

**SYMBOL™
OF THE ADRIATIC.**

Tajni gost 2018.

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

Projekt „Tajni gost 2018.“

Val	1. val	2. val
Vrijeme posjeta:	28.-30. lipnja	23.-25. srpnja
Broj lokacija:	16	30

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

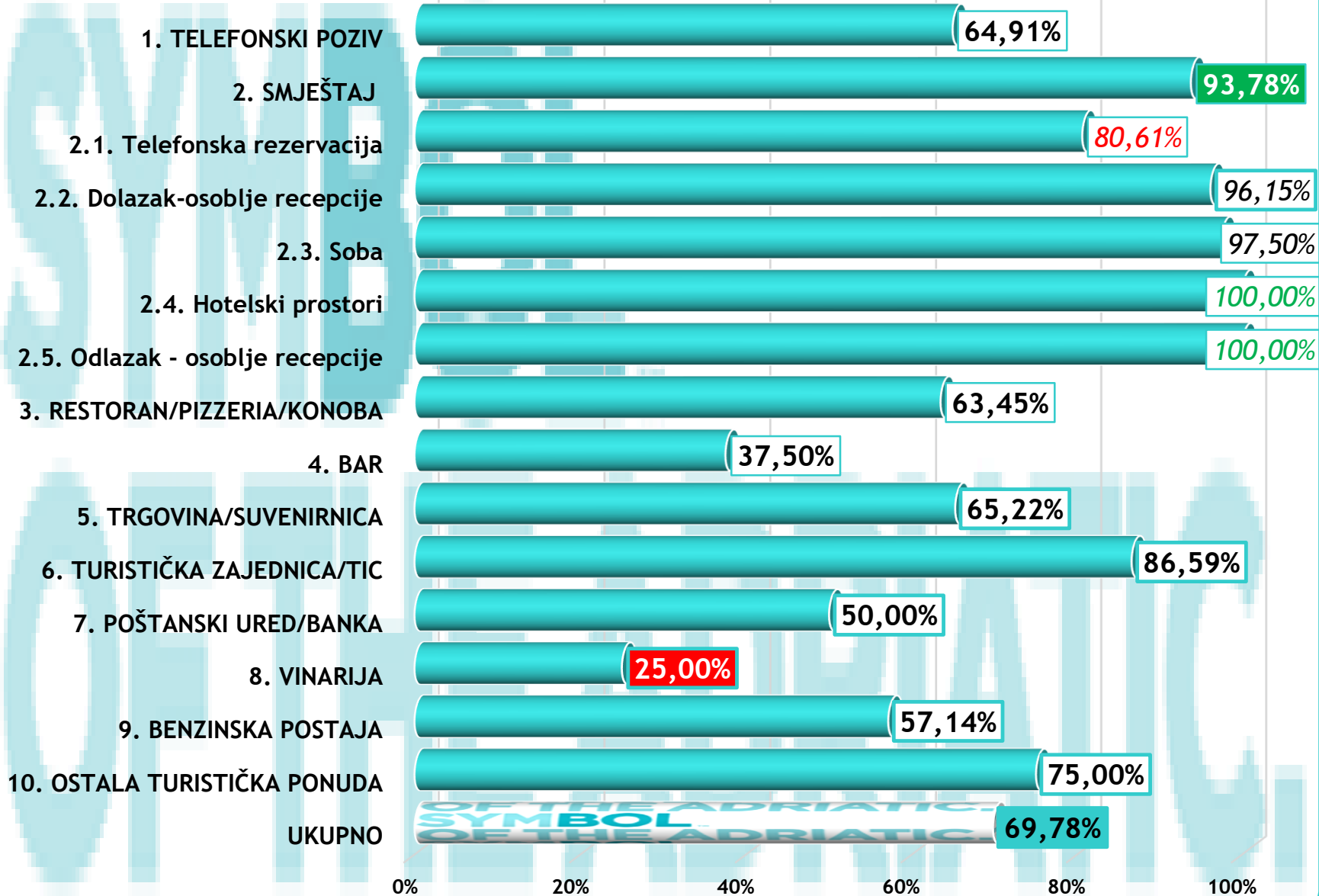


Dodatno, tajni gosti su svoje iskustvo opisali u kategoriji **kronološkog opisa** za sve posjete.

