

იდუმალი სტუმარი კვების ობიექტი 2015-2016



ბათუმი

საქართველო

კვების ობიექტები

2015 წელი

კვების ობიექტი: 60

მათ შორის:

ბათუმი - 51

ქობულეთი - 3

შუახევი - 1

ხელვაჩაური - 3

ქედა - 1

2016 წელი

კვების ობიექტი : 60

მათ შორის:

ბათუმი - 53

ქობულეთი - 3

შუახევი - 1

ხელვაჩაური-2

ქედა - 1



ბათუმი
საქართველო

მომსახურების ხარისხის შეფასება კვების ობიექტებში

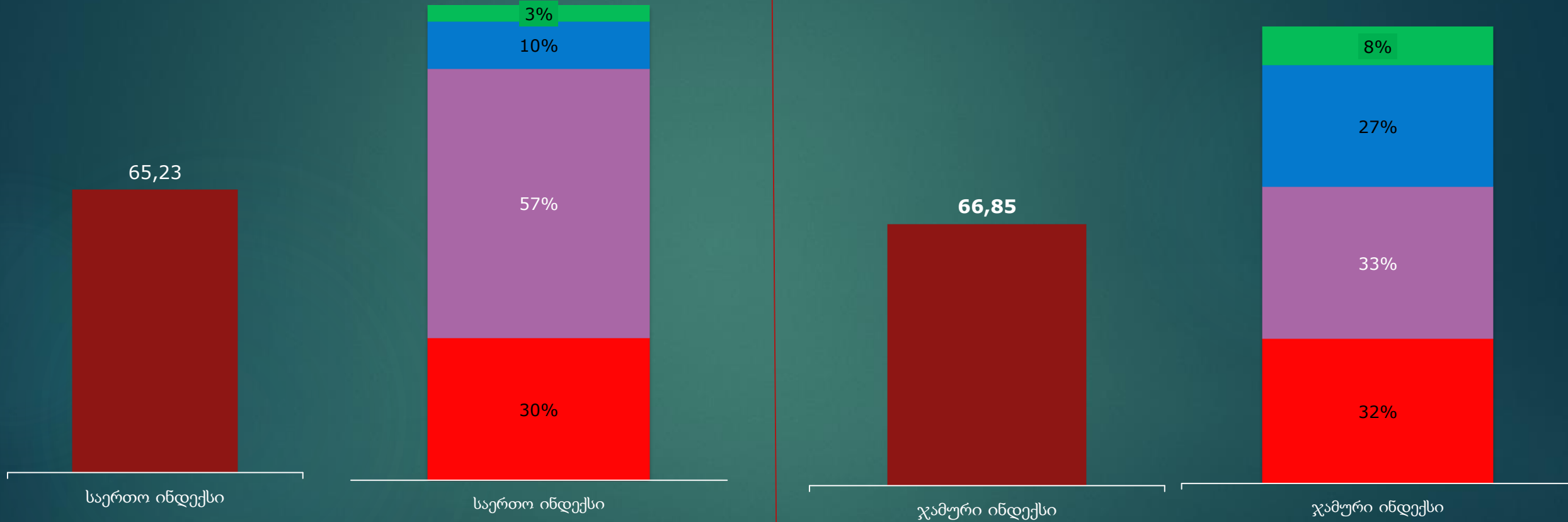
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



