



 SHOPTIMIZER

MYSTERY SHOPPING OG EXIT INTERVIEWS 2015 BLOKHUS

KORT OM UNDERSØGELSEN

BAGGRUND

Dansk Kyst & Naturturisme har valgt at videreføre det Mystery Shopping, som tidligere er gennemført i regi af Videncenter for Kystturisme i 2013 og 2014. Nærværende undersøgelse er gennemført af Shoptimizer og finansieret af Videncenter for Kystturisme, de deltagende destinationer/kommuner samt Dansk Kyst- og Naturturisme.

Undersøgelsen belyser turisternes oplevelse af centrale kontaktpunkter, de er i berøring med under deres besøg på feriestederne. Målingerne fokuserer på kerneoplevelserne i detailbutikker, spisesteder og i turistbureauerne, hvor formålet med besøgene er at få indsigt i, hvordan turisterne oplever medarbejdernes imødekommenhed og service samt deres evne til og ønske om at hjælpe dem med turismerelaterede forespørgsler om lokalområdet.

De besøgte butikker og spisesteder er udvalgt tilfældigt i de enkelte byer. Så vidt det har været muligt, er detailbesøgene ikke blevet gennemført i supermarkeder og kiosker, men i detailbutikker, hvor der er mulighed for en længerevarende dialog og personlig betjening. For spisestederne gælder det, at de skulle have borde/stole (hvor man kunne indtage sin mad), et menukort (ikke blot et skilt) og gerne bordservice.

I forbindelse med Mystery Shopping besøgene er der ligeledes gennemført exit interviews med turister i byerne. Spørgerammen bestod af 11 spørgsmål og fokuserede på oplevelsen i detailforretningerne. Resultaterne af disse er med til at give et indblik i, hvilke oplevelser de almindelige turister har af servicen, umiddelbart efter de er kommet ud af butikkerne, om de vil anbefale andre at handle der, og om de har lyst til at komme igen.

MYSTERY SHOPPING – EVALUERING AF SALG OG SERVICE

Mystery Shopping beskriver serviceoplevelser ud fra en række konkrete målepunkter. Oplevelserne er indsamlet ved at besøge de deltagne byer som almindelige turister – blot med det formål at besøge udvalgte steder og vurdere den oplevede service og efterfølgende beskrive det ud fra en prædefineret spørgeramme.

Mystery målinger kan gennemføres alle steder, hvor der er kontakt imellem kunder/gæster og medarbejdere. Målingerne giver en unik mulighed for at få indblik i konkrete kundeoplevelser.

Ved brug af Mystery Shopping er det vigtigt, at alle interessenter er opmærksomme på, at målingerne er øjebliksbilleder af den oplevede service. De er ikke repræsentative og skal således ikke forveksles med andre typer af kundetilfredshedsmålinger. Mystery Shopping er et dialogskabende værktøj, der – på baggrund af de gode præstationer og/eller klarlagte fokusområder – giver mulighed for at sætte service på dagsordenen blandt ledende medarbejdere og medarbejdere, der dagligt forventes at bidrage til turisternes serviceoplevelser.

METODE

OMFANG

Mystery besøgene er foretaget i 6. juli - 30. august 2015, og de er fordelt på minimum syv forskellige dage. I hver by er der foretaget 126 observationer, fordelt på: 35 Mystery Shopping besøg i detailbutikker, 14 Mystery Shopping besøg på spisesteder, 7 Mystery Shopping besøg på turistkontoret samt gennemført 70 exit interview ved detailforretninger.

Spørgerammerne tager udgangspunkt i målingerne for 2014. De overordnede afsnit i spørgerammerne er Faciliteter, Velkomst, Salg, Turismeservice, Afsked og Samlet vurdering. Derudover er der for Spisesteder et afsnit vedrørende Maden.

RESULTATER

Indledningsvis præsenteres de overordnede resultater på tværs af alle målinger foretaget på destinationen. Herefter præsenteres resultaterne for hhv. detailbutikker, spisesteder og turistkontor. For hvert enkelt område sammenlignes resultaterne med tidligere års resultater, såfremt det er muligt, samt landsgennemsnittet for 2015. Desuden vil man kunne se byens placering og sammenligne den med Top 3 og Bund 3 inden for hvert område. De angivne placeringer viser byens rangering blandt de 32 deltagende byer.

For hvert område præsenteres udvalgte kommentarer fra de besøgende Mystery Shoppere.

Rapportens resultater angives i procent ($\text{antal opnåede point} / \text{antal mulige point} * 100$). I tabeller og oversigter benyttes desuden "smileys" og farvekoder (rød, gul og grøn) for at synliggøre gode resultater og fremtidige fokusområder. De er valgt ud fra, at Shoptimizer generelt ønsker, at Mystery Shopping er et redskab, som både motiverer og udfordrer modtagerne.



