

PRÍLOHY

Príloha 1 Dotazník

Milí klienti,

obraciame sa na Vás s prosbou, aby ste vyjadrili svoje postrehy a pripomienky k Vašej dovolenke strávenej s CK Happy Travel. Vaše názory pomáhajú neustále zlepšovať kvalitu našej práce, vám poskytovaných služieb, a tým aj výsledný zážitok z vašej dovolenky.

Meno a priezvisko:

Miesto pobytu:

Názov ubytovania:

V termíne: od do

Stupnica hodnotenia : 1-veľmi spokojný (nad očakávania); 2- viac spokojný ako nespokojný; 3 - neutrálne; 4 – viac nespokojný ako spokojný; 5 – veľmi nespokojný

1.ČASŤ – Pred zakúpením zájazdu CK Happy travel

1. Odkiaľ ste sa o nás dozvedeli?

- po predchádzajúcej dobrej skúsenosti som sa opäť vrátil/a do CK Happy Travel*
- od známych*
- u autorizovaného predajcu CK Happy Travel (iná cestovná kancelária alebo cestovná agentúra)*
- išiel/išla som náhodne okolo pobočky CK Happy Travel*
- z katalógu*
- na veľtrhu cestovného ruchu ITF SlovakiaTour*
- z reklamy v _____*
- cez internet _____*
- iné _____*

2. Čo vás najviac ovplyvnilo pri výbere vašej dovolenky? (označte 3 najvýraznejšie kritéria)

- cena*
- miesto pobytu*
- termín pobytu*
- dĺžka pobytu*
- kategória hotela*
- poloha a vzdialenosť hotela od centra letoviska (možnosti výletov do blízkeho okolia)*
- vybavenie hotela (športové ihriská, kultúrny program, animácie, aquapark, lunapark a iné)*
- forma stravovania*
- vzdialenosť od pláže*
- odporúčanie od známych*
- odporúčanie pracovníka CK*
- recenzie na internete*
- iné _____*

3. Ako hodnotíte prístup, kvalitu a množstvo informácií, ktoré ste dostali pri kúpe zájazdu od pracovníkov CK Happy Travel, z katalógu, webu, cestovných informácií...?

Spôsob komunikácie a osobitný prístup predajcu : 1 2 3 4 5

Ponúknutie viacerých možností a alternatívnych ponúk (prispôsobenie sa požiadavkám klienta): 1 2 3 4 5

Použitie pomôcok (video, DVD, fotky a pod.) **áno** **nie**
Ak áno – aké:_____

Prezentácia produktu (záujem o klienta): 1 2 3 4 5

Odpovede a riešenia všetkých špecifických otázok a požiadaviek:
 1 2 3 4 5

Dostatok potrebných informácií (kvalitné a podrobné informácie):
 1 2 3 4 5

2.ČASŤ – Po zakúpení zájazdu CK Happy travel

4. Ako ste boli spokojný/á s/so

leteckou prepravou : 1 2 3 4 5

prepravou (transfermi) do/z hotela : 1 2 3 4 5

ubytovaním :

<i>čistota vybavenia</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
<i>kvalita a komfort vybavenia</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
<i>personál</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

stravovaním:

<i>množstvom</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
<i>kvalitou</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
<i>vzhľadom</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

5. Ako hodnotíte okolie pri Vašom ubytovaní?

<i>čistota</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
<i>vybavenosť</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

