

ანალიტიკური ანგარიში

MYSTERY SHOPPING პროგრამის შედეგები
მომსახურების ხარისხის კვლევა აჭარის რესტორნებში
პერიოდი: 19.08.2015 - 04.10.2015

დამზადებულია:



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 შეფასების კრიტერიუმები

სტანდარტების შესრულება



- დაჯავშნა
- სისუფთავე და დაწესებულების ატმოსფერო
- პერსონლის მომსახურების კულტურა
- კერძების ხარისხი
- კონფლიქტური სიტუაცია
- მარკეტინგი

სუბიექტური შეფასება



- თავაზიანობა
- აქტიურობა
- სისწრაფე
- კომპეტენტურობა
- ინტერიერი

NPS



NPS =
% პრომოუტერი –
% დეტრექტორი

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



ANKETA

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.

განყოფილებები	ქულა	საერთო რეზულტატში წილი
განყოფილება 1. დაჯავშნა	4	9%
განყოფილება 2. სისუფთავე და დაწესებულების ატმოსფერო	14	30%
განყოფილება 3. პერსონლის მომსახურების კულტურა	21	45%
განყოფილება 4. კერძების ხარისხი	3	6%
განყოფილება 5. კონფლიქტური სიტუაცია	3	6%
განყოფილება 6. მარკეტინგი	2	4%
ჯამი	47 ქულა	100%



კვლევის შედეგები



სერვისის შეფასება

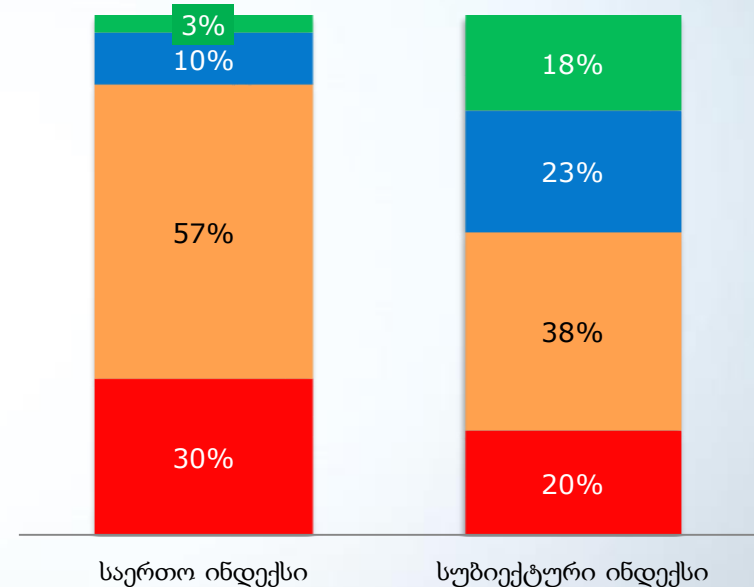
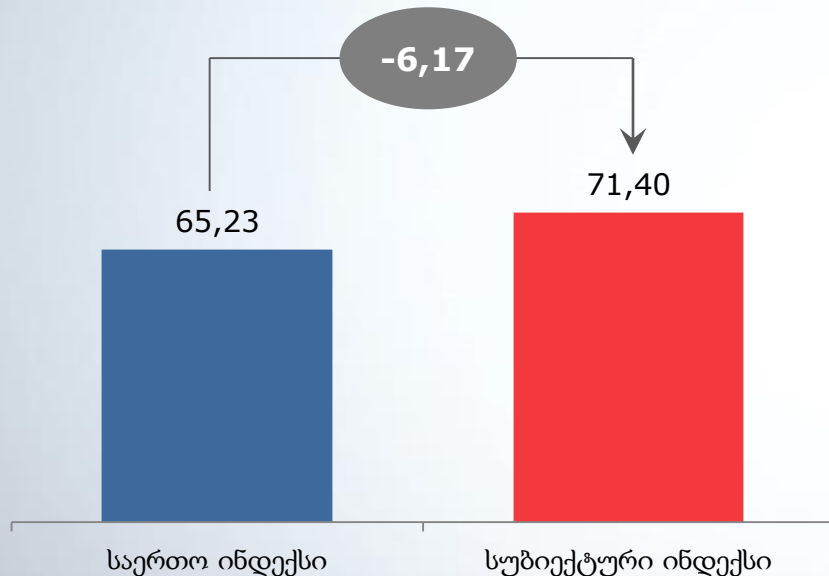
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

შეფასების განაწილება
კატეგორიების მიხედვით



დამაკმაყოფილებელი შედეგი საერთო ინდექსში აიხსნება იმით, რომ მომსახურების ხარისხის შეფასების უმრავლესობა განაწილდა უარყოფითი კატეგორიების საზღვრებში (დამაკმაყოფილებელი და არადამაკმაყოფილებელი შეფასების წილი შეადგენს 87%)

მომსახურების ხარისხის ემოციური (სუბიექტური) შეფასება ასევე შეესაბამება დამაკმაყოფილებელ კატეგორიას და ბევრად აღემატება ტოტალურ ინდექსს. სხვაობა შეადგენს - 6,17 ქულას. ეს მიუთითებს მასზე, რომ მომხმარებელი, რომელიც ეწვია რესტორანს, იძლევიან უფრო მაღალ სუბიექტურ შეფასებას საკუთარი ვიზიტისას, მიუხედავად თანამშრომლების მიერ მომსახურების სტანდარტების უფრო დაბალ დონეზე შესრულებისა.

მომსახურების შეფასების ეტაპები

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

განვითარების ზონა

საერთო ინდექსი

65,23

განყოფილება 1. დაჯავშნა

54,20

განყოფილება 2. სისუფთავე და დაწესებულების ატმოსფერო

64,88

განყოფილება 3. პერსონლის მომსახურების კულტურა

66,64

განყოფილება 4. კერძების ხარისხი

88,89

განყოფილება 5. კონფლიქტური სიტუაცია

53,89

განყოფილება 6. მარკეტინგი

46,67

კლიენტის მომსახურების სტანდარტების შესრულების შედეგი, სხვადასხვა ეტაპზე, მერყეობს არადამაკმაყოფილებელიდან დამაკმაყოფილებელს შორის.

კარგზე შესრულებულია მხოლოდ 4 განყოფილება. კერძების ხარისხი.

ყველაზე ცუდი შედეგი გამოხატულია 6 განყოფილებაში. მარკეტინგი - 46,67 ქულა. (კატეგორია არადამაკმაყოფილებელი)

ანკეტის დეტალური ანალიზი



განყოფილება 1. დაჯავშნა

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო:
90-100 ქულა

განვითარების ზონა

განყოფილება 1. დაჯავშნა

54,20

ადმინისტრატორი მოგესალმათ
თბილად, მეგობრული მანერით

63,64

ადმინისტრატორმა გითხრათ, რომ
წინასწარ დაჯავშნა შეუძლებელია

96,77

ადმინისტრატორმა გკითხათ რომელი
მაგიდის დაჯავშნა გსურდათ და
შემოგთავაზათ რამოდენიმე ვარიანტი

29,41

ადმინისტრატორმა მაძლობა
გადაგიხადათ ზარისთვის. თბილად და
მეგობრული ტონით დაგემშვიდობათ.