0-49%



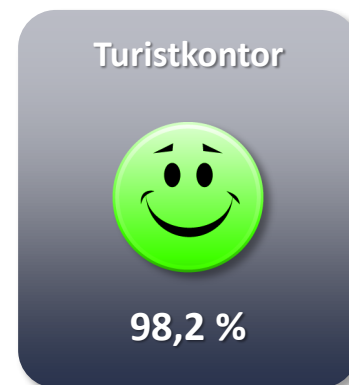
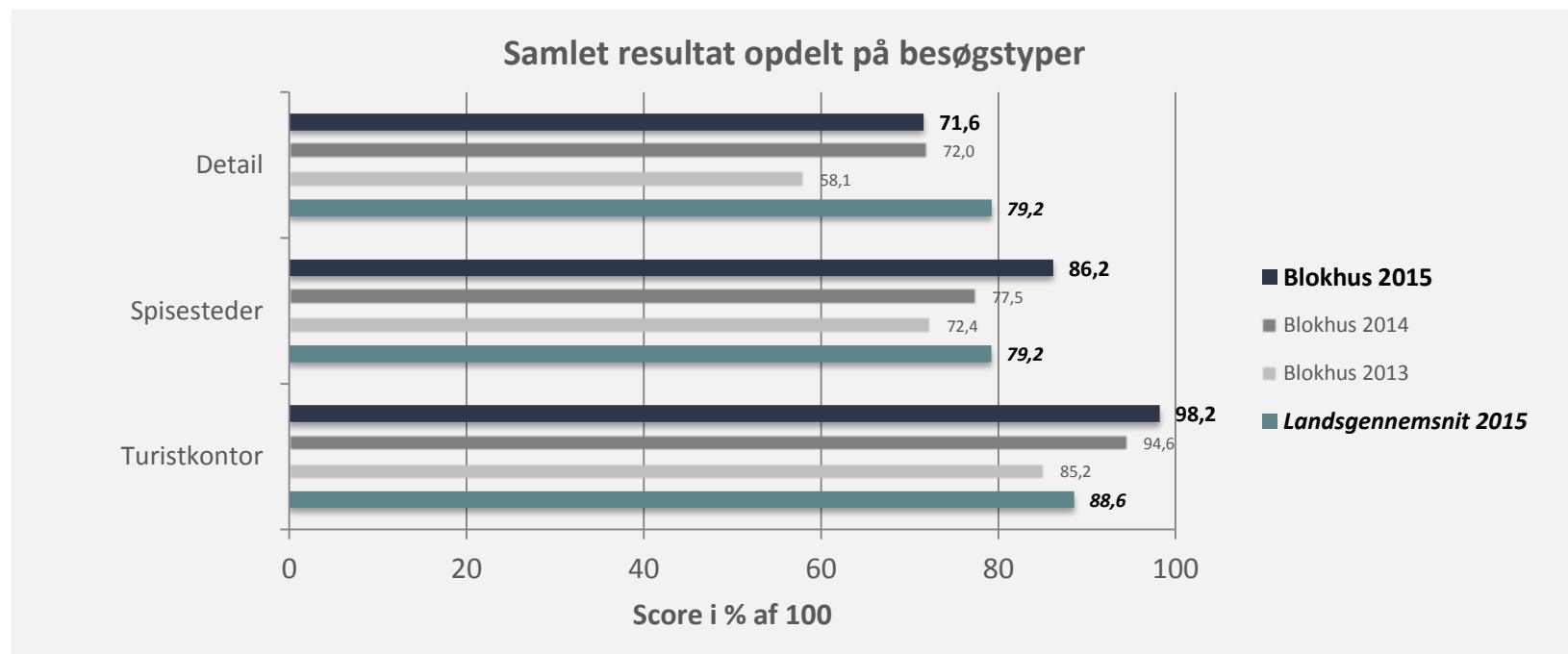
50-79%



80-100%

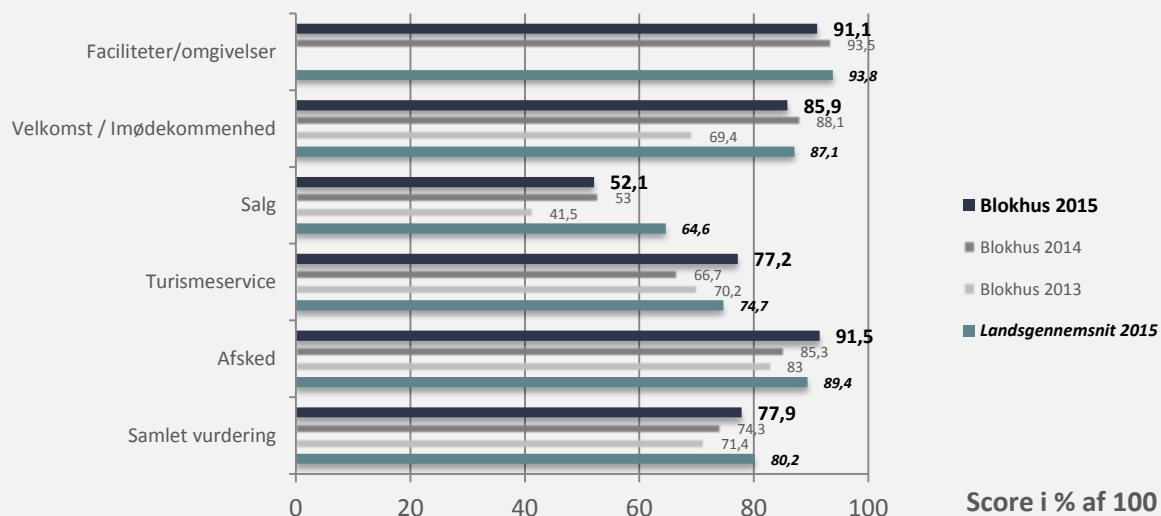
Da der er relativt få målepunkter i de enkelte spørgerammer samt stor forskel på de besøgte steder inden for hvert område, er skillelinjen ved 80% valgt ud fra en betragtning om, at man i det enkelte besøg – og i undersøgelsen som helhed – gennemsnitlig skal score "i nogen grad" på den valgte 5-punktsskala for at ligge i det grønne interval med en "glad smiley". For at ligge i det røde interval med en "sur smiley" skal man gennemsnitlig score "i mindre grad". Ud fra den betragtning kan man argumentere for, at farveintervallerne er sat konservativt, og at man på sigt bør opsætte højere mål for serviceoplevelserne på feriestederne. Shoptimizer peger dog på, at man i den sammenhæng ligeledes bør tillægge den værdi, at der er en motiverende faktor i at kunne opnå en "glad smiley", at modtagerne af rapporterne er meget decentralt placeret i forskellige organisationer, samt at kendskabet til Mystery Shopping som redskab kan være begrænset.

BLOKHUS: SAMLET



BLOKHUS: SAMLET

Samlet resultat - tværgående afsnit



TOTALSCORE 2015



78,1 %

Placering
23 af 32

		Faciliteter/ Omgivelser	Velkomst/ Imødekom- menhed	Salg	Turisme- service	Afsked	Samlet vurdering	Total 2015
TOP 3	1 Gilleleje	96,7	96,4	75,0	80,2	98,2	88,3	87,4
	2 Ringkøbing	97,5	90,8	74,6	81,8	92,4	84,8	85,9
	3 Faaborg	94,0	89,7	75,6	78,9	92,0	85,5	84,6
	23 Blokhus	91,1	85,9	52,1	77,2	91,5	77,9	78,1
BUND 3	30 Bork Havn	92,6	78,9	55,7	68,4	78,7	73,0	73,6
	31 Fanø	87,5	76,0	48,9	68,4	81,7	76,0	71,6
	32 Rømø	96,4	72,9	33,3	64,8	79,9	71,4	67,9
	Gennemsnit alle byer	93,8	87,1	64,6	74,7	89,4	80,2	80,1

