

ანალიტიკური ანგარიში

MYSTERY SHOPPING პროგრამის შედეგები
მომსახურების ხარისხის კვლევა
აჭარის სასტუმროებში
პერიოდი: 22.08.2015 იმ 05.10.2015

მომზადებულია:



კომპანია 4SERVICE™-ის შესახებ



Mystery Shopping პირველი სპეციალიზირებული პროვაიდერი დსთ ქვეყნებში.



14 წლიანი გამოცდილება და ასობით აქტიური კლიენტი მთელს მსოფლიოში



14 წლის განმავლობაში ჩვენმა მისტიურმა მომხმარებელმა **1 000 000 Mystery Shopping** ვიზიტი განახორციელეს



ცენტრალური და აღმოსავლეთ ევროპის **50**-ზე მეტი ქვეყნის დაფარვა, ასევე ბალკანეთის, ცენტრალური აზიისა და თურქეთის.



4Service Group-ის ყველა პროექტი შეესაბამება ხარისხის სტანდარტებს და **MSPA Europe** ეთიკურ პრინციპებს



2014 წელს **4Service Group**-ის მისტიური მომხმარებლის ქსელმა **290 000+** ადამიანს გადააჭარბა.



ყველაზე შორეული რეგიონების დაფარვა



მუდმივი როტაცია - არა უმეტეს ხუთი ვიზიტისა მისტიურზე, პროექტის ერთ ტალღაზე, ვიზიტი ერთ ლოკაციაზე **3** თვეში ერთხელ.

სერვისის შესრულების კრიტერიუმები

სტანდარტების შესრულება



მომსახურება

- ბრონირება
- შეხვედრა რესეფშენზ
- დამლაგებლები
- მომსახურება რესტორანში
- სასტუმროდან გამოსახლება
- კონფლიქტური სიტუაცია

ოპერაციული სტანდარტები

- სასტუმროს ზოგადი ვიზუალი
- ნომრის კომპლექტაცია და სისუფთავე
- რესტორანი
- საერთო მომსახურება
- მარკეტინგი

სუბიექტური შეფასება



- თავაზიანოდა
- აქტიურობა
- სისწრაფე
- კომპეტენტურობა
- იტერიერი

NPS



NPS =

% პრომოტერები –
% კრიტიკოსები

ხარისხის კონტროლი



კონტროლი შესასვლელთან

- რეგულარული რეკრუტირება
- სკრინინგი რეგისტრაციის ეტაპზე
- ხელშეკრულების გაფორმება
- Anti-Fraud შემოწმება



პროექტის სერთიფიკაცია

- შემამოწმებელი შეკითხვები
- სფეროს სფეციფიკის ცოდნა
- სტანდარტების ცოდნა
- არტეფაქტების ხარისხი



პირვანდელი ტესტირება

- რეგულარული რეკრუტირება
- MSPA პრინციპების შესწავლა
- საბაზისო მომზადება ტექნიკურ და ქცევით მოდულებში



არტეფაქტები

- არტეფაქტები, აუდიო და ფოტო სრულყოფილება
- Anti-Fraud შემოწმება
- მონაცემთა ხარისხი



Grade მისტიურების

- მუშაობის ხარისხის შეფასება
- რეგულარული რეიტინგები
- ტიპიური კლიენტებისა და საუკეთესო მისტიურების შერჩევა სეგმენტის მიხედვით



ვალიდაცია

- ყველა ანკეტის 100% ამოკითხვა
- მონაცემთა კვოტირება და ხარისხი
- შერჩევადობა ხარისხის განყოფილებისთვის
- Anti-Fraud სისტემა

კვლევის პარამეტრები



ანკეტა



შეფასებითი ფორმა

შეფასებები, შეყვანილია სტრუქტურირებულ საანკეტო ფორმაში, რომელიც შეიქმნა დამკვეთთან ერთად მისი მოთხოვნების შესაბამისად.



შეფასების სცენარი

მისტიური მომხმარებელის ქმედება შეფასების პროცესში რეგულირდება მოქმედების სცენარით - მოქმედების დეტალური გეგმით.



ანკეტის სტრუქტურა

სხვადასხვა ბლოკსა და განყოფილებას აქვს სხვადასხვა ხვედრითი წილი, შესაბამისად სახვადასხვაგვარია მათი ზემოქმედება საბოლოო შედეგზე.



გეოგრაფია.



მომსახურების ხარისხის მონიტორინგის პროგრამა იყო შესრულებული 7 ქალაქის 75 სასტუმროში. კვლევის პერიოდში თითოეულ ლოკაციაზე შესრულებული იყო თითო ვიზიტი.

ქალაქი	ვიზიტების რაოდენობა
ბათუმი	61
ხულო	1
ქობულეთი	7
კვარიათი	3
შუახევი	1
თბილისი	1
ჩაქვი	1
სულ	75



შედეგები
(იხილეთ)



კვლევის შედეგები



სერვისის შეფასება

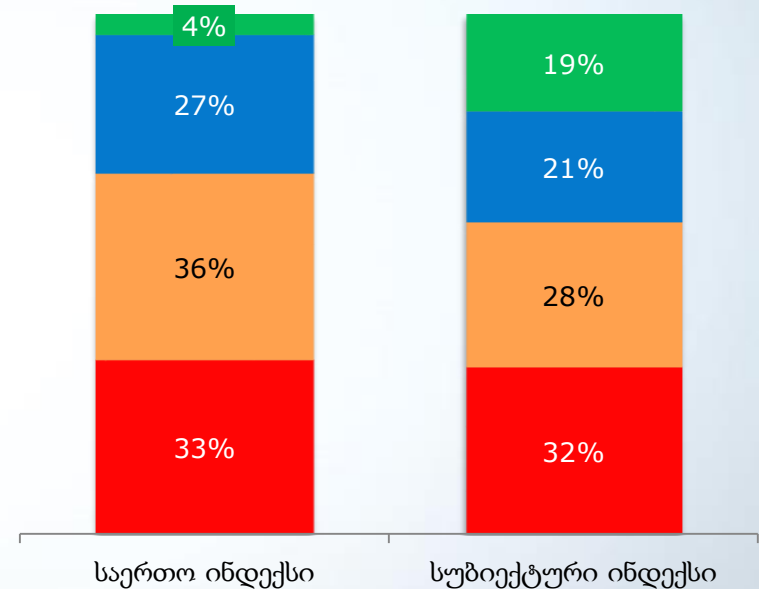
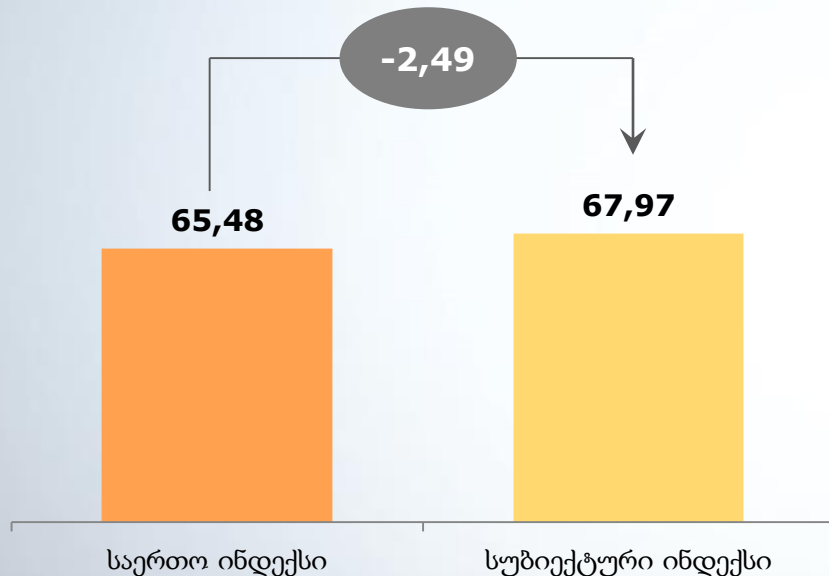
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

კატეგორიების მიხედვით
შეფასებების განაწილება



საერთო ინდექსი არის კატეგორიაში **დამაკმაყოფილებელი** რაც აიხსნება იმით, რომ მომსახურების ხარისხის შეფასებების უმრავლესობა განაწილებულია უარყოფით კატეგორიებს შორის. (დამაკმაყოფილებელი და არადამაკმაყოფილებელი შეფასებების წილი შეადგენს 69%).