30,30

კვლევის მიმდინარე ტალღაში ამ განყოფილების შედეგები შესრულებულია არადამაკმაყოფილებელ დონეზე. 2 ლოკაციაში მიმდინარე სტანდარტები არ იყო შესრულებული საერთოდ.

განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს იმას რომ ადმინისტრატორი იშვიათად კითხულობს რომელი მაგიდა სურს რომ დაბრონოს კლიენტმა.

ასევე ყურადღება უნდა მიექცეს სტანდარტის შესრულებას "ადმინისტრატორმა მაძლობა გადაგიხადათ ზარისთვის. დაგემშვიდობათ მეგობრული ტონით", რომელმაც აჩვენა კარელაციური კავშირი მომხმარებლის ლოიალობის კოეფიციენტთან, აქედან გამომდინარე გავლენას ახდენს სტუმრების მზადყოფნაზე, რეკომენდაცია გაუწიონ რესტორანს

განყოფილება 1. დაჯავშნა



მისტიურის პოზიტიური კომენტარი

კომენტარი

ადმინისტრატორმა მიპასუხს დადებითი განწყობით, დაგვიჯავშნა ადგილი და ამიხსნა გზა, თუ როგორ უნდა ჩავსულიყავი ბათუმიდან და დამემშვიდობა.

მომესალმა, მთხოვა დეტალურად ამეხსნა რამდენი ადამიანი ვიქნებოდით, შემომთავაზე რამოდენიმე ვარიანტი მაგიდის და ადგილმდებარეობის. ჩაიწერა და გადაამოწმა ჩემი ნომერი. დამემშვიდობა გადამიხადა მადლობა და გამოთქვა მოლოდინი ჩემი მათთან მისვლის.



მისტიურის ნეგატიური კომენტარი

კომენტარი

სამწუხაროდ იმდენად მწირი ინფორმაციაა ამ რესტორნის შესახებ რომ თვითონ ბათუმელებსაც გაუჭირდათ მიესწავლებინათ ჩემთვის და ინსტაგრამის რამოდენიმე სურათიდან მიგნების იმედით მივედით პირდაპირ.

დაჯავშნა ვერ მოხერხდა რადგან საიტზე მითითებული ნომერი იყო ძველი თანამშრომლის რომელიც მათთან აღარ მუშაობდა

განყოფილება 2. სისუფთავე და დაწესებულების ატმოსფერო

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო:
90-100 ქულა

განვითარების ზონა

განყოფილება 2. სისუფთავე და დაწესებულების ატმოსფერო

64,88

რესტორნის დარბაზში არ ყოფილა არასასიამოვნო სუნნი

68,33

რესტორნის შესასვლელი იყო სუფთა და მოწესრიგებული

93,33

საპირფარეშოში არ ყოფილა არასასიამოვნო სუნნი

73,33

რესტორნის დარბაზი იყო დასუფთავებული

96,67

საპირფარეშო იყო დალაგებული და მოწესრიგებული, ურნა არ იყო სავსე, სარკე და ონკანი გაწმენდილი, იყო ყველა საჭირო...

65,00

მაგიდები და სკამები დარბაზში იყო სუფთა კოხტად განლაგებული, ინვენტარი იყო მწყობრში

93,33

რესტორანში თვალსაჩინო ადგილზე იყო შენობის და საევაკუაციო გეგმა

6,67

რესტორნის მენიუ არის ახალი და ლამაზი, დეფექტების გარეშე

81,67

რესტორანში თვალსაჩინოდ იყო განლაგებული საგანგებო/ავარიული მანიშნებლები და ინსტრუქციები ქართულ და ინგლისურ ენებზე

5,00

ჭურჭელი და დანა-ჩანგალი იყო სუფთა, დეფექტების გარეშე

96,67

რესტორანში იყო ცეცხლჩამქრობი

5,00

მარილის და პილპილის ჭურჭელი, ხელსახოცი იყო ადგილზე; სუფთა და სავსე

78,33

რესტორანში იყო Wi-Fi და იგი იყო მწყობრში

80,00

მუსიკის ხმა იყო მისაღები, არ გიშლიდათ ხელს

65,00

განყოფილება 2. სისუფთავე და დაწესებულების ატმოსფერო

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო:
90-100 ქულა

■ დიახ ■ არა



მოთხოვნების გამომჟღავნების სტანდარტები და მომხმარებლის კონსულტაცია კვლევის მოცემულ ტალღაში შესრულებულია დამაკმაყოფილებელ დონეზე.

თამარის სამეფოში ხელვაჩაური, ერგე, იყო დაფიქსირებული მაქსიმალური შედეგი 100 ქულა (კატეგორია საუკეთესო) ყურადღება მისაქცევია მასზე, რომ მხოლოდ 2 ლოკაციაში შესამჩნევ ადგილზეა განთავსებული შენობის სქემა, ევაკუაციის გეგმა, ცეცხლჩამქრობი და მითითებულია სპეციალური ავარიული ნიშნები.

განყოფილება 2. სისუფთავე და დაწესებულების ატმოსფერო



პოზიტიური კომენტარი

კომენტარი

რესტორანში იყო სისუფთავე. მაგიდები მენიუ ჭურჭელი იყო მოწესრიგებული. განათება იყო შედარებით დაბალი რაც უფრო მყუდრო გარემოს ქმნიდა. მაგიდები და სკამები არ იყო სტანდარტულად ერთნაირი. ფერები იყო შეხამებული ყველაფრის კარგად.

ნამდვილად ეტყობა დაწესებულებას, რომ მფლობელიც და მენეჯერიც ძალიან აქტიურად არიან შიდა სამზარეულოში ჩართულები. დამაკმაყოფილზე უფრო კარგია ის სისუფთავისა დაწესებულების ატმოსფერო რაც ამ რესტორანში სუფევს.



ნეგატიური კომენტარი

კომენტარი

სისუფთავის მხრივ არ იყო იდეალური მდგომარეობა. დაფრინავდნენ ბუზები

სადაც ჩვენ ვჯექით ორი მაგიდა იყო ალაგებული, ოღონდ გადასაწმენდი, ძირს ხელსახოცების და საკვების ნარჩენები ეყარა.