UDVIKLING TOTALSCORE

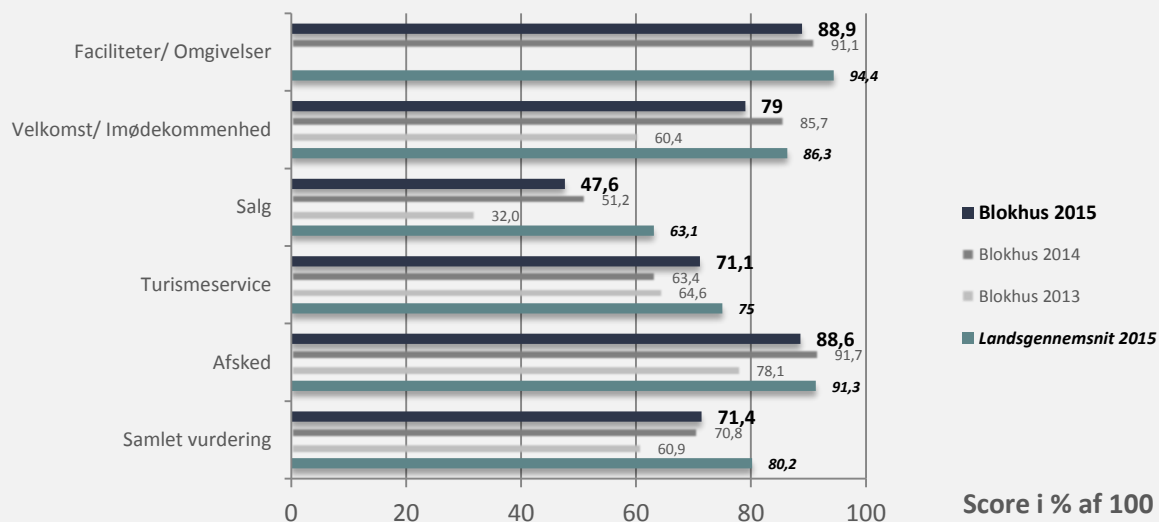
	Total 2013	Total 2014	Total 2015
Blokhus	67,4	76,2	78,1
Lands- gennemsnit	72,8	77,8	80,1

Detail

I følgende afsnit vil resultaterne af besøgene i detailbutikkerne blive præsenteret.

BLOKHUS: DETAIL

Resultat for detail – opdelt på sektioner



TOTALSCORE 2015



71,6 %

Placering
30 af 32

		Faciliteter/ Omgivelser	Velkomst / Imødekom- menhed	Salg	Turisme- service	Afsked	Samlet vurdering	Total 2015
TOP 3	1 Gilleleje	96,8	95,5	77,6	77,7	98,6	88,9	86,7
	2 Fredensborg by	95,4	94,8	81,4	74,1	99,3	86,8	85,9
	3 Dragør	97,9	91,7	74,8	79,3	96,4	86,1	85,4
BUND 3	30 Blokhushus	88,9	79,0	47,6	71,1	88,6	71,4	71,6
	31 Fanø	85,7	76,0	44,8	66,1	85,7	75,4	69,0
	32 Rømø	97,1	66,9	24,5	59,6	79,3	67,5	61,4
	Gennemsnit alle byer	94,4	86,3	63,1	75,0	91,3	80,2	79,2

UDVIKLING TOTALSCORE

	Total 2013	Total 2014	Total 2015
Blokhushus	58,1	72,0	71,6
Lands- gennemsnit	67,4	73,3	79,2

BLOKHUS: DETAIL

		Blokhushus 2015	Blokhushus 2014	Blokhushus 2013	Lands-gennemsnit 2015
Faciliteter/ omgivelser	Var faciliteterne/omgivelserne ryddelige?	87,1	85,7	N/A	93,7
	Var faciliteterne/omgivelserne rene og vedligeholdte?	90,7	96,4	N/A	95,1
	I alt	88,9	91,1	N/A	94,4
Velkomst / Imødekommenhed	Blev du anerkendt/lagt mærke til ved ankomsten?	62,1	66,7	29,7	75,6
	Var medarbejderen præsentabel/velsoigneret?	94,3	100,0	82,8	96,3
	Virkede medarbejderen imødekommende?	80,7	90,5	68,8	87,1
	I alt	79,0	85,7	60,4	86,3
Salg	Tog medarbejderen initiativ til dialog?	57,1	61,9	39,1	68,7
	Virkede medarbejderen opmærksom på, om du havde brug for hjælp mens du var i butikken?	50,0	51,2	N/A	67,1
	Forsøgte medarbejderen aktivt at sælge noget til dig?	35,7	40,5	25,0	53,4
	I alt	47,6	51,2	32,0	63,1
Turismeservice	Var personen interesseret i at hjælpe med turisme-relaterede spørgsmål?	82,1	79,8	78,1	86,1
	Kunne personen hjælpe dig?	77,9	82,1	78,1	81,0
	Gav medarbejderen på eget initiativ yderligere forslag og information om områdets muligheder?	53,6	25,0	N/A	55,4
	Blev områdets muligheder omtalt på en positiv og indbydende måde?	70,7	66,7	37,5	77,4
	I alt	71,1	63,4	64,6	75,0
Afsked	Blev besøget/samtalen afsluttet på venlig og behagelig vis? (hilsen og smil)	88,6	91,7	78,1	91,3
	I alt	88,6	91,7	78,1	91,3
Samlet vurdering	Hvordan vil du samlet set vurdere servicen?	72,1	75,0	60,9	81,8
	Hvordan vil du samlet set vurdere oplevelsen som turist?	70,7	66,7	60,9	78,7
	I alt	71,4	70,8	60,9	80,2
TOTAL		71,6	72,0	58,1	79,2

BLOKHUS: DETAIL

Mit besøg i butikken var yderst positivt. Selve butikken var yderst tiltalende indrettet med et godt og moderne udvalg af varer. Medarbejderne gjorde et stort stykke arbejde for at holde butikken ren og tiltalende på trods af alt det sand, der hele tiden blæste ind i butikken. (...)

(...) butikken fremstod ren og vedligeholdt. Medarbejderen var imødekommende og hjælpsom omkring mit turistspørgsmål. Ved afslutningen af mit besøg fik jeg både en sød hilsen og et smil med på vejen.

