

heraklea



## **MYSTERY SHOPPING DAN**

26. ožujka 2015, Split

# Što smo htjeli saznati?



- saznati pravu situaciju na terenu
- saznati kako nas gosti/klijenti/kupci vide
- snimiti stanje kvalitete usluge
- kako ciljano unaprijediti kvalitetu usluge

# Tajni gosti 2014



heraklea

# Opseg projekta Tajni gost 2014

- **Vrijeme trajanja:** lipanj, srpanj i kolovoz 2014
- Posjećeno je svih **sedam županija** na Jadranu
- Tajni gosti su posjetili ukupno **1687** lokacija, od toga:
  - **1247** posjeta u **ugostiteljskim objektima** (hoteli, kampovi, restorani, barovi, noćni klubovi, kavane, slastičarne, fast food...)
  - **440** u **popratnim turističkim sadržajima** (wellness, sport, izleti, muzeji, vinarije, agroturizam, banke, pošte, mjenjačnice, benzinske postaje, jadrolinija, taxi, aquapark...)

## Evo kako to izgleda

- *„Vlasnica apartmana je ljubazno rekla da dođemo pogledati što ima u ponudi te ako nam odgovara da ostanemo, a ako ne da će nam pomoći potražiti drugi smještaj u mjestu.“*
- *„Gospođa je zamolila dokumente kako bi obavila prijavu gostiju i ljubazno ponudila piće dobrodošlice na račun domaćina.“*
- *„Djelatnica je ljubazno objasnila vrste vina koje proizvode te u kojim bačvama vino stoji kao bi postigli najbolji okus te je ponudila da kušamo vino.“*

## Evo kako to izgleda

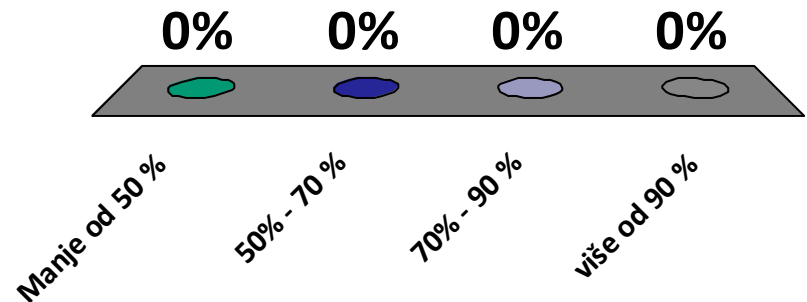
- *„ Budući da nismo dobili račun za piće zamolila sam djelatnicu da nam ga izda, na što je odgovorila da još nisu otvorili i rukom pokazala na radnika koji je radio oko šanka te navela da joj ne radi kasa i ne izdaju račune. ”*
- *„ Rekla sam da sam prvi put u mjestu te ne znam što bih mogla razgledati budući da je oblačno vrijeme. Djelatnik je ponudio da uzmem kartu grada s pulta ili neki od prospekata koji su se nalazili na lijevom zidu poslovnice te je nastavilo razgovarati s kolegicom. ”*
- *„ Dvije minute nakon što smo sjele nam je prišla domaćica restorana, uz osmijeh, bez pozdrava je donijela jelovnike. Nakon što sam je pozdravila, rekla je „Znači hrvatski“ te otišla. ”*

heraklea

KOLIKO JE TURISTIČKIH DJELATNIKA

**POZDRAVILO** GOSTA NA DOLASKU?

- A. Manje od **50 %**
- B. **50% - 70 %**
- C. **70% - 90 %**
- D. više od **90 %**



## Rezultati Tajni gost 2014

**83,34 %**

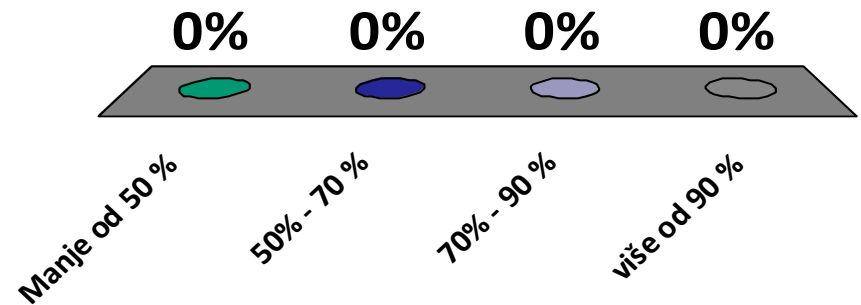
djelatnika je  
**pozdravilo** gosta na dolasku





KOLIKO SE TURISTIČKIH DJELATNIKA  
**OSMIJEHNULO** GOSTU?