6. Ktoré z nasledujúcich možností vystihujú prácu Vášho delegáta / Vašej delegátky. (uved'te, prosím, meno delegáta)

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> komunikatívny/a | <input type="checkbox"/> profesionálny/a | <input type="checkbox"/> rozhodný/á | <input type="checkbox"/> dobrý/á organizátor/ka |
| <input type="checkbox"/> starostlivý/á | <input type="checkbox"/> spoločenský/á | <input type="checkbox"/> nápomocný/á | <input type="checkbox"/> výrečný/á |
| <input type="checkbox"/> jazykovo zdatný/á | <input type="checkbox"/> trpezlivý/á | <input type="checkbox"/> priateľský/á | <input type="checkbox"/> skúsený/á |
| <input type="checkbox"/> rozvážny/a | <input type="checkbox"/> samostatný/á | <input type="checkbox"/> ochotný/á | <input type="checkbox"/> dôkladný/á |
| <input type="checkbox"/> kludný/á | <input type="checkbox"/> aktívny/a | <input type="checkbox"/> výrečný/á | <input type="checkbox"/> má všeobecný prehľad |
| <input type="checkbox"/> pomalý/á | <input type="checkbox"/> roztržitý/á | <input type="checkbox"/> nedochvilný/a | <input type="checkbox"/> neprístupný/á |
| <input type="checkbox"/> prudký/á | <input type="checkbox"/> výbušný/á | <input type="checkbox"/> vulgárny/a | <input type="checkbox"/> arogantný/á |
| <input type="checkbox"/> drzý/á | <input type="checkbox"/> nezastihnuteľný/á | | |

Iné postrehy _____

7. Využili ste možnosti ponúkaných fakultatívnych výletov vo vašej destinácii, ak nie, prečo?

- áno absolvoval/a som fakultatívny výlet do _____
- nie _____

3.ČASŤ – Celkové hodnotenie zájazdu

8. Aké je vaše celkové hodnotenie pobytového zájazdu s CK Happy travel (postrehy, pripomienky, rady, názory...)

9. Čo by ste radi uvítali v ponuke CK Happy Travel?

10. Aké máte budúročné cestovateľské plány?

- budúci rok dovolenku neplánujem*
- plánujem navštíviť _____*

Ďakujeme Vám, že ste si našli čas a prispeli tak ku skvalitneniu našich služieb.

Kolektív CK Happy Travel Vám želá veľa ďalších nových cestovateľských zážitkov!