Faciliteterne var ryddelige og omgivelserne var rene og godt vedligeholdte. Alle produkterne var pænt udstillet, hvilket så indbydende ud. Medarbejderen tog ikke kontakt til mig, da jeg gik rundt i butikken, hvorfor jeg fik et indtryk af denne som værende lidt passiv. Vedkommende hilste dog pænt da jeg kom ind ad døren, ligesom at medarbejderen var flink til at svare på mit turistspørgsmål.

Butikken virkede stor, og der var en del steder hvor der "manglede" forskellige varer. Butikken bar således præg af udsalg og manglende sortiment. Til trods for at jeg fik en fin besvarelse på mit spørgsmål, så virkede butikken og dennes medarbejdere ikke ekstraordinært turistminded, da der ikke var yderligere information om lokalområdet - hverken i form af oplysninger fra medarbejdere eller fra tilgængelige brochurer.

Medarbejderen lagde ikke mærke til, at jeg kom ind i butikken og gik rundt i 10 minutter. Jeg gik og kiggede og fandt nogle ting. Jeg havde brug for medarbejderens hjælp, men vedkommende bemærkede mig ikke. Da jeg henvendte mig ved disken for at ville betale var medarbejderen smilende. Medarbejderen var ikke synderligt engageret i produktet eller i at indgå i dialog, men tog blot imod betaling.

Jeg oplevede ingen imødekommenhed og intet engagement fra medarbejderens side. Vedkommende havde mere travlt med kigge på sin mobiltelefon og tale med dennes kollega. Der blev ikke engang sagt "Goddag", da jeg kom ind i butikken. Jeg havde ikke på noget tidspunkt øjenkontakt med medarbejderen. Alt dette gjorde, at man ikke følte sig velkommen i butikken og at det mest virkede som om, at medarbejderne var irriteret over ens tilstedeværelse.

Medarbejderen burde være mere opmærksom på kundernes købssignaler i butikken. Jeg blev ikke rigtigt bemærket da jeg kom ind i butikken, og medarbejderen tog hverken initiativ til dialog, eller virkede opmærksom på, om jeg havde brug for hjælp. Medarbejderen var dog sød, venlig og hjælpsom, når først jeg kom i kontakt med medarbejderen. (...) Jeg efterspurgte en aktivitet jeg kunne lave med min familie i området. Medarbejderen (...) gav et fint forslag til, hvad man kunne lave der. Dog kunne medarbejderen med fordel have foreslået en udendørs aktivitet, som passede til den varme sommerdag. Medarbejderen kom ikke med yderligere forslag til aktiviteter i nærområdet. (...)

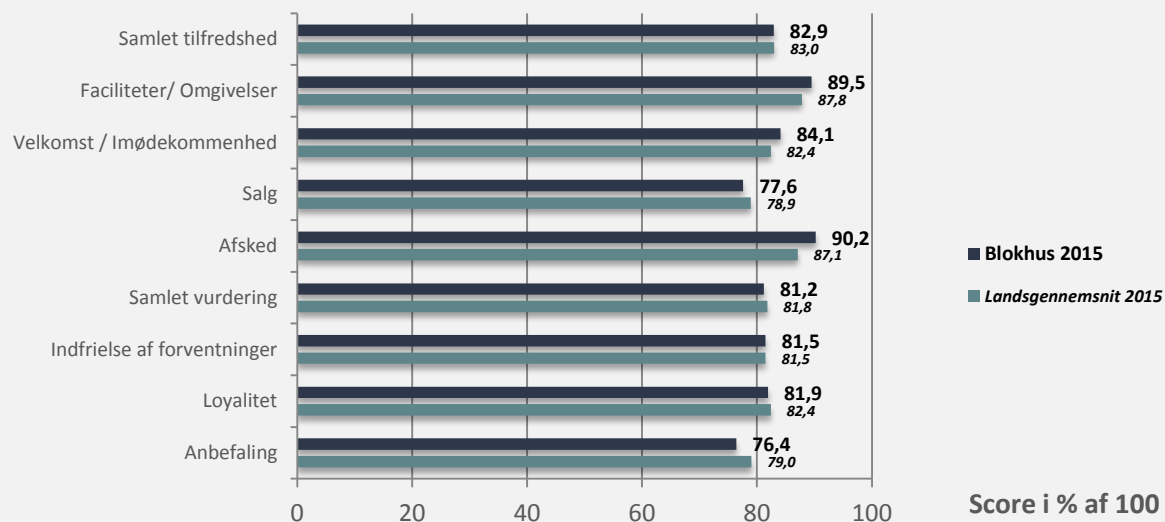
Der var ikke megen dialog vedrørende min forespørgsel (...) Medarbejderen kunne godt svare på mit spørgsmål herom, men virkede ikke yderligere engageret, serviceminded eller interesseret i mig som hverken kunde eller som turist. Der kom ingen andre anbefalinger eller forslag til seværdigheder i området.

EXIT

I følgende afsnit vil resultaterne af EXIT blive præsenteret.

BLOKHUS: EXIT

Resultat for EXIT- opdelt på sektioner



RESPONDENTER

Angivet i antal

Nationalitet	Dansk	15
	Norsk	20
	Svensk	7
	Tysk	25
	Andet	3
Alder	Under 25	5
	26-35	15
	36-45	18
	46-55	17
	Over 56	15

		Samlet tilfredshed	Faciliteter/ Omgivelser	Velkomst / Imødekommenhed	Salg	Afsked	Samlet vurdering	Indfrielse af forventninger	Loyalitet	Anbefaling	Total 2015
TOP 3	1 Præstø	89,6	92,0	89,8	86,1	93,8	91,1	89,6	92,4	85,4	89,1
	2 Hundested	87,9	91,7	89,8	84,8	89,6	86,2	87,5	88,8	83,7	87,2
	3 Gilleleje	85,7	90,8	88,9	84,3	92,9	86,8	87,3	87,1	84,3	87,0
	16 Blokhus	82,9	89,5	84,1	77,6	90,2	81,2	81,5	81,9	76,4	81,7
BUND 3	30 Billund / Grindsted	76,4	83,2	80,1	74,8	82,0	77,5	77,5	77,1	73,0	77,3
	31 Bork Havn	78,3	85,7	77,1	75,7	81,9	76,1	75,7	74,6	72,6	76,8
	32 Gudhjem	77,2	82,4	72,6	67,1	80,0	71,1	75,0	72,7	66,3	72,3
	Gennemsnit alle byer	83,0	87,8	82,4	78,9	87,1	81,8	81,5	82,4	79,0	81,9