heraklea

Rezultati

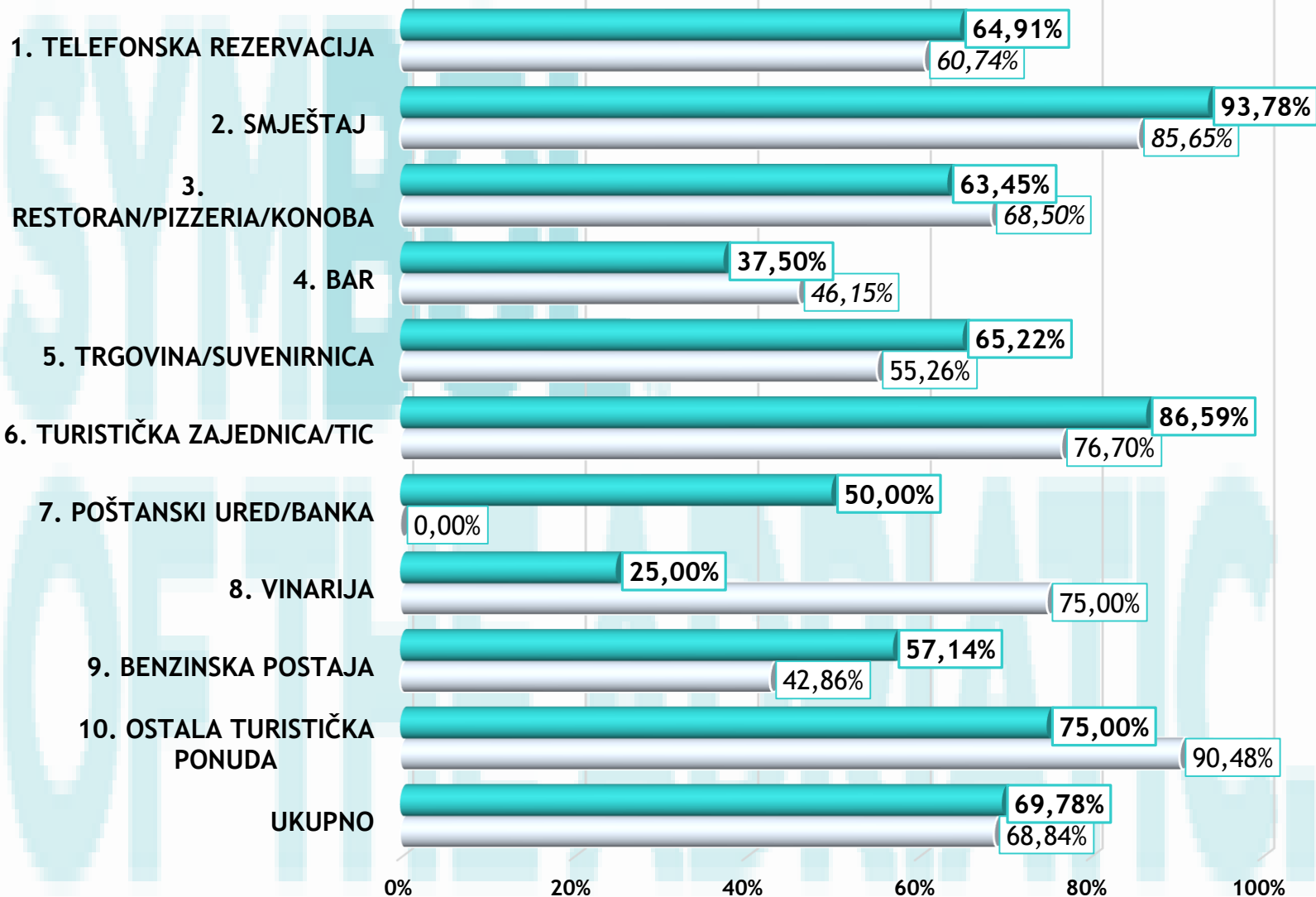
Kategorija	Ostvareni bodovi	Mogući bodovi	Rezultat
1. TELEFONSKA REZERVACIJA	357	550	64,91%
2. SMJEŠTAJ	392	418	93,78%
<i>2.1. Telefonska rezervacija</i>	79	98	80,61%
<i>2.2. Dolazak-osoblje recepcije</i>	125	130	96,15%
<i>2.3. Soba</i>	78	80	97,50%
<i>2.4. Hotelski prostori</i>	30	30	100,00%
<i>2.5. Odlazak - osoblje recepcije</i>	80	80	100,00%
3. RESTORAN/PIZZERIA/KONOBA	625	985	63,45%
4. BAR	60	160	37,50%
5. TRGOVINA/SUVENIRNICA	75	115	65,22%
6. TURISTIČKA ZAJEDNICA/TIC	381	440	86,59%
7. POŠTANSKI URED/BANKA	20	40	50,00%
8. VINARIJA	10	40	25,00%
9. BENZINSKA POSTAJA	20	35	57,14%
10. OSTALA TURISTIČKA PONUDA	30	40	75,00%
UKUPNO	1.970	2.823	69,78%