განყოფილება 3. პერსონლის მომსახურების კულტურა

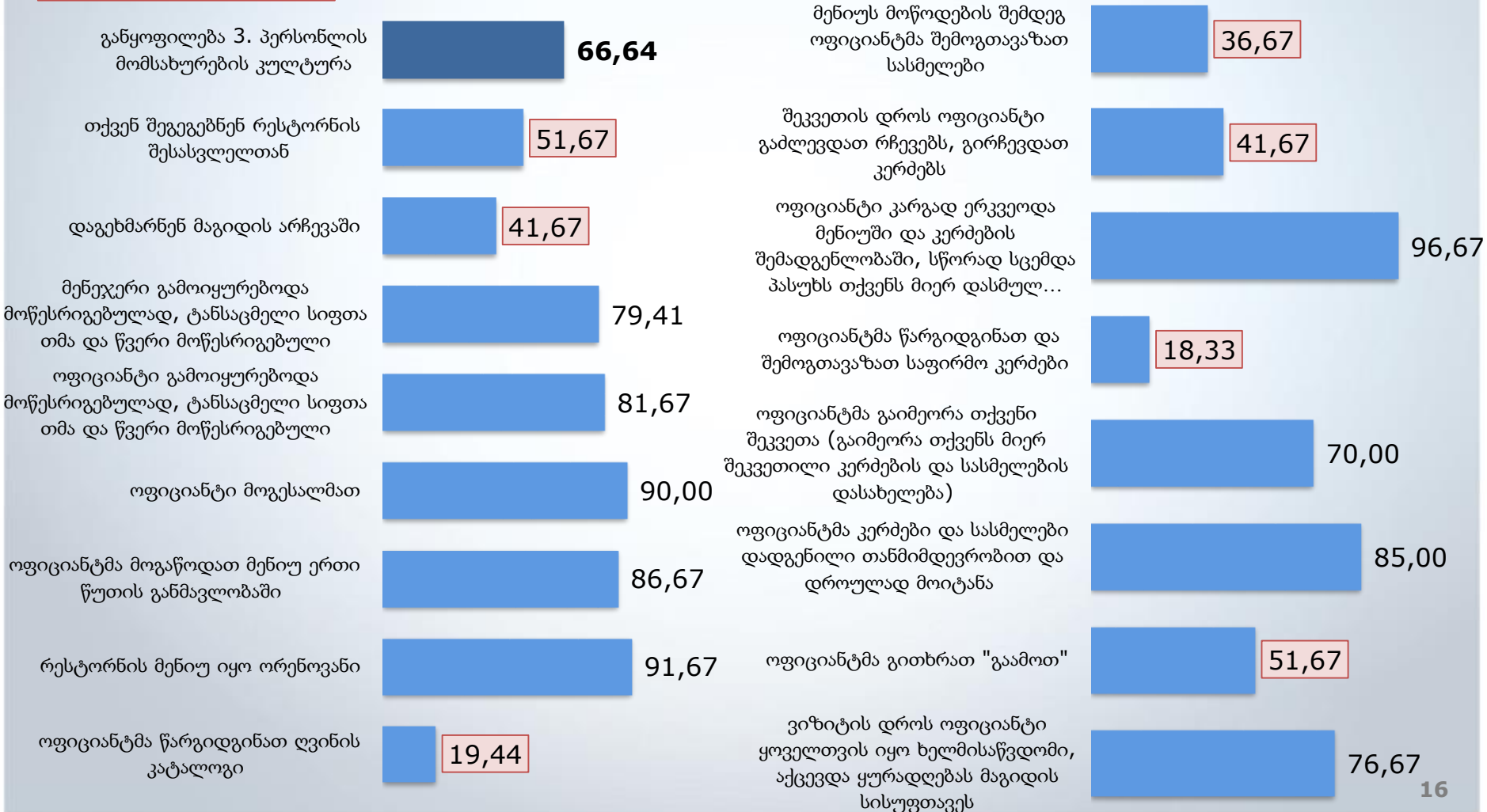
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო:
90-100 ქულა

განვითარების ზონა



განყოფილება 3. პერსონლის მომსახურების კულტურა

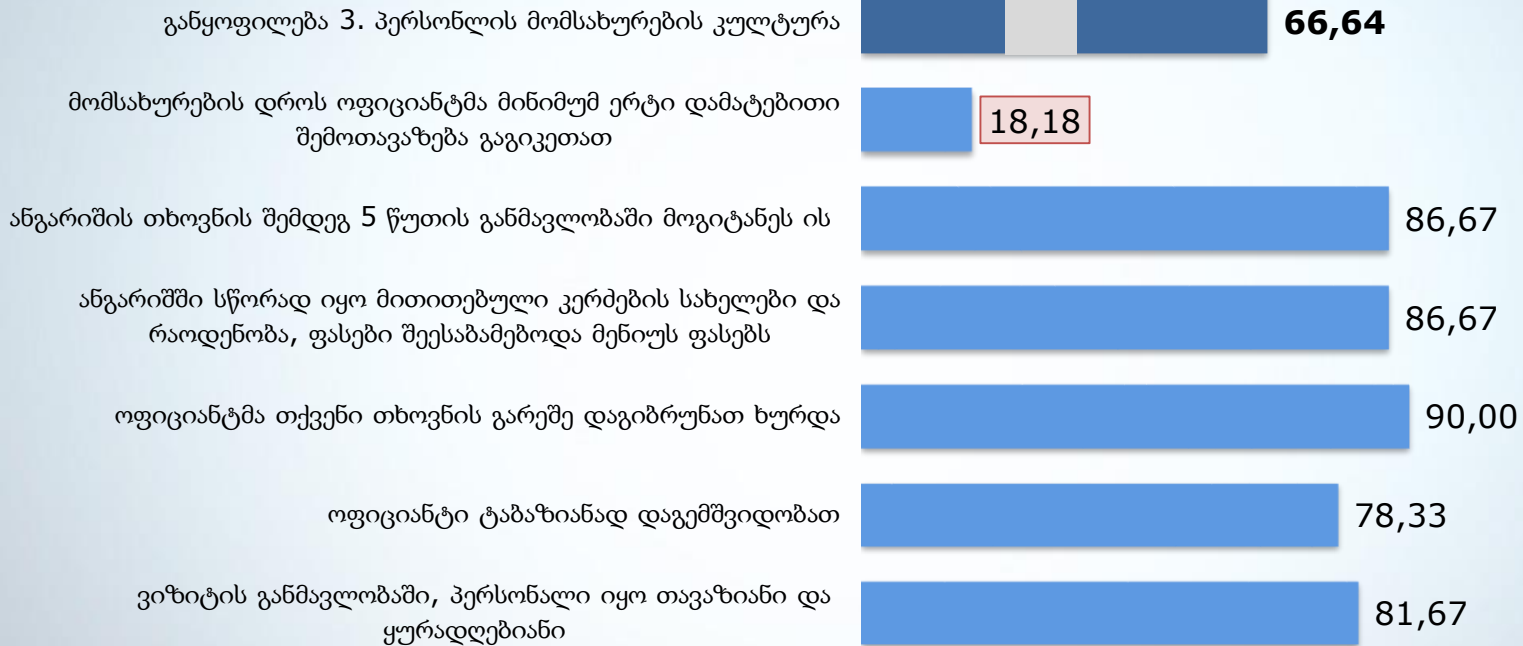
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო:
90-100 ქულა

განვითარების ზონა



ამ გაყოფილების 8 სტანდარტზე დაფიქსირდა არადამაკმაყოფილებელი შედეგი.