მომსახურების ხარისხის სუბიექტური შეფასება შეესაბამება კატეგორიას **დამაკმაყოფილებელი** და ოდნავ აღემატება ტოტალურ ინდექსს, სხვაობა შეადგენს 2,49 ქულას. ეს კი იმის მაჩვენებელია რომ მომხმარებელი, რომელზემაც ისარგებლეს სასტუმროს მომსახურებით, აძლევს უფრო მაღალ სუბიექტურ შეფასებას, მიუხედავად თანამშრომლების მიერ მომსახურების სტანდარტების დაბალ დონეზე შესრულებისა.

მომსახურების ეტაპების შეფასება

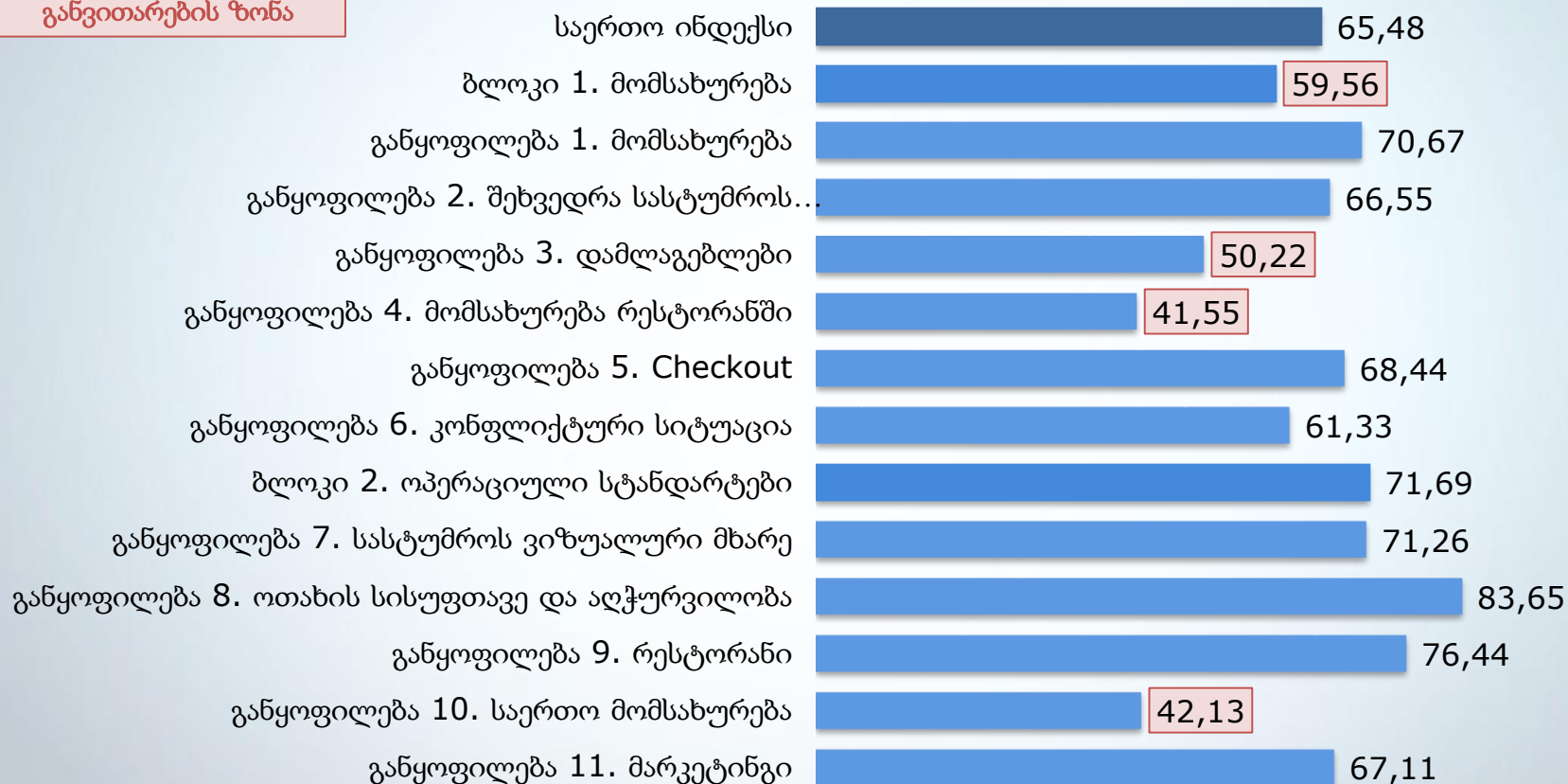
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია
76-89 ქულა

საუკეთესო:
90-100 ქულა

განვითარების ზონა



მომხმარებლის მომსახურების სხვადასხვა ეტაპზე სტანდარტების შესრულების შედეგი მერყეობს არადამაკმაყოფილებელ და დამაკმაყოფილებელ კატეგორიებს შორის. საუკეთესოზე არ არის შესრულებული არც ერთი განყოფილება. ყველაზე ცუდი შედეგი დემონსტრირებულია განყოფილებაში რესტორნის მომსახურება - 41,55 ქულა (კატეგორია არადამაკმაყოფილებელი)

ანკეტის დეტალური ანალიზი

განყოფილება 1. ბრონირება

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო
90-100 ქულა

განვითარების ზონა

განყოფილება 1. ბრონირება

70,67

ადმინისტრატორი მოგესალმათ თბილად, მეგობრული
მანერით.

88,00

ადმინისტრატორმა შემოგთავაზათ სასტუმროში განთავსების
რამოდენიმე ვარიანტი და გააფორმა ჯავშანი.

57,33

ადმინისტრატორი იყო კომპეტენტური

82,67

ადმინისტრატორმა მადლობა გადაგიხადათ ზარისთვის.
თბილად და მეგობრული ტონით დაგემშვიდობათ

54,67

მიმდინარე კვლევით ტალღაში ბრონირების სტანდარტები შესრულებულია დამაკმაყოფილებელ დონეზე.

ყურადღება უნდა მიექცეს შემდეგ სტანდარტის შესრულებას - "ადმინისტრატორმა მადლობა მოგიხადათ ზარისთვის, თბილად და კეთილგანწყობილად დაგემშვიდობათ" და "ადმინისტრატორმა შემოგთავაზათ სასტუმროში განთავსების რამოდენიმე ვარიანტი", რომლებიც სრულდება არადამაკმაყოფილებელ დონეზე.

განყოფილება 1. ბრონირება



პოზიტიური კომენტარი

კომენტარი

სასტუმროს დაჯავშნისას თანამშრომელმა ზუსტად მომაწოდა ინფორმაცია ინფორმაცია ფასების შესახებ. დააზუსტა ხომ ნამდვილად ჩამოხვალთო. მეორე დღეს დამირეკა და გადაამოწმა ჯავშანი, მისვლის დღესაც გადმომირეკა და დააზუსტა დრო

ძალიან თავაზიანად ამიხსნა ყველა ტიპის ოთახის შესახებ. ყველანაირი სტანდარტი დაიცვა. მისალმებაც, დამშვიდოებებაც და ტელეფონის პასუხის სტანდარტი



ნეგატიური კომენტარი

კომენტარი

დავრეკე მიპასუხა ბავშვმა რომელმაც არ იცოდა არაფერი და მოგვიანებით დარეკვა მთხოვა , დაახლოებით ერთი საათი მოვუწდი რომ დავლაპარაკებოდი ადმინისტრატორს, ბრონირება ისე არ დამიდასტურს მანამ სანამ ანგარიშზე თანხა არ გადავურიცხე, წინასწარ თანხმა რომ არ გადამერიცხა არ გავჩერდებოდი ამ სასტუმროში

არჩევანი არ შემომთავაზა, მხოლოდ 80\$ ნომერი დამისახელა. ასევე მაღლობა არ გადაუხდია ზარისთვის, თუმცა დამემშვიდობა თავაზიანად. ბრონირება არ იყო საჭირო, რადგანაც ადგილები ქონდათ თავისუფალი

განყოფილება 2. შეხვედრა სასტუმროს მიმღებში/რეცეფშენში

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო
90-100 ქულა

განყოფილება 2. შეხვედრა სასტუმროს მიმღებში/რეცეფშენში

66,55

თანამშრომელი იყო უნიფორმაში, ეკეთა ბეიჯი.

