

იდუმალი სტუმარი
განთავსების
ობიექტი
2015-2016



ბათუმი

საქართველო

განთავსების ობიექტები

2015 წელი

2016 წელი

განთავსების ობიექტი: 75

მათ შორის:

ბათუმი - 61

ქობულეთი - 9

ხულო - 1

შუახევი - 1

ხელვაჩაური (კვარიათი) – 3

განთავსების ობიექტი : 90

მათ შორის:

ბათუმი - 68

ქობულეთი - 15

ხულო - 1

შუახევი - 1

ხელვაჩაური (კვარიათი,მაჭახელა) - 5

მომსახურების ხარისხის შეფასება განთავსების ობიექტებში

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016

კატეგორიების მიხედვით
შეფასებების განაწილება

კატეგორიების მიხედვით
შეფასებების განაწილება

65,4
8



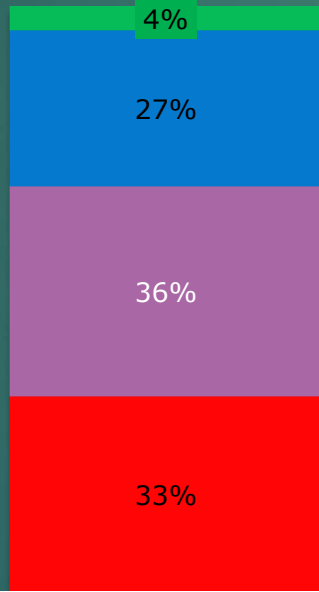
საერთო ინდექსი

4%

27%

36%

33%



საერთო ინდექსი

73,54



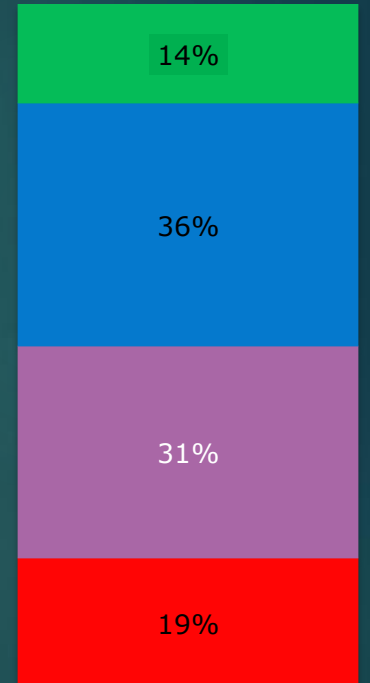
საერთო ინდექსი

14%

36%

31%

19%



ჯამური ინდექსი

მომსახურების ეტაპების შეფასება

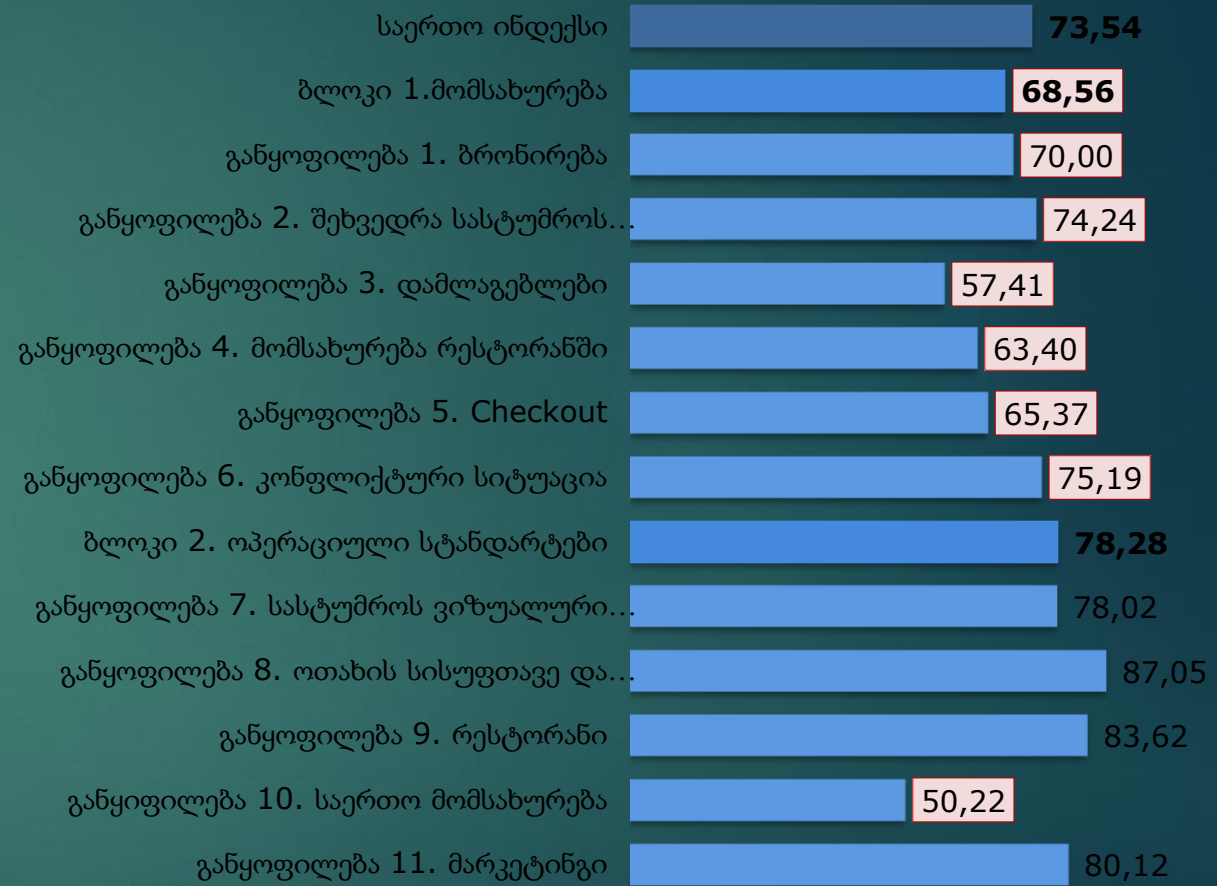
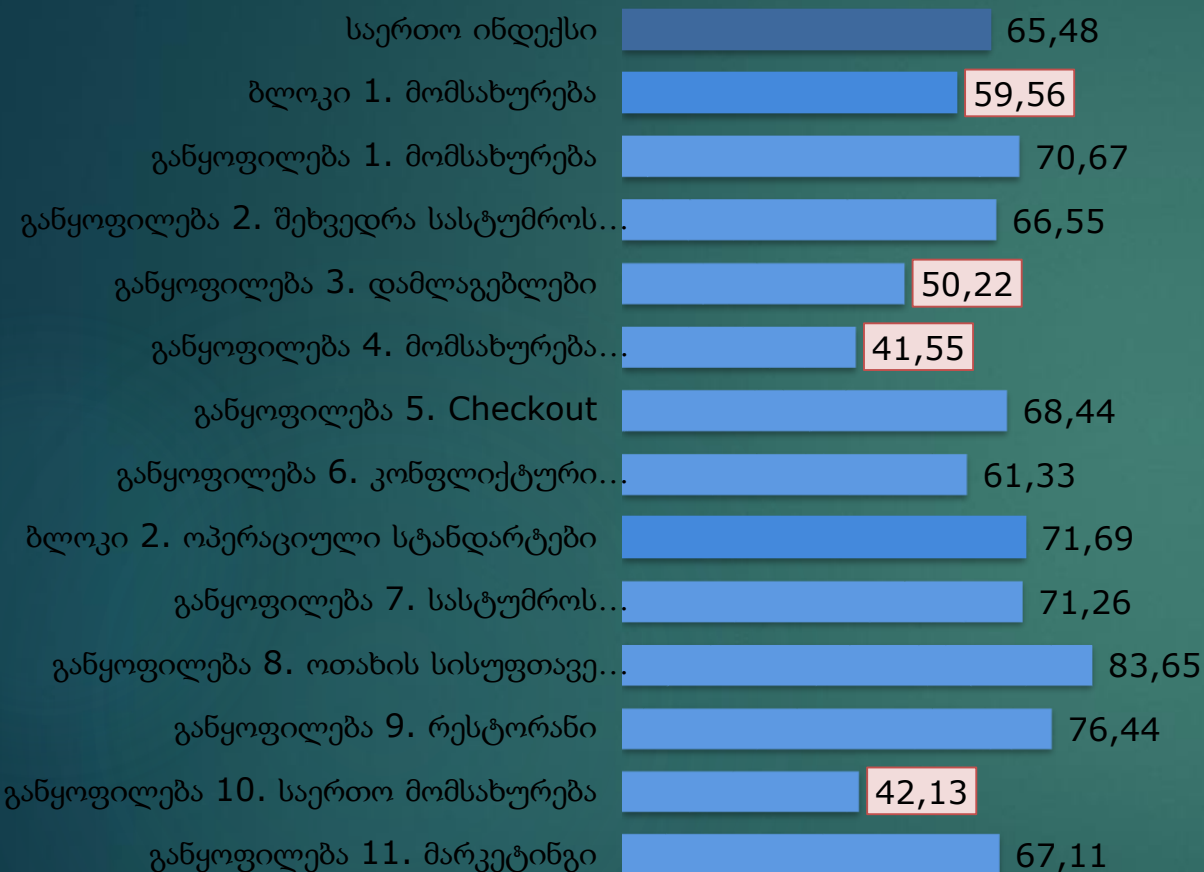
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