Oblasť	Cieľ	Neuspokojivý výkon	Potreba zlepšenia	Dobrý výkon	Výborný výkon
Príprava	Maximalizovať šancu na úspech predaja	Nepripravené predajné miesto (vypnutý počítač, nedostupné letáky) Zamestnanec nepripravený na predajný rozhovor. Negatívne nalaďený zamestnanec.	Počítač vypnutý, nie ľahko dostupné materiály. 3P – produkty, predajné zručnosti, psychologická príprava	Počítač je zapnutý, zamestnanec je prihl. do systému, materiály pripravené. Pracovný stôl upravený. Zamestnanec pozitívne nalaďený. 3P - produkty, predajné zručnosti, psychologická príprava	Pozitívne nalaďený zamestnanec. Pracovný stôl upravený, bez nepotrebných predmetov ku predaju. Počítač a všetky materiály pripravené, všetky potrebné aplikácie spustené Image – pracovisko + zamestnanec + dodržiavanie štandardov vrátane viditeľnej menovky.
Vstup	Navodiť pozitívnu atmosféru	Pôsobí nepríjemným dojmom, klienta nezdraví a nenadväzuje očný kontakt. Nedokáže vytvoriť príjemnú atmosféru na predajný rozhovor.	Zdraví klienta neúprimným/strojeným pozdravom, obmedzuje očný kontakt na minimum. Záujem o klienta je neaktívny.	Príjemne, zreteľne a s úsmevom zdraví klienta, nadväzuje očný kontakt. Ice Break – voľná téma možná už u existujúcich klientov. Zahájenie rozhovoru úvítacou otázkou.	Klienta pozdraví ako prvý, s úsmevom a nadväzuje očný kontakt. Zanalyzuje a prispôbi sa typu klienta, pričom vytvára príjemnú atmosféru na predajný rozhovor. Ice Break Zahájenie rozhovoru úvítacou otázkou, oslovenie klienta menom (už existujúceho), robenie si poznámok, povedať klientovi o programe rozhovoru.
Diagnóza	Zistiť potreby klienta, pomocou otvorených otázok	Nepoužíva otvorené otázky k identifikácii potrieb klienta (pri prvej reakcii klienta ihneď ponúka produkt klientovi). Neposkytuje klientovi priestor k vyjadreniu potrieb	Pomocou uzavretých otázok zisťuje potreby klienta. Neposkytuje klientovi priestor k vyjadreniu jeho potrieb. Nepočúva klientove potreby. Často bezdôvodne preskakuje medzi jednotlivými oblasťami predaj. rozhovoru.	Používa prevažne zatvorené otázky k identifikácii potrieb klienta. Počúva klienta, poskytuje priestor klientovi, ale občas prepočuje príležitosť (neidentifikuje predajné príležitosti). Bездôvodne nepreskakuje medzi oblasťami, avšak niekedy nereaguje adekvátne na dotazy klienta.	Používa väčšinou otvorené otázky k identifikácii potrieb klienta. Aktívne počúva klienta a dáva mu priestor na vyjadrenie. Dodržiava oblasti predajného rozhovoru. Bездôvodne nepreskakuje medzi oblasťami, na námietky a dotazy klienta argumentuje citlivo. Z poznámok slovami klienta zhrnie diagnózu.
Ovplyvňovane	Zladiť potreby klienta s našou ponukou	Prezentuje klientovi parametre produktu a nie výhody spolu s úžitkom. Nepoužíva názorné pomôcky. Na námietky vôbec nereaguje a neargumentuje.	Na základe identifikovaných potrieb klientovi prezentuje parametre a niektoré výhody produktu. Keď predstavuje produkty, nepoužíva jednotlivo pomôcky. Nereaguje konštruktívne na klientove námietky.	Na základe identifikovaných potrieb klientovi zrozumiteľne prezentuje výhody produktov. Používa len názorné materiály. Na námietky reaguje konštruktívne.	Štruktúrované komunikuje s klientom a zhrňa hlavné úžitky pre klienta. Na základe identifikovaných potrieb klientovi zrozumiteľne, stručne a výstižne prezentuje produkt, bez odborných výrazov, neponúka ale „odporúča“. Efektívne používa názorné materiály – vizualizácia. Vždy sa uistí, že klient rozumie produktu a ponuke. Na záver rekapituluje doporučenia klientovi. Na námietky reaguje konštruktívne, overuje si pochopenie, argumentuje.
Uzavretie	Uzavrieť zmluvu	Ignoruje nákupné signály, po prezentácii nenavrhuje uzavretie obchodu.	Mechanicky navrhne uzavretie zmluvy bez ohľadu na nákupný signál. V prípade odmietnutia zmluvy nenavrhuje konkrétne ďalšie stretnutie.	Rozpozná nákupné signály, aktívne navrhne uzavretie zmluvy. Prehľadne zoznámi klienta s detailmi zmluvy.	Citlivo reaguje na nákupné signály (vie, čo chce klientovi predat', vytlačí maximum), identifikuje i skryté pochybnosti a odstráni ich. Aktívne navrhne uzavretie zmluvy. Prehľadne zoznámi klienta s detailmi zmluvy a uistí sa, že je všetko v poriadku a či klient súhlasí.
Starostlivosť	Dlhodobý vzťah s klientom	Po uzavretí obchodu nechá klienta odísť bez akýchkoľvek ďalších informácií.	Rozlúči sa s klientom, ale neposkytne ďalšie informácie.	Rozlúči sa s klientom a informuje klienta o dostupnosti služieb. Kontakt na klienta (tel.číslo, e-mail).	Informuje klienta o službách pobočky (otváracia doba..) Poďakuje klientovi za prejavenu dôveru a informuje o ďalších možnostiach rozvoja obchodného vzťahu.. Kontakt na klienta (te.číslo, e-mail).