



**Tajni gost u
Splitsko-dalmatinskoj
županiji
2019.**

ZAŠTO mjerenje kvalitete usluge/mystery shopping

„Kvaliteta nikada nije slučajnost;

*Ona je rezultat visokih ciljeva, iskrenog nastojanja, pametnog
usmjeravanja i vješte provedbe;*

Ona znači mudar izbor među mnogim mogućnostima.”

William A. Foster

Proces provođenja projekta mystery shoppinga

heraklea

Tko su tajni gosti?

- **MS** - mjeri **trenutak istine**, izvedbu, stvarno stanje
- **Tajni gosti** = osobe koje na zahtjev anonimno posjećuju zadane lokacije u destinaciji (hoteli, restorani, barovi...) 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 gosta** odgovara stvarnim gostima



heraklea

Metodologija

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

1. SMJEŠTAJ

- 1.1. Telefonska rezervacija*
- 1.2. Dolazak - osoblje recepcije*
- 1.3. Soba*
- 1.4. Hotelski prostori*
- 1.5. Odlazak - osoblje recepcije*
- 1.6. Pansionski restoran – doručak*

2. RESTORAN/PIZZERIA/KONOBA

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



Projekt „Tajni gost 2019.“

PROJEKT 2019.	
Vrijeme posjeta i poziva:	lipanj, srpanj i kolovoz
Broj posjeta hotelima	3
Broj posjeta restoranima	39

- **Restorani:** *Baška Voda (2), Bol (3), Brela (2), Gradac (2), Hvar (3), Kaštel (2), Makarska (4), Omiš (1), Podgora (2), Podstrana (2), Solin (1), Split (7), Stobreč (1), Supetar (3), Trogir (2), Tučepi (2)*
- **Hoteli:** *Bol, Makarska, Kaštel*
- **Cilj posjeta hotelima** bio je snimanje stanja te mjerenje kvalitete usluge u hotelu (*od telefonske rezervacije, dolaska, sobe, hotelskih prostora, odlaska i pansionskog doručka*)
- **Cilj posjeta restoranima** je bio mjerenje ljubaznosti i uslužnosti djelatnika ugostiteljskih objekata uz naglasak na preporuku specijaliteta i nuđenje dodatnih proizvoda (*aperitiv, desert, kava...*)

Rezultati – sezona 2019.