განყოფილება 2. შეხვედრა
სასტუმროს მიმღებში

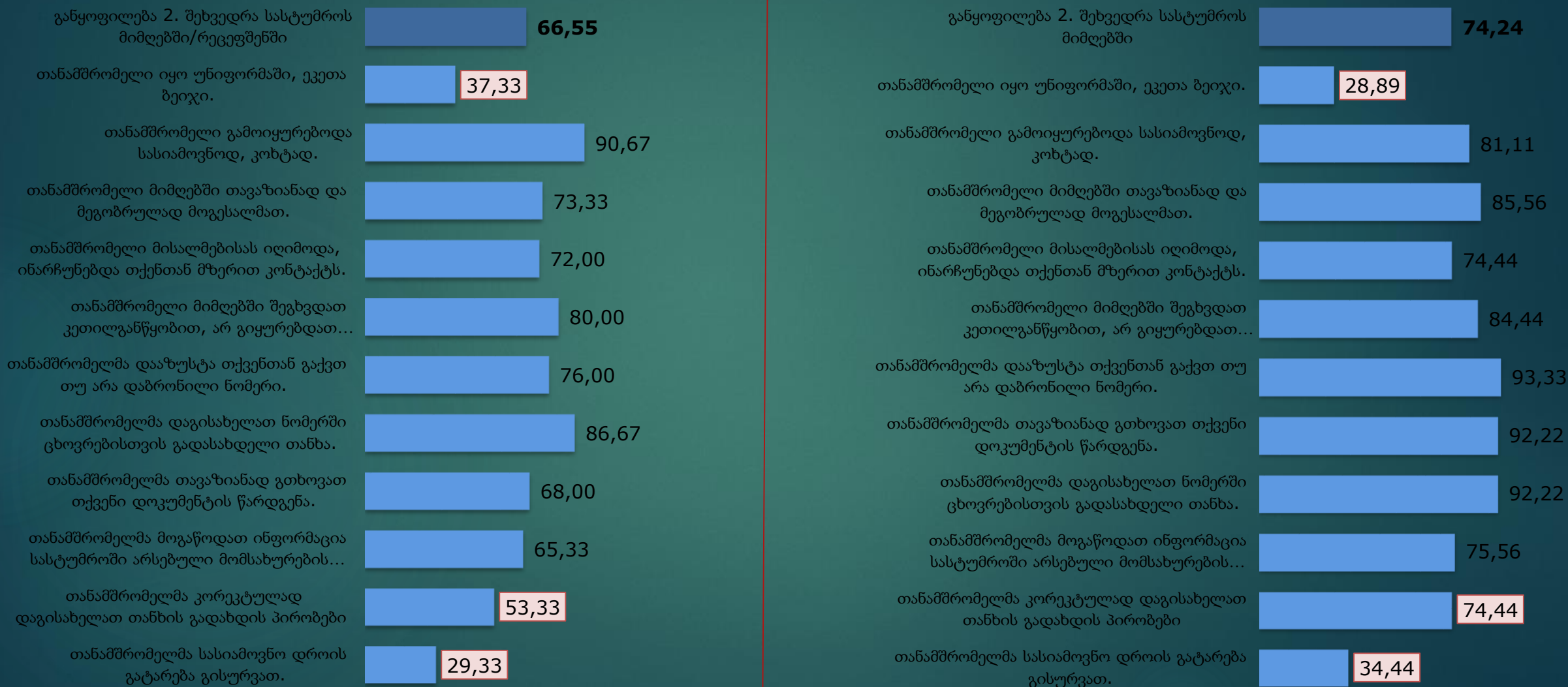
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



განყოფილება 3. დამლაგებლები

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016

განყოფილება 3. დამლაგებელი



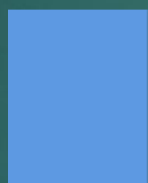
50,22

განყოფილება 3. დამლაგებლები



57,41

დამლაგებლები იყვნენ
უნიფორმაში, ეკეთათ ბეიჯი.