- A. Manje od **50 %**
- B. **50% - 70 %**
- C. **70% - 90 %**
- D. više od **90 %**



## Rezultati Tajni gost 2014

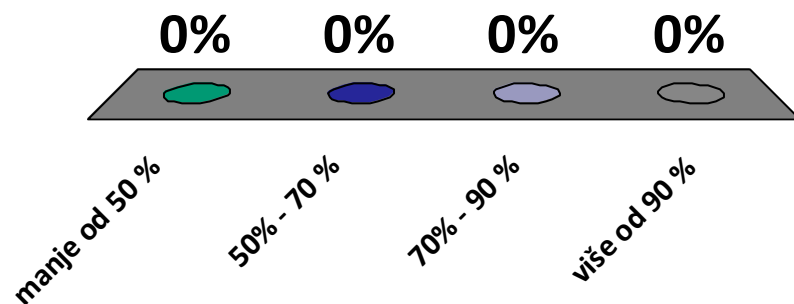
**60,41 %**

djelatnika se  
**osmijehnulo** gostu



KOLIKO JE TURISTIČKIH DJELATNIKA  
**POZDRAVILO** GOSTA NA ODLASKU?

- A. manje od **50 %**
- B. **50% - 70 %**
- C. **70% - 90 %**
- D. više od **90 %**



heraklea

## Rezultati Tajni gost 2014

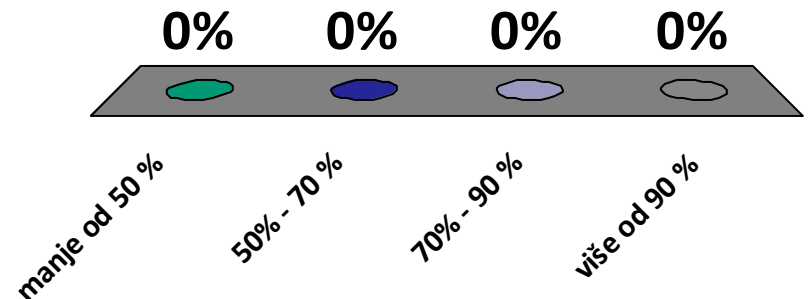
**76,73 %**

djelatnika je  
**pozdravilo** gosta na odlasku



KOLIKO JE TURISTIČKIH DJELATNIKA  
**ZAHVALILO** GOSTU NA ODLASKU?

- A. manje od **50 %**
- B. **50% - 70 %**
- C. **70% - 90 %**
- D. više od **90 %**



heraklea

## Rezultati Tajni gost 2014

**65,67 %**

djelatnika je **zahvalilo** gostu



# Iš'o medo u dućan 2015



heraklea

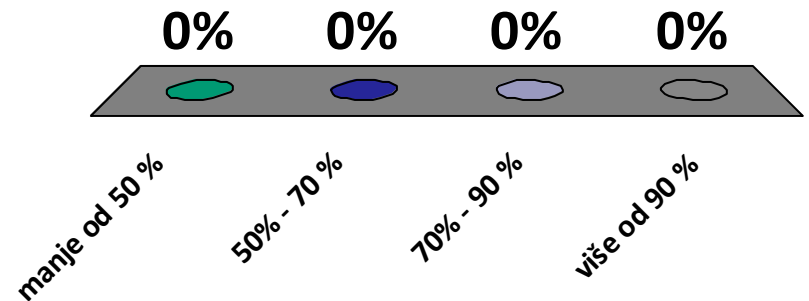
# Opseg projekta Iš'o medo u dućan

- **Vrijeme trajanja:** 15. siječnja – 01. veljače 2015
- Posjećena je cijela Hrvatska
- Tajni kupci su posjetili ukupno **1000** lokacija, od toga:
  - **208** posjeta **ugostiteljskim objektima** (kafić, restoran, slastičarna, pivnica, noćni klub, fast food...)
  - **126** posjeta **financijskim institucijama** (banka, pošta...)
  - **666** posjeta **maloprodajnim objektima** (prehrana, supermarket, butik s odjećom ili obućom, ljekarna, benzinska postaja, pekarnica, tehnička roba, drogerija, računalna oprema, dječja oprema, prodavaonica za kućne ljubimce...)



KOLIKO JE DJELATNIKA  
**POZDRAVILO** GOSTA/KUPCA/KLIJENTA?

