

SYMBOL[™] OF THE ADRIATIC.

Tajni gost 2017.

heraklea

Tko su tajni gosti?



- **MS** - mjeri **trenutak istine**, izvedbu, stvarno stanje
- **Tajni gosti** = osobe koje na zahtjev anonimno posjećuju zadane lokacije u destinaciji ponašajući se kao potencijalni/redovni gosti i iz perspektive gosta **objektivno mjere kvalitetu pružene usluge** prema unaprijed definiranim kriterijima i nakon toga na odgovarajući način izvještavaju o svome iskustvu
- Dan dolaska tajnog gosta u destinaciju u potpunosti je **nepoznat**
- **Profil tajnih gostiju** odgovara stvarnim gostima Bola

heraklea

Što smo mjerili?

- 1. POZRAV NA DOLASKU
 - 2. OSMIJEH
- 3. NUĐENJE DODATNOG PROIZVODA
 - 4. ZAHVALA NA POSJETU
 - 5. POZDRAV NA ODLASKU
 - 6. POZIV NA PONOVI DOLAZAK

heraklea

Projekt „Tajni gost 2017.“

Val	1. val	2. val	3. val
Vrijeme posjeta:	21.-23. lipnja	20.-30. srpnja	05.-06. kolovoza
Broj lokacija:	17	28	4

Cilj mjerenja je bio prikaz stanja objekata u destinaciji te izvedba njihovih djelatnika tijekom turističke sezone prema turistima koji posjećuju Bol.

SCENARIJ: Tajni gosti su odsjeli u hotelima i privatnom smještaju te su mjerili kvalitetu usluge u smještajnim objektima, u ugostiteljskim objektima, na raznim turističkim atrakcijama, u turističkoj zajednici, javnim ustanovama te ostalim uslužnim djelatnostima.

heraklea

Metodologija

Mjerenje kvalitete usluge provodilo se korištenjem **zadanog upitnika** koji je bio podijeljen na sljedeće kategorije:

1. TELEFONSKI POZIV
2. SMJEŠTAJ
3. RESTORAN/PIZZERIA/KONOBA
4. BAR
5. TRGOVINA/SUVENIRNICA
6. TZ/TIC/PUTNIČKA AGENCIJA
7. BANKA/POŠTANSKI URED
8. VINARIJA
9. BENZINSKA POSTAJA
10. OSTALA TURISTIČKA PONUDA