34,67

დამლაგებლები იყვნენ უნიფორმაში, ეკეთათ
ბეიჯი.



41,11

დამლაგებლები გამოიყურებოდნენ
სუფთად და კობტად.



68,00

დამლაგებლები გამოიყურებოდნენ
სუფთად და კობტად.



75,56

შეხვედრისას დამლაგებლები
თავაზიანად და მეგობრულად
გესალმებოდნენ.



48,00

შეხვედრისას დამლაგებლები თავაზიანად
და მეგობრულად გესალმებოდნენ.



55,56

განყოფილება 4. მომსახურება რესტორანში

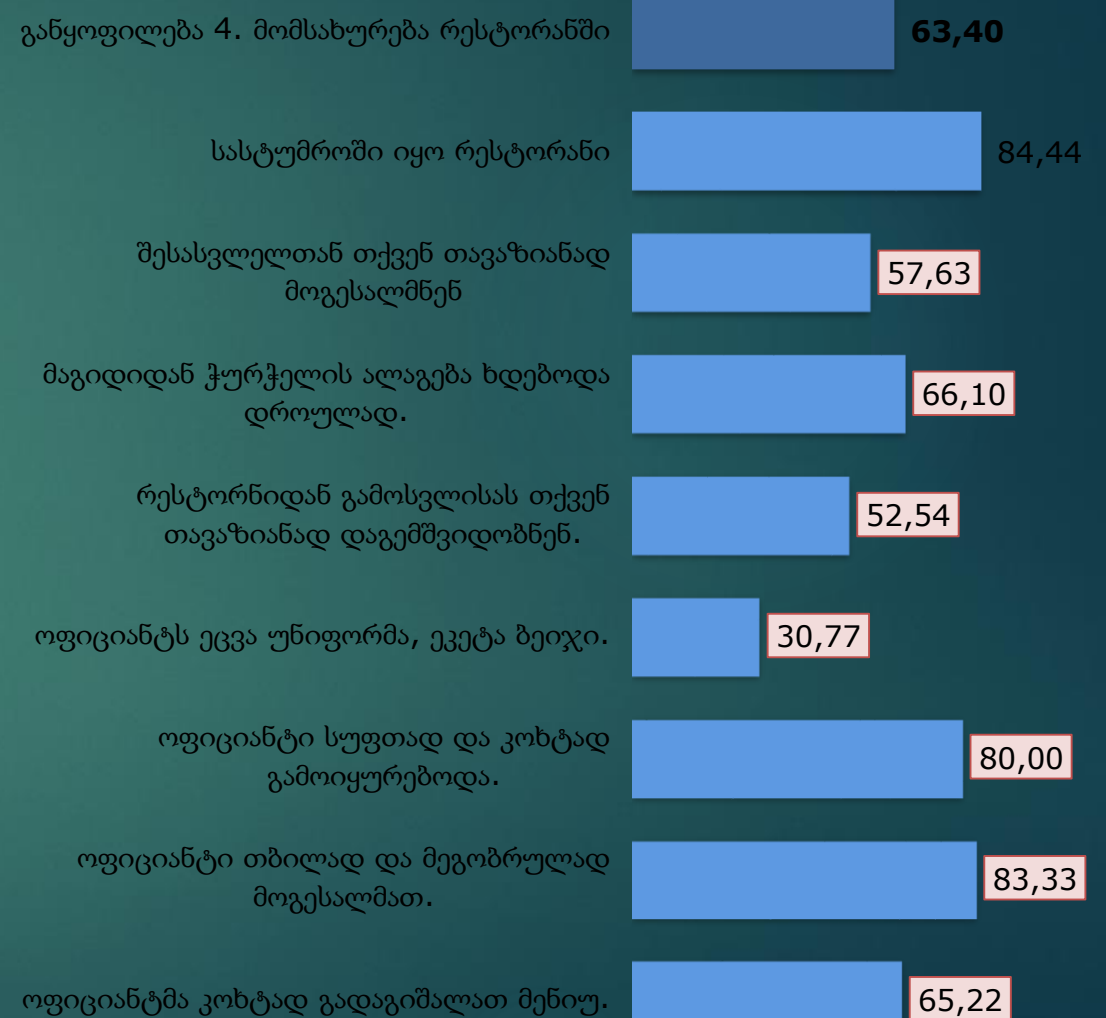
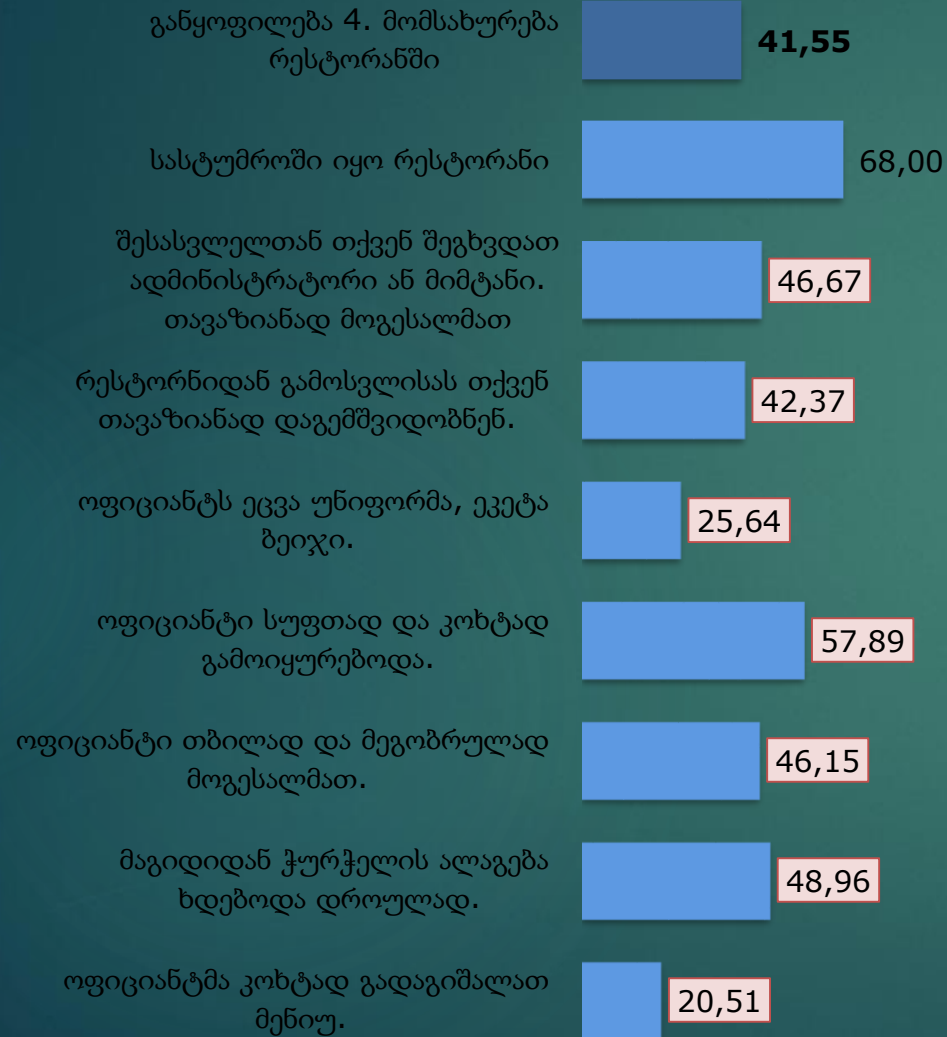
არაღმავაყოფილებელი:
0-59 ქულა

ღმავაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



განყოფილება 4. მომსახურება რესტორანში

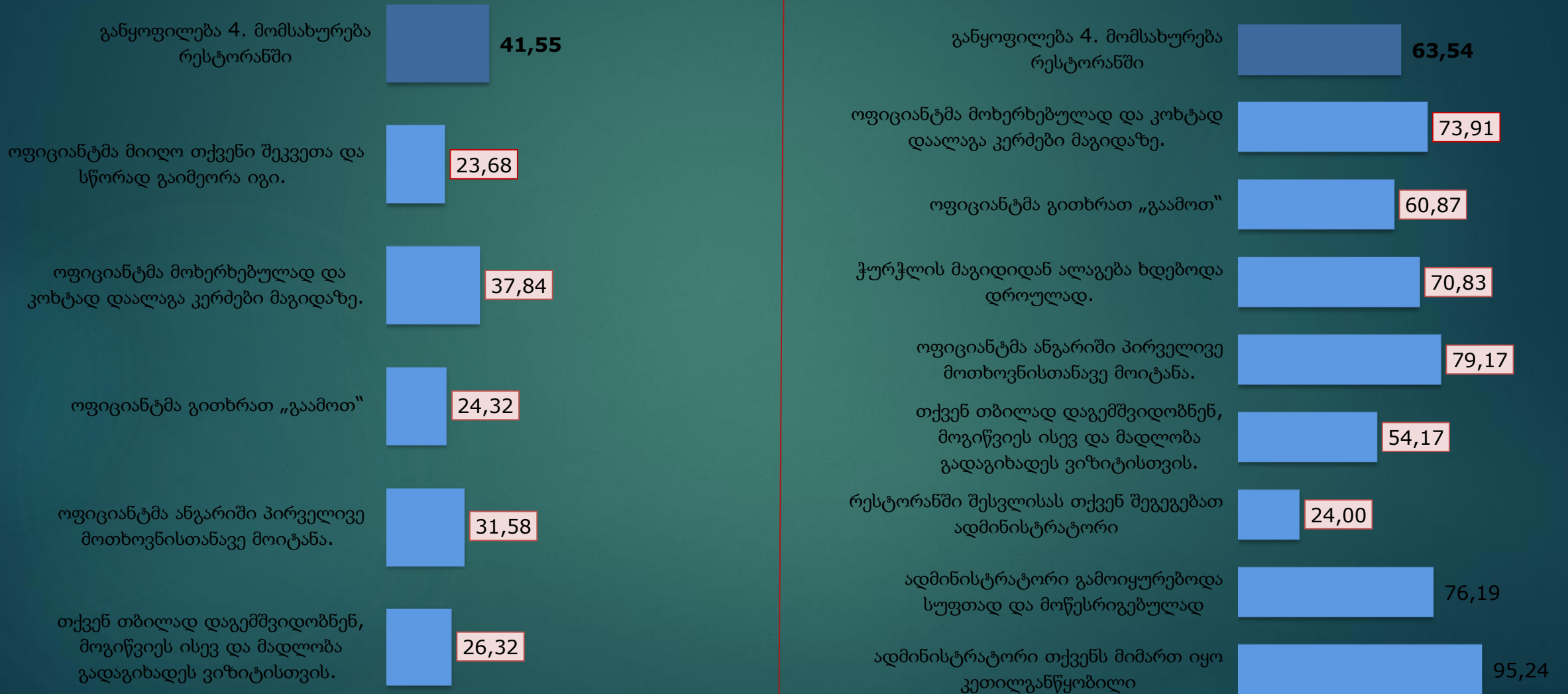
არაღმავაყოფილებელი:
0-59 ქულა

ღმავაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



5. Checkout

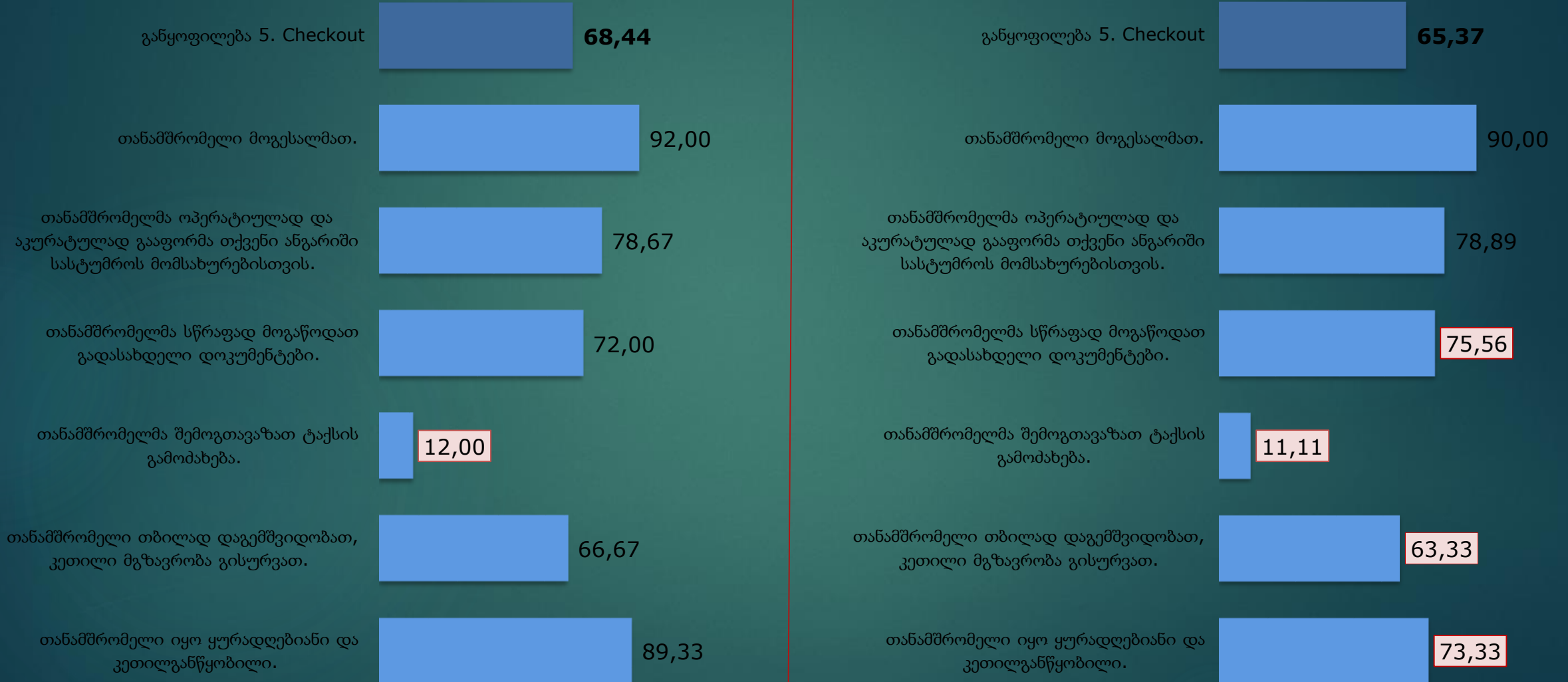
2015-2016

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა



6. კონფლიქტური სიტუაცია

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016

განყოფილება 6. კონფლიქტური სიტუაცია



61,33

განყოფილება 6. კონფლიქტური
სიტუაცია



75,19

ადმინისტრატორმა/მენეჯერმა
ყურადღებით მოისმინა თქვენი პრეტენზია
და დაგისვავთ დამაზუსტებელი
შეკითხვები



72,00

ადმინისტრატორმა/მენეჯერმა
ყურადღებით მოისმინა თქვენი
პრეტენზია და დაგისვავთ
დამაზუსტებელი შეკითხვები



84,44

ადმინისტრატორმა/მენეჯერმა
ტაქტიურად და კორექტულად გასცა
პასუხი თქვენს პრეტენზიას



70,67

ადმინისტრატორმა/მენეჯერმა
ტაქტიურად და კორექტულად გასცა
პასუხი თქვენს პრეტენზიას



78,89

ადმინისტრატორმა/მენეჯერმა მოგიხდათ
ბოდიში და გადაწყვიტა კონფლიქტური
სიტუაცია



41,33

ადმინისტრატორმა/მენეჯერმა
მოგიხდათ ბოდიში და გადაწყვიტა
კონფლიქტური სიტუაცია



62,22

7. სასტუმროს ვიზუალური მხარე

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016