TOTALSCORE 2015



81,7 %

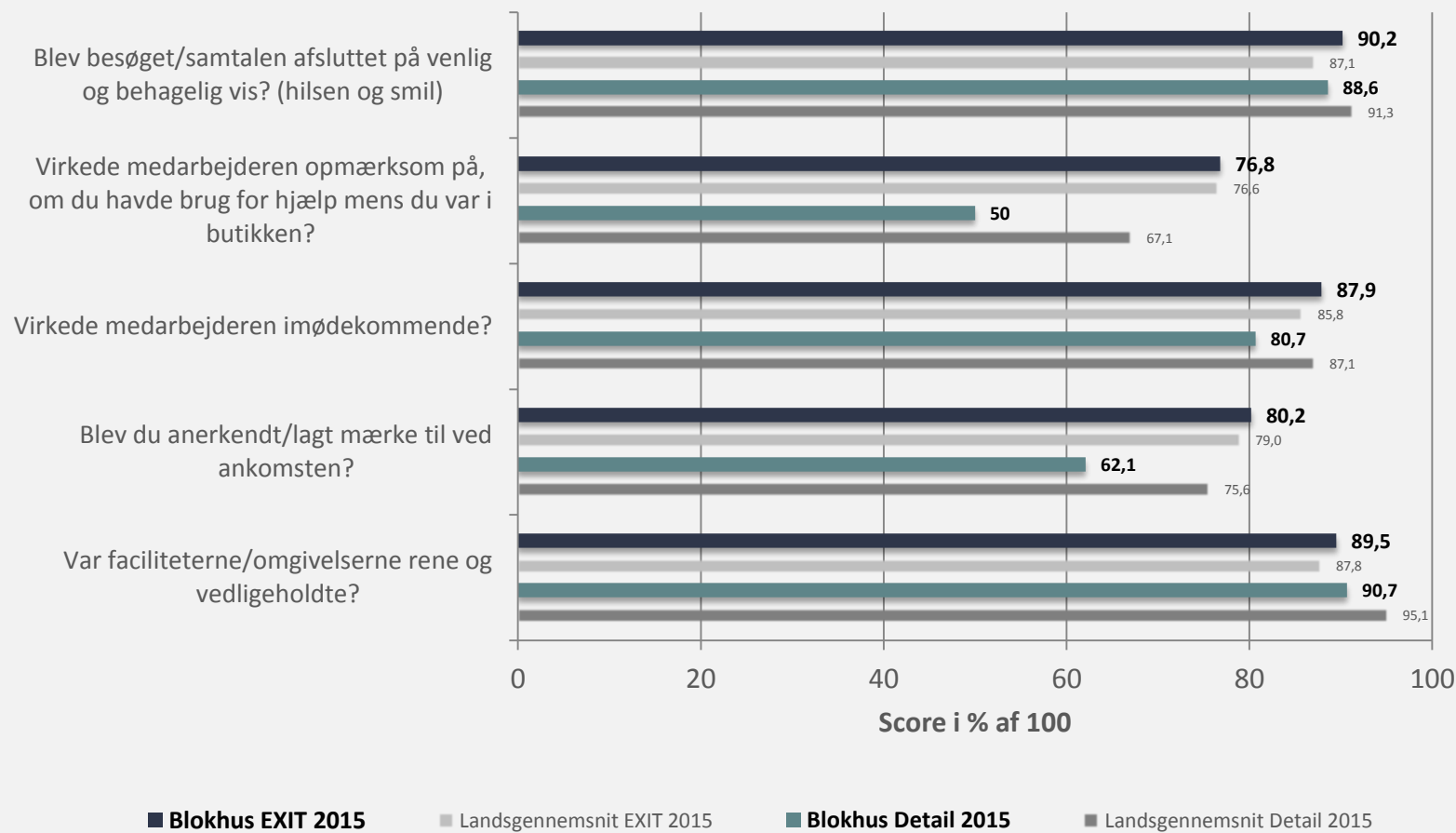
Placering
16 af 32

BLOKHUS: EXIT

		Blokhus 2015	Lands- gennemsnit 2015
Samlet tilfredshed	Hvor tilfreds er du, alt i alt, med besøget i butikken?	82,9	83,0
	I alt	82,9	83,0
Faciliteter/ Omgivelser	Var faciliteterne/omgivelserne rene og vedligeholdte?	89,5	87,8
	I alt	89,5	87,8
Velkomst / Imødekommenhed	Blev du anerkendt/lagt mærke til ved ankomsten?	80,2	79,0
	Virkede medarbejderen smilende og imødekommende?	87,9	85,8
	I alt	84,1	82,4
Salg	Virkede medarbejderen opmærksom på, om du havde brug for hjælp mens du var i butikken?	76,8	76,6
	Skabte medarbejderen en behagelig atmosfære i butikken?	78,5	81,2
	I alt	77,6	78,9
Afsked	Blev besøget/samtalen afsluttet på venlig og behagelig vis? (hilsen og smil)	90,2	87,1
	I alt	90,2	87,1
Samlet vurdering	Hvor tilfreds er du med den service du fik af medarbejderen i butikken?	81,2	81,8
	I alt	81,2	81,8
Indfrielse af forventninger	I hvor høj grad blev de forventninger du havde til besøget i butikken indfriet?	81,5	81,5
	I alt	81,5	81,5
Loyalitet	På baggrund af dine oplevelser i butikken, ville du så besøge butikken igen?	81,9	82,4
	I alt	81,9	82,4
Anbefaling	På en skala fra 0 til 10: Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale butikken til familie og venner?	76,4	79,0
	I alt	76,4	79,0
TOTAL		81,7	81,9

