

Lokalita: 1273 - Městské informační centrum Rychnov nad Kněžnou - Staré náměstí 68, Rychnov nad Kněžnou, KR 516 01

Datum: 2020-08-20

Čas: 11:20

Průzkum celkem: 97.62% (41 / 42)

Základní informace

Q1) Název TIC:

Městské informační centrum

Q2) Adresa TIC (ulice, čp., město):

Staré náměstí 68, Rychnov nad Kněžnou

Q3) Datum návštěvy:

20.08.2020

Q4) Počátek návštěvy:

11:20

Q5) Konec návštěvy:

11:26

Q6) Délka jednání s pracovníkem (v minutách):

5

Q7) Umístění TIC (popsat):

TIC je v centru města.

Q8) Bylo snadné TIC nalézt?

- Ano
 Ne

Q8a) Prosím popište.

Pobočku bylo snadné nalézt, byla dobře označená.

Q9) Kolik zde bylo pracovníků v době Vašeho příchodu?

2

Q10) Kolik zde bylo zákazníků v době Vašeho příchodu?

0

Emoce zákazníka

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



25. Potěšený
/ Šťastný

Eb) Proč ve Vás návštěva vzbudila právě tuto emoci?

Byla jsem potěšena, že mi pracovnice našla zajímavé vyžití pro mé děti.

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.

Všude bylo čisto a uklizeno.

E13) Cítil/a jste se na TIC vítán/a?

2/2

- Rozhodně souhlasím
 Spíše souhlasím
 Spíše nesouhlasím
 Rozhodně nesouhlasím

Cítila jsem se vítána, jelikož jsem byla, ihned po vstupu, pozdravena a obsloužena.

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.

Na obsloužení jsem nemusela vůbec čekat, nebyl zde žádný jiný zákazník a pracovnice se mi začala hned věnovat.

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 návštěvníkům.

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

2/2

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

Pracovník TIC

95.00% (19 / 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 (pozdravil a rozloučil se)? Jeho/její přístup ohodnoťte a popište do komentáře

2/2

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

Pracovnice pozdravila a rozloučila se, chování bylo milé a zdvořilé.

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

S navrženým řešením jsem byla zcela spokojena.

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

Zajímala jsem se, kam jít s dětmi po okolí, včetně možnosti koupání. Pracovnice mi vyjmenovala možné dětské hřiště, zámky, hrady, rozhledny. Na mapě mi pracovnice ukázala vnitřní i venkovní koupaliště.

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 působila jako odborník, ihned mi dokázala odpovídat na položené dotazy.

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

2/2

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

Pracovnice dokázala k návštěvě navržených památek nalákat.

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)?

1/2

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

Pracovnice spíše čekala na další dotazy.

P27a) Zdůvodněte Vaše hodnocení.

Pracovnice se nezajímala o mé další potřeby, ale odpovídala na položené dotazy pohotově.

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

I33a) Byl v případě absence bezbariérového přístupu k dispozici zvonek?

Ano

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

Ne

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?

Ano

Organizování bylo zaznamenáno na podlaže.

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:

Návštěvu bych doporučila, jelikož pracovníce dokáže rychle reagovat na položené dotazy.

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.

TIC bylo dobře umístěné, čisté, uklizené a s ochotnou pracovnící.

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 / věcí, které nebyly zcela v pořádku.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Jednu nebo několik malých věcí, které Vás příjemně potěšily.	<input type="radio"/>	<input checked="" 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 checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Průzkum celkem: 97.62% (41 / 42)



1273 - Staré náměstí 68, Rychnov nad Kněžnou, KR 516 01



2020-08-20



2723906