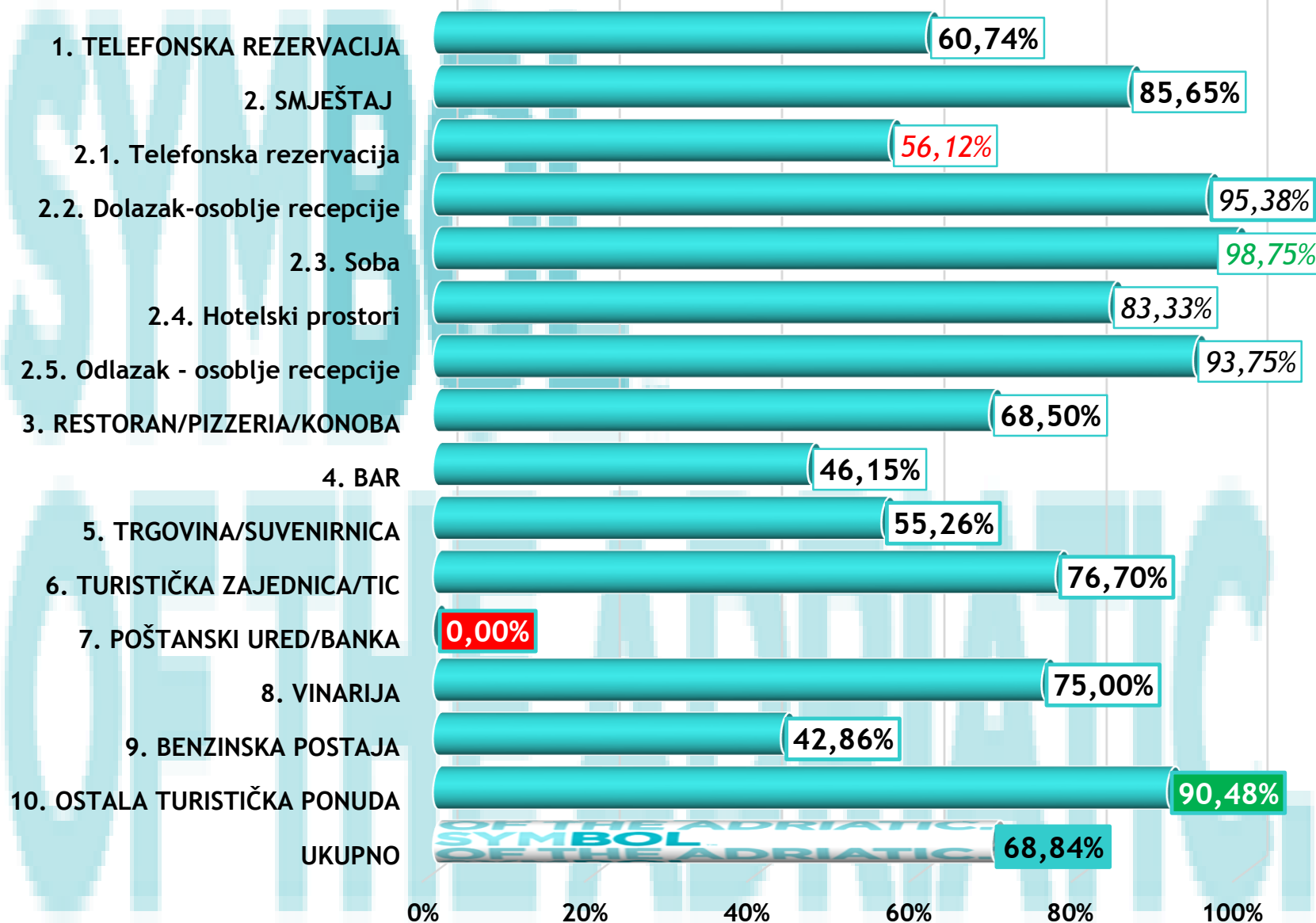


Dodatno, tajni gosti su svoje iskustvo opisali u kategoriji **kronološkog opisa** za sve posjete.