განყოფილება 7. სასტუმროს ვიზუალური მხარე



სასტუმროს ვიზუალი და გარე ხედი იყო გემოვნებიანი და რესპექტაბელური.



ფასადის განათება სრულყოფილად ფინქციონირებს სასტუმროს დასახელება მთლიანად განათებულია



სიახლის დონე



სასტუმროს ჰოლი იყო სუფთა მტვერისა და სიბინძურის გარეშე.



სასტუმროს ჰოლში იყო სუფთა ჰაერი და არ იდგა არასასიამოვნო სუნნი.



ჰოლში იყო კომფორტული მოსაცდელი.



სასტუმროში თვალსაჩინო ადგილზე იყო შენობის და საევაკუაციო გეგმა



სასტუმროში თვალსაჩინო ადგილზე იყო შენობის და საევაკუაციო გეგმა



სასტუმროში იყო ცეცხლჩამქრობი



განყოფილება 7. სასტუმროს ვიზუალური მხარე



სასტუმროს ვიზუალი და გარე ხედი იყო გემოვნებიანი და რესპექტაბელური.



ფასადის განათება სრულყოფილად ფუნქციონირებს. სასტუმროს დასახელება მთლიანად განათებულია.



სიახლის დონე:



სასტუმროს ჰოლი იყო სუფთა მტვერისა და სიბინძურის გარეშე.



სასტუმროს ჰოლში იყო სუფთა ჰაერი და არ იდგა არასასიამოვნო სუნნი.



ჰოლში იყო კომფორტული მოსაცდელი.



სასტუმროში თვალსაჩინო ადგილზე იყო შენობის და საევაკუაციო გეგმა



სასტუმროში თვალსაჩინოდ იყო განლაგებული საგანგებო



სასტუმროში იყო ცეცხლჩამქრობი



8. ოთახის სისუფთავე და აღჭურვილობა

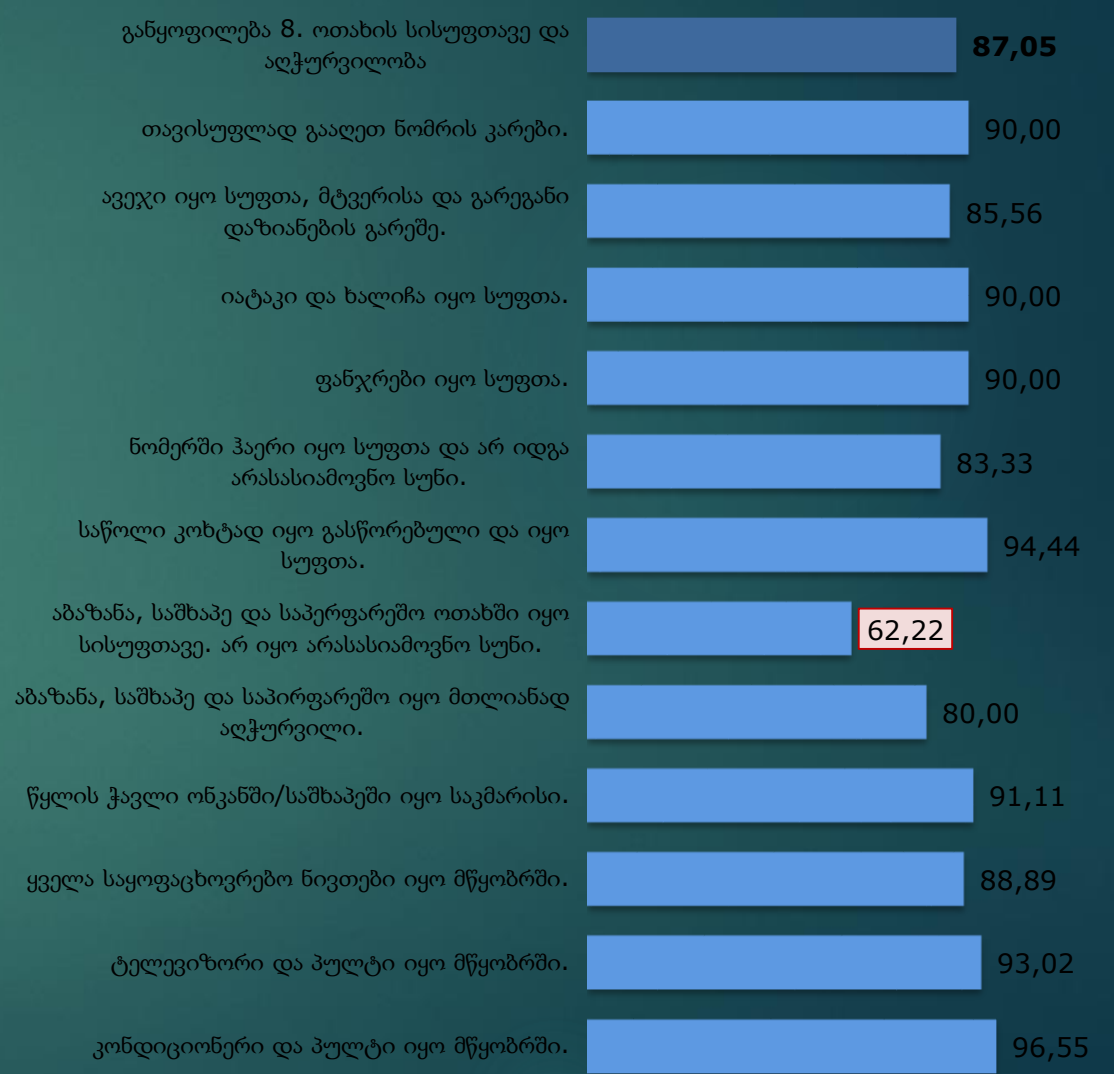
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