Rezultati – usporedba s 2017.

Kategorija	Rezultat 2017	Rezultat 2018	Razlika
1. TELEFONSKA REZERVACIJA	60,74%	64,91%	4,17pp
2. SMJEŠTAJ	85,65%	93,78%	8,13pp
2.1. Telefonska rezervacija	56,12%	80,61%	24,49pp
2.2. Dolazak-osoblje recepcije	95,38%	96,15%	0,77pp
2.3. Soba	98,75%	97,50%	-1,25pp
2.4. Hotelski prostori	83,33%	100,00%	16,67pp
2.5. Odlazak - osoblje recepcije	93,75%	100,00%	6,25pp
3. RESTORAN/PIZZERIA/KONOBA	68,50%	63,45%	-5,05pp
4. BAR	46,15%	37,50%	-8,65pp
5. TRGOVINA/SUVENIRNICA	55,26%	65,22%	9,96pp
6. TURISTIČKA ZAJEDNICA/TIC	76,70%	86,59%	9,89pp
7. POŠTANSKI URED/BANKA	0,00%	50,00%	50,00pp
8. VINARIJA	75,00%	25,00%	-50,00pp
9. BENZINSKA POSTAJA	42,86%	57,14%	14,28pp
10. OSTALA TURISTIČKA PONUDA	90,48%	75,00%	-15,48pp
UKUPNO	68,84%	69,78%	0,94pp