heraklea

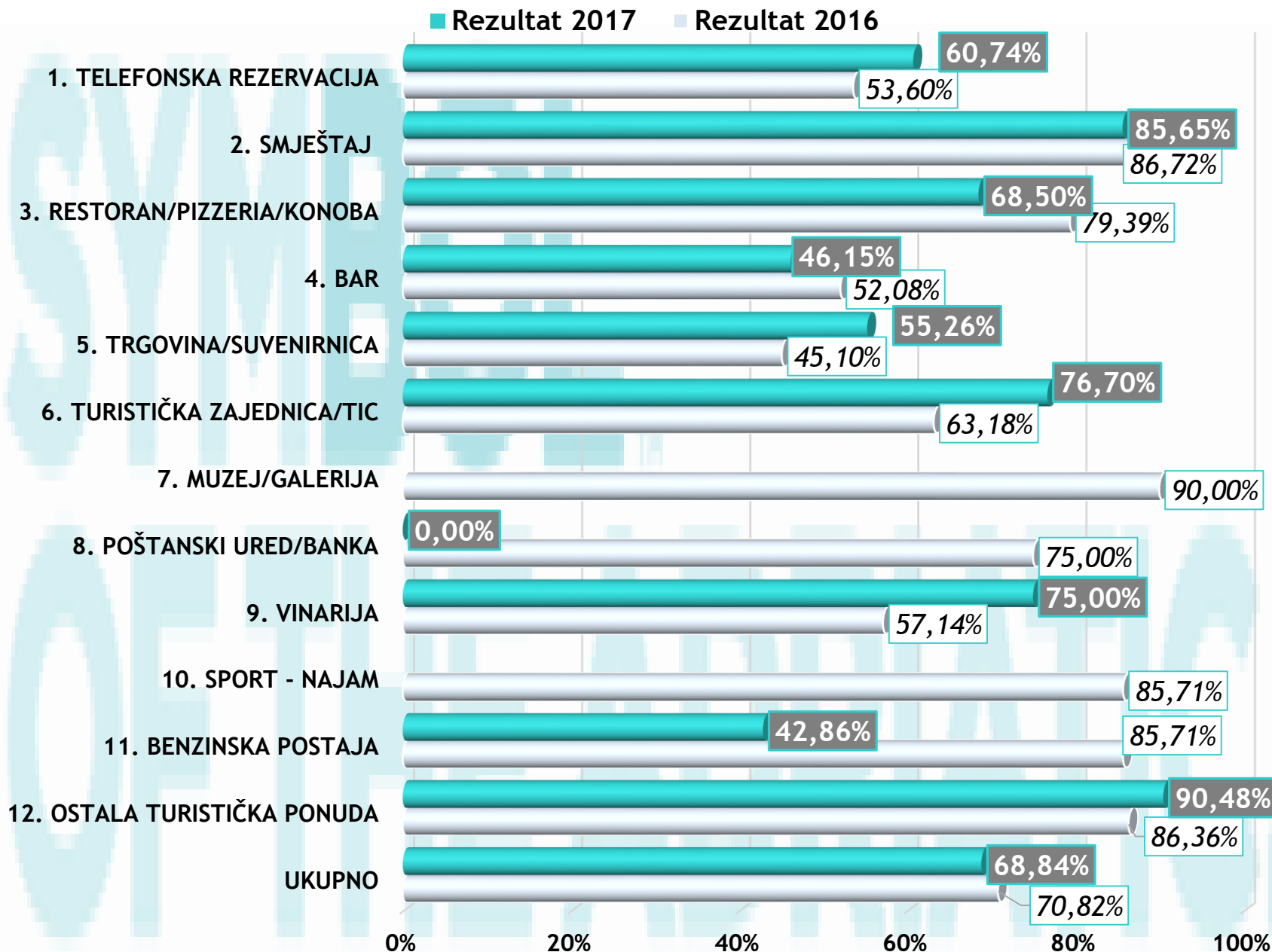
Rezultati

Kategorija	Ostvaren i bodovi	Mogući bodovi	Rezultat
1. TELEFONSKA REZERVACIJA	246	405	60,74%
2. SMJEŠTAJ	358	418	85,65%
2.1. Telefonska rezervacija	55	98	56,12%
2.2. Dolazak-osoblje recepcije	124	130	95,38%
2.3. Soba	79	80	98,75%
2.4. Hotelski prostori	25	30	83,33%
2.5. Odlazak - osoblje recepcije	75	80	93,75%
3. RESTORAN/PIZZERIA/KONOBA	435	635	68,50%
4. BAR	90	195	46,15%
5. TRGOVINA/SUVENIRNICA	105	190	55,26%
6. TZ/TIC/PUTNIČKA AGENCIJA	418	545	76,70%
7. POŠTANSKI URED/BANKA	0	35	0,00%
8. VINARIJA	30	40	75,00%
9. BENZINSKA POSTAJA	15	35	42,86%
10. OSTALA TURISTIČKA PONUDA	95	105	90,48%
UKUPNO	1.792	2.603	68,84%



Rezultati – usporedba s 2016.