9.რესტორანი

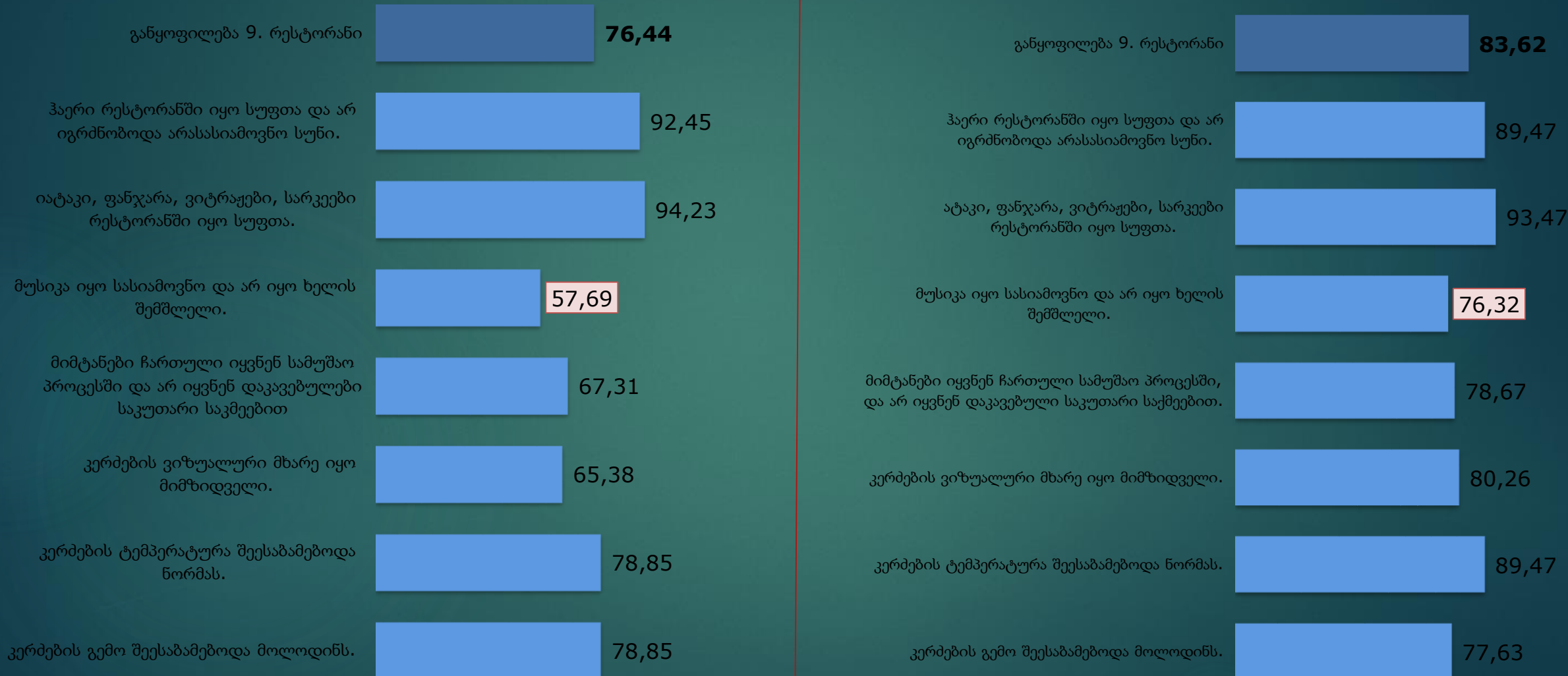
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



10. საერთო მომსახურება

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016

განციფილება 10. საერთო მომსახურება

42,13

განციფილება 10. საერთო მომსახურება

50,22

Wi-Fi იყო მწყობრში

80,00

Wi-Fi იყო მწყობრში.

87,78

სასტუმროში არის საკონფერენციო დარბაზი.

29,33

სასტუმროში არის საკონფერენციო დარბაზი.

38,89

სასტუმროში არის ფიტნეს ცენტრი.

6,67

სასტუმროში არის ფიტნეს ცენტრი.

14,44

სასტუმროში არის ბასეინი.

13,33

სასტუმროში არის ბასეინი.