BLOKHUS: SAMMENLIGNING DETAIL OG EXIT

Sammenligning på tværgående spørgsmål

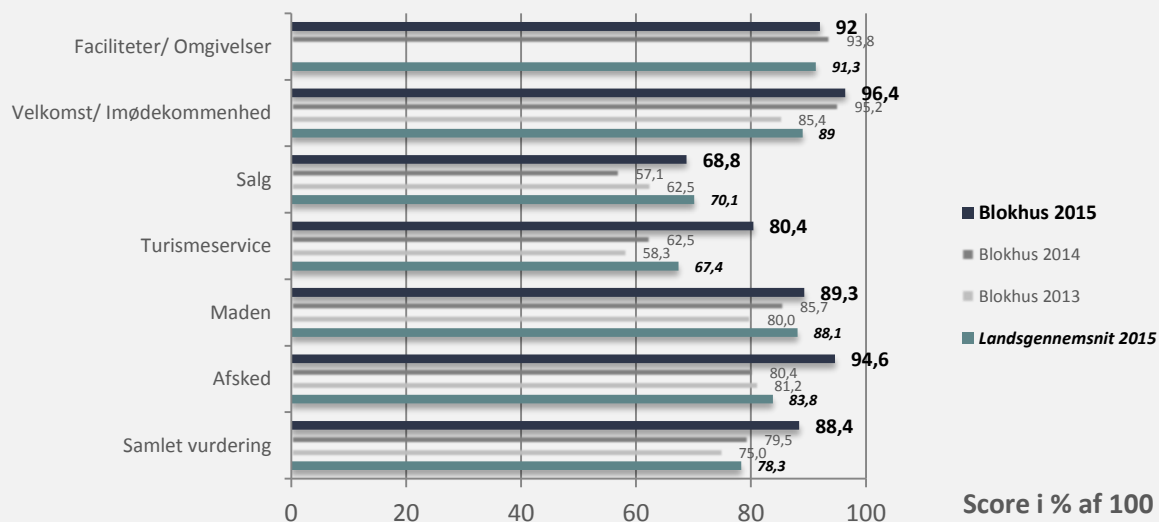


Spisesteder

I følgende afsnit vil resultaterne af besøgene ved spisestederne blive præsenteret.

BLOKHUS: SPISESTEDER

Resultat for spisesteder – opdelt på sektioner



TOTALSCORE 2015



86,2 %

Placering
3 af 32

	Faciliteter/ Omgivelser	Velkomst / Imødekom- menhed	Salg	Turisme- service	Maden	Afsked	Samlet vurdering	Total 2015
TOP 3	1 Hundested	99,1	89,9	69,6	80,4	92,9	100,0	86,5
	2 Marielyst	95,5	88,1	74,1	81,2	96,4	100,0	86,3
	3 Blokhus	92,0	96,4	68,8	80,4	89,3	94,6	86,2
BUND 3	30 Helsingør	95,5	89,3	55,4	58,9	73,2	85,7	70,5
	31 Bønnerup / Fjellerup	85,7	82,1	67,0	58,9	80,4	69,6	71,4
	32 Haderslev	87,5	80,4	62,5	46,4	78,6	62,5	64,3
Gennemsnit alle byer		91,3	89,0	70,1	67,4	88,1	83,8	78,3

UDVIKLING TOTALSCORE

	Total 2013	Total 2014	Total 2015
Blokhus	72,4	77,5	86,2
Lands- gennemsnit	74,1	75,5	79,2

BLOKHUS: SPISESTEDER

		Blokhushus 2015	Blokhushus 2014	Blokhushus 2013	Lands- gennemsnit 2015
Faciliteter/ omgivelser	Var faciliteterne/omgivelserne ryddelige?	92,9	94,6	N/A	92,4
	Var faciliteterne/omgivelserne rene og vedligeholdte?	91,1	92,9	N/A	90,2
	I alt	92,0	93,8	N/A	91,3
Velkomst / Imødekommenhed	Blev du anerkendt/lagt mærke til ved ankomsten?	92,9	91,1	87,5	81,6
	Var medarbejderen præsentabel/velsoigneret?	98,2	100,0	87,5	95,1
	Virkede medarbejderen imødekommende?	98,2	94,6	81,2	90,2
	I alt	96,4	95,2	85,4	89,0
Salg	Kunne medarbejderen svare på spørgsmål om udvalget?	94,6	92,9	93,8	92,3
	Blev der forsøgt mersalg eller opsalg i form af større menu, dessert el. lign.?	42,9	21,4	31,2	48,0
	I alt	68,8	57,1	62,5	70,1
Turismeservice	Var personen interesseret i at hjælpe med turisme-relaterede spørgsmål?	92,9	83,9	81,2	81,5
	Kunne personen hjælpe dig?	87,5	75,0	75,0	74,3
	Gav medarbejderen på eget initiativ yderligere forslag og information om områdets muligheder?	60,7	32,1	N/A	43,0
	Blev områdets muligheder omtalt på en positiv og indbydende måde?	80,4	58,9	18,8	70,8
	I alt	80,4	62,5	58,3	67,4
Maden	Levede maden op til forventningerne ift. pris og kvalitet?	89,3	85,7	75,0	88,1
	I alt	89,3	85,7	80,0	88,1
Afsked	Blev besøget/samtalen afsluttet på venlig og behagelig vis? (hilsen og smil)	94,6	80,4	81,2	83,8
	I alt	94,6	80,4	81,2	83,8
Samlet vurdering	Hvordan vil du samlet set vurdere servicen?	89,3	82,1	75,0	81,5
	Hvordan vil du samlet set vurdere oplevelsen som turist?	87,5	76,8	75,0	75,2
	I alt	88,4	79,5	75,0	78,3
TOTAL		86,2	77,5	72,4	79,2

BLOKHUS: SPISESTEDER

Medarbejderen var enormt imødekommende, smilende og udstrålende et stort engagement. Medarbejderen anerkendte hurtigt min tilstedeværelse og fik ekspederet mig på en venlig og effektiv måde. Selvom medarbejderen ikke umiddelbart kunne hjælpe mig med min forespørgsel angående vejen til en bestemt seværdighed, spurgte medarbejderen en kollega til råds og sammen skabte de således en god turistoplevelse.

Mit besøg ved spisestedet var yderst positivt. Stedet var rent, pænt og velholdt. Maden var særdeles lækker, tiltalende og veltillavet med et stort udvalg af madretter til en rimelig pris. Medarbejderne var smilende og imødekommende, og de virkede alle meget engagerede i at yde en god service. Da jeg spurgte ind til gode steder at købe lokale råvarer, gjorde medarbejderen sig umage for at imødekomme mig spørgsmål, og forklarede mig flere steder hvor jeg kunne købe ind. Dette er et sted hvor jeg uden betænkning ville tage hele familien med, fra de ældste til de små børn, som kunne underholdes i et børnehjørne med legetøj og tegnefilm.

