

Lokalita: 1299 - Městské informační centrum Svitavy - náměstí Míru 48,
Svitavy, PA 568 02

Datum: 2020-08-14

Čas: 11:48

Průzkum celkem: 100.00% (42 / 42)

Základní informace

Q1) Název TIC:

Městské informační centrum Svitavy

Q2) Adresa TIC (ulice, čp., město):

Náměstí Míru 48, Svitavy

Q3) Datum návštěvy:

14.08.2020

Q4) Počátek návštěvy:

11:53

Q5) Konec návštěvy:

11:57

Q6) Délka jednání s pracovníkem (v minutách):

7

Q7) Umístění TIC (popsat):

Informační centrum je umístěné zhruba uprostřed náměstí, v podloubí bílého domu, vedle je krásná věž.

Q8) Bylo snadné TIC nalézt?

- Ano
 Ne

Q8a) Prosím popište.

Turistické informační centrum je velmi dobře označeno značení i, které je výrazné, je uprostřed náměstí, snadno k nalezení.

Q9) Kolik zde bylo pracovníků v době Vašeho příchodu?

1

Q10) Kolik zde bylo zákazníků v době Vašeho příchodu?

00

Emoce zákazníka

Ea) Která z následujících emocí nejlépe vystihuje Váš pocit z návštěvy?



34. Nadšení
dychtivý

Eb) Proč ve Vás návštěva vzbudila právě tuto emoci?

Návštěva pro mě celkově byla velmi příjemná, pracovnice byla ochotná, doptávala se, zeptala se na věk dětí, zda chci podnikat aktivity venku nebo vevnitř, dala mi letáčky, doporučila.

Exteriér + první dojem zákazníka

100.00% (14 / 14)

E11) Bylo možné na TIC provést kontrolní návštěvu ve stanovených otevíracích hodinách?

- Ano
- Ne

E12) Byly výlohy / vstupní prostory a bezprostřední okolí TIC čisté a upravené?

2/2

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

E12a) Prosím popište.

Prostředí bylo reprezentativní a upravené.

E13) Cítil/a jste se na TIC vítán/a?

2/2

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

Pracovnice se mě velmi ochotně ujala a snažila se mi poradit, doptávala se, návštěva pro mě byla velmi příjemná. Pracovnice pozdravila, ptala se jestli nepotřebuji ještě něco dalšího.

E14) Orientoval/a jste se v TIC dobře?

2/2

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

E15) Za jak dlouho jste byl/a obsloužen/a?

2/2

- Byl/a jsem obsloužen/a ihned (do 1 minuty od příchodu na řadu – doba strávená čekáním ve frontě se sem nepočítá)
- Byl/a jsem obsloužen/a do 2 minut od chvíle, kdy jsem přišel/a na řadu (doba strávená čekáním ve frontě se sem nepočítá)
- Byl/a jsem obsloužen/a do 3 minut od chvíle, kdy jsem přišel/a na řadu (doba strávená čekáním ve frontě se sem nepočítá)
- Byl/a jsem obsloužen/a do 5 minut od chvíle, kdy jsem přišel/a na řadu (doba strávená čekáním ve frontě se sem nepočítá)
- Byl/a jsem obsloužen/a déle než 5 minut od chvíle, kdy jsem přišel/a na řadu (doba strávená čekáním ve frontě se sem nepočítá)

E15b) Popište, jak probíhalo obsloužení. Uveďte, zda jste čekal/a a důvod čekání.

Při příchodu do informačního centra jsem se nejdříve rozhlédla, pracovnice vyřizovala nějaký služební telefonát, jakmile mě zahlédla okamžitě hovor přerušila a začala se mi věnovat. Nebyl zde žádný další zákazník, proto se začala okamžitě věnovat pouze mě.

E16) Dodržel pracovník pořadí všech zákazníků?

2/2

- Ano
- Ne

E17) Věnoval se pracovník během Vaší návštěvy pouze zákazníkům?

2/2

- Ano
- Ne

Pracovnice se během návštěvy věnovala pouze zákazníkům.