Kategorija	Rezultat 2016.	Rezultat 2017.	Razlika
1. TELEFONSKA REZERVACIJA	53,60%	60,74%	7,14pp
2. SMJEŠTAJ	86,72%	85,65%	-1,07pp
2.1. Telefonska rezervacija	73,47%	56,12%	-17,35pp
2.2. Dolazak-osoblje recepcije	100,00%	95,38%	-4,62pp
2.3. Soba	88,75%	98,75%	10,00pp
2.4. Hotelski prostori	100,00%	83,33%	-16,67pp
2.5. Odlazak - osoblje recepcije	66,25%	93,75%	27,50pp
3. RESTORAN/PIZZERIA/KONOBA	79,39%	68,50%	-10,89pp
4. BAR	52,08%	46,15%	-5,93pp
5. TRGOVINA/SUVENIRNICA	45,10%	55,26%	10,16pp
6. TURISTIČKA ZAJEDNICA/TIC	63,18%	76,70%	13,52pp
7. MUZEJ/GALERIJA	90,00%	/	/
8. POŠTANSKI URED/BANKA	75,00%	0,00%	-75,00pp
9. VINARIJA	57,14%	75,00%	17,86pp
10. SPORT - NAJAM	85,71%	/	/
11. BENZINSKA POSTAJA	85,71%	42,86%	-42,85pp
12. OSTALA TURISTIČKA PONUDA	86,36%	90,48%	4,12pp
UKUPNO	70,82%	68,84%	-1,98pp



Rezultati po lokacijama