Jeg fik det, jeg havde bestilt indenfor en rimelig tid. Maden blev serveret på en flot, klassisk og præsentabel måde. Maden var velsmagende og virkede frisk; salaten var sprød og fisken var varm og man kunne således se at maden var blevet serveret med det samme. Maden levede op til mine forventninger til stedet og der var en god overensstemmelse mellem pris og kvalitet.

Medarbejderen var imødekommende og spurgte med det samme, hvad jeg kunne tænke mig. Medarbejderen var nydeligt klædt på og omgivelserne var ryddelige, ligesom at tingene var pænt præsenteret. Borde og stole var også pæne og gjort rene.

Medarbejderen virkede venlig og fik, på en fin måde, forklaret mig vejen til den forespurte attraktion. Trods dette virkede medarbejderen ikke videre turistminded og indlod hermed ikke i at fortælle yderligere om byens attraktioner eller kommende begivenheder.

Den samlede oplevelse var ærgerlig. Maden var tilfredsstillende, men servicen var ikke god. Medarbejderen var hverken smilende eller særlig informativ og svarede kun kort på vores spørgsmål og bestillinger. Både min, min kærestes og min datters bestilling blev bl.a. andet modtaget med et "mmm" fra medarbejderen. Medarbejderen virkede ikke særlig interesseret i at hjælpe mig eller besvare mine spørgsmål, og da jeg efterspurgte en legetøjsbutik sagde medarbejderen da også blot, at der lå én oppe i byen. Medarbejderen forsøgte ikke at forklare, hvor den lå, og virkede heller ikke særlig engageret i at hjælpe og besvare mit spørgsmål.

Jeg kom ind på spisestedet, hvor jeg selv måtte henvende mig til en medarbejder med henblik på at få anvist et bord. Derefter måtte jeg, igen, selv henvende mig til en medarbejder, da jeg gerne ville se et menukort. Det samme gjorde sig gældende, da jeg, efter kort tid, ønskede at foretage en bestilling.

Jeg havde en ekstremt dårlig oplevelse på det pågældende spisested. Maden var rigtig dårlig og sammenhængen mellem pris og kvalitet virkede helt forkert. Derudover virkede personalet ukvalificeret, ligesom at serviceniveauet var meget lavt. Der var også problemer med personalets sprogkundskaber, hvilket besværliggjorde dialogen en smule. Dette satte selvfølgelig sine begrænsninger, men dette burde jo ikke have betydning for kvaliteten af maden.

Turistkontorer

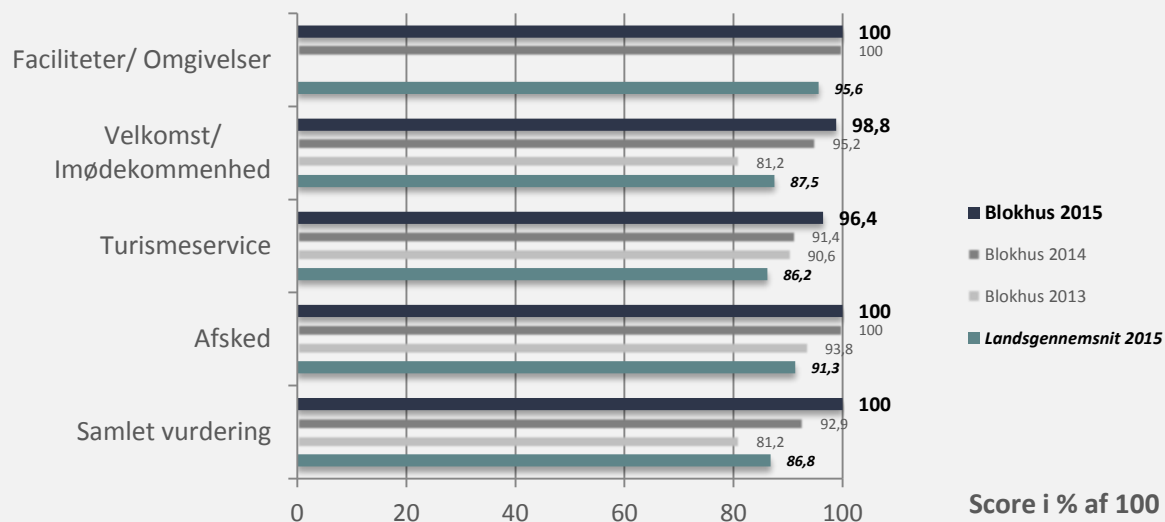
I følgende afsnit vil resultaterne af besøgene på turistkontorene blive præsenteret.

Afvielser:

- Da Bork Havn og Søndervigs turistkontorer er ubemandede og i stedet har en interaktiv løsning som turisterne benytter, kan man metodisk set argumentere for, at disse ikke bør medtages. Men da Mystery shoppernes feedback og oplevelser giver værdifuld information om forbedringsmuligheder og indtryk af de installerede løsninger og faciliteter, er resultaterne medtaget i målingen.

BLOKHUS: TURISTKONTOR

Resultat for turistkontorer – opdelt på sektioner



TOTALSCORE 2015



98,2 %

Placering
4 af 31

		Faciliteter/ Omgivelser	Velkomst / Imødekom- menhed	Turisme-service	Afsked	Samlet vurdering	Total 2015
TOP 3	1 Gilleleje	100,0	98,8	100,0	100,0	100,0	99,7
	2 Bønnerup / Fjellerup	100,0	98,3	100,0	100,0	100,0	99,6
	3 Samsø	100,0	98,8	97,9	100,0	100,0	98,8
	4 Blokhushus	100,0	98,8	96,4	100,0	100,0	98,2
BUND 3	29 Vordingborg	98,2	75,0	49,3	89,3	50,0	67,3
	30 Bork Havn	91,1	50,0	57,9	46,4	64,3	61,0
	31 Søndervig	80,4	42,9	40,7	42,9	53,6	49,1
	Gennemsnit alle byer	95,6	87,5	86,2	91,3	86,8	88,6