E18) Pracovník NEvedl soukromý hovor/telefonát v přítomnosti zákazníka?

2/2

- Ano, pracovník nevedl soukromý hovor
- Ne, pracovník vedl soukromý hovor

Pracovník TIC

100.00% (20 / 20)

P0) Jednalo se o stálého zaměstnance nebo brigádníka?

- Stálý zaměstnanec
- Brigádník
- Nelze určit

P19) Byl pracovník vhodně oblečen a upraven?

2/2

- Ano
- Ne

P20) Pracovník NEkonzumoval žádné jídlo v přítomnosti zákazníků?

2/2

- Ano, pracovník nekonzumoval jídlo
- Ne, pracovník konzumoval jídlo

P21) Přístup pracovníka k zákazníkovi: Byl k Vám pracovník zdvořilý (pozdral a rozloučil se)? Jeho/její přístup ohodnoťte a popište do komentáře

2/2

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

Přístup pracovnice byl velmi příjemný, zdvořilý, pozdravila, rozloučila se, zeptala se mě jestli nechci něco dalšího.

P22) Odpovídalo pracovníkovo navržené řešení Vašim požadavkům, byl/a jste s navrženým řešením spokojen/a?

2/2

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

Navržené řešení pracovnice odpovídalo mým požadavkům, pracovnice se ptala jaký cíl bych chtěla podniknout, ptala se na věk dětí, dokázala mi představit cíle atraktivně, nabízeného řešení bych určitě využila.

P22a) Uveďte, jaké byly Vaše požadavky, co pracovník navrhl a co způsobilo spokojenost/nespokojenost s navrženým řešením.

Pracovnice jsem se dotázala jestli by mi nedoporučila co by se dalo podniknout s dětmi, pracovnice se mě okamžitě dotázala jestli chci aktivity venku nebo uvnitř, jak jsou staré děti a následně mi nabídla jak aktivitu uvnitř v podobě interaktivního muzea a následně možnost procházky kde mi cíle představila.

P23) Zodpověděl pracovník Váš dotaz jasně a srozumitelně?

2/2

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

P24) Působil na Vás pracovník jako odborník, měl přehled o regionu, o možnostech pro turisty?

2/2

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

Pracovnice na mě působila jako odborník, dobře věděla o jakých cílech mluví, znala cíle, dokázala doporučit, sdělila mi co na cestě můžeme potkat.

P25) Dokázal pracovník atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat?

2/2

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

Pracovnice mi navržený cíl atraktivně popsala, dokázala mě zaujmout, sdělila mi co všechno můžeme v cíli potkat, co tam můžeme prožít a jak zaujmout případně děti.

P26) Udržoval s Vámi pracovník během jednání oční kontakt?

2/2

- Ano
- Ne

P27) Byl pracovník aktivní v komunikaci (sám se ptal, jestli ještě něco nepotřebujete, nečekal na Váš další dotaz)?

2/2

- Rozhodně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Rozhodně nesouhlasím

Pracovnice byla rozhodně komunikativní, doptala se mě zda chci podniknout cíle uvnitř nebo venku, zeptala se mě na věk dětí a na základě toho mi doporučovala.

P27a) Zdůvodněte Vaše hodnocení.

Jednání pracovnice bylo velmi aktivní, dokázala se mě ptát na mojí představu.

P28) Pracovník NEPOUŽÍVAL při jednání se zákazníky negativní formulace (např. to nelze zjistit, zařídit, to nemohu najít apod.)?

2/2

- Ano, pracovník nepoužíval negativní formulace
- Ne, pracovník používal negativní formulace

Interiér a vybavenost TIC

100.00% (8 / 8)

I29) Bylo prostředí v TIC čisté a upravené?

2/2

- Ano
- Ne

I30) Bylo TIC vybaveno dostatečným množstvím letáků, propagačních materiálů pro zákazníky (zdarma nebo k zakoupení)?

2/2

- Ano
- Ne

I31.ČR) Byla v TIC k dispozici k nahlédnutí (případně k prodeji) mapa ČR?

