

Bilag B: Spørgeramme fra Mystery Shopping 2013

Mystery Shopping	
Velkomst / Imødekommenhed	
Blev du anerkendt/lagt mærke til ved ankomsten?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Detail. Spisesteder. Turistkontor</i>	
Var medarbejderen præsentable/velsoignerede?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Detail. Spisesteder. Turistkontor</i>	
Virkede medarbejderen imødekommende?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Detail. Spisesteder. Turistkontor</i>	
Virkede den/de lokale åbne for dialog?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Lokale</i>	
Salg	
Tog medarbejderen initiativ til dialog?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Detail.</i>	

Forsøgte medarbejderen aktivt at sælge noget til dig?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Detail.</i>	
Kunne medarbejderen svare på spørgsmål om udvalget?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Spisesteder</i>	
Blev der forsøgt mersalg eller opsalg i form af større menu, dessert el. lign.?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Spisesteder</i>	
Formåede medarbejderen at "sælge" området på en positiv og indbydende måde?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Turistkontor</i>	

Turismeservice	
Hvad spurgte du om ift. lokale udflugtsmål / anbefalinger?	☐ N/A
<i>Alle skemaere</i>	
Virkede personen interesseret i at hjælpe dig med denne forespørgsel?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Alle skemaere</i>	
Kunne personen hjælpe dig?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Alle skemaere</i>	

Blev områdets andre muligheder omtalt i positive vendinger?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Detail. Spisesteder. Lokale</i>	
Gav medarbejderen på eget initiativ yderligere vejledning og information om områdets muligheder?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Turistkontor</i>	
Fik du udleveret relevante brochurer uden at skulle spørge om dem?	☐ Ja (4) ☐ Nej (0)
<i>Turistkontor</i>	
Maden	
Levede maden op til forventningerne ift. pris og kvalitet?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Spisesteder</i>	
Var der forskellige sprogversioner af menukortet?	☐ Ja (4) ☐ Nej (0)
<i>Spisesteder</i>	
Beskriv dit indtryk af maden.	
<i>Spisesteder</i>	
Afsked	
Blev besøget/samtalen afsluttet på venlig og behagelig vis? (hilsen og smil)	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Alle skemaere</i>	

Samlet vurdering	
Hvordan vil du samlet set vurdere servicen?	☐ Meget god (4) ☐ God (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ Dårlig (1) ☐ Meget dårlig (0)
Alle skemaere	
Hvordan vil du samlet set vurdere oplevelsen som turist?	☐ Meget god (4) ☐ God (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ Dårlig (1) ☐ Meget dårlig (0)
Alle skemaere	
Uddybende kommentarer	
Beskriv medarbejderens/de lokales imødekommenhed og personlige engagement.	
Alle skemaere	
Beskriv dialogen vedrørende din forespørgsel om lokale udflugtsmål.	
Alle skemaere	
Beskriv med dine egne ord den samlede oplevelse.	
Alle skemaere	
Tyske / Svenske besøg	
Beskriv hvordan medarbejderen/de lokale klarede de sproglige forskelle.	
Bymiljø	
Fremstod det offentlige rum rent og pænt?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Var offentlige faciliteter velholdt (bænke, borde, toiletter mv.)?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Var der tydelig skiltning til relevante interessepunkter?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Beskriv en ting som gav et positivt indtryk af byen.	

Tag billede af noget du syntes godt om i byen.	
Beskriv en ting som du syntes kunne forbedres.	
Tag billede af noget du syntes burde forbedres.	
Hvad er dit samlede indtryk af bymiljøet?	☐ Meget godt (4) ☐ Godt (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ Dårligt (1) ☐ Meget dårligt (0)
Beskriv dit generelle indtryk af bymiljøet.	