37,33

თანამშრომელი გამოიყურებოდა სასიამოვნოდ, კოხტად.

90,67

თანამშრომელი მიმღებში თავაზიანად და მეგობრულად მოგესალმათ.

73,33

თანამშრომელი მისალმებისას იღიმოდა, ინარჩუნებდა თქენთან მზერით კონტაქტს.

72,00

თანამშრომელი მიმღებში შეგხვდათ კეთილგანწყობით, არ გიყურებდათ შემფასებლურად.

80,00

თანამშრომელმა დააზუსტა თქვენთან გაქვთ თუ არა დაბრონილი ნომერი.

76,00

თანამშრომელმა დაგისახელათ ნომერში ცხოვრებისთვის გადასახდელი თანხა.

86,67

თანამშრომელმა თავაზიანად გთხოვათ თქვენი დოკუმენტის წარდგენა.

68,00

თანამშრომელმა მოგაწოდათ ინფორმაცია სასტუმროში არსებული მომსახურების სერვისის შესახებ.

65,33

თანამშრომელმა კორექტულად დაგისახელათ თანხის გადახდის პირობები

53,33

თანამშრომელმა სასიამოვნო დროის გატარება გისურვათ.

29,33

განყოფილება 2. შეხვედრა სასტუმროს მიმღებში/რეცეფშენში



პოზიტიური კომენტარი

თავაზიანად მიმაცილა ოთახამდე, ამიხსნა სად და როგორ ფუნქციონირებდა და დარწმუნდა მომწეონა თუ არა ოთახი. თვითონაც ჩანდა მოტივირებული იმით რომ მომწონებოდა.

არის ძალიან ზრდილობიანი, მიზანსწრაფული, თავაზიანი, მოწესრიგებული, კარგად ერკვევა თავის საქმეში



ნეგატიური კომენტარი

არ იყო ადმინისტრატორი ადგილზე, სხვა თანამშრომელმა, შორენამ, განგვათავსა ნომერში, არ მომეწონა ის, რომ არ ვიცოდი ვის ველაპარაკებოდი, რამდენად კომპეტენტური იყო, არ შეესაბამებოდა მისი ჩაცმის სტილი სასტუმროს მომსახურე პერსონალის ჩაცმის სტილს.

მომეწონა ის, რომ შემომთავაზა არჩევანი სხვადასხვა ხედით, ასევე ცალკე საწოლი ბავშვისთვის.

არ იყო ადმინისტრატორი ადგილზე, სხვა თანამშრომელმა, შორენამ, განგვათავსა ნომერში, არ მომეწონა ის, რომ არ ვიცოდი ვის ველაპარაკებოდი, რამდენად კომპეტენტური იყო, არ შეესაბამებოდა მისი ჩაცმის სტილი სასტუმროს მომსახურე პერსონალის ჩაცმის სტილს.

მომეწონა ის, რომ შემომთავაზა არჩევანი სხვადასხვა ხედით, ასევე ცალკე საწოლი ბავშვისთვის.

განყოფილება 3. დამლაგებლები

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო
90-100 ქულა

განვითარების ზიონა

განყოფილება 3. დამლაგებელი

50,22

დამლაგებლები იყვნენ უნიფორმაში, ეკეთათ ბეიჯი.

34,67

დამლაგებლები გამოიყურებოდნენ სუფთად და კოხტად.

68,00

შეხვედრისას დამლაგებლები თავაზიანად და მეგობრულად გესალმებოდნენ.

48,00

განყოფილება შესრულებულია **არადამაკმაყოფილებელ** დონეზე. ამასთან ერთად 22 სასტუმროში ეს განყოფილება არ იყო შესრულებული საერთოდ (0 ქულა)

ყველაზე ცუდი შედეგი ამ განყოფილებაში დემონსტრირებული იყო კითხვაში "დამლაგებლები იყვნენ ჩაცმული უნიფორმაში." (კატეგორია **არადამაკმაყოფილებელი**)

განყოფილება 3. დამლაგებელი



კომენტარი

ეცვათ თეთრი პერანგები და ძალიან თავაზიანები იყვნენ. რაც ვთხოვე რამოდენიმე წუთში მომიტანეს.

დამლაგებლები ოპერატიულად მუშაობდნენ და თავიანთ საქმეს კარგად ასრულებდნენ.



კომენტარი

მოვითხოვეთ სველი პირსახოცების შეცვლა (ძირს რომ ეფინა) გვიპასუხეს, რომ დამლაგებლები ამ დროს აღარ მუშაობენ, რას მიმაჩნია რომ არასწორია. სულ მცირე ერთი თანამშრომელი უნდა იყოს ადგილზე.

დამლაგებელს არ ეცვა უნიფორმა/ეკეთა ბეიჯი
არ იყო კონტაქტური

განყოფილება 4. მომსახურება რესტორანში

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო
90-100 ქულა

განვითარების ზონა

განყოფილება 4. მომსახურება რესტორანში

41,55

სასტუმროში იყო რესტორანი

68,00

შესასვლელთან თქვენ შეგხვდათ ადმინისტრატორი ან მიმტანი. თავაზიანად მოგესალმათ

46,67

რესტორნიდან გამოსვლისას თქვენ თავაზიანად დაგემშვიდობნენ.

42,37

ოფიციატს ეცვა უნიფორმა, ეკეტა ბეიჯი.

25,64

ოფიციატი სუფთად და კოხტად გამოიყურებოდა.

57,89

ოფიციატი თბილად და მეგობრულად მოგესალმათ.

46,15

მაგიდიდან ჭურჭელის ალაგება ხდებოდა დროულად.

48,96

ოფიციატმა კოხტად გადაგიშალათ მენიუ.

20,51

განყოფილება 4. მომსახურება რესტორანში

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო
90-100 ქულა

განვითარების ზონა

განყოფილება 4. მომსახურება რესტორანში

41,55

ოფიციატმა მიიღო თქვენი შეკვეთა და სწორად გაიმეორა
იგი.

23,68

ოფიციატმა მოხერხებულად და კოხტად დააღაგა კერძები
მაგიდაზე.

37,84

ოფიციატმა გითხრათ „გამოთ“

24,32

ოფიციატმა ანგარიში პირველივე მოთხოვნისთანავე
მოიტანა.

31,58

თქვენ თბილად დაგემშვიდობნენ, მოგიწვიეს ისევ და
მადლობა გადაგიხადეს ვიზიტისთვის.

26,32

მიმდინარე კვლევით ტალღაში ამ განყოფილების სტანდარტები შესრულებულია **არადამაკმაყოფილებლად**. პრაქტიკულად ყველა კითხვა ამგანყოფილებაში შესრულებულია არადამაკმაყოფილებლად.

განყოფილება 4. მომსახურება რესტორანში



პოზიტიური კომენტარი

მაშინვე გააცხელა ცხელი კერძები რომ ცხელი დამხვედროდა აღებისას. იკითხა წვენს რას ინებებთო, წვენი მაგიდაზე არ იდგა თავად ასხამდა და მოჰქონდა. რესტორანში მომეწონა ყველაფერი, კერძები იყო უგემრიელესი, ბლინებიც. იყო მრავალფეროვნება. ერთადერთი ვისურვებდი რომ წვენიც მაგიდაზე ყოფილიყო და სტუმარს თავად შეძლებოდა დასხმა და სახეობის არჩევა.

ვიცადე ანგარიშისათვის მაგრამ არაჩვეულებრივი კერძები ჰქონდათ და შესანიშნავი ატმოსფერო. ამ რესტორანში მივედი სადამოთიც როდესაც მაგიდა დავჯავშნე ჩემს მეგობრებთან ერთად და დარწმუნებით შემიძლია ვთქვა რომ ბათუმის საუკეთესო რესტორანია.



ნეგატიური კომენტარი

არც არავინ არ დამხვედრია. და არც არავინ რ გამომშვიდობებია. ნამდვილად ვერ შევატყვე რომ რამის ალაგება დროზე ხდებოდა რადგან რამოდენიმე მაგიდა ასალაგებელი იყო იმ დროისთვის როდესაც მე მივედი

მაგიდა სადაც ჩვენ ვიჯექით არ იყო გადაწმენდილი

განყოფილება 5. Checkout

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო
90-100 ქულა

განვითარების ზონა

განყოფილება 5. Checkout

68,44

თანამშრომელი მოგესალმათ.