ყურადღება უნდა მივაქციოთ იმას რომ მიმტანები ძალზე იშვიათად აკეთებენ დამატებით შემოთავაზებას, პრაქტიკულად არ თავაზობენ საფირმო კერძს. ხშირად არ სთავაზობენ მომხმარებელს ღვინის კარტას. 2 ლოკაციის პერსონალს მომსახურების კულტურის ძალიან მაღალი დონე დაუფიქსირდათ.

3 განყოფილება. პერსონალის მომსახურების კულტურა



პოზიტიური გამოხმაურება

კომენტარი

საერთო ჯამში პერსონალის მომსახურებით დავრჩი კმაყოფილი, ისინი იცავდნენ სტანდარტებს არა დაპროგრამებულად არამედ ბუნებრივად იყვნენ თავაზიანები და კულტურულები.

კობტად ჩაცმული ოფიციანტები. ძალიან ბევრს ნიშნავს ეს სტუმრისათვის. პირველ ეტაპზე ნამდვილად ვერ ვიტყვი რომ ოფიციანტი ბრწყინავდა სერვისის ხარისხით. უკვე შემდეგ რამოდენიმეჯერ გამოლაპარაკებისას ცოტა გაიხსნა და უფრო ლმობიერი გახდა. ვიზიტის დასრულებისას ის ძალიან თბილად და ღიმილით დაგვემშვიდობა.



ნეგატიური გამოხმაურება

კომენტარი

პერსონალს მომსახურება არ უვარგოდათ, არ იყო სწორად გადანაწილებული ვალდებულებები. დამრჩა შთაბეჭდილება რომ ერთი ემსახურებოდა ბევრ მაგიდას ხოლო სხვები ცოტას, ან ერთი ნელი იყო და სხვები სწრაფები.

უყურადღებოდ არიან, თხოვნებს ასრულებენ უინიციატივოდ.

განყოფილება 4. კერძების ხარისხი

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო:
90-100 ქულა

განყოფილება 4. კერძების ხარისხი

88,89

კერძების და სასმელების ტემპერატურა იყო თქვენთვის მისაღები

98,33

კერძები და სასმელები გამოიყურებოდა მადის აღმძვრელად

90,00

კერძების და სასმელების გემო შეესაბამებოდა თქვენს მოლოდინს

78,33

კვლევის მიმდინარე ტალღაში მოცემული განყოფილების სტანდარტი იყო შესრულებული კარგად. ყველაზე ცუდი შედეგი დაფიქსირდა კერძისა და სასმელის მოსალოდნელი გემოს შეფასებისას.

46 ლოკაციაში იყო დაფიქსირებული მაქსიმალური შედეგი 100 ქულა (კატეგორია საუკეთესო)

განყოფილება 4. კერძების ხარისხი



პოზიტიური კომენტარები

კომენტარი

კერძების ხარისხი იყო კარგი, ვიზუალურად კარგად გამოიყურებოდა მენიუშიც და რეალობაშიც. სხვა მაგიდაზე მსხდომმა ორმა გოგონამაც აღნიშნა რომ აქ ყველაზე გემრიელი და ხარისხიანი კერძები ჰქონდათ, ჩვენც ასეთივე შთაბეჭდილება დაგვრჩა.

კერძები ვიზუალურადაც და გემოთიც კარგად, მადისაღმძვრელად გამოიყურებოდა. მომეწონა რაც გავსინჯე ყველაფერი.



ნეგატიური კომენტარი

კომენტარი

ფრი იყო მუქი ფერის რაც არ უნდა ყოფილიყო, ეს ადასტურებდა იმას რომ ზეთი არ იყო ახალი გამოცვლილი და ასევე გემოთიც ეტყობოდა გადადუღებულ ზეთში რომ იყო შემწვარი.

არ მომეწონა პიცა, არ იყო გემრიელი, შემადგენლობა იყო ცოტა, ძირითადად ყველი და პამიდორი. არ მომეწონა არც წვენი ,იყო წყალწყალა.

განყოფილება 5. კონფლიქტური სიტუაცია

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო:
90-100 ქულა

განვითარების ზონა

Раздел 5. Конфликтная ситуация

ადმინისტრატორმა/მენეჯერმა ყურადღებით მოისმინა თქვენი პრეტენზია და დაგისვავთ დამაზუსტებელი შეკითხვები



ადმინისტრატორმა/მენეჯერმა ტაქტიურად და კორექტულად გასცა პასუხი თქვენს პრეტენზიას



ადმინისტრატორმა/მენეჯერმა მოგიხადათ ბოდიში და გადაწყვიტა კონფლიქტური სიტუაცია



ამ განყოფილების შედეგი შეესაბამება არადამაკმაყოფილებელ კატეგორიას.

ყველაზე დაბალი შედეგი იყო დემონსტრირებული კითხვაზე „ადმინისტრატორმა/მენეჯერმა მოგიხადათ ბოდიში და გადაწყვიტა კონფლიქტური სიტუაცია“

20 ლოკციაში ამ განყოფილების სტანდარტები მიმდინარე კვლევით ტალღაში, არ იყო შესრულებული საერთოდ.

განყოფილება 5. კონფლიქტური სიტუაცია.



ნეგატიური კომენტარები

კომენტარები

თეფშების მოტანისას ტემპერატურაზე შევატყვე, რომ იმ წუთის გამოღებული იყო ჭურჭლის სარეცხი მანქანიდან გადაპრიალებული და გამოტანილი. დაუშვებელია. ამ დროს თეფშებს ისევ ორთქლის და საჭმლის სუნი აქვს. აუცილებელია სამრეცხაოში გაიარონ დატრენინგება. რადგან ასეთი სახის მანქანებს სპეციალური გამწმენდები უყენია სადაც გროვდება ცხიმი და ჭუჭყი და ის თუ არ გაიწმინდა ყველა თეფში ცხიმის სუნი აუვა. დავუძახე ოფიციანტს და ვუთხარი, რომ თეფშს ასდიოდა ცხიმის სუნი. ყნოსვა-ყნოსვით წაიღო და მიუტანა სხვა ოფიციანტს, რომელმაც დასუნა და თავის მოძრაობით შევნიშნე, რომ არ მეთანხმებოდნენ. მომიტანეს სხვა თეფში და მთხოვა ოფიციანტმა რომ დამესუნა რაიმეს სუნი ხომ არ ჰქონდა კიდევ. გამეცინა. დავსუნე და ვუთხარი რომ ეს სუფთა იყო. მაგრამ თან დავძინე რომ ალბათ წინა თეფშის სუნი იმიტომ იყო მიღებული რომ ორთქლიდან ახალი გამოტანილი თეფშები მოგვიტანეს.

