

Detail 2014

Navn og beskrivelse af stedet du besøgte:

Skal beskrives og oplyses til Shoptimizer. Bliver ikke udleveret til den enkelte butik.

Navn og beskrivelse af medarbejderen:

Skal beskrives og oplyses til Shoptimizer. Bliver ikke videresendt til kunden.

Faciliteter/omgivelser

Var faciliteterne/omgivelserne ryddelige?

- ☐ I høj grad (4)
- ☐ I nogen grad (3)
- ☐ Hverken eller (2)
- ☐ I ringe grad (1)
- ☐ Slet ikke (0)

Her menes de faciliteter/omgivelser som medarbejderen har ansvar for både indenfor og udenfor...

Detail: Vær opmærksom på om der var ryddet op i butikken og i varenne, om der var papkasser synlige osv.

Spisesteder: Vær opmærksom på om borde er ryddet af, om stole er stillet pænt ved borde og om der ellers er ryddeligt.

Turistkontor: Vær opmærksom på om der er orden i informationsmateriale og om der ellers er ryddeligt.

Seværdigheder/Aktiviteter: Vær opmærksom på om der er ryddet op på stedet, om der er papkasser eller andet rod.

Husk at uddybe i kommentarfeltet.

Var faciliteterne/omgivelserne rene og vedligeholdte?

- ☐ I høj grad (4)
- ☐ I nogen grad (3)
- ☐ Hverken eller (2)
- ☐ I ringe grad (1)
- ☐ Slet ikke (0)

Her menes de faciliteter/omgivelser som medarbejderen har ansvar for både indenfor og udenfor.

Vær opmærksom på om gulvene er rene, borde og stole tørret af, om der ligger affald rundt omkring osv. Vær ligeledes opmærksom på om stedet generelt er vedligeholdt fx om noget mangler renovering, om der mangler maling nogle steder osv.

Husk at uddybe i kommentarfeltet.

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)

Var medarbejderen præsentabel/velsoigneret?

- ☐ I høj grad (4)
- ☐ I nogen grad (3)
- ☐ Hverken eller (2)
- ☐ I ringe grad (1)
- ☐ Slet ikke (0)

Virkede medarbejderen imødekommende?

- ☐ I høj grad (4)
- ☐ I nogen grad (3)
- ☐ Hverken eller (2)
- ☐ I ringe grad (1)
- ☐ Slet ikke (0)

Salg

Tog medarbejderen initiativ til dialog?

- ☐ I høj grad (4)
- ☐ I nogen grad (3)
- ☐ Hverken eller (2)
- ☐ I ringe grad (1)
- ☐ Slet ikke (0)

Virkede medarbejderen opmærksom på, om du havde brug for hjælp mens du var i butikken?

- ☐ I høj grad (4)
- ☐ I nogen grad (3)
- ☐ Hverken eller (2)
- ☐ I ringe grad (1)
- ☐ Slet ikke (0)

Hvis du går rundt i butikken og kigger på produkter og virker interesseret i det, men har brug for hjælp, skal medarbejderen selvfølgelig kontakte dig og tilbyde sin hjælp.

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)

Her menes der om medarbejderen opfordrede dig til at prøve/købe varen med henblik på at få dig op til kassen.

Der skal **IKKE** kommenteres på dette i kommentarfeltet.

Turismeservice	
Hvad spurgte du om ift. lokale udflugtsmål / anbefalinger?	
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)
Kunne personen hjælpe dig?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Hvad svarede medarbejderen/personen på dit spørgsmål?	
Gav medarbejderen på eget initiativ yderligere forslag og information om områdets muligheder?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Blev områdets muligheder omtalt på en positiv og indbydende måde?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
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)
Samlet vurdering	
Hvordan vil du samlet set vurdere servicen?	☐ Meget god (4) ☐ God (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ Dårlig (1) ☐ Meget dårlig (0)
<i>Her menes servicen som medarbejderen giver i forbindelse med dennes job.</i>	
Hvordan vil du samlet set vurdere oplevelsen som turist?	☐ Meget god (4) ☐ God (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ Dårlig (1) ☐ Meget dårlig (0)
<i>Her menes oplevelsen når du som turist spørger medarbejderen om råd/information om området.</i>	
Uddybende kommentarer	
Beskriv medarbejderens imødekommenhed og personlige engagement.	
Beskriv dialogen vedrørende din forespørgsel om lokale udflugtsmål.	
Beskriv med dine egne ord den samlede oplevelse.	