92,00

თანამშრომელმა ოპერატიულად და აკურატულად გააფორმა თქვენი ანგარიში სასტუმროს მომსახურებისთვის.

78,67

თანამშრომელმა სწრაფად მოგაწოდათ გადასახდელი დოკუმენტები.

72,00

თანამშრომელმა შემოგთავაზათ ტაქსის გამოძახება.

12,00

თანამშრომელი თბილად დაგემშვიდობათ, კეთილი მგზავრობა გისურვათ.

66,67

თანამშრომელი იყო ყურადღებიანი და კეთილგანწყობილი.

89,33

კვლევის მიმდინარე ტალღაში ამ განყოფილების სტანდარტები შესრულებულია დამაკმაყოფილებლად. ყველაზე ცუდი შედეგი დემონსტრირებულია კითხვაში "თანამშრომელმა შემოგთავაზათ ტაქსის გამოძახება" (კატეგორია არადამაკმაყოფილებელი)

განყოფილება 5. Checkout



კომენტარი

სწრაფად გააფორმა.მალევე წამოვედი. შემომთავაზა გადახდის სხვადასხვა ფორმა, ილიმოდა ჩემს დანახვაზე.

მალიან ყურადღებიანი და მომღიმარი გოგონა იყო. ცდილობდა დაგვხმარებოდა. ავტობუსის განრიგი ვიკითხე, მან კი გადამიმოწმა იყო თუ არა ადგილი და რომელ საათზე გადიოდა.



კომენტარი

რა ყურადღებაზეა საუბარი როცა ჩემს გვერდით ერთი ადმინისტრატორი ვიღაც მამაკაცთან ერთად ნარდის თამაშით არის დაკავებული. ან როდესაც ახალ ადმინისტრატორს ატრენინგებენ აუცილებელია რომ ასწავლონ ბარათით გატარება. ორჯერ შემხვდა ადმინისტრაციაში ეს ბიჭი და ორივეჯერ შეექმნა პრობლემა რადგან ბარათით გატარება ან არ იცის ან არ აქვს უფლება. უაზრობაა. თუ თანამშრომელს არ აძლევენ საშუალებას წარმოაჩინოს თავი მაშინ საერთოდ არ უნდა აიყვანო, რადგან ისიც უხერხულ მდგომარეობაში ვარდება და შენც დროში გეწელება რაც შემდეგ უკვე ზოგადად ხარისხზე და მომსახურებაზე აისახება. პირადობას ვერ პოულობდნენ მოუწით ახლიდან გადაღება. ტაქსის გამომახება ვითხოვე და ვერ გადაეწყვიტათ შემედლო ბარათით გადახდა თუ არა. მიუხედავად იმისა რომ მალიან ჩქარი და მოუფიქრებელი შესვლა მქონდა სასტუმროში იმით მაინც უფრო კმაყოფილი დავრჩი ვიდრე check outit

თანამშრომელმა ჩექ აუტის დროს მხოლოდ გასაღები დაიტოვა, ტაქსის გამომახება არ შემოუთავაზებია, საბუთები არაფერი არ მოუწოდებია, თანხა ჩექ ინის დროს გადავიხადე.

განყოფილება 6. კონფლიქტური სიტუაცია

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო
90-100 ქულა

განვითარების ზონა

განყოფილება 6. კონფლიქტური სიტუაცია

61,33

ადმინისტრატორმა/მენეჯერმა ყურადღებით
მოისმინა თქვენი პრეტენზია და დაგისვავთ
დამაზუსტებელი შეკითხვები

72,00

ადმინისტრატორმა/მენეჯერმა ტაქტიურად და
კორექტულად გასცა პასუხი თქვენს პრეტენზიას

70,67

ადმინისტრატორმა/მენეჯერმა მოგიხადათ
ბოდიში და გადაწყვიტა კონფლიქტური
სიტუაცია

41,33

განყოფილება შესრულებულია **დამაკმაყოფილებელ** დონეზე.
ყველაზე ცუდი შედეგი ამ განყოფილებაში დემონსტრირებულია კითხვაში
"ადმინისტრატორი/მენეჯერმა ბოდიში მოიხადა და განმუხტა კონფლიქტური
სიტუაცია". (კატეგორია არადამაკმაყოფილებელი)

განყოფილება 6. კონფლიქტური სიტუაცია



კომენტარი

უკმაყოფილების გამოთქმის შემდეგ ძალიან ოპერატიულად მოგვარდა 2 პირსახოცის პრობლემა. ამის შემდეგ იყო კიდევ ერთი სიტუაცია როცა აღმოჩნდა რომ ერთი პირსახოცი იხო დალაქავებული და გახეული. მოისმინა თანამშრომელმა ჩვენი პრეტენზია და გამოგვიცვალა და ბოდიში მოგვიხადა მსგავსი სიტუაციის შექმნის გამო.

სწრაფად გაერკვა საქმის ვითარებაში. მალევე დამისვა დამაზუსტებელი კითხვები კორექტულად და დამპირდა, რომ სწრაფად მოაგვარებდნენ პრობლემას და გადასცა სწრაფადვე შესაბამის თანამშრომელს.



კომენტარი

ადმინისტრატორმა ირინამ სკაშში ოდნავ გადაწოლილმა მოისმინა ჩემი პრეტენზია. ძალიან გაკვირვებული სახით მიყურა. როდესაც ვთხოვე იქნებ ოთახი მიელაგებინათ, მითხრა რომ არ მეკუთვნის ოთახის დალაგება და ხვალ დამილაგებენ (ხვალ გავდივარ სასტუმროდან) ამის შემდეგ ვთხოვე იქნებ გარეთა მაგიდა მაინც გაეწმინდათ და სცოდნოდათ რომ თაროები დამხვდა ჩამტვრეული და ეს არ იყო ჩემი მიზეზით. დამთანხმდა ზემოთ ხსენებულზე და დამპირდა გამოსწორებას.

ცუდია როცა გირეკავენ და გაჩქარებენ, სანაპიროზე ვიყავი მომიხდა სასწრაფოდ ამოვსულიყავი და მივსულიყავი სასტუმროში და გამეკეთებინა ჩექინი

განყოფილება 7. სასტუმროს ვიზუალური მხარე

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო
90-100 ქულა

განვითარების ზონა

განყოფილება 7. სასტუმროს
ვიზუალური მხარე

71,26

სასტუმროს ვიზუალი და გარე ხედი
იყო გემოვნებიანი და რესპექტაბელური.

82,67

ფასადის განათება სრულყოფილად
ფინქციონირებს სასტუმროს...

89,33

სიახლის დონე

85,33

სასტუმროს ჰოლი იყო სუფთა მტვერისა
და სიბინძურის გარეშე.

97,33

სასტუმროს ჰოლში იყო სუფთა ჰაერი
და არ იდგა არასასიამოვნო სუნი.

82,67

ჰოლში იყო კომფორტული
მოსაცდელი.

85,33

სასტუმროში თვალსაჩინო ადგილზე
იყო შენობის და საევაკუაციო გეგმა

38,67

სასტუმროში თვალსაჩინო ადგილზე
იყო შენობის და საევაკუაციო გეგმა

37,33

სასტუმროში იყო ცეცხლჩამქრობი

42,67

სასტუმროს ვიზუალური მხარის სთანდარტები შესრულებულია დამაკმაყოფილებელ დონეზე. 1
ლოკაციაში მითითებული სტანდარტები არ იყო შესრულებული საერთოდ.

საჭიროა ყურადღება მიექცეს იმ სტანდარტების შესრულებას რომლებიც სრულდება
არადამაკმაყოფილებელ დონეზე.

განყოფილება 7. სასტუმროს ვიზუალური მხარე



კომენტარი

სასტუმროში შევედი თუ არა თავი ზღაპარში მეგონა , იდეალური რემონტი , მაღალი კონსტრუქცია, ულამაზესი სანახაობა. ეს ყველაფერი ძალიან მშვენიერი იყო.

სასტუმრო იყო ახალი რემონტით და ძალიან კეთილმოწყობილი და კომფორტული , საჭირო ტექნიკით. სუფთა სააბაზანო და საძინებელი ოთახებით.



კომენტარი

ყველაფერი. მისაღებში იდგა სიგარეტის სუნი. არც საევაკუაციო გეგმა და არაფერი არ იყო საერთოდ. მოსაცდელში ერთი დასაჯდომი ადგილი იყო და იქაც ვირაც უყურებდა ტელევიზორს.