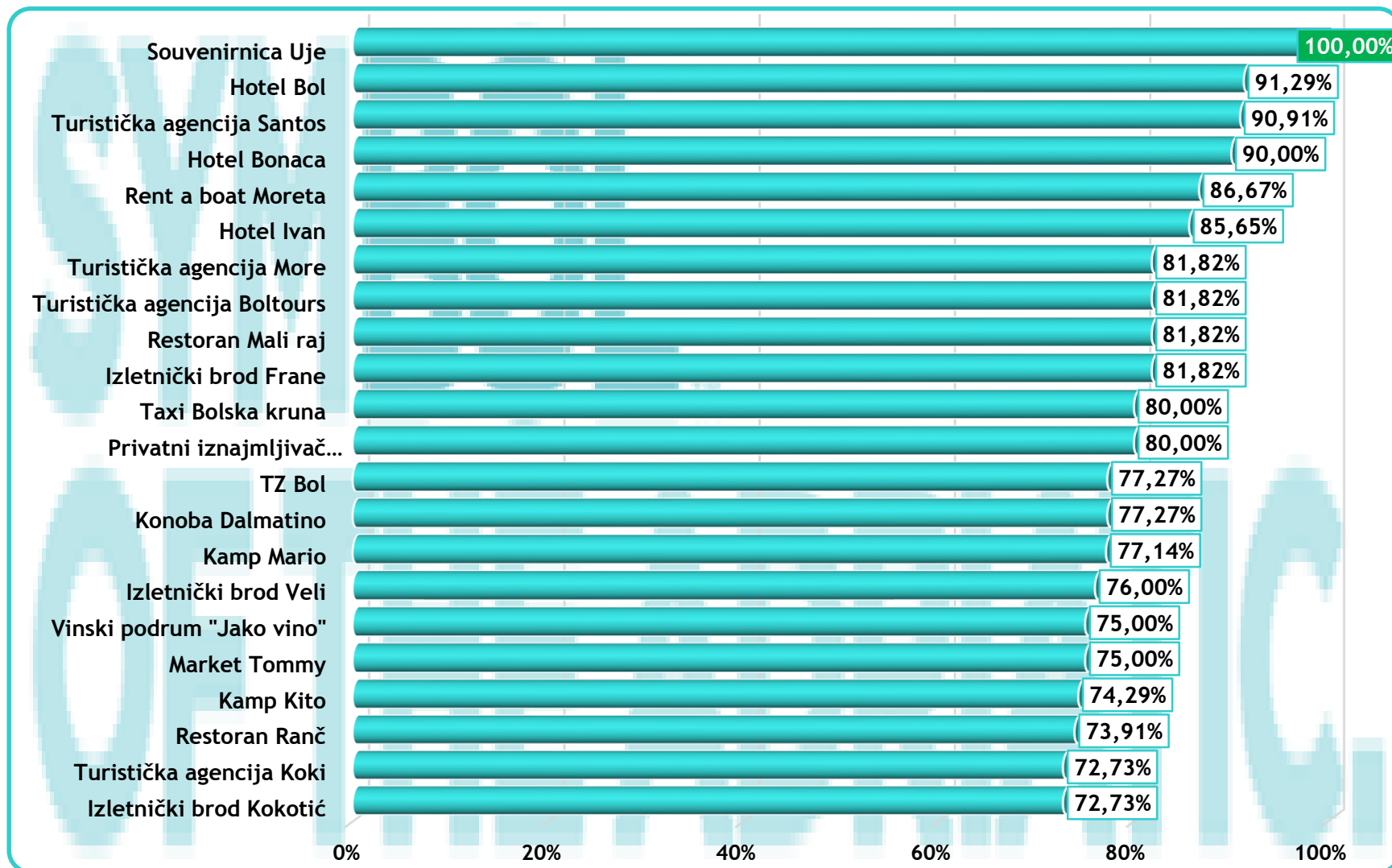
Lokacija	Ostvareni bodovi	Mogući bodovi	Rezultat
Souvenirnica Uje	40	40	100,00%
Hotel Bol	241	264	91,29%
Turistička agencija Santos	50	55	90,91%
Hotel Bonaca	45	50	90,00%
Rent a boat Moreta	26	30	86,67%
Hotel Ivan	167	209	85,65%
Turistička agencija More	45	55	81,82%
Turistička agencija Boltours	45	55	81,82%
Restoran Mali raj	90	110	81,82%
Izletnički brod Frane	45	55	81,82%
Taxi Bolska kruna	16	20	80,00%
Privatni iznajmljivač - Marinković Jurica	28	35	80,00%
TZ Bol	85	110	77,27%
Konoba Dalmatino	85	110	77,27%
Kamp Mario	27	35	77,14%
Izletnički brod Veli	38	50	76,00%
Vinski podrum "Jako vino"	30	40	75,00%
Market Tommy	30	40	75,00%
Kamp Kito	26	35	74,29%
Restoran Ranč	85	115	73,91%
Turistička agencija Koki	40	55	72,73%
Izletnički brod Kokotić	40	55	72,73%
PROSJEK	1792	2603	68,84%