მომსახურების ეტაპების შეფასება

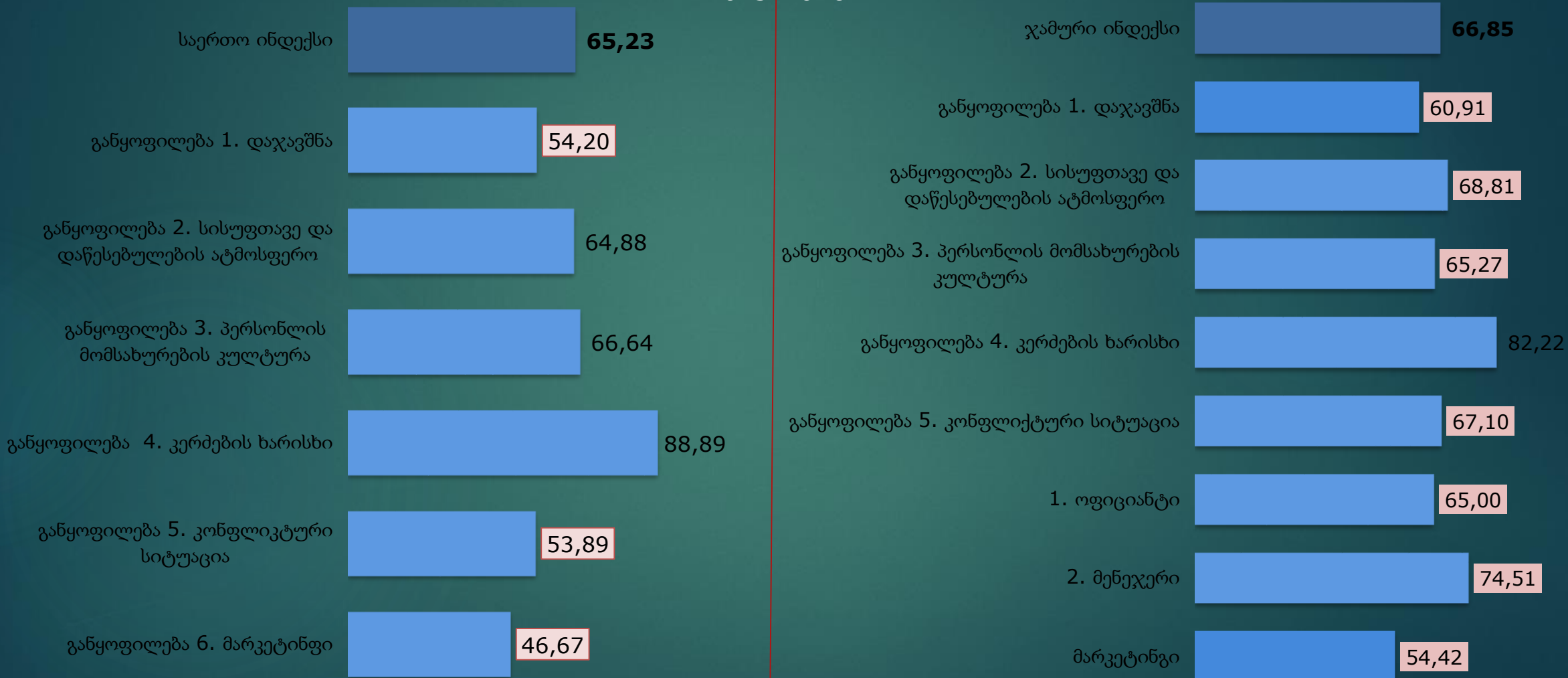
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



განყოფილება 1. ბრონირება

არადაცმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დაცმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016

განყოფილება 1. დაჯავშნა

54,20

დაჯავშნა

60,91

ადმინისტრატორი მოგესალმათ
თბილად, მეგობრული მანერით

63,64

ადმინისტრატორი მოგესალმათ თბილად,
მეგობრული მანერით

56,67

ადმინისტრატორმა გითხრათ, რომ
წინასწარ დაჯავშვნა შეუძლებელია

96,77

ადმინისტრატორმა გითხრათ, რომ
წინასწარ დაჯავშვნა შეუძლებელია

92,31

ადმინისტრატორმა გკითხათ რომელი
მაგიდის დაჯავშნა გსურდათ და
შემოგთავაზათ რამოდენიმე ვარიანტი

29,41

ადმინისტრატორმა გკითხათ რომელი
მაგიდის დაჯავშნა გსურდათ და
შემოგთავაზათ რამოდენიმე ვარიანტი

50,00

ადმინისტრატორმა მადლობა
გადაგიხადათ ზარისთვის. თბილად და
მეგობრული ტონით დაგემშვიდობათ.

30,30

ადმინისტრატორმა მადლობა
გადაგიხადათ ზარისთვის. თბილად და
მეგობრული ტონით დაგემშვიდობათ