ბოდიში არ მოუხდია, მოიყვანა მაგალითი რომ სხვასაც ბევრს ეშლებოდა, თუმცა მათთან ესე იყო, ნათქვამი ჰქონდა რომ შეეცვალათ, მაგრამ არ ცვლიანო.

განყოფილება 6. მარკეტინგი

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო:
90-100 ქულა

განვითარების ზონა

განყოფილება 6. მარკეტინგი

46,67

რესტორანს აქვს ოფიციალური ვებ-გვერდი ორ ენაზე.

23,33

რესტორანს აქვს facebook-ის ოფიციალური გვერდი.

70,00

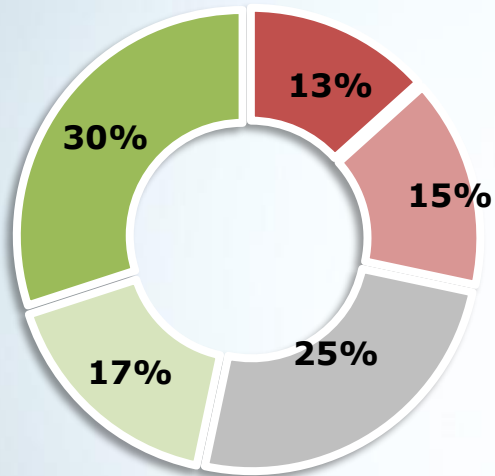
ამ კატეგორიის მაჩვენებელი შეესაბამება კატეგორიას არადამაკმაყოფილებელი.

18 ლოკაციაში განყოფილების სტანდარტები არ სრულდება სავსებით. არ იყო მიღებული არც ერთი ქულა.

ყურადღება უნდა მიქცეს კატეგორიას "რესტორანს აქვს ოფიციალური გვერდი ორ ენაზე", რომელმაც აჩვენა კორელაციური კავშირი მიმდინარე ტალღის სუბიექტურ შეფასებაზე. აქედან გამომდინარე ზეგავლენას ახდენს ქსელის მომხმარებლის, სუბიექტურ შთაბეჭდილებაზე.

განყოფილება 6. მარკეტინგი

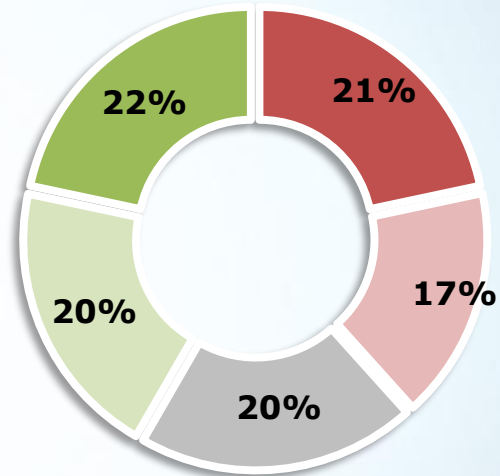
***შეფასეთ ობიექტის სარეკლამო მაშტაბი, 5 ბალიანი შკალის მიხედვით.**



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

საშუალო შეფასება - 3

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



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

საშუალო შეფასება - 3

განყოფილება 5. მარკეტინგი



პოზიტიური კომენტარი

კომენტარი

ინფორმაცია რესტორანზე ინტერნეტში ძალიან მარტივად მოსაძიებელია, გუგლი პირველს მათ ოფიციალურ საიტს აგდებს.

საკმაოდ დიდი რეკლამა არის სოციალურ ქსელებში, მომგებიანი და უჩვეული დიზაინი ისედაც ძლიერ რეკლამას აკეთებს



ნეგატიური კომენტარი

კომენტარი

მარკეტინგი არ მუშაობს კარგად, რესტორანი სანაპირო ადრე ბევრად უკეთესი ყოფილა ვიდრე ეხლაა. არ აქვთ ოფიციალური ვებ გვერდი, ფეისბუქზე ძლივს იძებნება, აქტიურობა არ არის.

მარკეტინგი საშინელია. ჯერ არ იძებნება ფეისბუქზე და სახელიც კი არასწორად აქვთ დაწერილი

მარკეტინგი ცუდად მუშაობს, ფეისბუქზე ისეთი ცუდი შეფასებები და კომენტარები ვნახე მომხმარებლებისგან, რომ ამას აუცილებლად უნდა გამოეხმაურონ ობიექტის წარმომადგენლები, ბოლო ბოლო კომენტარებს მაინც უნდა გასცენ პასუხი.

საუკეთესო სტანდარტები

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო:
90-100 ქულა



განვითარების ზონა

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

საუკეთესო:
90-100 ქულა



სერვისის სუბიექტური შეფასება



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.