UDVIKLING TOTALSCORE

	Total 2013	Total 2014	Total 2015
Blokhushus	85,2	94,6	98,2
Lands- gennemsnit	84,0	90,0	88,6

BLOKHUS: TURISTKONTOR

		Blokhushus 2015	Blokhushus 2014	Blokhushus 2013	Lands-gennemsnit 2015
Faciliteter/ omgivelser	Var faciliteterne/omgivelserne ryddelige?	100,0	100,0	N/A	94,8
	Var faciliteterne/omgivelserne rene og vedligeholdte?	100,0	100,0	N/A	96,3
	I alt	100,0	100,0	N/A	95,6
Velkomst / Imødekommenhed	Blev du anerkendt/lagt mærke til ved ankomsten?	96,4	92,9	75,0	78,8
	Var medarbejderen præsentabel/velsoigneret?	100,0	100,0	87,5	93,3
	Virkede medarbejderen imødekommende?	100,0	92,9	81,2	90,4
	I alt	98,8	95,2	81,2	87,5
Turismeservice	Var personen interesseret i at hjælpe med turisme-relaterede spørgsmål?	96,4	100,0	93,8	90,7
	Kunne personen hjælpe dig?	100,0	96,4	87,5	89,7
	Gav medarbejderen på eget initiativ yderligere forslag og information om områdets muligheder?	89,3	85,7	81,2	79,8
	Blev områdets muligheder omtalt på en positiv og indbydende måde?	96,4	89,3	N/A	87,6
	Fik du udleveret relevante brochurer uden at skulle spørge om dem?	100,0	85,7	100,0	83,0
	I alt	96,4	91,4	90,6	86,2
Afsked	Blev besøget/samtalen afsluttet på venlig og behagelig vis? (hilsen og smil)	100,0	100,0	93,8	91,3
	I alt	100,0	100,0	93,8	91,3
Samlet vurdering	Hvordan vil du samlet set vurdere oplevelsen som turist?	100,0	92,9	81,2	86,8
	I alt	100,0	92,9	81,2	86,8
TOTAL		98,2	94,6	85,2	88,6

BLOKHUS: TURISTKONTOR

Medarbejderen var meget imødekommende og tog selv initiativ til samtalen. Selvom jeg endnu ikke var nået hen til skranken, spurgte medarbejderen hurtigt, hvad vedkommende kunne hjælpe med. Medarbejderen var hurtig til at afdække mine behov, ved at stille spørgsmål omkring hvor lang tid, samt hvem vi var. Dette gjorde at medarbejderen hurtigt kunne anbefale nogle spændende arrangementer og forlystelser.

Bygningen så ud som om, at den var helt ny. På pladsen udenfor var der stadig ved at blive lagt lidt sten m.m. Derudover var toiletbygningen ikke opført endnu, men der stod dog en toiletvogn. Indenfor var der orden og alle brochurerne stod pænt på hylderne. Derudover var der en computer til rådighed. Rummet var lyst og indbydende at komme ind, og var indrettet med god plads til både kunder og ansatte. Medarbejderne var smilende og imødekommende overfor alle de kunder der kom ind på turistbureauet. Medarbejderen som betjente mig, var venlig og engageret. Medarbejderen spurgte ind til mine og min families interesser, og bed særligt mærke i, at jeg havde min datter på 7 år med. Medarbejderen nævnte flere forskellige aktiviteter som kunne være sjove for et barn. Medarbejderen ydede en rigtig god service, og det var bestemt en fornøjelse som turist at besøge stedet.

(...) Medarbejderen kom med nogle forskellige forslag og fandt forskellige brochurer til mig og satte krydser ved de ting, som vedkommende mente var mest relevante for mig. Vedkommende fortalte også om steder, der lå udenfor byen. Vedkommende var god til at føre ordet og kom hele tiden med nye og gode forslag, som var børnevenlige. Da det var sommerferie, så var der diverse arrangementer i byen som medarbejderen også fortalte engageret om.

Besøget var en rigtig god oplevelse. Lokalerne var flotte og nye. Derudover virkede medarbejderen enormt venlig og imødekommende og fik fortalt om og beskrevet byen og områdets mange muligheder på en engageret og inspirerende måde. Besøget fik en til at se byens mange muligheder og jeg gik derfra med en fornemmelse af, at jeg, som turist, var blevet inspireret til, hvad den kommende uges ferie kunne indeholde.

Jeg måtte selv indlede dialogen ved at spørge, om medarbejderen kunne fortælle mig lidt om områdets forskellige, børnevenlige aktiviteter. Derpå kom medarbejderen med nogle forskellige forslag, som denne underbyggede ved at udlevere nogle relevante brochurer. Det havde dog været positivt, hvis denne havde taget dig tid til at gennemgå brochurerne sammen med mig.

Jeg mødte en venlig, men ikke særlig engageret, medarbejder, da jeg trådte ind ad døren. Der var rigtig travlt, da jeg var på stedet, men jeg havde alligevel forventet et større fokus på mig, da det blev min tur til at blive betjent. Der var flere telefonopkald, som forstyrrede ekspeditionen, hvilket fik mig til at føle, at medarbejderen ikke gav mig dennes fulde opmærksomhed.

Det var let at finde frem til turistinformationen, det var tydeligt markeret med skilte og placeret centralt i byen. Da jeg ankom, blev jeg ikke hilst på. Det lykkedes mig at skabe øjenkontakt til en ledig medarbejder, men denne smilede ikke, hilste ikke på mig, eller spurgte til, hvad vedkommende kunne hjælpe mig med. Jeg kiggede på de udstillede brochurer som alle var nydeligt opstillet. Brochurerne var dog lidt uoverskuelige, da brochurer om lokale steder var stillet op mellem brochurer fra resten af regionen. Efter et stykke tid hvor jeg ikke var blevet kontaktet af en medarbejder, gik jeg hen til skranken, hvor en medarbejder spurgte, hvad jeg ønskede. Medarbejderen var villig til at hjælpe, om end denne ikke besad noget særligt kendskab til det lokale museum. Medarbejderen udleverede et kort, hvorpå de steder, jeg havde spurgt til, var markeret, men gav mig ikke andre brochurer om stederne, ligesom vedkommende ikke kom med yderligere forslag til aktiviteter. Oplevelsen var derfor lidt blandet, og min oplevelse som turist var ikke noget særligt.