46,43

განყოფილება 2. სისუფთავე და დაწესებულების ატმოსფერო

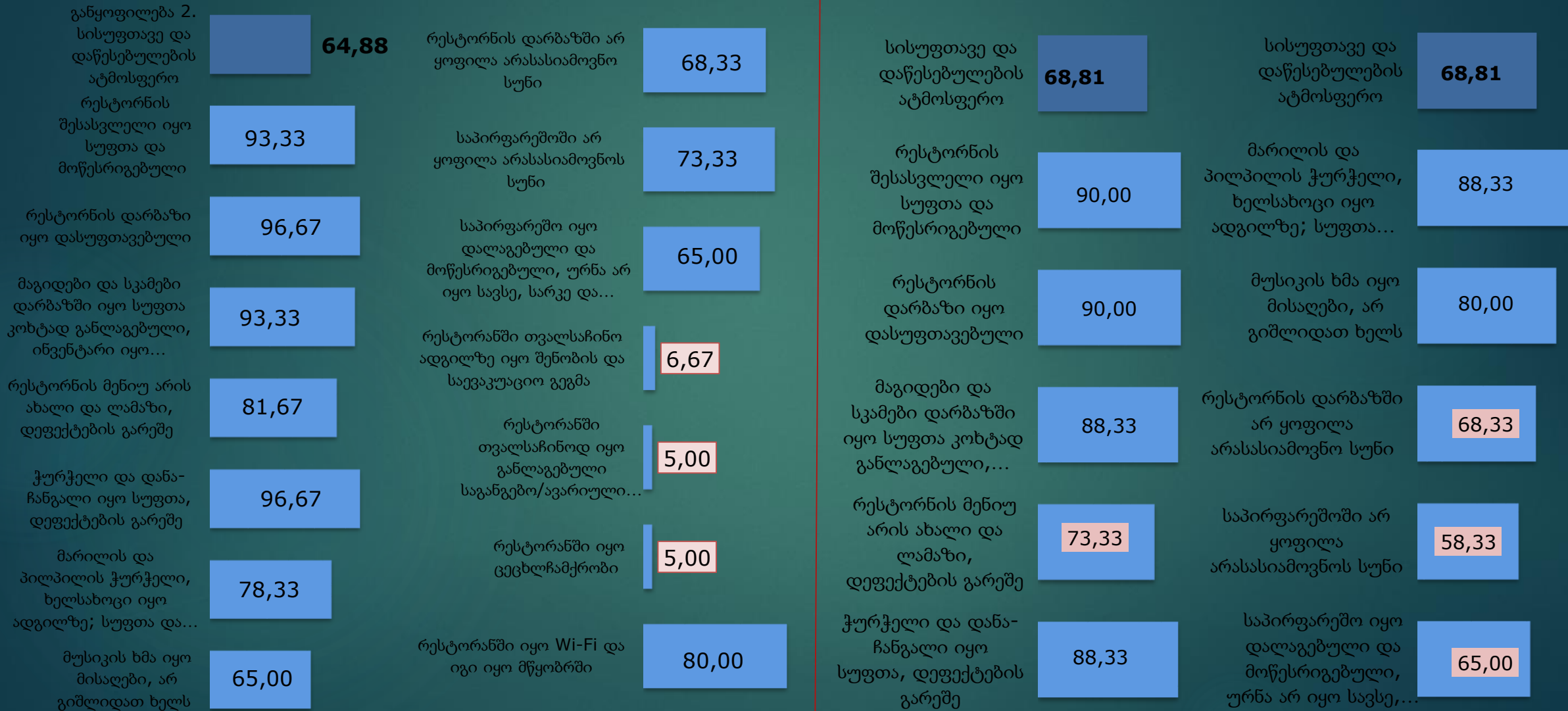
არაღმავალყოფილებელი:
0-59 ქულა

ღმავალყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



განყოფილება 2. სისუფთავე და დაწესებულების ატმოსფერო