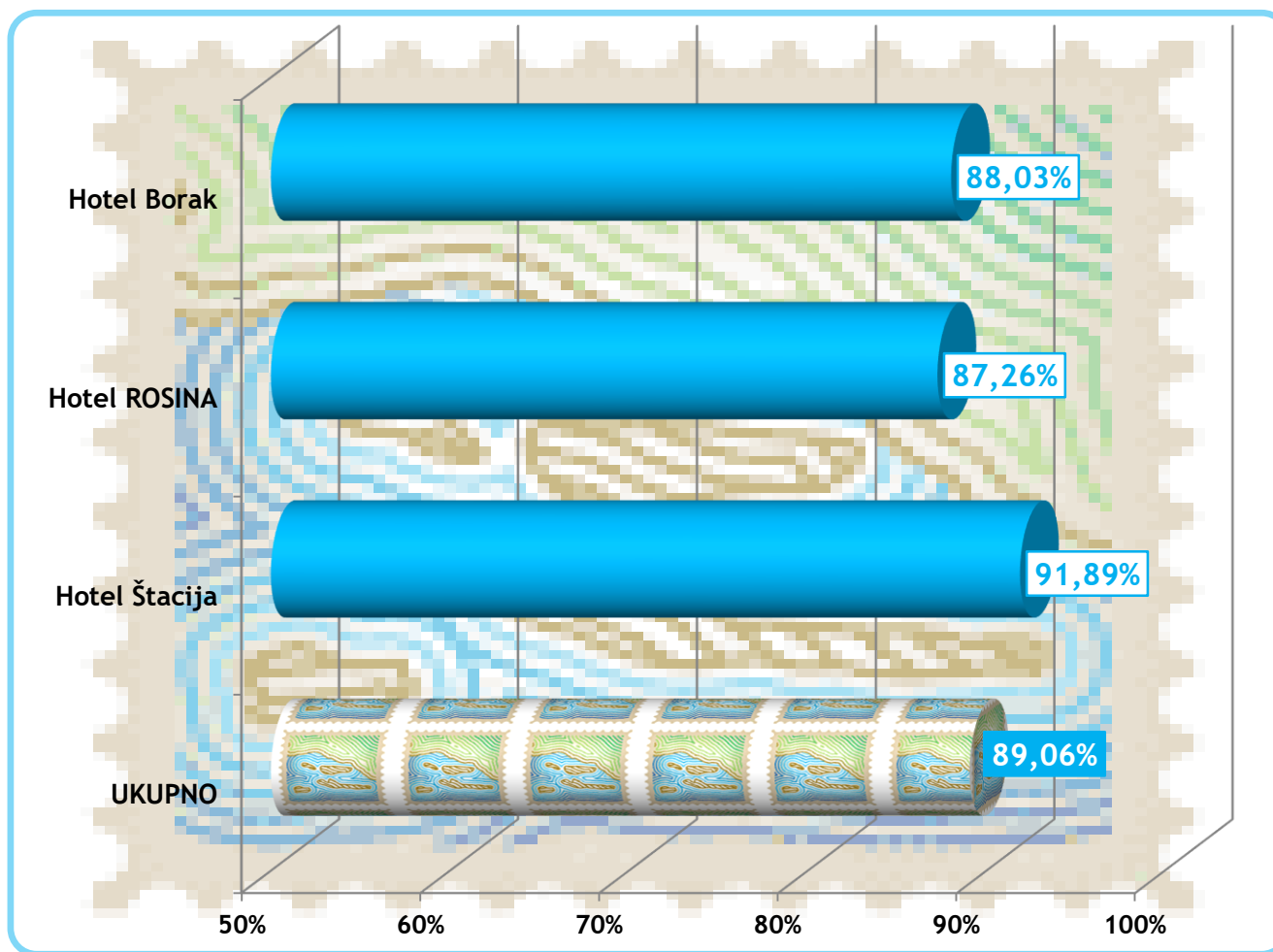
Kategorija	Ostvareni bodovi	Mogući bodovi	Rezultat 2019
1. SMJEŠTAJ	692	777	89,06%
<i>1.1. Telefonska rezervacija</i>	<i>120</i>	<i>147</i>	81,63%
<i>1.2. Dolazak-osoblje recepcije</i>	<i>166</i>	<i>185</i>	89,73%
<i>1.3. Soba</i>	<i>151</i>	<i>165</i>	91,52%
<i>1.4. Hotelski prostori</i>	<i>43</i>	<i>45</i>	95,56%
<i>1.5. Odlazak - osoblje recepcije</i>	<i>105</i>	<i>110</i>	95,45%
<i>1.6. Pansionski restoran - doručak</i>	<i>107</i>	<i>125</i>	85,60%
2. RESTORAN/PIZZERIA/KONOBA	3055	4425	69,04%
UKUPNO	3747	5202	72,03%

Usporedba – 2018.-2019.

Kategorija	Rezultat 2018.	Rezultat 2019.	Razlika
1. TELEFONSKI POZIV	71,06%	---	---
2. E-MAIL	53,24%	---	---
3. SMJEŠTAJ	76,92%	89,06%	12,14pp
3.1. Telefonska rezervacija	59,91%	81,63%	21,72pp
3.2. Dolazak-osoblje recepcije	87,66%	89,73%	2,07pp
3.3. Soba	84,07%	91,52%	7,45pp
3.4. Hotelski prostori	92,73%	95,56%	2,83pp
3.5. Odlazak - osoblje recepcije	63,02%	95,45%	32,43pp
3.6. Pansionski restoran - doručak	72,96%	85,60%	12,64pp
4. RESTORAN/PIZZERIA/KONOBA	---	69,04%	---
UKUPNO	74,17%	72,03%	-2,14pp

heraklea

Rezultati po lokacijama – smještaj 2019.