■ Rezultat 2018 ■ Rezultat 2017



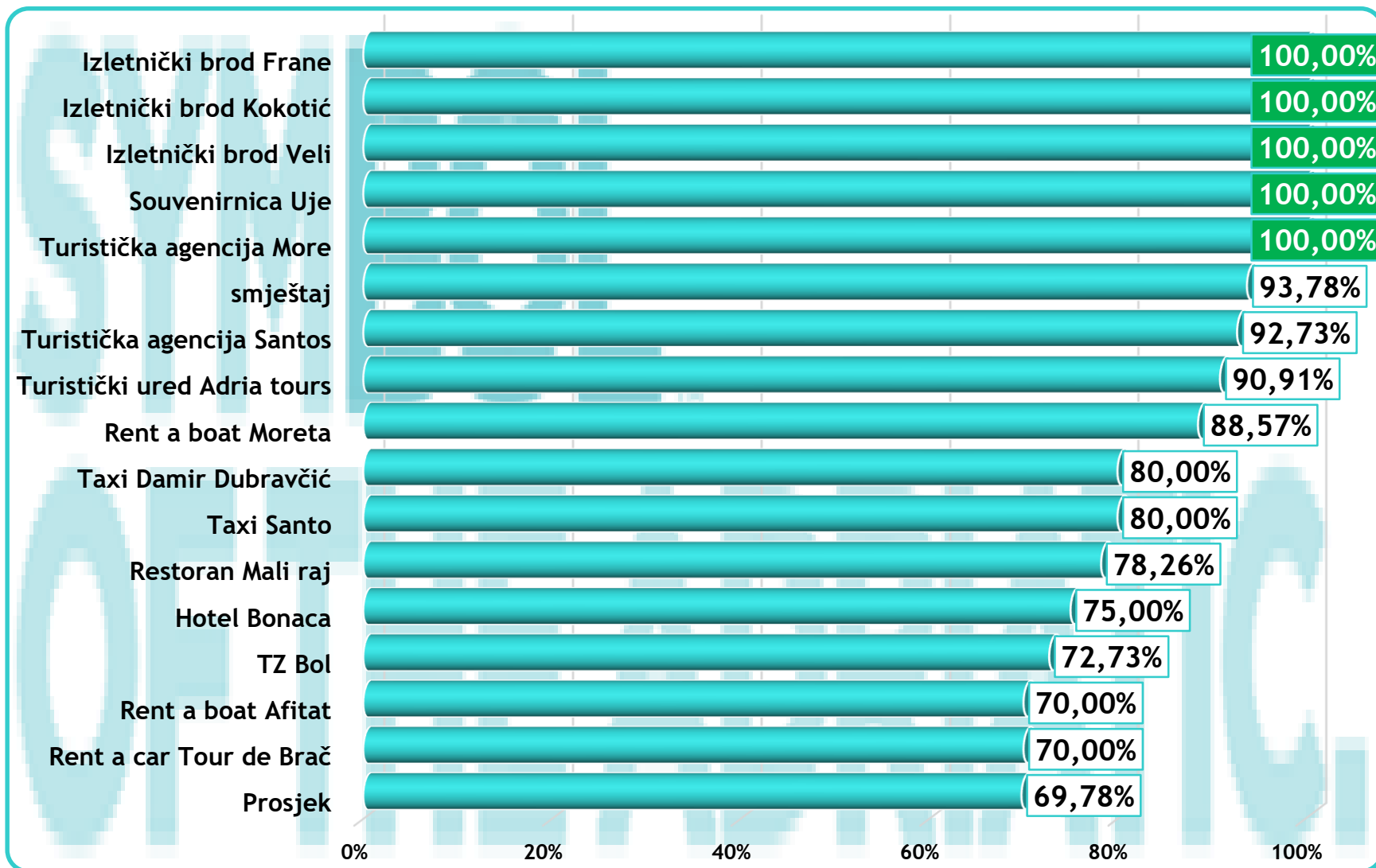
Rezultati po lokacijama

Lokacija	Ostvareni bodovi	Mogući bodovi	Rezultat
Turistička agencija More	55	55	100,00%
Souvenirnica Uje	40	40	100,00%
Izletnički brod Veli	55	55	100,00%
Izletnički brod Kokotić	55	55	100,00%
Izletnički brod Frane	55	55	100,00%
smještaj	392	418	93,78%
Turistička agencija Santos	51	55	92,73%
Turistički ured Adria tours	50	55	90,91%
Rent a boat Moreta	31	35	88,57%
Taxi Santo	16	20	80,00%
Taxi Damir Dubravčić	16	20	80,00%
Restoran Mali raj	90	115	78,26%
Hotel Bonaca	30	40	75,00%
TZ Bol	40	55	72,73%
Rent a car Tour de Brač	28	40	70,00%
Rent a boat Afitat	21	30	70,00%
Prosjek	1970	2823	69,78%