23,33

სასტუმროში არის ტერმინალით გადახდის საშუალება

81,33

სასტუმროში არის ტერმინალით გადახდის საშუალება

86,67

11. მარკეტინგი

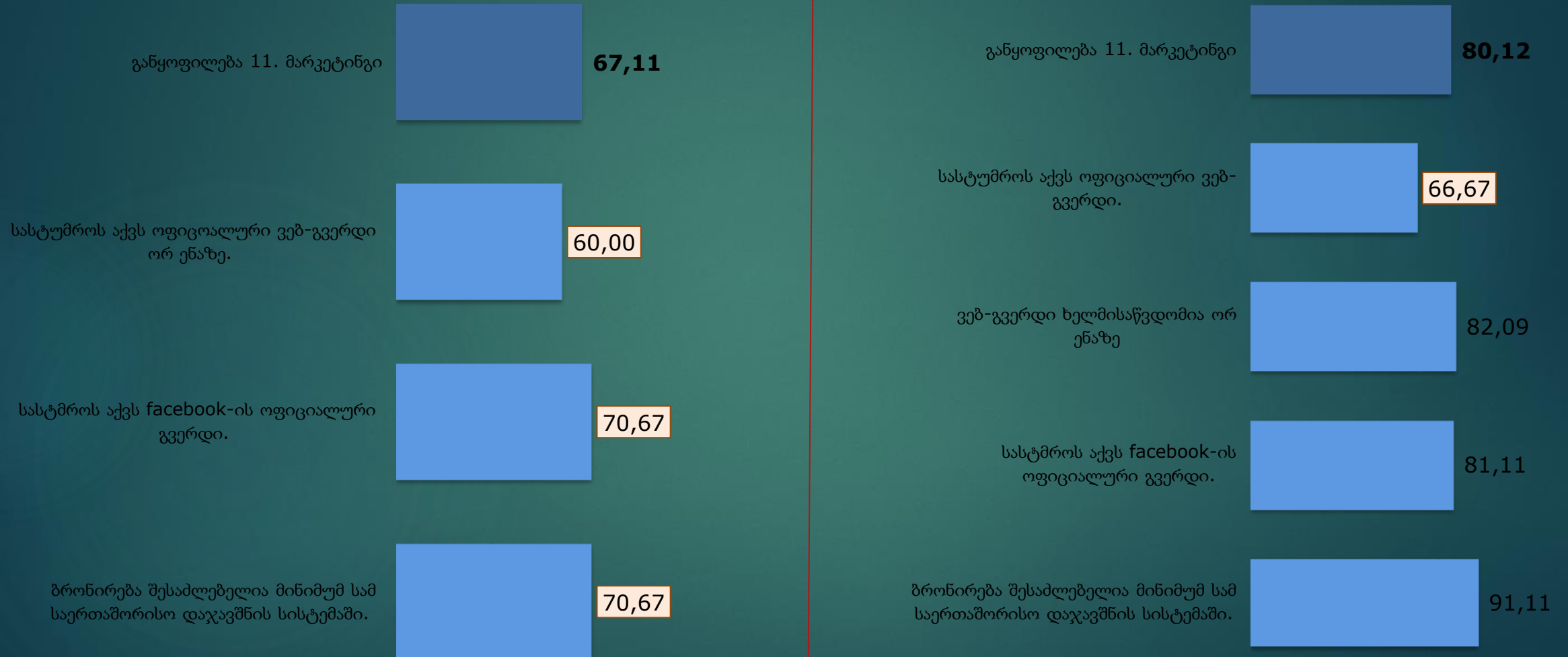
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



საუკეთესო სტანდარტები

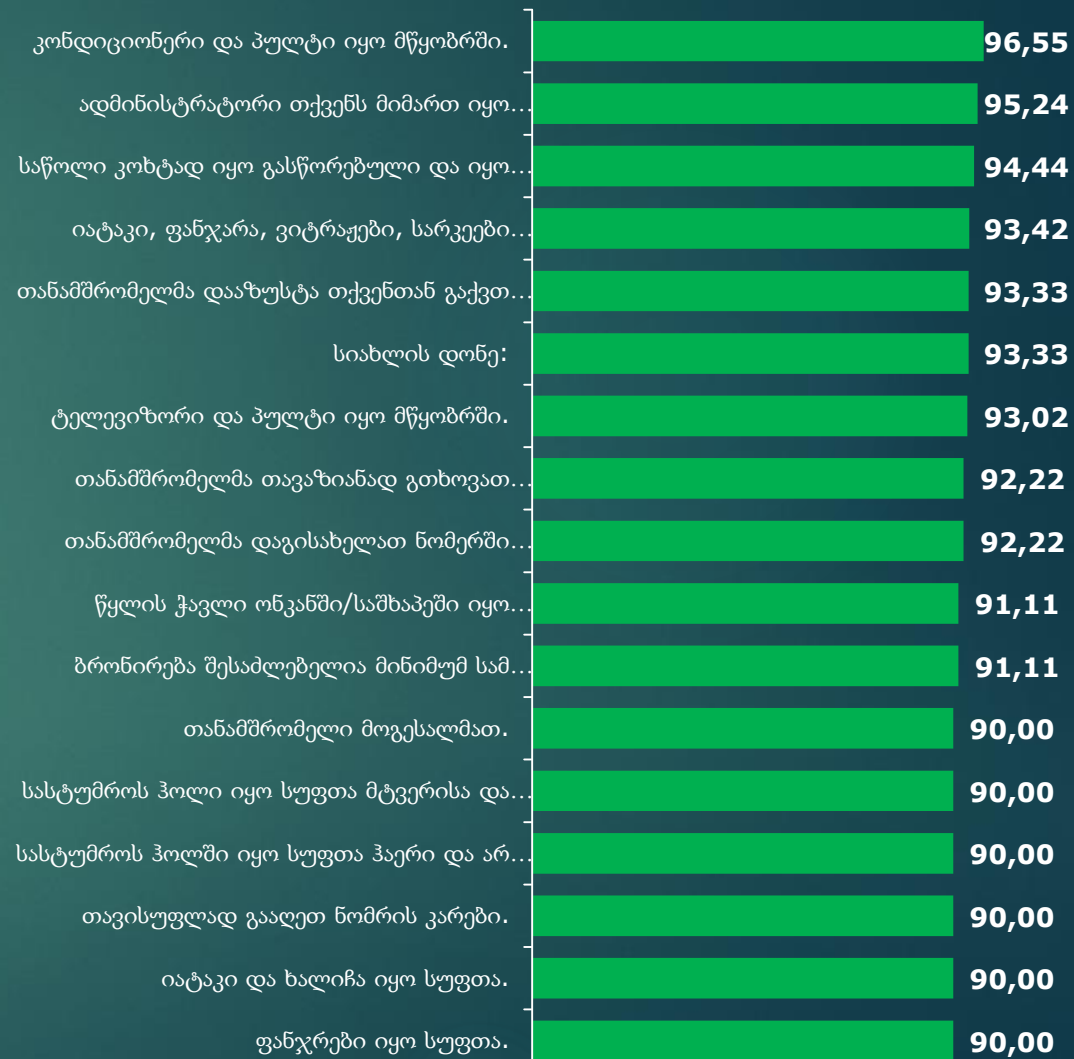
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