მეორე სართულზე კამოდზე და გამათბობელზე ელაგა სარეცხი საშუალებები მოსაცდელი- ტყავის სავარძლები იყო გაცრეცილი და არასწორად განლაგებული. არ შემექმნა კომფორტის და სიმყუდროვის შეგრძნება. საევაკუაციო გეგმა საერთოდ არ იყო, იყო მარტო ერთი ცეცხლმაქრი.

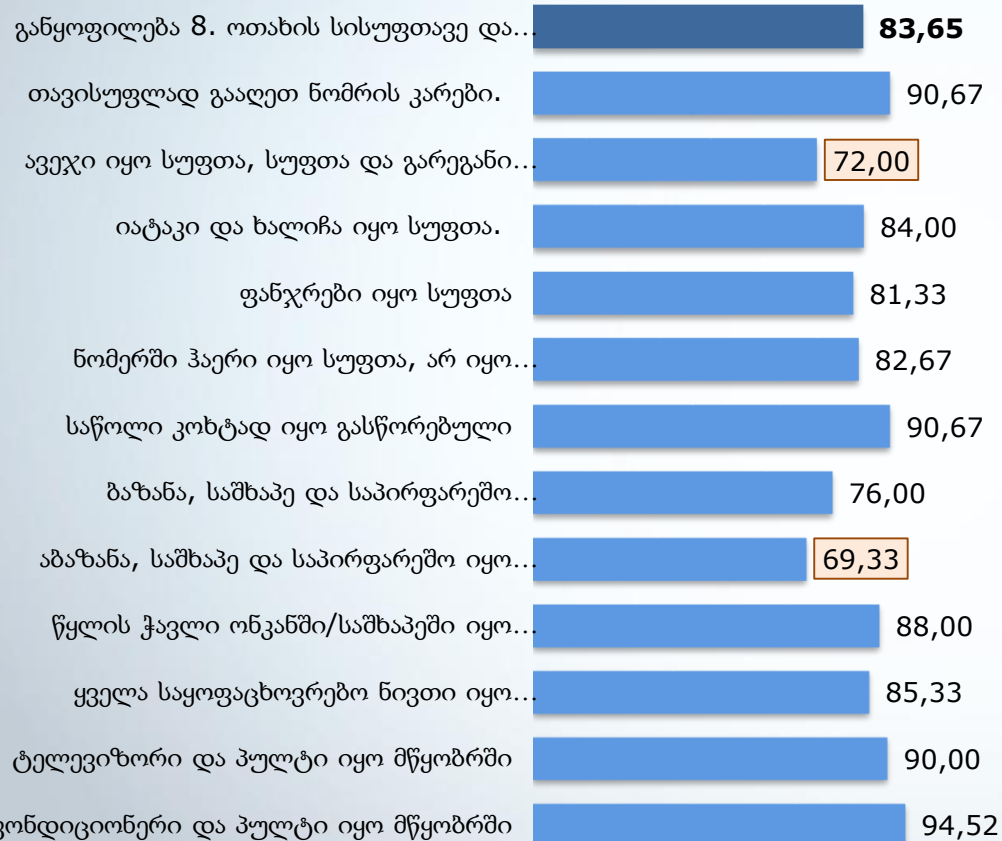
განყოფილება 8. ოთახის სისუფთავე და აღჭურვილობა

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო
90-100 ქულა



ამ განყოფილების სტანდარტები მიმდინარე კვლევის ტალღაში სესრულებულია კარგ დონეზე.

განყოფილება 8. ოთახის სისუფთავე და აღჭურვილობა



კომენტარი

ოთახი ძალიან კომფორტული იყო და სუფთა ყველა ტექნიკა იყო მწყობრში.

ყველაფერი იდეალური იყო.



კომენტარი

ტუმბოებზე იყო მტვერი (შიდა თაროზე)
იატაკი იყო ლამინატის. კუთხეებში იყო მტვერი.
ნომერში იდგა არასასიამოვნო სუნის, შმორის.
თეთრეული იყო დასვრილი, ასევე 1.5იანი საწოლი 2 ადამიანზე.
საშხაპე იყო ძველი და ასევე არც თუ შესაშურად სუფთა.
საპირფარეშოში არ იყო ჰაერის არომატიზატორი.

აბაზანაში არ იყო სისუფთავე

განყოფილება 9.რესტორანი

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო
90-100 ქულა

განვითარების ზონა

განყოფილება 9. რესტორანი **76,44**

ჰაერი რესტორანში იყო სუფთა და არ იგრძნობოდა არასასიამოვნო სუნი. 92,45

იატაკი, ფანჯარა, ვიტრაჟები, სარკეები რესტორანში იყო სუფთა. 94,23

მუსიკა იყო სასიამოვნო და არ იყო ხელის შემშლელი. 57,69

მიმტანები ჩართული იყვნენ სამუშაო პროცესში და არ იყვნენ... 67,31

კერძების ვიზუალური მხარე იყო მიმზიდველი. 65,38

კერძების ტემპერატურა შეესაბამებოდა ნორმას. 78,85

კერძების გემო შეესაბამებოდა მოლოდინს. 78,85

სტანდარტები რესტორნის საკითხებში შესრულებულია დამაკმაყოფილებელ დონეზე. 3
ლოკაციაში ეს სტანდარტები არ იყო შესრულებული საერთოდ.

ყურადღება არის გასამახვილებელი სტანდარტის შესრულებაზე "მუსიკა იყო სასიამოვნო და ხელს არგვიშლიდა", რომელიც სრულდება არადამაკმაყოფილებელ დონეზე.

განყოფილება 9.რესტორანი



კომენტარი

რესტორანი იყო მოწესრიგებული და კერზეები გემრიელი

არაჩვეულებრივი საუზმე როგორც ვიზუალურად ასევე გემოს მხრივ



კომენტარი

ნამდვილად არ მომეწონა ამ სასტუმროს შვედური მაგიდა. არც მიმტანები არ იყვნენ არც მომსახურებ არ იყო. არჩევანი ძალიან მჭირი. მითუმეტეს რაც იყო ფაქტიურად უკვე გათავებული იყო. ერთადერთი სავსე წვენი იდგა. დანარჩენი ფაქტიურად უკვე გათავებული და ცარიელი თეფშები იდო

ფანჯარა არ იყო საერთოდ, ვინაიდან მდებარეობდა სარდაფში.კერძები არ გამოიყურებოდა მიმზიდველად. ტემპერატურულად ყველაფერი იყო ცივი (კვერცხი). ძეხვი ძალიან დაბალი ხარისხის. ერთი გოგონა აქცევდა პერიოდულად ყურადღებას,იდგა შმორის ცუდი სუნი.

განყოფილება 10. საერთო მომსახურება

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო
90-100 ქულა

განვითარების ზონა

განყოფილება 10. საერთო მომსახურება

42,13

Wi-Fi იყო მწყობრში

80,00

სასტუმროში არის საკონფერენციო
დარბაზი.

29,33

სასტუმროში არის ფიტნეს ცენტრი.

6,67

სასტუმროში არის ბასეინი.

13,33

სასტუმროში არის ტერმინალით
გადახდის საშუალება

81,33

მიმდინარე კვლევით ტალღაში სტანდარტები, ამ განყოფილებაში შესრულებულია **არადამაკმაყოფილებელ** დონეზე. ყველაზე ცუდი შედეგები არის დაფიქსირებული შეკითხვებზე "სასტუმროში არის საკონფერენციო დარბაზი.", "სასტუმროში არის ფიტნეს ცენტრი" "სასტუმროში არის საცურაო აუზი" (კატეგორია არადამაკმაყოფილებელი)

განყოფილება 10. საერთო მომსახურება



კომენტარი

საერთო მომსახურება იყო ნორმალური. თუმცა უკეთესი შეიძლებოდა.

ძალიან კარგი მომსახურებაა სასტუმროში, ჩემს მოლოდინს ნამდვილად გადააჭარბა



კომენტარი

არაფერი არ მომეწონა და აფსოლიტურად ყველაფერი გამოსასწორებელია. არაფერი არ ფუნქციონირებს ამ სასტუმროში გამართულად. უკაბელო ინტერნეტი არ იჭერდა კარგად თუ არ იყო ვერ გავარკვიე.