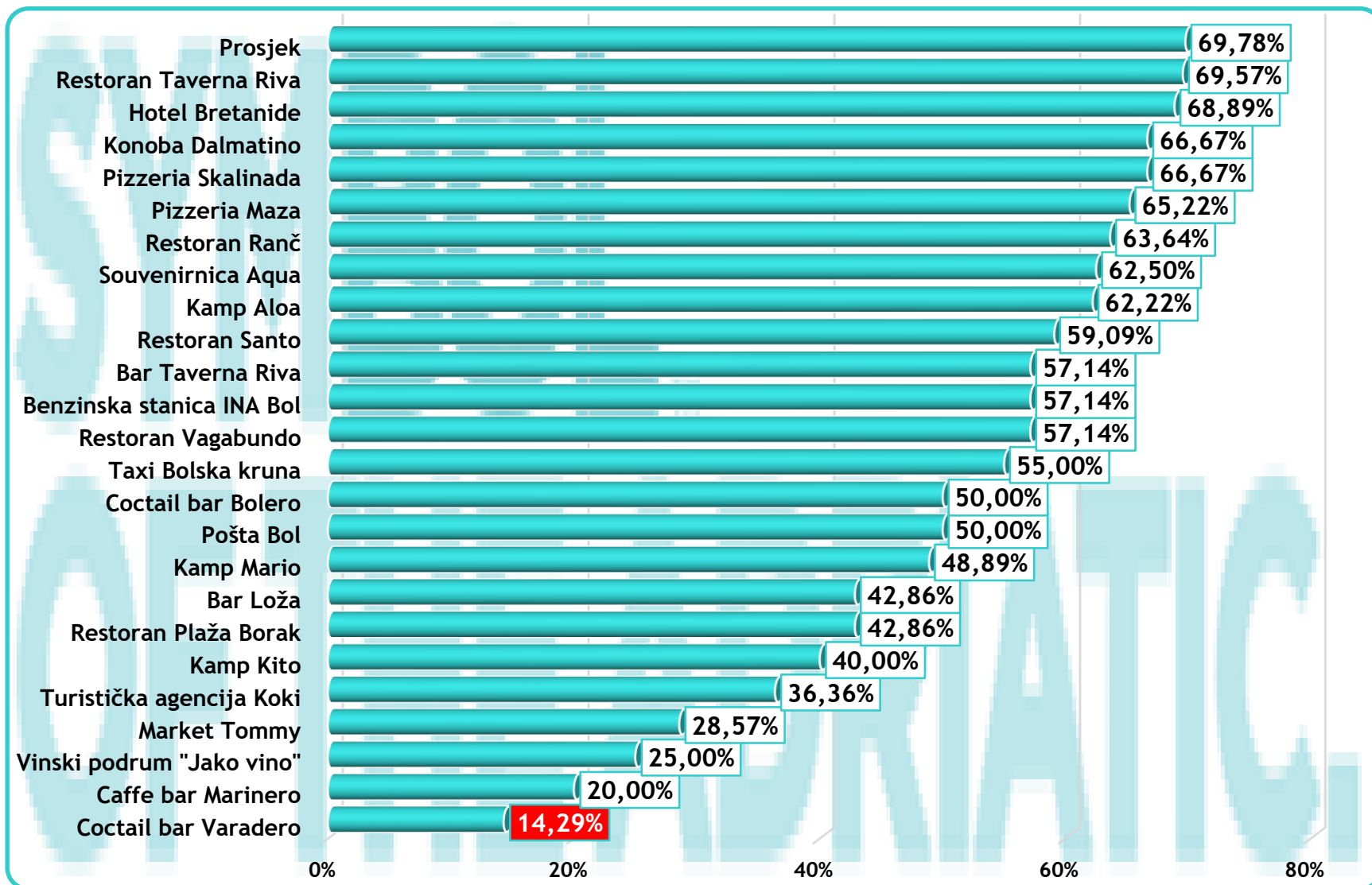
Rezultati po lokacijama

Lokacija	Ostvareni bodovi	Mogući bodovi	Rezultat
Prosjek	1970	2823	69,78%
Restoran Taverna Riva	80	115	69,57%
Hotel Bretanide	31	45	68,89%
Pizzeria Skalinada	70	105	66,67%
Konoba Dalmatino	70	105	66,67%
Pizzeria Maza	75	115	65,22%
Restoran Ranč	70	110	63,64%
Souvenirnica Aqua	25	40	62,50%
Kamp Aloa	28	45	62,22%
Restoran Santo	65	110	59,09%
Restoran Vagabundo	60	105	57,14%
Benzinska stanica INA Bol	20	35	57,14%
Bar Taverna Riva	20	35	57,14%
Taxi Bolska kruna	11	20	55,00%
Pošta Bol	20	40	50,00%
Coctail bar Bolero	15	30	50,00%
Kamp Mario	22	45	48,89%
Restoran Plaža Borak	45	105	42,86%
Bar Loža	15	35	42,86%
Kamp Kito	18	45	40,00%
Turistička agencija Koki	20	55	36,36%
Market Tommy	10	35	28,57%
Vinski podrum "Jako vino"	10	40	25,00%
Caffe bar Marinero	5	25	20,00%
Coctail bar Varadero	5	35	14,29%

Rezultati po lokacijama



Rezultati po lokacijama



heraklea

Komentari tajnih gostiju:

- „Prilikom dolaska pred prodajno promotivni pult izletničkog broda Frane, ljubazno mi se obratila djevojka koja se predstavila, pozdravila te mi ponudila pomoć.“
- „Nazvao sam hotel i odmah se javio ljubazni ženski glas, predstavila se, navela naziv hotela te pitala kako može pomoći.“
- „Na recepciji nas je dočekala djelatnica uz ljubazan osmijeh i pozdrav. Provjerila je rezervaciju i zatražila dokumente. Ponudila je piće dobrodošlice i rekla da će nam pokazati kako do sobe.“
- „Ulaz u hotel i bar su bili besprijekorno čisti i uredni kao i ostale zajedničke prostorije kao stepenište i lift.“