განვითარების ზონები

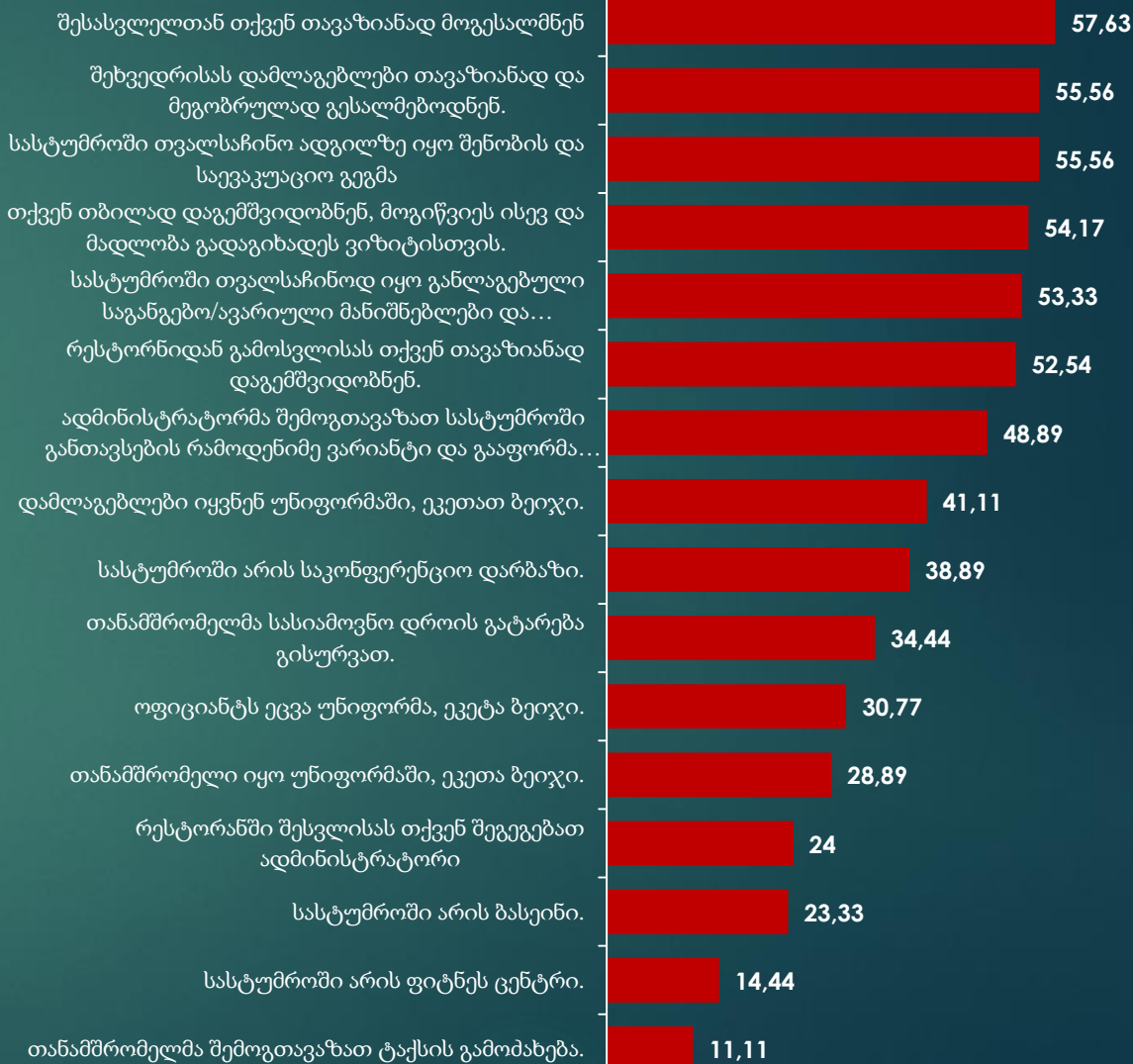
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

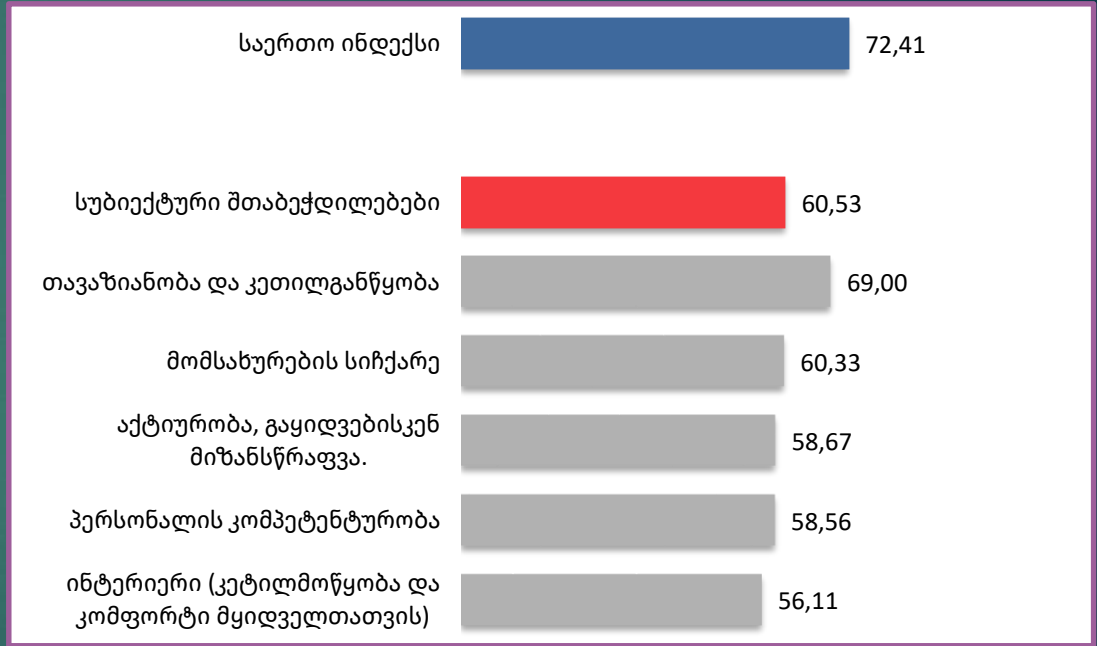
2015-2016



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.



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.

სუბიექტურმა შეფასებამ შეადგინა 60.53 ქულა, რაც შეესაბამება კატეგორიას **დამაკმაყოფილებელი**. ხუთი კატეგორიიდან სამი შეფასებულია **არადამაკმაყოფილებელ** დონეზე, ყველაზე დაბალი შეფასება მიიღო კატეგორიამ „ინტერიერი“



მადლობა!