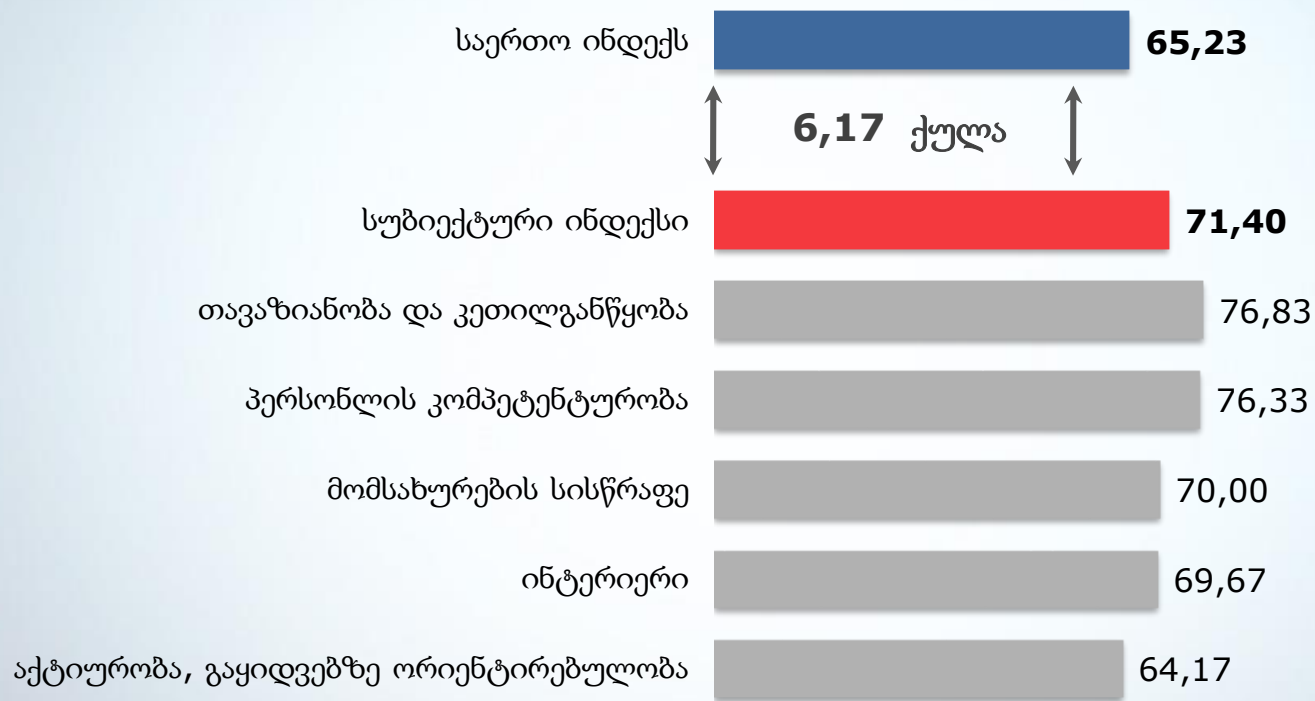
სუბიექტური შეფასება

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგი:
76-89 ქულა

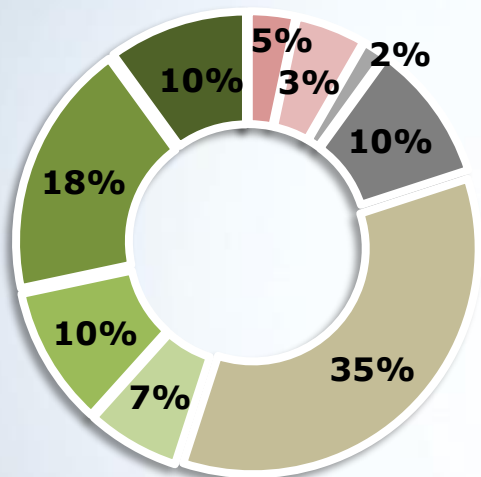
საუკეთესო:
90-100 ქულა



სუბიექტური შეფასება შეადგენს 71,40 ქულას, რომელიც მიეკუთვნება კატეგორიას დამაკმაყოფილებელი. ყველზე დაბალი ქულა მიიღო კრიტერიუმმა „აქტიურობა და გაყიდვებზე ორიენტირებულობამ“

მისტიურების სუბიექტური შთაბეჭდილებები

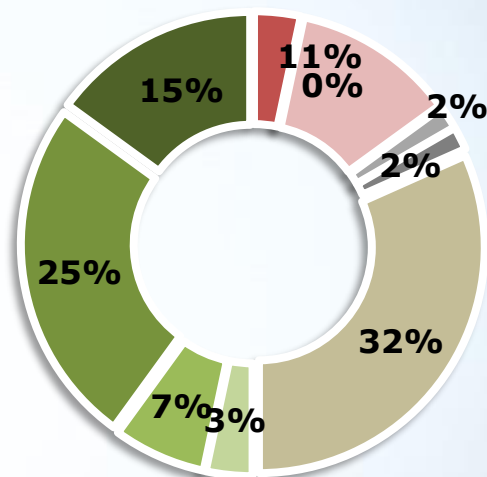
ასორტიმენტი



- 1 (საერთოდ არ მომეწონა)
- 2
- 3 (არც ისე მომეწონა)
- 4
- 5
- 6 (მომეწონა)
- 7
- 8
- 9 (ძალიან მომეწონა)
- 10 (გადააჭარბა ჩემს მოლოდინს)

საშუალო ქულა **6,8**

კერძების გემო

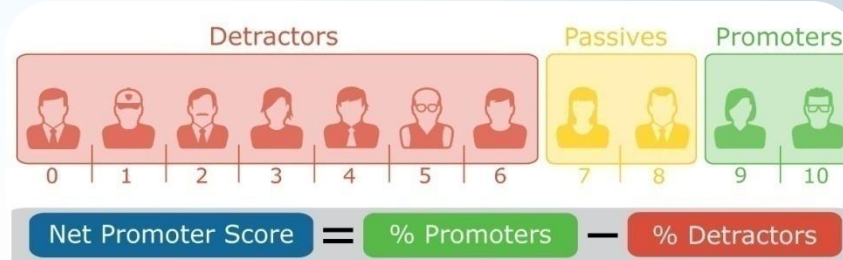


- 1 (საერთოდ არ მომეწონა)
- 2
- 3 (არც ისე მომეწონა)
- 4
- 5
- 6 (მომეწონა)
- 7
- 8
- 9 (ძალიან მომეწონა)
- 10 (გადააჭარბა ჩემს მოლოდინს)

საშუალო ქულა **7**

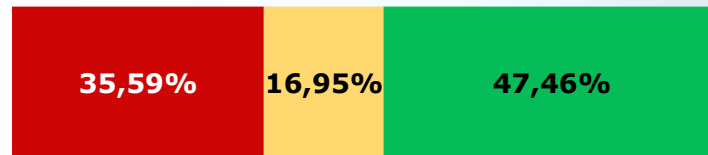
NPS - NET PROMOTER SCORE

NPS NET PROMOTER SCORE



მზადყოფნა
რეკომენდაცია გაუწიო
ობიექტს

11,86



■ კრიტიკები

■ პასიურები

■ პრომოუტერები



ლოიალურობის კოეფიციენტი ანუ გვაჩვენებს, მომხმარებელი მზად არის რეკომენდაცია გაუწიოს რესტორნებს და შეადგენს - 11,86

პრომოუტერების წილი (ლოიალური ენთუზიასტების, რომლებიც მზად არიან რეკომენდაცია გაუწიონ ქსელს) შეადგენს 47,46%, კრიტიკების კი (არალოიალურ კლიენტებს, რომლებიც ნეგატიურად არიან კომპანიის მიმართ განწყობილი) – 35,59%.

რისი შეცვლა არის საჭირო იმისათვის, რომ თქვენ რესტორნის მუდმივი მომხმარებელი გახდეთ

ნეგატიური კომენტარი

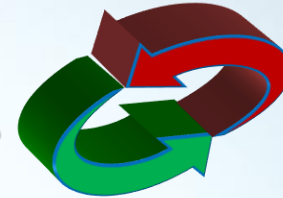
უნდა იყვნენ ოპერატიულები და თუ არ შეუძლიათ რომელიმე კერძის დროულად მოტანა, უნდა გაგაფრთხილონ თავიდანვე ამის შესახებ. დამრჩა შთაბეჭდილება, რომ უპირატესობების მიხედვით აქცევდნენ სტუმრებს ყურადღებას. სტუმრებში დავინახე რამოდენიმე ცნობილი სახე.