საერთო მომსახურება არის ძალიან დაბალი. სასტუმროს არ აქვს რესტორანი, ფიტნესი, ბასეინი, ტერმინალით გადახდის საშუალებაც კი.

განყოფილება 11. მარკეტინგი

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო
90-100 ქულა

განყოფილება 11. მარკეტინგი

67,11

სასტუმროს აქვს ოფიციალური ვებ-გვერდი ორ ენაზე.

60,00

სასტუმროს აქვს facebook-ის ოფიციალური გვერდი.

70,67

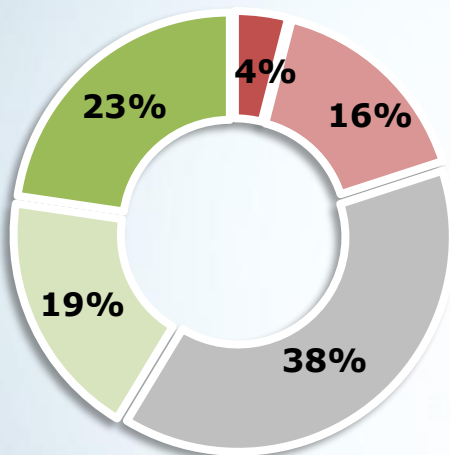
ბრონირება შესაძლებელია მინიმუმ სამ საერთაშორისო დაჯავშნის სისტემაში.

70,67

განყოფილება შესრულებულია დამაკმაყოფილებელ დონეზე. ამასთან ერთად 12 სასტუმრომ აჩვენა ყველაზე ცუდი შედეგი 0 ქულით.

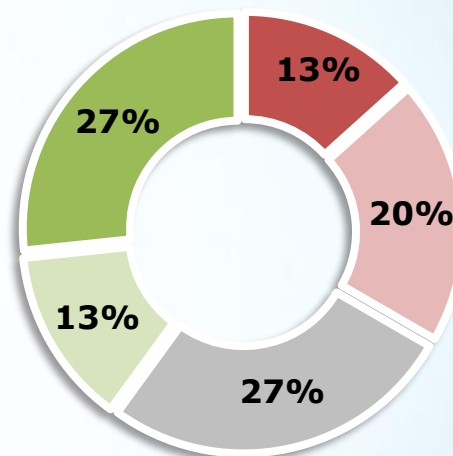
განყოფილება 11. მარკეტინგი

***შეფასეთ ობიექტის სარეკლამო მაშტაბი, 5
ბალიანი შკალის მიხედვით.**



- 1(არ არის რეკლამა)
- 2
- 3
- 4
- 5(რეკლამა საკმარისია)

**შეფასეთ ობიექტის აქტიურობა სოციალურ ქსელში, 5
ბალიანი შკალის მიხედვით.**



- 1(არ არის ინფორმაცია)
- 2
- 3
- 4
- 5(ინფორმაცია არის საკმარისი)

*პასუხს აქვს ინფორმაციული დატვირთვა და არ მოქმედებს განყოფილების ქულაზე.

განყოფილება 11. მარკეტინგი



კომენტარი

ძალიან მარტივად მოსაძიებელია ინტერნეტ სივრცეში. სოციალურ ქსელში აქტიურები არიან და მალევე გაასუხობენ კითხვებზე.

ამ მხრივ მდგომარეობა დამაკმაყოფილებელია



კომენტარი

ძალიან ბევრი ვებზე ინფორმაცია და ვერსად ვერ მოვიძიე. FACEBOOK გვერდი იმდენად მოძველებულია რომ ინფორმაცია საერთოდ არ არის. ვერც ვებ გვერდი ვერ მოვიძიე. არ არიან აქტიურები.

მიუხედავად იმისა, რომ საიტი მითითებულია სავიზიტო ბარათზეც, მე დიდი მცდელობის მიუხედავად ვერ შევედი ვერც მათ საიტზე და ვერც მათ ფე გვერდი ვიპოვე.

საიკეთესო სტანდარტები

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო
90-100 ქულა



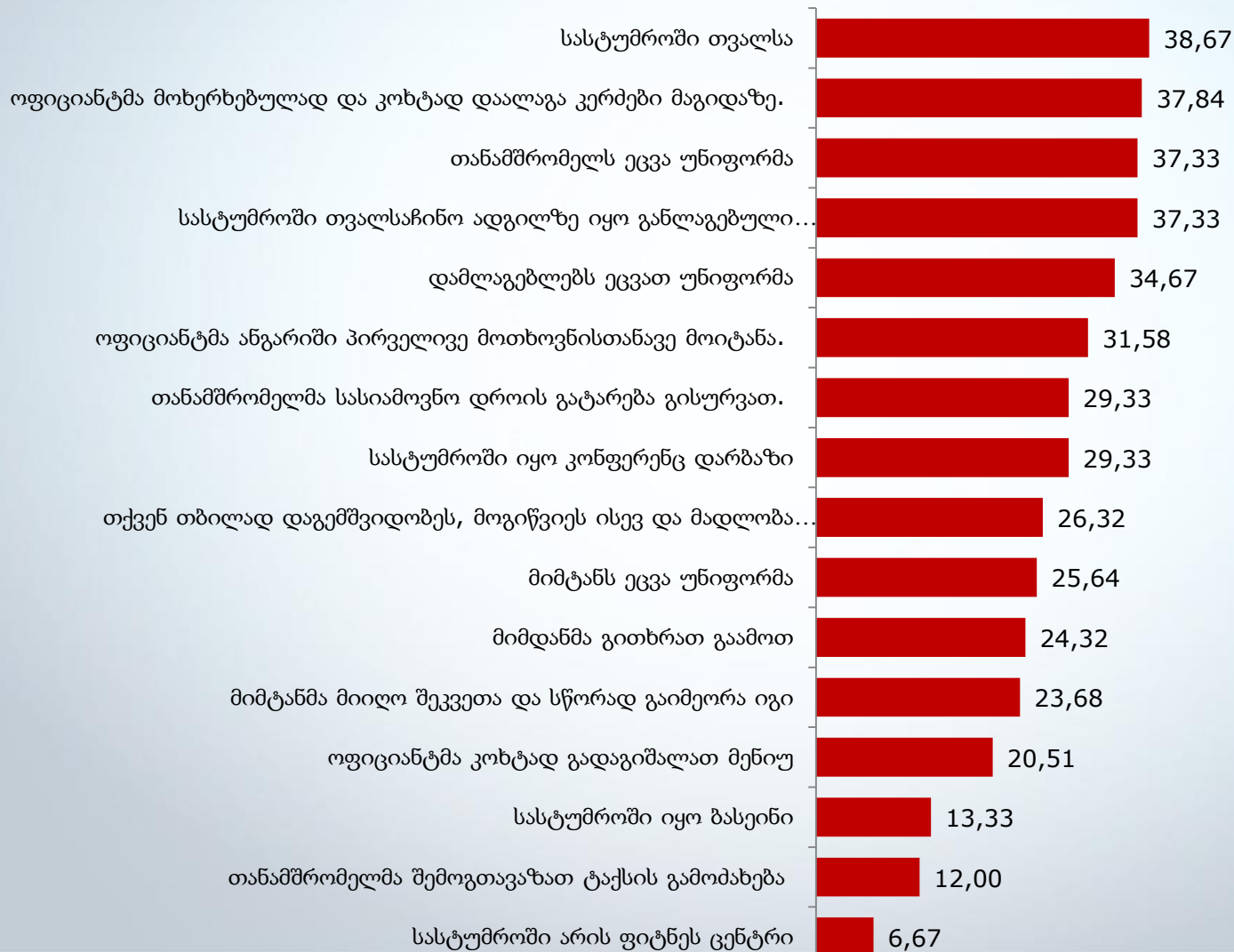
განვითარების ზონები

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

არადამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო:
90-100 ქულა



სერვისის სუბიექტური შეფასება



Net Promoter Score (NPS) - მომხმარებლის ლოიალობის კოეფიციენტი

დამყარებულია ფუნდამენტალურ შეხედულებაზე, რომ ნებისმიერი კომპანიის მომხმარებელი შეიძლება დავყოთ სამ კატეგორიად: პრომოუტერი, პასიურები და კრიტიკები.