2/2

- Ano
- Ne

I31R) Byla v TIC k dispozici k nahlédnutí (případně k prodeji) mapa příslušného definovaného regionu, či oblasti působení TIC?

Ano

I32) Vyskytovaly se na TIC materiály (plakáty, letáky) na akce, které již proběhly?

2/2

Ano

Ne

I33) Má TIC bezbariérový přístup?

Ano

Ne

I34) Nachází se v blízkosti TIC stojany na kola?

Ano

Ne

I35) Jsou směrovky naváděcího systému k TIC viditelně označeny symbolem "i"?

Ano

Ne

I36) Byl název TIC uveden také v cizím jazyce?

Ano

Ne

I37) Byli pracovníci TIC identifikovatelní jejich jménem? Jmenovka může být umístěna na oděvu, na pultu apod.

Ano

Ne

I38) Byl v TIC internet/wifi pro veřejnost?

Ano

Ne

I39) Bylo možné na IC platit kartou?

Vyberte z možností níže

Nálepka

Ano

Platební terminál

Ano

Dotaz na možnost placení kartou

Ano

I40) Všiml/a jste, že na TIC byla k dispozici dezinfekce?

Ano

I41) Zaznamenali jste v prodejně organizování zákazníků tak, aby byly dodrženy povinné rozestupy?

Ne

Na prodejně jsem nezaznamenala organizování zákazníků tak, aby byly dodrženy rozestupy.

Značení TIC a otevírací doba

Z039) Bylo TIC zvenku označeno symbolem "i"?

- Ano
 Ne

Z040) Bylo TIC označeno samolepkou podle Jednotné klasifikace turistických informačních center ČR? (vzor na www.aticcr.cz)

- Ano
 Ne

Z041) Byl na viditelném místě umístěn jeho plný název?

- Ano
 Ne

Z042) Obsahoval název slovo „turistické“?

- Ano
 Ne

Z043) Pokud ne - Byl při vstupu do TIC (optimálně na dveřích nebo na výloze) uveden nápis "Turistické informační centrum"?

- Ano
 Ne

Z044) Byla viditelně vyvěšena otevírací doba TIC v českém jazyce?

- Ano
 Ne

Z045) Byla otevírací doba vyvěšena i v cizím jazyce?

- Ano
 Ne

Z046) Byl na viditelném místě umístěn platný Certifikát TIC? (vzor na www.aticcr.cz)

- Ano
 Ne

Závěrečné hodnocení - subjektivní pohled hodnotitele

Z47) Kdybyste dnes po tomto procesu radil/a přátelům, s jakou pravděpodobností byste jim doporučil/a návštěvu na TIC?

10 rozhodně ANO

Z47a). Podrobně prosím zdůvodněte Vaše hodnocení:

Turistické informační centrum bych rozhodně doporučila pro přístup pracovnice, která byla velmi ochotná, příjemná, snažila se mi pomoci, doptávala se, navržené cíle pro mě byly atraktivní.

Z48) Celkově ohodnot'te toto TIC (známkou 1-5, známkování jako ve škole).

- 1
 2
 3
 4
 5

Z49) Zdůvodněte Vaše hodnocení. Prosím snažte se být co nejvíce konkrétní.

Informační centrum bylo velmi příjemné, prostorné s dostatkem materiálu, velmi ochotná pracovnice, nabízená řešení byla příjemná.

Z50. Zaznamenal/a jste během návštěvy ...?

	Ano	Ne
Zásadní problém, který způsobil Vaši nespokojenost.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Jeden nebo několik menších problémů / věci, které nebyly zcela v pořádku.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Jednu nebo několik malých věcí, které Vás příjemně potěšily.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Něco, co Vás neočekávaně potěšilo.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Zkušenost byla zcela neutrální – nic z výše uvedeného jsem nezaznamenal/a.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

E4. Co z Vašeho pohledu způsobilo tuto pozitivní zkušenost? Podrobně popište.