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

■ დიახ ■ არა

2015-2016



განყოფილება 3. პერსონლის მომსახურების კულტურა

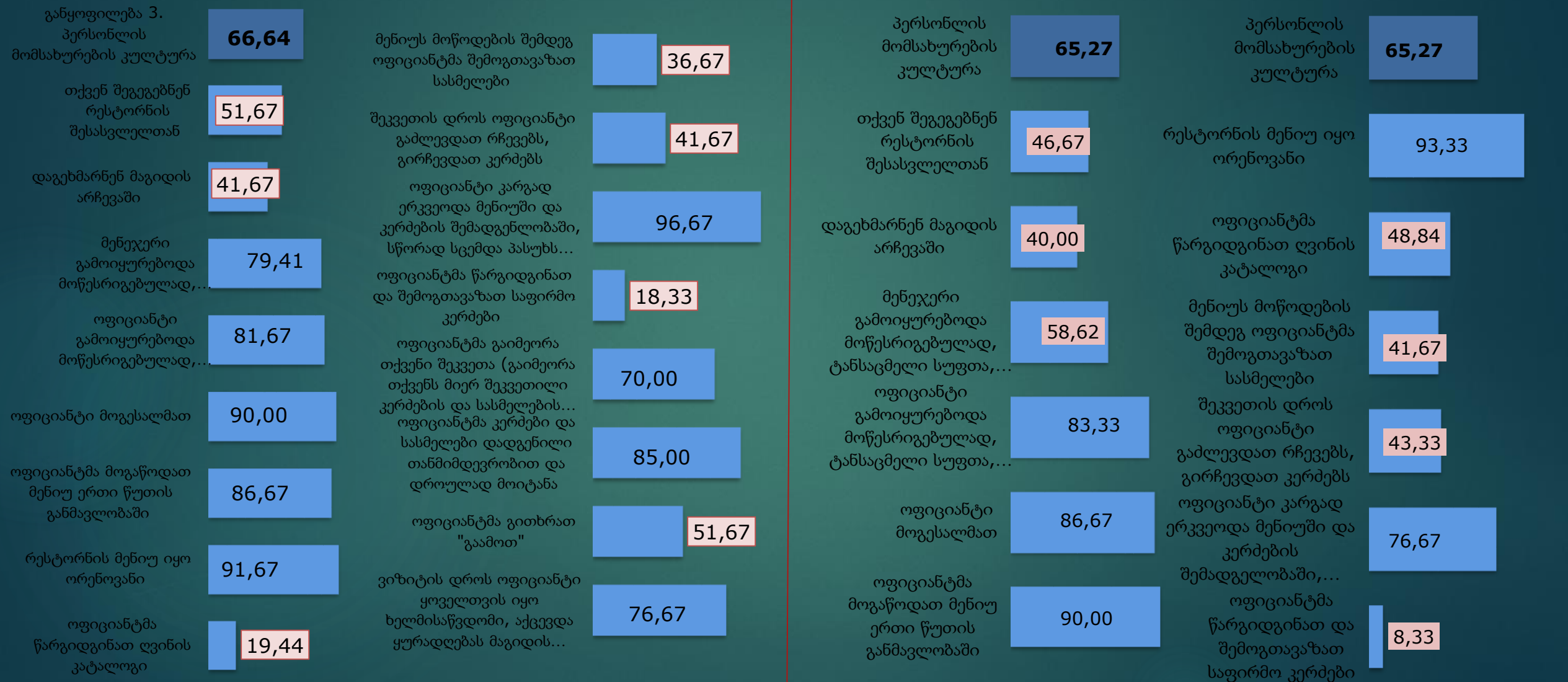
არადაცმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