თითოეული ეს კატეგორია განისაზღვრება პასუხით კითხვაზე: "რამდენად შესაძლებელია რომ თქვენ N კომპანიის მომსახურება შეთავაზოთ მეგობარს, ნაცნობს ან კიდევ კოლეგას 1-დან 10 ქულამდე?"

მომხმარებლები პასუხობენ 10 ქულიანი შკალის მიხედვით და შემდეგი კლასიფიკაციით:

პრომოუტერი (შეფასება 9-10) - ლოიალური ენთუზიასტები, რომლებიც იყიდიან კომპანიის მომსახურებას და რეკომენდაციას მისცემენ თავიანთ ახლობლებს ისარგებლონ ამავე კომპანიით.

პასიურები (7-8) - დაკმაყოფილებულნი მაგრამ ენთუზიასმის გარეშე, ისინი კონკურენტული წინადადებების მხრივ დაუცველნი არიან.

კრიტიკები (შეფასება 1-6) - უკმაყოფილო მომხმარებელი, რომელთაც შეუძლიათ ავნონ კომპანიის იმიჯს, მასზე უარყოფითი ინფორმაციის გავრცელების მხრივ.

სერვისის სუბიექტური შეფასება

ემოციური (სუბიექტური) შეფასება განისაზღვრება, მისტიური მყიდველის მიერ, ბლოკის - "სუბიექტური შთაბეჭდილებები" შეფასებით, რომელიც განთავსებულია ყველა ანკეტაში. ამ ბლოკის შეფასება გავლენას არ ახდენს ობიექტურ მაჩვენებელზე.

შეფასების კრიტერიუმი: აქტიურობა და გაყიდვაზე ორიენტირებულობა, თავაზიანობა და კეთილგანწყობა, ინტერიერი, პერსონალის კომპეტენტურობა, მომსახურების სისწრაფე.

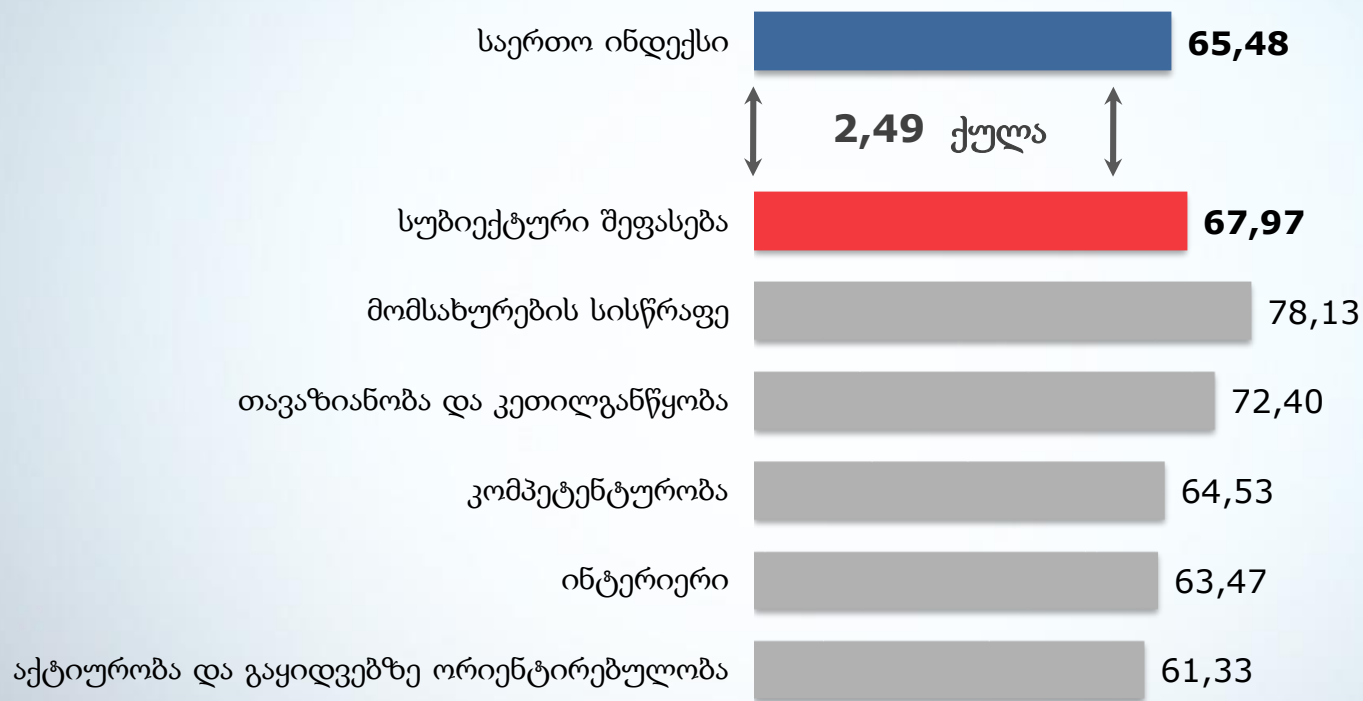
სუბიექტური(ემოციონალური) შეფასება

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო:
90-100 ქულა



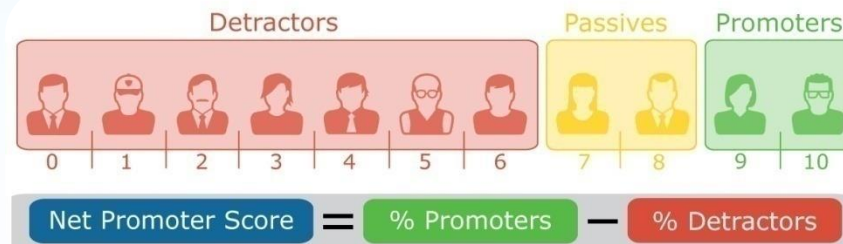
სუბიექტურმა შეფასებამ შეადგინა 67,97 ქულა, რომელიც შეესაბამება კატეგორიას დამაკმაყოფილებელი.

ყველაზე ცუდად შეფასებულია კრიტერიუმი "აქტიურობა, გაყიდვაზე ორიენტირება".

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელი, სასტუმროს სტუმარი, იძლევა უფრო მაღალ სუბიექტურ შეფასებას.

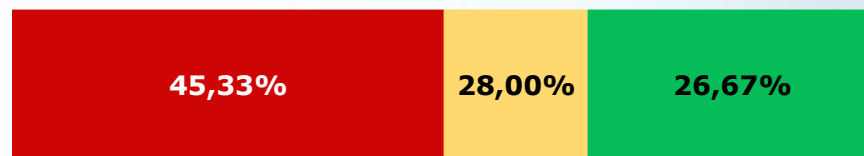
NPS - NET PROMOTER SCORE

NPS NET PROMOTER SCORE



მზადყოფნა
რეკომენდაცია გაუწიო

-18,67



■ კრიტიკები ■ პასიურები ■ პრომოუტერები

ლოიალურობის კოეფიციენტი გვიჩვენებს რომ სტუმრები არ არიან მზად რეკომენდაცია გაუწიონ სასტუმროებს, იგი შეადგენს -18,67., პრომოუტერების ნაწილი (ენტუზიასტების, რომლებიც მზად არიან რეკომენდაცია გაუწიონ) შეადგენს 26,67%, და საკმაოდ ჩამოუვარდება კრიტიკების მაჩვენებელს (წინააღმდეგ, ნეგატიურად განწყობილ არალიოალურ კლიენტებს) - 45,33%.