heraklea

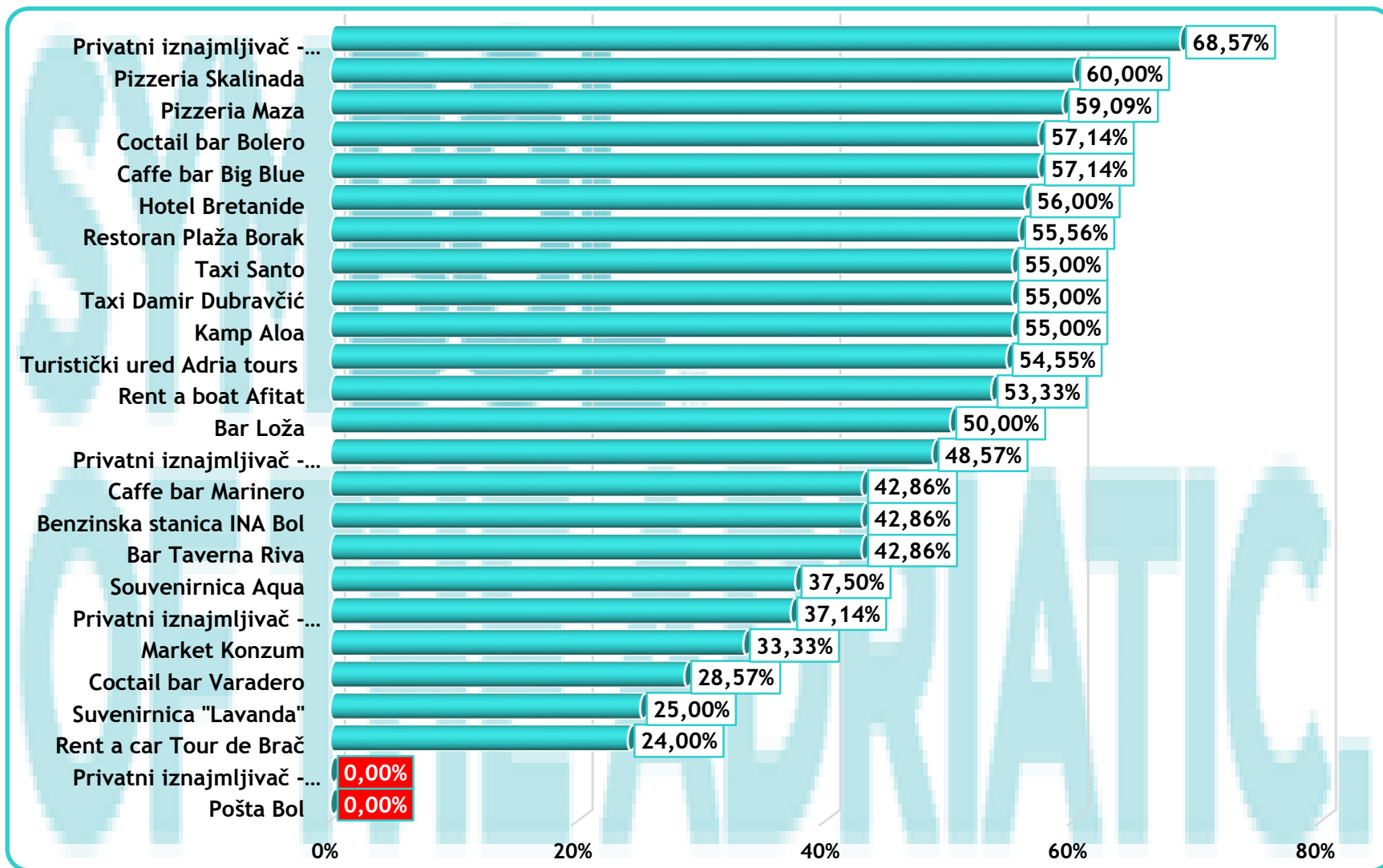
Rezultati po lokacijama

Lokacija	Ostvareni bodovi	Mogući bodovi	Rezultat
PROSJEK	1792	2603	68,84%
Privatni iznajmljivač -Nikolac Zvonko	24	35	68,57%
Pizzeria Skalinada	60	100	60,00%
Pizzeria Maza	65	110	59,09%
Coctail bar Bolero	20	35	57,14%
Caffe bar Big Blue	20	35	57,14%
Hotel Bretanide	14	25	56,00%
Restoran Plaža Borak	50	90	55,56%
Taxi Santo	11	20	55,00%
Taxi Damir Dubravčić	11	20	55,00%
Kamp Aloa	11	20	55,00%
Turistički ured Adria tours	30	55	54,55%
Rent a boat Afitat	16	30	53,33%
Bar Loža	10	20	50,00%
Privatni iznajmljivač - Karninčić Ivica	17	35	48,57%
Caffe bar Marinero	15	35	42,86%
Benzinska stanica INA Bol	15	35	42,86%
Bar Taverna Riva	15	35	42,86%
Souvenirnica Aqua	15	40	37,50%
Privatni iznajmljivač -Marinković Jakša	13	35	37,14%
Market Konzum	10	30	33,33%
Coctail bar Varadero	10	35	28,57%
Suvenirnica "Lavanda"	10	40	25,00%
Rent a car Tour de Brač	6	25	24,00%
Privatni iznajmljivač -Cvitanić Jakša	0	5	0,00%
Pošta Bol	0	35	0,00%