Komentari tajnih gostiju

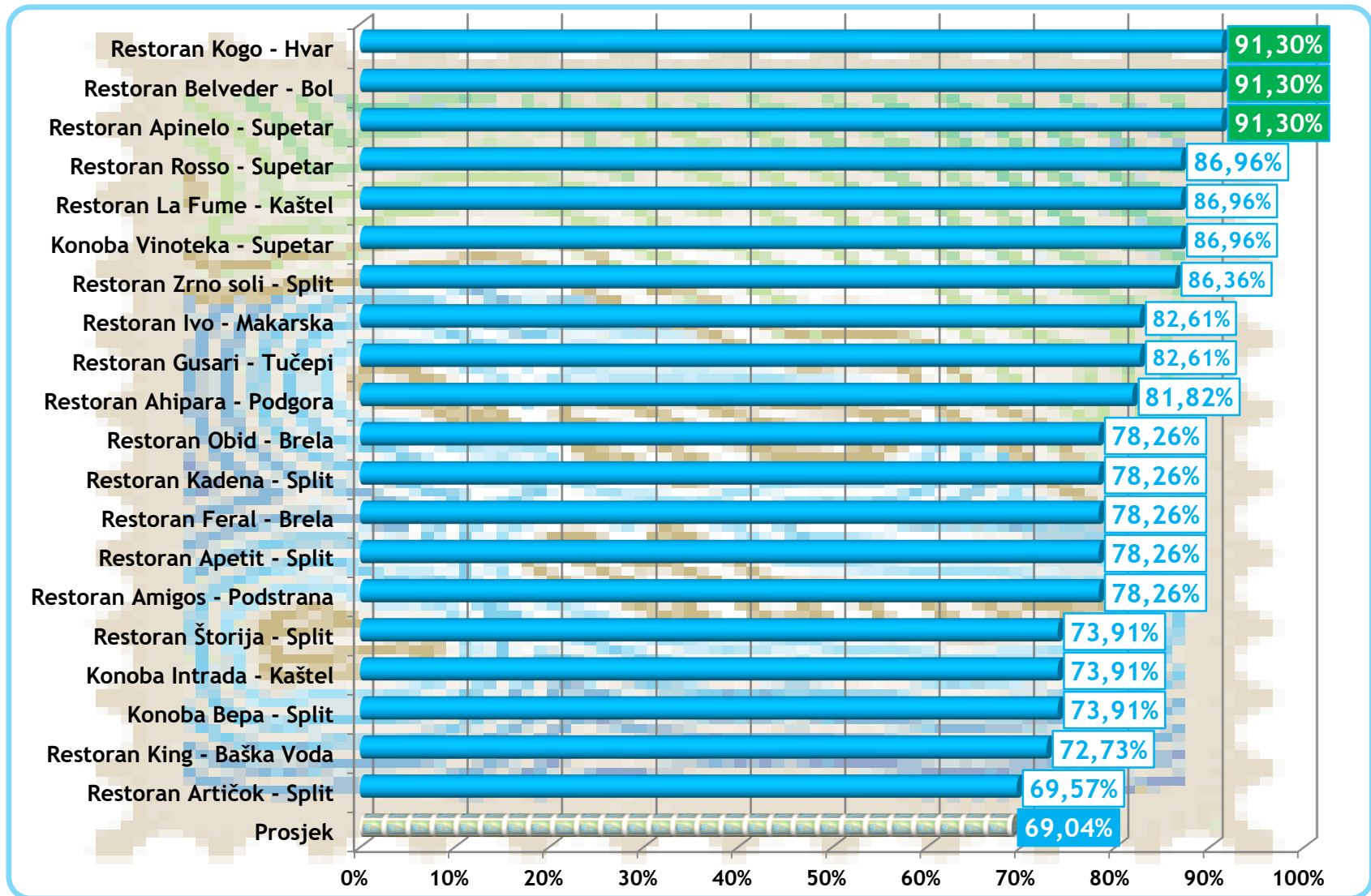
- „Na recepciji se nalazila djelatnica koja nas je odmah pozdravila i ponudila pomoć. Rekla sam da imamo rezervaciju. Djelatnica se ljubazno osmjehnula i zamolila me za ime i prezime kako bi provjerila. Kad je našla našu rezervaciju zaželjela nam je dobrodošlicu. ”
- „Pozvala nas je da ih posjetimo i dogodne i da nam još uvijek stoji na raspolaganju ako imamo bilo kakav upit prije polaska. Zaželjela nam je ugodan dan i posvetila se drugom gostu.”
- „Odabrao sam sobu s pogledom na more, a djelatnica je dodala da je u cijenu uključen doručak te je navela cijenu. Naglasila je da imamo besplatan internet, a da se restorani, trgovine i sve ostalo nalazi u blizini. Upitao sam može li mi na mail poslati ponudu. Potvrдно je odgovorila te je zatražila moju mail adresu. Djelatnica je isti dan poslala ponudu pa sam smještaj ubrzo rezervirao.”
- „Na ulasku u restoran, dočekala nas je mlada djelatnica. Ljubazno i s osmijehom je pozdravila. Pokazala je gdje se možemo poslužiti i uzeti hranu te gdje možemo sjesti. Ponuda je bila raznovrsna i bogata, a hrana se redovito nadopunjavala. Sve je bilo čisto i uredno.”
- „Djelatnica nas je pitala je li sve bilo uredno i kakvi su naši dojmovi na jako ljubazan način. Naglasili smo kako je sve bilo uredno i pohvalili sve djelatnike koji su bili ljubazni i uslužni. Prilikom odlaska djelatnica nas je ljubazno i uz osmijeh pozdravila i zahvalila te nas pozvala na ponovni dolazak.”