განყოფილება 3. პერსონლის მომსახურების კულტურა

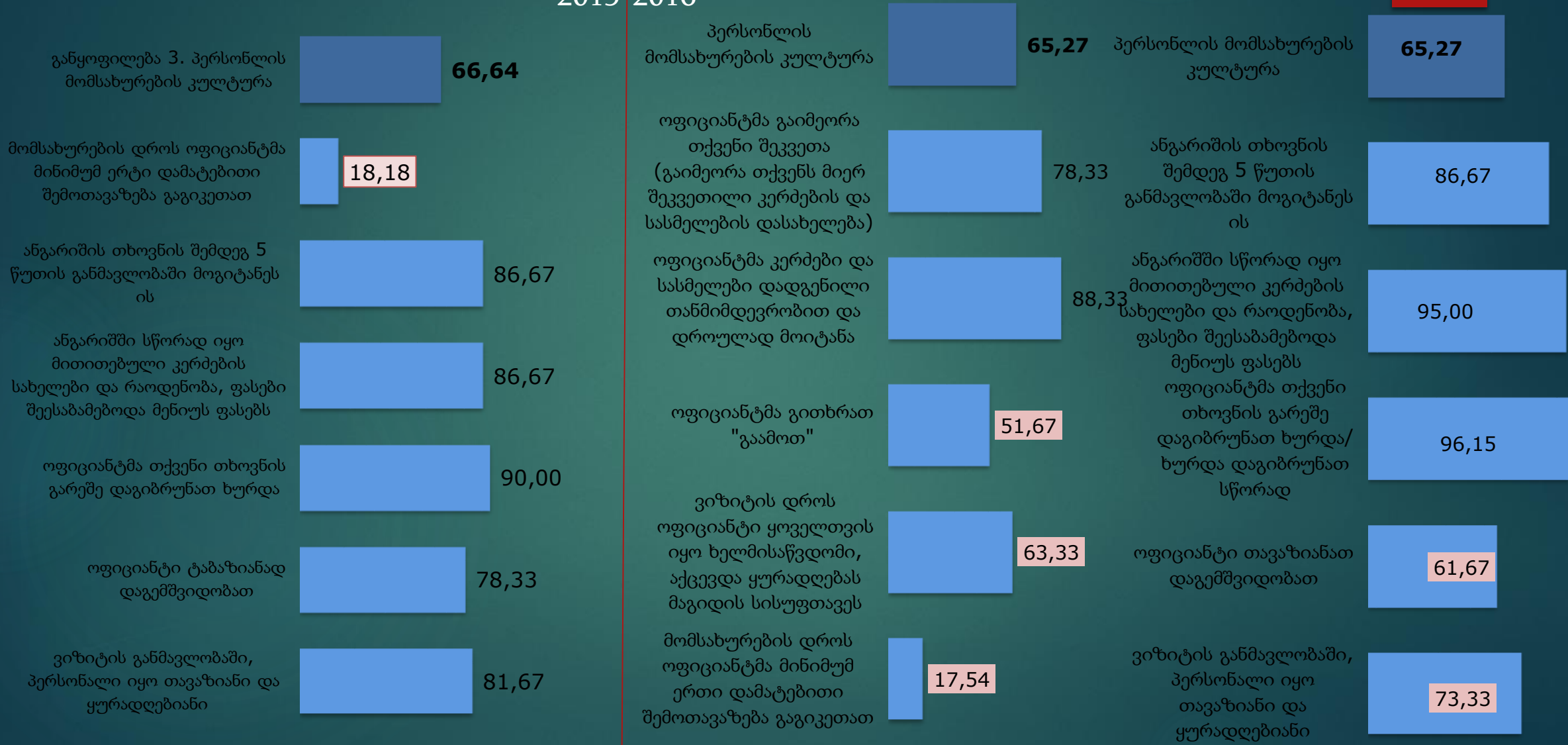
არაღმავალყოფილებელი:
0-59 ქულა

ღმავალყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