- „Djelatnica nas je vrlo srdačno pozdravila te izrazila dobrodošlicu uz osmijeh. Odmah je ponudila pomoć te upitala što tražimo.“
- „Na odlasku me djelatnik ljubazno uz zahvalnost pozdravio te pozvao, ukoliko nešto treba, da se javim.“

heraklea

Komentari tajnih gostiju:

- „Nazvala sam hotel i nakon četvrtog zvona javio se muški glas s Molim, izvolite.“
- „Konobar je prošao pored nas tri puta, ali nije nas pozdravio niti nam ponudio pomoć.“
- „Na odlasku nas djelatnik nije pozdravio niti nam zahvalio iako je imao priliku.“
- „Djelatnik je arogantno i glasno komentirao strane goste zato jer im nije odgovarao stol gdje ih je htio smjestiti da sjednu.“
- „Unutarnji dio bara bio je poprilično neuredan. Velika crna vreća puna smeća bila je neposredno na prolazu za unutarnji dio, pa sam čak nogom i zapeo za nju. Na šanku je bilo papirića i najlon od nekog pakiranja robe.“
- „Konobarica nam je prišla za pet minuta, a nije nas pozdravila niti nam se osmjehnula.“
- „Djelatnici su se dovikivali preko terase i djelovali su nervozno.“
- „Za vrijeme posjeta nije nam ponuđen aperitiv, dodatno piće, kava niti desert.“
- „Djelatnik je rekao da žuri no da će mi javiti ujutro do 9:00 sati, ali me drugoga dana nije nazvao u vezi smještaja. Nakon par dana sam ponovno došao do ureda, ali opet nije radio.“

heraklea
Zaključak:

- *POZRAV NA DOLASKU* 83,87%
- *OSMIJEH* 60,00%
- *NUĐENJE DODATNOG PROIZVODA* 26,98%
- *ZAHVALA NA POSJETU* 77,42%
- *POZDRAV NA ODLASKU* 82,14%
- *POZIV NA PONOVI DOLAZAK* 31,03%