

## Tajemniczy klient, czyli ocena jakości obsługi w certyfikowanych jednostkach Informacji Turystycznej 2019

2019-11-04



Celem tego cyklicznego badania jest ocena jakości obsługi w PIT i CIT oraz zgodności świadczonych usług z regulaminem certyfikacji (nadany certyfikatem). Wyniki badania wskazują mocne i słabe strony placówek oraz rekomendują kierunki zmian i tematykę szkoleń dla kadr Informacji Turystycznej.

W 2019 roku badanie Tajemniczy klient (Mystery Client) realizowane było trzema metodami: kontaktu bezpośredniego, mailowego oraz - po raz pierwszy - telefonicznego.

Wyniki napawają optymizmem. Dla pomiaru realizowanego metodą kontaktu bezpośredniego ("Tajemniczy klient" odwiedza placówkę i ocenia jej usytuowanie, oznakowanie itp. oraz różne aspekty obsługi przez konsultanta) ogólny średni wskaźnik jakości obsługi klienta placówek Informacji Turystycznej w 2019 roku (obliczony na podstawie średnich z wszystkich pytań w arkuszu obserwacji) wyniósł 76,6%, czyli o 16 p.p. więcej niż w 2017 roku. Poprawa nastąpiła również w pomiarze jakości kontaktu mailowego.

Zapraszamy do zapoznania się z ogólnymi wynikami badania na stronie Polskiej Organizacji Turystycznej (Raport Tajemniczy Klient - Informacja Turystyczna 2019). Wyniki szczegółowe zostały już zaprezentowane w październiku podczas spotkania Zarządu Forum Informacji Turystycznej. Planowane jest również pokazanie wyników tego badania podczas Walnego Zgromadzenia członków FORUM Informacji Turystycznej w dn. 3-4.12.2019 r. w Tarnowie.

Kolejne badanie w zakresie jakości standardów usług Informacji Turystycznej w Polsce zostało zaplanowane za 2 lata.