რესტორნის ხშირი სტუმარი რომ გავხდე უნდა იყვნენ ოპერატიულები, უნდა ეკეთოთ ბეიჯი რომ დაგვიანების შემთხვევაში ვიცოდე ვინ მემსახურებოდა, ერთნაირი ფორმებით და ქერა თმებით ერთმანეთს ჰგავდნენ. მაგალითად ატვირთული მაქვს სურათი სადაც ერთში ჩანს ჩემი მაგიდის მომსახურე ოფიციანტი, ხოლო მეორეში ჩანს სხვა ოფიციანტი, რომელიც ჰგავს ჩემს მომსახურე ოფიციანტს.

ვიზიტის განხორციელების სურვილი

ვიზიტის განხორციელების სურვილი მომავალში

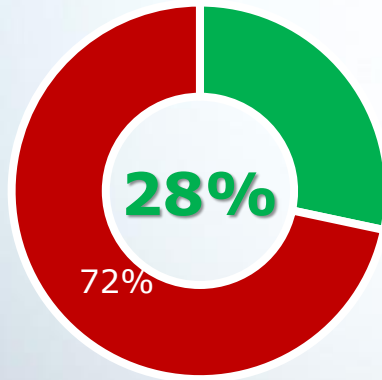
კლიენტების ნაკადი



მომხმარებელთა გამდინარეობა

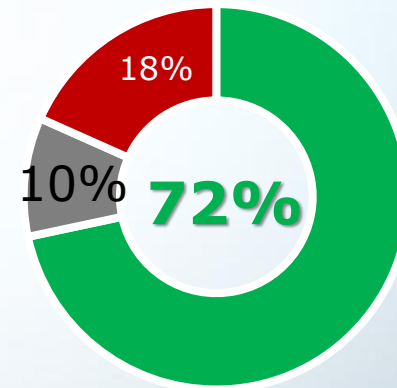
მოტივაცია

ყოფილხართ თუ არა აღნიშნულ რესტორანში ჩვეულებრივი მომხმარებლის რანგში



■ დიახ ■ არა

ესტუმრებით თუ არა რესტორანს მომავალში ჩვეულებრივი მომხმარებლის რანგში

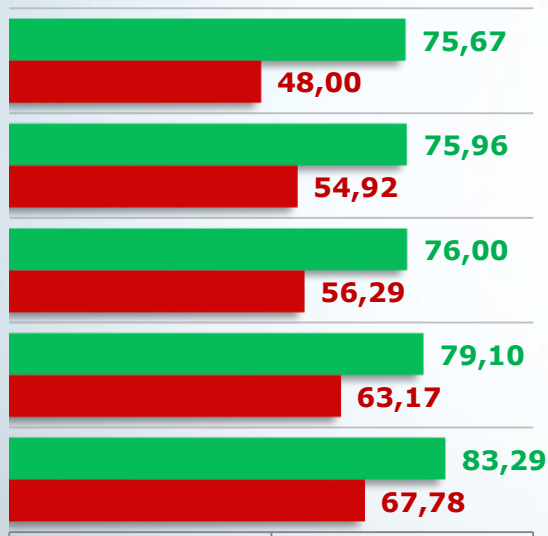


■ დიახ ■ არ გადაგვიწყვეტია ■ არა

➤ +44% ◀

სუბიექტურ შთაბეჭდილებებსა და მომსახურების სტანდარტების მაჩვენებელს შორის ურთიერთ კავშირის შეფასება

სუბიექტური ინდექსი
სტანდარტის შესრულება/ არშესრულებიდან
გამომდინარე



■ სტანდარტი შესრულებულია პერსონლის მიერ
■ სტანდარტი არ არის შესრულებული

TOP 5

ტოპ სტანდარტები

პირსონის
კარელაციის
კოეფიციენტი

მთელი ვიზიტის მანძილზე პერსონალი იყო თავაზიანი და კეთილგანწყობილი

0,511

ოფიციალტი თავაზიანად დაგემშვიდობათ

0,491

ვიზიტის დროს ოფიციალტი ყოველთვის იყო ხელმისაწვდომი, აქცევდა ყურადღებას მაგიდის სისუფთავეს

0,472

მიმტანმა გისურვათ "გამოთ"

0,451

რესტორანს აქვს ოფიციალური გვერდი ორ ენაზე.

0,371

პირსონის კორელაციის კოეფიციენტის მიხედვით

±0,500 დან ±1
მდე ძლიერი

±0,300 დან
±0,499 მდე
საშუალო

0,200 დან
±0,299 მდე
სუსტი

რაც მეტია კორელაციური კავშირის ძალა, მით მეტად მოსალოდნელია, რომ სტანდარტების შესრულება გავლენას მოახდენს გადაწყვეტილებაზე, ურჩიონ რესტორანი საკუთარ გარემოცვას.

ლოიალურობის კოეფიციენტს და და მომსახურების სტანდარტების მაჩვენებელს შორის ურთიერთ კავშირის შეფასება

ლოიალურობის კოეფიციენტი (NPS)
სტანდარტის შესრულება/ არშესრულებიდან
გამომდინარე



■ სტანდარტი შესრულებულია

■ სტანდარტი არ არის შესრულებული

TOP 5

ტოპ სტანდარტები

პირსონის
კორელაციის
კოეფიციენტი

ოფიციანტი ზრდილობიანად დაგემშვიდობათ

0,439

ოფიციანტმა გითხრათ "გაამოთ"

0,429

მთელი ვიზიტის მანძილზე პერსონალი იყო თავაზიანი და კეთილგანწყობილი.

0,409

ადმინისტრატორმა მაძლიოზა გადაგიხადათ ზარისთვის. დაგემშვიდობათ მეგობრული ტონით.

0,359

კერძების და სასმელების გემო შეესაბამებოდა ჩემს მოლოდინს.

0,341

±0,500 დან ±1
მდე ძლიერი

±0,300 დან
±0,499 მდე
საშუალო

0,200 დან
±0,299 მდე
სუსტი

რაც მეტია კარელაციური კავშირის ძალა, მით უფრო მოსალოდნელია, რომ სტანდარტების შესრულება გავლენას მოახდენს მისტიური მომხმარებელზე დადებით შტაბეჭდილების ფორმირებისათვის.