განყოფილება 4. კერძების ხარისხი

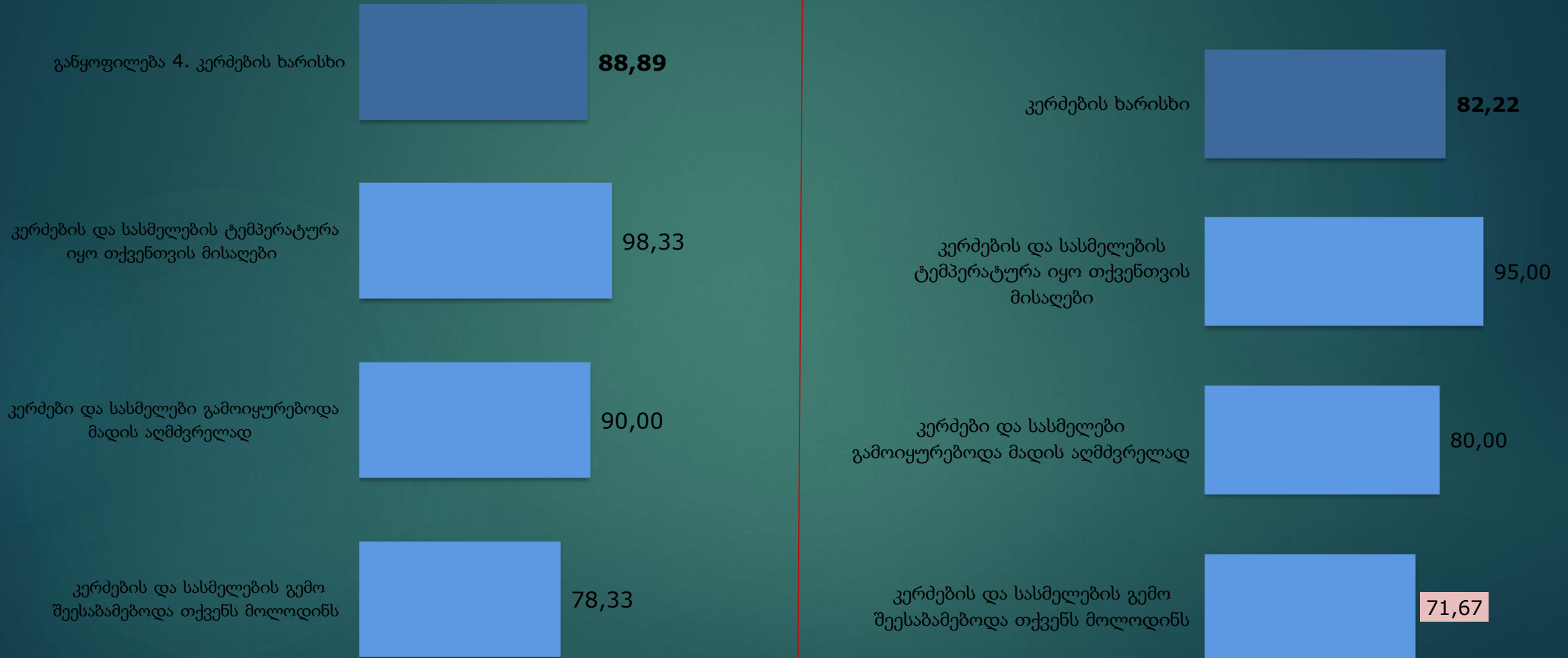
არაღმავრცელებელი:
0-59 ქულა

ღმავრცელებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



5. კონფლიქტური სიტუაცია

არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



განყოფილება 6. მარკეტინგი

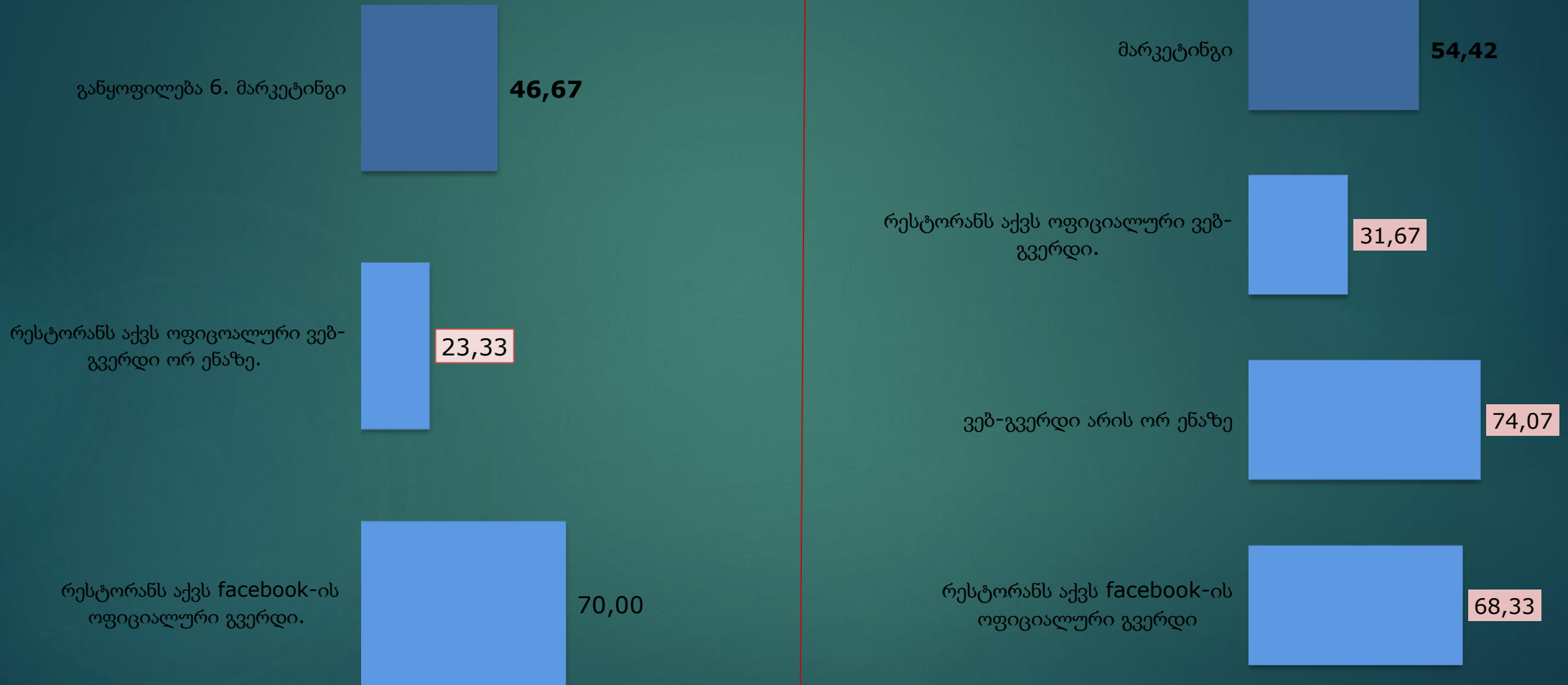
არაღმავაყოფილებელი:
0-59 ქულა

ღამავაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