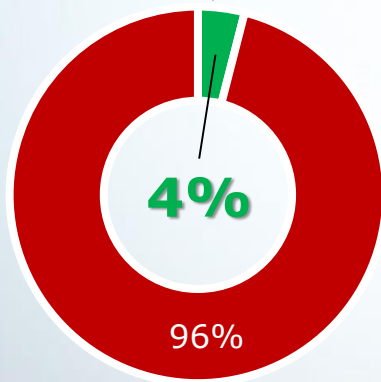
ვიზიტის განხორციელების სურვილი

მომავალში ვიზიტის განხორციელების სურვილი

კლიენტების
შემოდინება



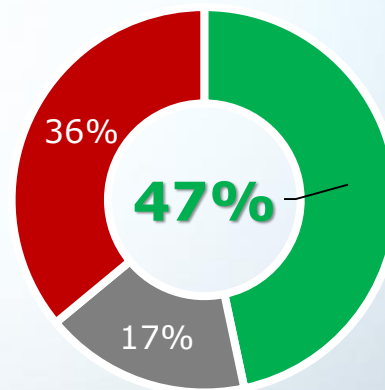
ყოფილხართ თუ არა აღნიშნულ
სასტუმროში ჩვეულებრივი მომხმარებლის
როლში



■ დიახ ■ არა

ეწვევით თუ არა ამ სასტუმროს მომავალში
როგორც უბრალო მომხმარებელი

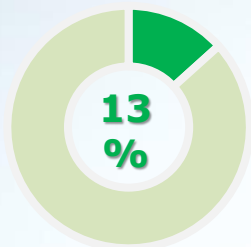
➤ +43% ◀



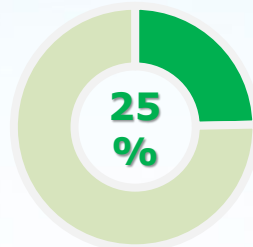
■ დიახ ■ არ გადამიწყვეტია ■ არა

ვიზიტის განხორციელების სურვილი. მოტივაცია

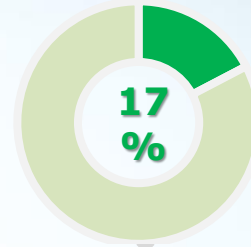
რა ფაქტორმა შეიძლება
განაპირობოს ისევ ამ
ობიექტზე თქვენი ვიზიტი
N=75



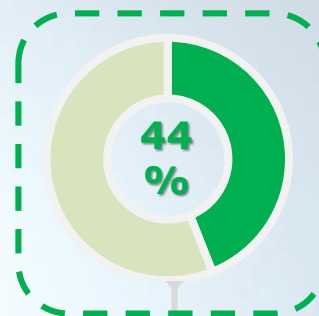
მომსახურება



კომფორტი და დამატებითი
სერვისი

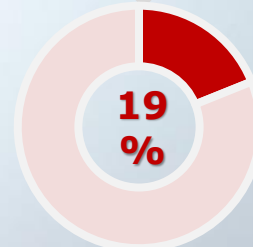
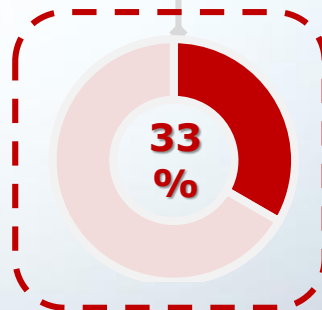
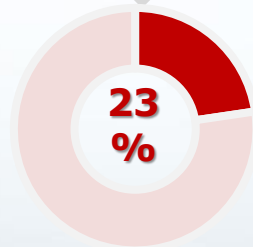
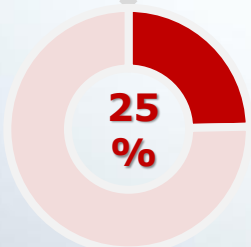


ფასი



ადგილმდებარეობა

რატომ გადაწყვიტეთ არ
ეწვიოთ აღნიშნულ
დაწესებულებას
N=75



დასკვნები

- ✓ აჭარის სასტუმროების მომსახურების ხარისხის კვლევის საერთო ონდბექსმა შეადგინა 65,48 ქულა.
- ✓ მონიტორგის შედეგებით ვიზიტების სუბიექტური შეფასება შეადგენს 67,97 ქულას. (კატეგორია დამაკმაყოფილებელი), რაც ობიექტურ შეფასებაზე 2,49 ქულით მეტია. ეს კი იმის მაჩვენებელია რომ მომხმარებელი, რომელმაც ისარგებლეს სასტუმროს მომსახურებით, აძლევს უფრო მაღალ სუბიექტურ შეფასებას, მიუხედავად თანამშრომლების მიერ მომსახურების სტანდარტების დაბალ დონეზე შესრულებისა.
- ✓ ანკეტის ბლოკებში სტანდარტების შესრულების შედეგები:
 - 1. ბლოკი: მომსახურება - 59,56 ქულა. (კატეგორია არა დამაკმაყოფილებელი)
 - 2 ბლოკი: ოპერაციული სტანდარტები - 71,69 ქულა.
- ✓ მომსახურების ეტაპების მიხედვით საუკეთესო შედეგი დაფიქსირდა მე-8 განყოფილებაში. კომპლექტაცია და ნომრის სისუფთავე - 83,65 ქულა (კატეგორია კარგი). ყველაზე ცუდი შედეგი მე-4 განყოფილებაში. მომსახურება რესტორანში. - 41,55 ქულა.
- ✓ მაქსიმალურად დასახვეწია შემდეგი სტანდარტები:

თქვენ თბილად დაგემშვიდობნენ, მოგიწვიეს მომავლისთვის და მადლობა გადაგიხადეს ვიზიტისათვის - 25,95 ქულა.

მიმტანი იყო უნიფორმაში ჩაცმული - 25,64 ქულა.

მიმტანმა გითხრათ 'გამოთ' - 24,32 ქულა.

მიმტანმა მიიღო თქვენი შეკვეთა და გაგიმეორათ იგი - 23,68 ქულა.

მიმტანმა კოხტად გადაგიშალათ მენიუ - 20,51 ქულა.

სასტუმროში არის საცურაო აუზი - 13,33 ქულა.

თანამშრომელმა შემოგთავაზათ ტაქსის გამოძახება - 12,00 ქულა.

სასტუმროში არის ფიტნეს ცენტრი - 6.67 ქულა

დასკვნები

- ✓ ქსელის ლოიალობის კოეფიციენტი ადასტურებს მზადყოფნის არქონას, რეკომენდაცია გაუწიონ ქსელს საკუთარ გარემოცვაში და შეადგენს - 18,67, პრომოუტერების წილი (ლოიალური ენთუზიასტების, რომლებიც მზად არიან გარემოცვას ურჩიონ ქსელი) შეადგენს 26,67% და საგრძნობლად ჩამორჩება კრიტიკოსების წილს. (არალოიალური კლიენტების რომლებიც ნაგატიურად არიან განწყობილი კომპანიის მიმართ) - 43,55%
- ✓ შემდეგი სტუმრობისთვის მზად არის მომხმარებლების 47%. აღსანიშნავია დამსვენებლების ნაკადის ზრდა 43%. (სხვაობა ყოფილ სტუმრებსა და მზადმყოფნი მომხმარებლის ეწვიონ მას შემდგომში)
- ✓ მომხმარებლის უმრავლესობა გამოთქვამდა მზადყოფნას ეწვიონ კიდევ ერთხელ სასტუმროს ადგილმდებარეობის გამო.

რეკომენდაციები



მომსახურების ხარისხის კვლევის შედეგების ანალიზის საფუძველზე რეკომენდირებულია:

- ✓ ლოკაციის ხელმძღვანელები ყურადღებით გაეცნონ მონიტორინგის შედეგებს.
- ✓ განსაკუთრებული ყურადღება მიექცეს მომსახურების სტანდარტებს, რომლებიც მონიტორინგის მანძილზე შესრულებული იყო არადაამაკმაყოფილებელ დონეზე.
- ✓ მიმხმარებლის დაკმაყოფილების დონის ასამაღლებლად, საჭიროა კოლექტივთან ერთად შემუშავებული იქნას ნორმატივები რომლებმაც აჩვენა არადაამაკმაყოფილებელი შედეგი.
- ✓ სასურველია ჩატარდეს თანამშრომლებისთვის სასწავლო ღონისძიებები, განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს მომსახურების სტანდარტებს რესტორანში და საერთო მომსახურებას.
- ✓ ჩატარდეს პერიოდულად პერსონალის ტესტირება მომსახურების სტანდარტებში, ცოდნის გამყარების მიზნით.
- ✓ სასურველია ჩატარდეს პროგრამა მისტიური მომხმარებელი მუდმივ საფუძველზე, რადგან მუდმივი მონიტორინგის დროს, მომსახურე პერსონალი ყოველთვის გრძნობს კონტროლს, და ასრულებს სერვისის სტანდარტებს. დასახეთ მიზანი მომდევნო მონიტორინგის პერიოდში.

A close-up photograph of a person's hand, with the index finger pointing upwards. Overlaid on the finger is a bright, glowing white power button icon (a circle with a vertical line and a semi-circle). The icon is surrounded by several concentric, semi-transparent circles, creating a ripple effect. The background is blurred, showing what appears to be a person in a white lab coat.

მადლობა!