დასკვნები:

- ✓ მომსახურების ხარისხის კვლევის საერთო ინდექსმა აჭრის რესტორნებში შეადგინა 65,32 ქულა, რაც შეესაბამება დამაკმაყოფილებელ კატეგორიას.
- ✓ მონიტორინგის შედეგებით ვიზიტების სუბიექტურმა შეფასებამ შეადგინა 71,40 ქულა, (კატეგორია დამაკმაყოფილებელი), რაც ობიექტურ შეფასებას აღემატება 6,17 ქულით. ეს მოწმობს იმას, რომ მომხმარებელი რომლებმაც ისარგებლეს მომსახურებით, იძლევიან უფლო მაღალ სუბიექტურ შეფასებას თავიანთი ვიზიტების საფუძველზე, მიუხედავად თანამშრომლების მიერ მომსახურების სტანდარტების დაბალ დონეზე შესრულებისა.
- ✓ სამი გამყოფილება მომდინარე კვლევით ტალღაში იყო შესრულებული არადამაკმაყოფილებელ დონეზე:
 1. განყოფილება. ბრონირება – **54,20 ქულა**
 5. განყოფილება. კონფლიქტური სიტუაცია – **53,89 ქულა**
 6. განყოფილება მარკეტინგი – **46,67 ქულა**
- ✓ მაქსიმალურ შემუშავებას მოითხოვს არადამაკმაყოფილებლად შეფასებული სტანდარტები:
 - ოფიციალტმა გითხრათ "გამოთ" - **51,67 ქულა**
 - თქვენ შეგეგებეს რესტორანში შესვლილსა - **51,67 ქულა**
 - დაგეხმარეს მაგიდის არჩევაში - **41,67 ქულა**
 - შეკვეთის ფორმირებისას ოფიციალტი გაძლევდათ რჩევებს, გთავაზობდათ კერძებს - **41,67 ქულა**
 - მენიუს მიწოდების შემდეგ ოფიციალტმა შემოგთავაზათ სასმელები - **36,67 ქულა**
 - ადმინისტრატორ/მიმტანმა მოგიბოდიშათ და განმუხტა კონფლიქტური სიტუაცია - **35,00 ქულა**
 - ადმინისტრატორმა მაძლობა გადაგიხადათ ზარისათვის. დაგემშვიდობათ მეგობრულად - **30,30 ქულა**
 - ადმინისტრატორმა გკითხათ, რომელი მაგიდის დაჯავშნა გინდოდათ, და შემოგთავაზათ რამოდენიმე ვარიანტი - **29,41 ქულა**
 - რესტორანს აქვს ოფიციალური გვერდი ორ ენაზე - **23,33 ქულა**
 - ოფიციალტმა წარგიდგინათ ღვინის კატალოგი - **19,44 ქულა**
 - ოფიციალტმა შემოგთავაზათ საფირმო კერძი - **18,33 ქულა**
 - მომსახურების დროს ოფიციალტმა გააკეთა მიმნიშუმ ერთი დამატებითი შემოთავაზება - **18,18 ქულა**
 - რესტორანში თვალსაჩინო ადგილზე იყო შენობის და საევაკუაციო გეგმა - **6,67 ქულა**
 - რესტორანში იყო ცეცხლჩამქრობი - **5,00 B ქულა**
 - რესტორანში თვალსაჩინოდ იყო განლაგებული საგანგებო/ავარიული მანიშნებლები და ინსტრუქციები ქართულ და ინგლისურ ენებზე - **5,00 ქულა**

დასკვნები

- ✓ მომხმარებლის უმრავლესობამ გამოთქვეს სურვილი მომავალში კიდევ ეწვიონ რესტორანს ადგილმდებარეობის გამო. თუმცა ძირითადი მიზეზი არ სტუმრობისა მომავალში, იყო მომსახურების დაბალი დონე.
- ✓ ლოიალობის კოეფიციენტი ადასტურებს, რომ მომხმარებელი მზად არის რეკომენდაცია გაუწიოს რესტორანს და შეადგენს - 11,86. პრომოუტერების წილი შეადგენს - 47,46%, ხოლო კრიტიკების წილი - 35,59%

რეკომენდაციები

აქარის რესტორნებში ჩატარებული, მომსახურების ხარისხის კვლევის შედეგების ანალიზის საფუძველზე ჩვენ გირჩევთ:

- ✓ ლოკაციის ხელმძღვანელობა ყურადღებით გაეცნოს მონიტორინგის შედეგებს
- ✓ ყურადღება მიექცეს მომსახურების იმსტანდარტებს, რომლებიც მონიტორინგის მანძილზე შესრულებული იყო არადამაკმაყოფილებელ დონეზე და ითხოვს დახვეწას.
- ✓ განსაკუთრებული მნიშვნელობა უნდა მიექცეს მიმტანების მუშაობას: მომხმარებლისათვის საფირმო კერძის შეთავაზებას, ღვინი კარტის მიწოდებას, რადგან მიმდინარე კვლევის დროს აქტიურობა და გაყიდვაზე ორიენტირება იყო შეფასებული არადამაკმაყოფილებელ დონეზე.
- ✓ კლიენტის კმაყოფილების დონის ასამაღლებლად, უნდა შემუშავდეს შემდეგი ნორმატივები:
 - რესტორანს ქონდეს ოფიციალური გვერდი ორ ენაზე
 - ოფიციალტმა უნდა გითხრათ "გაამოთ"
 - ოფიციალტი ყოველთვის უნდა იყოს ხელმისაწვდომი და იგი უნდა ზრუნავდეს მაგიდის სისუფთავეზე
 - ოფიციალტი ყოველთვის თავაზიანად უნდა დაემშვიდობოს მომხმარებელს
 - რესტორნის სრული პერსონალი უნდა იყოს კეთილგანწყობილი და თავაზიანი კლიენტის მიმართ
- ✓ აუცილებლად უნდა ავლნიშნოთ ლოკაციები, რომლებმაც კვლევის ამ ტალღაში აჩვენეს ყველაზე მაღალი და ყველაზე დაბალი შედეგები სხვა რესტორნებთან შედარებით.

რეკომენდაციები



- ✓ ასევე რეკომენდირებულია გაიმართოს სასწავლო ღონისძიებები თანამშრომლებისათვის, განსაკუთრებული ყურადღება უნდა გამახვილდეს მისაღმების სტანდარტებზე, მოთხოვნის გამოვლენაზე და მომხმარებლის კონსულტირებაზე.
- ✓ უნდა შემუშავდეს სამოტივაციო გეგმა, რომელიც დამატებით მოტივატორი იქნება პერსონალმა დაიცვას კომპანიის სტანდარტები.
- ✓ პერიოდულად ჩატარდეს ტესტირებები პერსონალისათვის მომსახურების სტანდარტების გასამყარებლად. ახალი თანამშრომლებისათვის ჩატარდეს აუცილებელი გამოცდა სტანდარტების ცოდნაზე.
- ✓ სასურველია პროგრამა მისტიური მომხმარებლის მუდმივ საფიქველზე ჩატარება, რადგან მუდმივი მონიტორინგის შემთხვევაში, პერსონალი მუდამ გრძნობს კონტროლს და ასრულებს სერვისის სტანდარტებს.

A close-up photograph of a hand with the index finger pointing upwards. Overlaid on the finger is a glowing white power button icon (a circle with a vertical line and a curved line) surrounded by concentric circles, suggesting a digital interface or a 'power on' action. The background is blurred, showing a person in a white shirt.

მადლობა ყურადღებისთვის!