Velmi mě potěšil přístup pracovnice, která se mě ptala na to, co bych chtěla podniknout, podle toho cíle přizpůsobila.

Průzkum celkem: 100.00% (42 / 42)



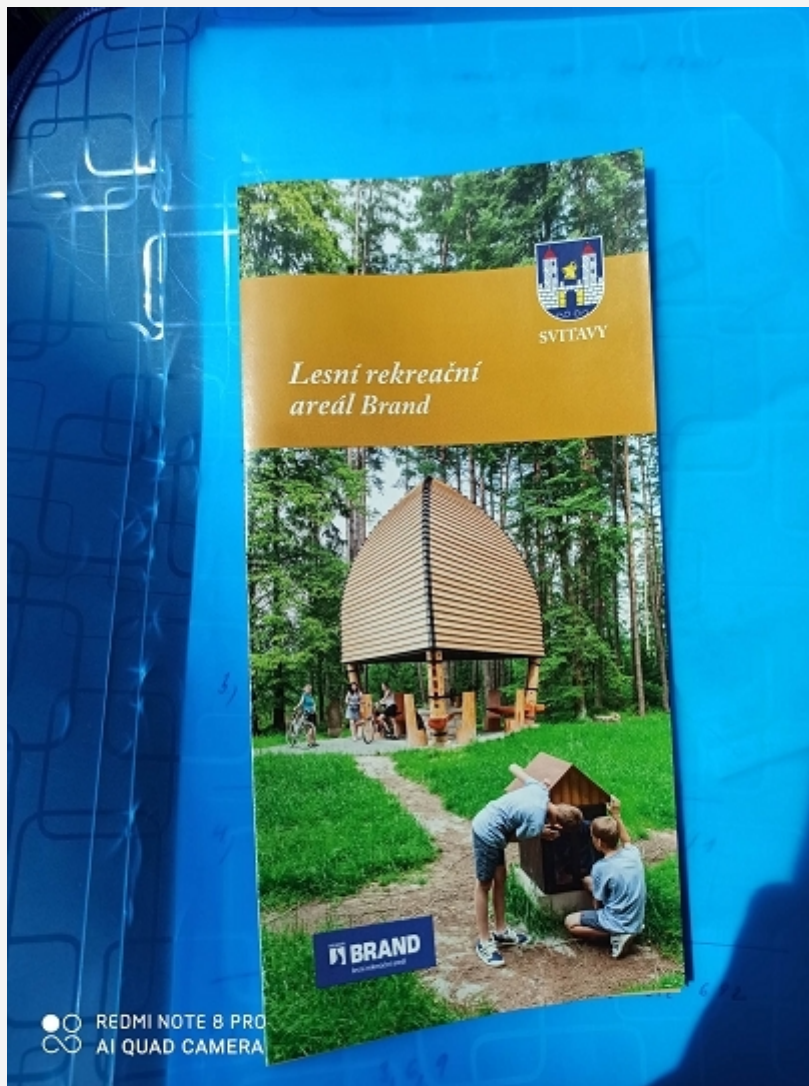
● ○ REDMI NOTE 8 PRO
∞ AI QUAD CAMERA



📍 1299 - náměstí Míru 48, Svitavy, PA 568 02

📅 2020-08-14

2711924



● ○ REDMI NOTE 8 PRO
○ ○ AI QUAD CAMERA



📍 1299 - náměstí Míru 48, Svitavy, PA 568 02

📅 2020-08-14

🏷️ 2711925



📍 1299 - náměstí Míru 48, Svitavy, PA 568 02

📅 2020-08-14

2711926



REMI NOTE 8 PRO
AI QUAD CAMERA



1299 - náměstí Míru 48, Svitavy, PA 568 02

2020-08-14

2711927



REDMI NOTE 8 PRO
AI QUAD CAMERA



📍 1299 - náměstí Míru 48, Svitavy, PA 568 02

📅 2020-08-14

2711928



REDMI NOTE 8 PRO
AI QUAD CAMERA



1299 - náměstí Míru 48, Svitavy, PA 568 02

2020-08-14

2711929