- A. manje od **50 %**
- B. **50% - 70 %**
- C. **70% - 90 %**
- D. više od **90 %**



## Rezultati Išao medo u dućan 2015

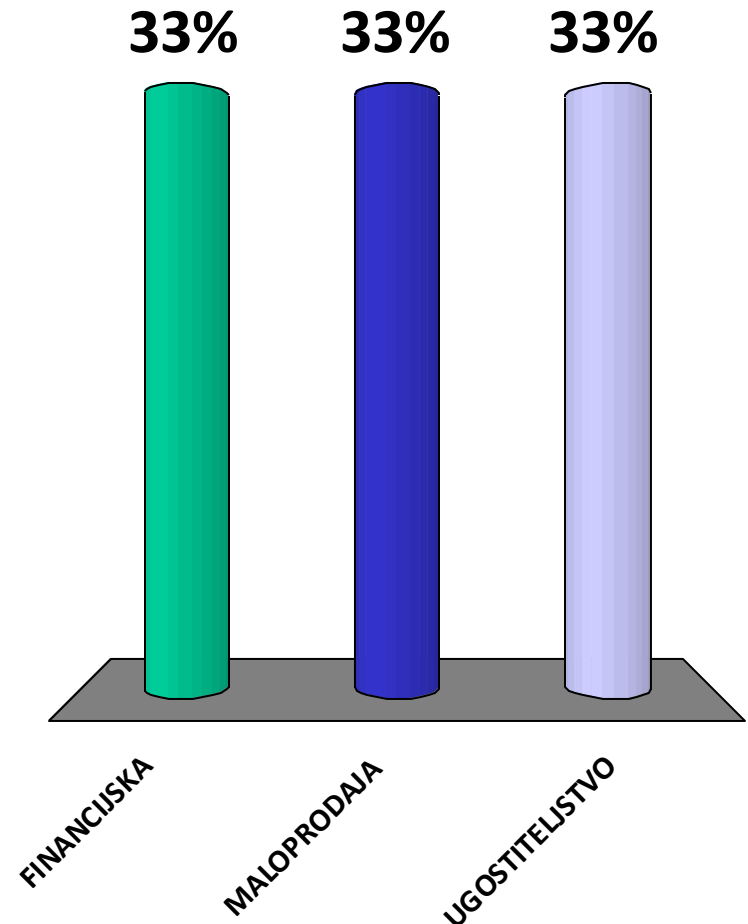
**83,90 %**

djelatnika je **pozdravilo**  
gosta/kupca/klijenta



KOJA JE **DJELATNOST** OSTVARILA NAJBOLJE  
REZULTATE?

- A. FINANCIJSKA**
- B. MALOPRODAJA**
- C. UGOSTITELJSTVO**

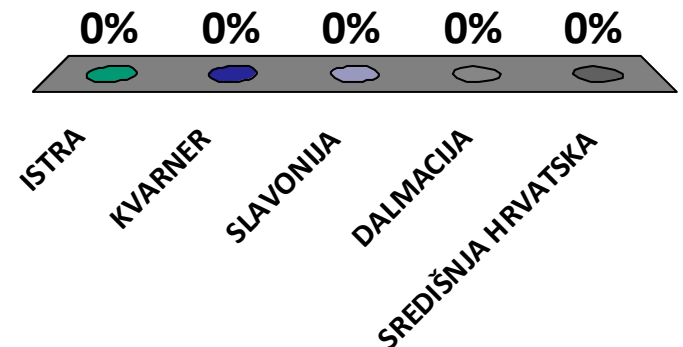


# Rezultati Išao medo u dućan 2015- po djelatnostima

Djelatnost	Pozdrav	Bez pozdrava
FINANCIJSKA INSTITUCIJA	80,95%	19,05%
MALOPRODAJA	81,68%	18,32%
UGOSTITELJSTVO	92,79%	7,21%

KOJA JE **REGIJA** OSTVARILA NAJBOLJE REZULTATE?

- A. ISTRA**
- B. KVARNER**
- C. SLAVONIJA**
- D. DALMACIJA**
- E. SREDIŠNJA HRVATSKA**



# Rezultati Išao medo u dućan 2015- po regijama

Regija	Pozdrav	Bez pozdrava
ISTRA	75,00%	25,00%
KVARNER	85,19%	14,81%
SLAVONIJA	89,68%	10,32%
DALMACIJA	84,21%	15,79%
SREDIŠNJA HRVATSKA	83,01%	16,99%

heraklea

# Pitanja



## Kontakt

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

Tel: 01/4811 760  
Mob: 099/ 2140 030

[www.heraklea.hr](http://www.heraklea.hr)  
[zeljka.bakmaz@heraklea.hr](mailto:zeljka.bakmaz@heraklea.hr)