Rezultati po lokacijama



Rezultati po lokacijama



heraklea

Komentari tajnih gostiju:

- „Upitao sam o izletničkim turama za otok Hvar. Djevojka je sve objasnila, ponudila je i nove destinacije koje nisam spomenuo. Bila je vrlo ljubazna i pozvala da im se ponovo obratim.”
- „Ljubazno je rekla da su gosti već počeli zvati za te termine pa bi bilo dobro da se što prije javim ukoliko sam zainteresirana. Istaknula je da se radi o jako mirnoj i lijepoj lokaciji. Zahvalila sam, a gospođa je ljubazno zahvalila i pozdravila na kraju poziva.”
- „Od pića smo uzeli mineralnu vodu te nam je konobar samoinicijativno preporučio vino kuće, odličnu graševinu, tako da sam odlučio uzeti preporuku..”
- „Konobar je brzo došao, za stol donio jelovnik i vinsku kartu. Pozdravio i nasmiješio se. Rekao je ukoliko želimo neka objašnjenja i ako nam nešto nije jasno iz jelovnika da slobodno pitamo, a prilikom naručivanja nam je predložio specijalitet.”
- „Nakon što je završila s gostima ljubazno uz osmijeh nas je pozdravila i pitala kako smo te jesmo li umorne od puta i zaželjela nam dobrodošlicu u hotel. Provjerila je rezervaciju i zatražila dokumente. Ponudila je piće dobrodošlice i rekla da će nam pokazati sobu.”
- „Spremila je poklon u vrećicu i zahvalila na kupnji. Pozdravila nas je, zaželjela nam sretan put i pozvala nas na ponovni dolazak. Djelatnica je bila izuzetno ljubazna i sve je kupce ljubazno pozdravljala i vrlo zanimljivo prezentirala proizvode iz ponude.”

heraklea

Komentari tajnih gostiju:

- „Za jednu minutu je došao konobar i pozdravio nas na engleskom, ali bez osmijeha.”
- „Kada smo odlazili nije nas nitko pozdravio iako smo prošli pored konobarice.”
- „Prostor bara je bio neuredan i na podu je bilo papirića i rastopljenog sladoleda. Toalet je bio neuredan i neugodna mirisa.”
- „Prišle smo i sjele za stol, a konobar nije obraćao pažnju na nas. Tek kada je počistio stol pogledao nas je i pozdravio.”
- „Vratio je ostatak novca uz Izvolite no nije zahvalio niti nas je pozdravio na odlasku.”
- „Iako je djelatnica bila ljubazna, nisam dobila nikakve informacije o smještaju prilikom telefonskog poziva, a poziv nije uzvratila niti nakon dva dana.”
- „Nakon devet minuta sam došla na red. Djelatnica me pogledala, ali me nije pozdravila niti se osmjehnula. Uzela je proizvod, blokirala ga i rekla iznos za plaćanje.”
- „Telefon je zvonio pet puta i javila se gospođa s Molim, nije me pozdravila niti se predstavila.”
- „Deset minuta nakon što smo pojele konobar je prišao stolu i pokupio prljavo suđe. Nije ponudio još jedno piće, desert niti kavu.”

Područja za unapređenje:

- Na temelju provedenog mjerenja kvalitete usluge metodom tajnog gosta, kao moguća područja za unapređenje kvalitete usluge, slobodni smo istaknuti sljedeća područja:
- *POZRAV NA DOLASKU* *94,12%*
- *OSMIJEH* *48,48%*
- *NUĐENJE DODATNOG PROIZVODA* *26,30%*
- *ZAHVALA NA POSJETU* *60,61%*
- *POZDRAV NA ODLASKU* *83,33%*
- *POZIV NA PONOVI DOLAZAK* *37,50%*