Komentari tajnih gostiju

- *„Vrlo brzo nam se počeo kvariti televizor. Nakon pola sata gledanja, slika je počela titrati i nije ga više bilo moguće vratiti u ispravan način rada.“*
- *„Za to vrijeme obavijestila nas je kada se poslužuje doručak i gdje se blagovaonica nalazi, ali dodatne informacije vezane uz sadržaj i usluge hotela nismo dobili. “*
- *„Internetska veza bila je slaba i često je pucala što nam je jako smetalo jer sam pri telefonskoj rezervaciji jasno naglasio da mi je potrebna dobra internetska veza zbog posla.“*
- *„Rekla nam je da se ispod hotela nalazi šetnica koja povezuje plažu Zlatni rat i centar Bola i rukom nam je pokazala gdje je bazen bez ikakvih dodatnih informacija. Tu smo ostali zakinuti za par stvari vezanih za bazen i plažu koja je isto u nadležnosti hotela. Tek smo naknadno saznali kako sva pića na bazenu i na plaži ispod hotela ne moramo platiti odmah, nego ih možemo upisati na račun sobe te smo tu informaciju dobili tek sutradan od djelatnice koja radi kao barmen na bazenu. Ujedno djelatnica recepcije nije nam dala informaciju o mogućnosti korištenja njihove Wi-Fi usluge. “*

heraklea

Rezultati po lokacijama – restorani 2019.



Komentari tajnih gostiju

- „*Nakon što smo se smjestili, konobar je došao do našeg stola s jelovnicima i vinskom kartom u ruci. Ponudio nam je aperitiv. Kako smo rekli da ne želimo, ponudio nam je ako želimo neko drugo piće.*”
- „*Za vrijeme našeg boravka u restoranu broj gostiju na terasi se povećavao. Konobar je i dalje nastavio biti jednako uslužan prema svima. U prolazu nas je upitao je li sve u redu s jelom i jesmo li zadovoljni. Vrlo brzo po završetku konzumacije jela došao je pokupiti posuđe i upitao nas jesmo li za kavu.*”
- „*Po završetku konzumacije jela, konobar je došao pokupiti tanjure i provjeriti je li sve bilo u redu i po našim očekivanjima. Kako je vidio da smo i popili naručena pića ponudio nam je da nam donese još neko piće. Pri serviranju novih pića upitao nas je jesmo li zainteresirani za desert. Potvrdno smo odgovorili i konobar nam je sam naveo što se nudi kao desert.*”
- „*Po završetku konzumacije pića pristupio nam je konobar i upitao nas želimo li možda još nešto popiti. Uzeli smo još jedno piće i malo produžili svoj boravak u restoranu.*”
- „*Restoran je jako čist, uredan i svijetao te jako lijepo uređen. Restoran smo napustili zadovoljni uslugom, hranom i omjerom cijene i kvalitete.*”

Komentari tajnih gostiju

- *„Naš ulazak na terasu restorana uočila su sva tri djelatnika te nas niti jedan nije pozdravio. Više puta su nas djelatnici pogledali, ali nas nisu pozdravili niti nam pristupili kako bi uzeli narudžbu. Nakon 10-tak minuta prišla nam je djelatnica i pozdravila nas na engleskom jeziku.“*
- *„Svo vrijeme dok smo sjedili na terasi pratili smo veoma glasnu komunikaciju između djelatnika i voditelja ili vlasnika restorana. U jednom trenutku rasprava je bila toliko glasna i na granici svađe uz neprestano lupanje vratima.“*
- *„Pod je bio neuredan, a stolovi nepočišćeni od prethodnih gostiju, dok su konobari stajali kraj ulaza pričali s nekim. Stolnjak za našim stolom je bio pun mrlja, a mrvice kruha po stolu.“*
- *„Djelatnik je rutinski odrađivao posao, bez osmijeha i ljubaznosti.“*
- *„Konobar me upitao je li bilo sve u redu jer je uočio da je skoro cijela porcija ostala na tanjuru. Rekla sam da je, samo da nisam gladna. Rekao je da mi ne vjeruje i da će on u kuhinji probati jelo. Konobar mi je ponovo pristupio i rekao da mu je jasno zašto nisam pojela. Taman kada sam pokušala nešto reći vezano uz konstataciju, iza leđa sam začula podignuti ton glasa gospodina kako mi nudi suluda objašnjenja zašto je hobotnica tako tvrda. Kad je gospodina završio s objašnjavanjem odgovorila sam da u životu nisam jela ovako tvrdu i žilavu hobotnicu i da njegov napad nema svrhe jer se ja nisam bunila. Nakon ovog što se odigralo između nas, konobara i gazde jedva sam čekala napustiti restoran.“*

heraklea

Pitanja



Kontakt

Heraklea d.o.o.
Kruge 48
10 000 Zagreb

Tel: 01/4811 760

Mob: 099/ 2140 030

www.heraklea.hr

zeljka.bakmaz@heraklea.hr