საუკეთესო სტანდარტები

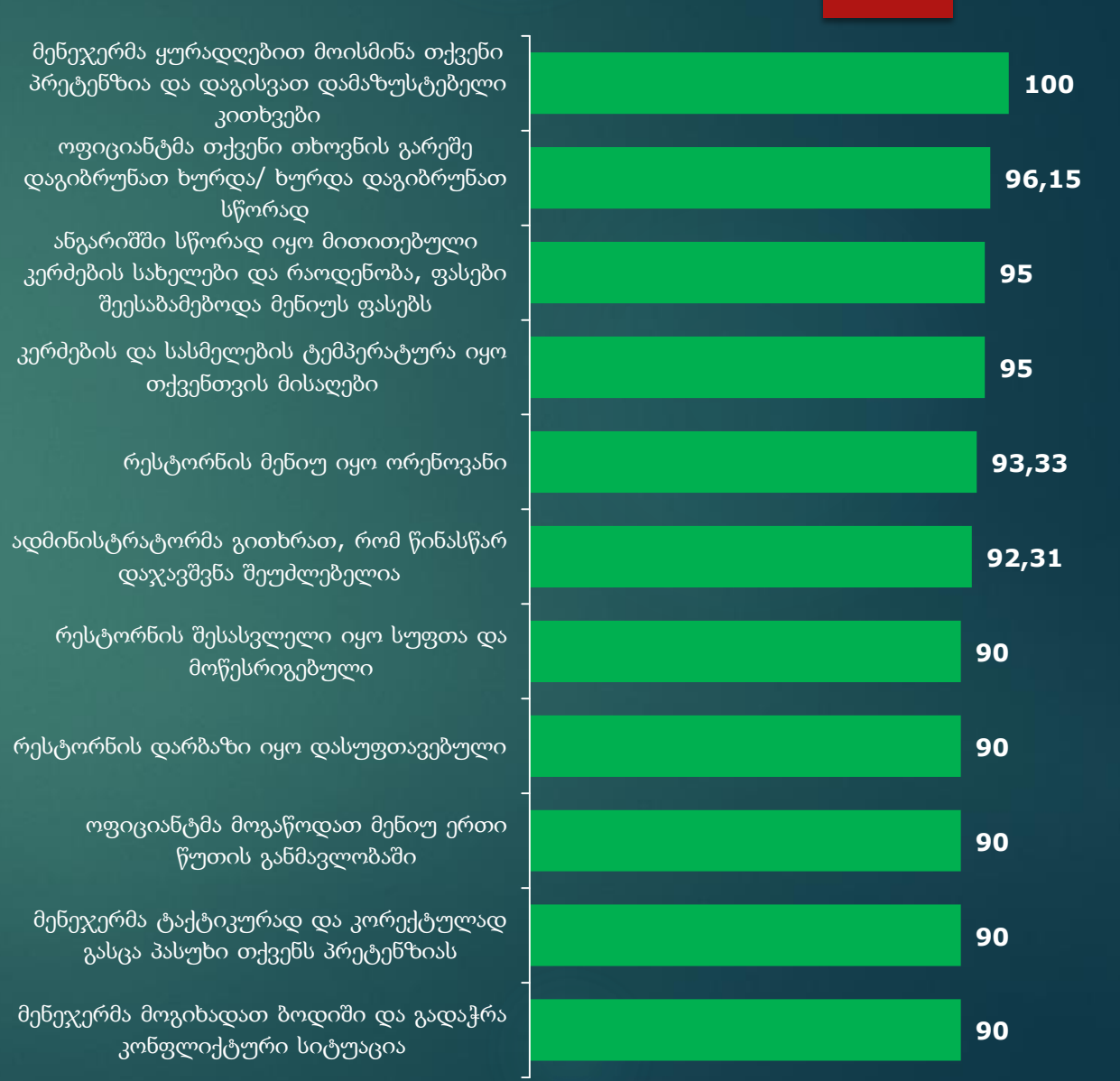
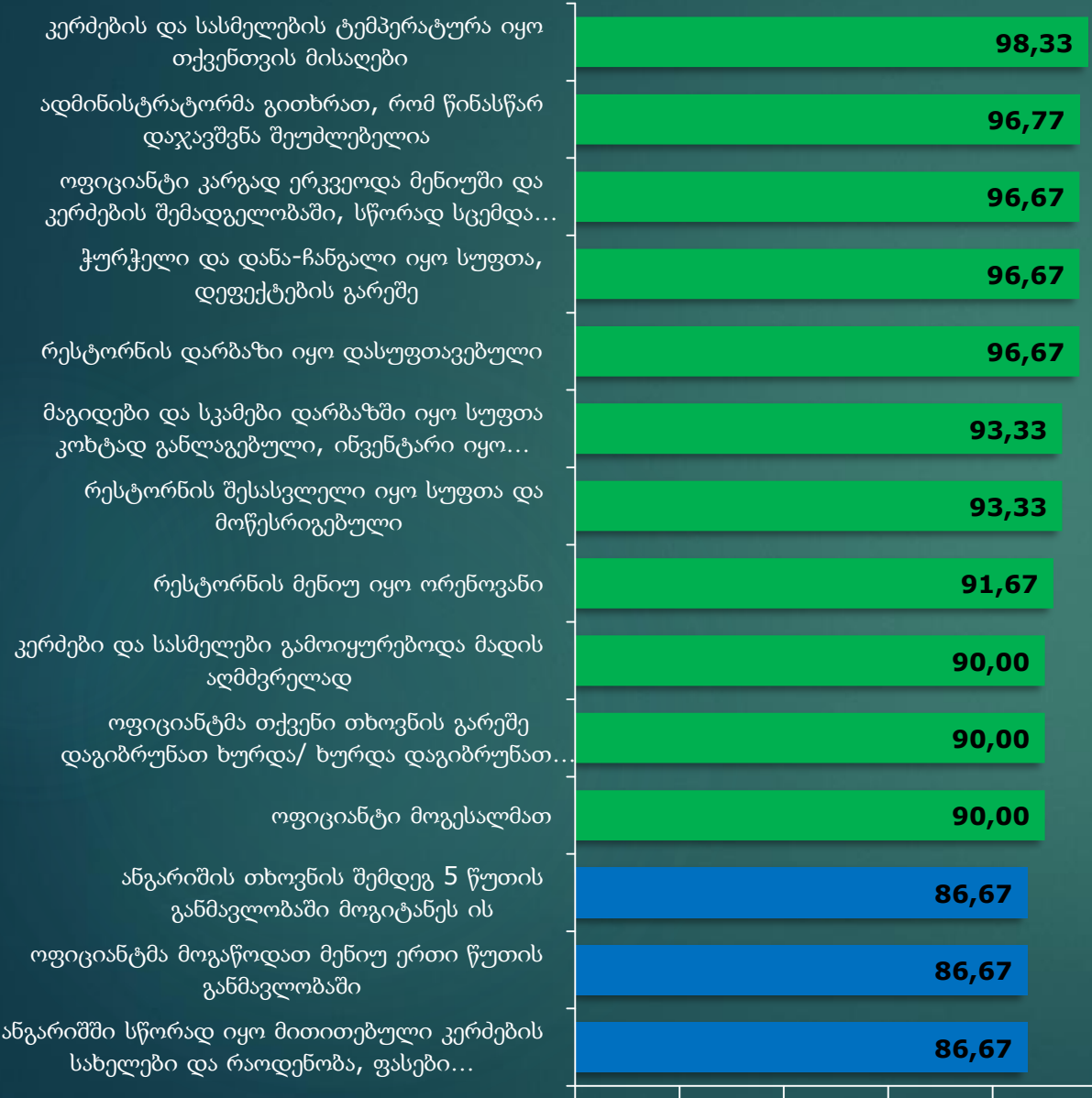
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

2015-2016



განვითარების ზონა

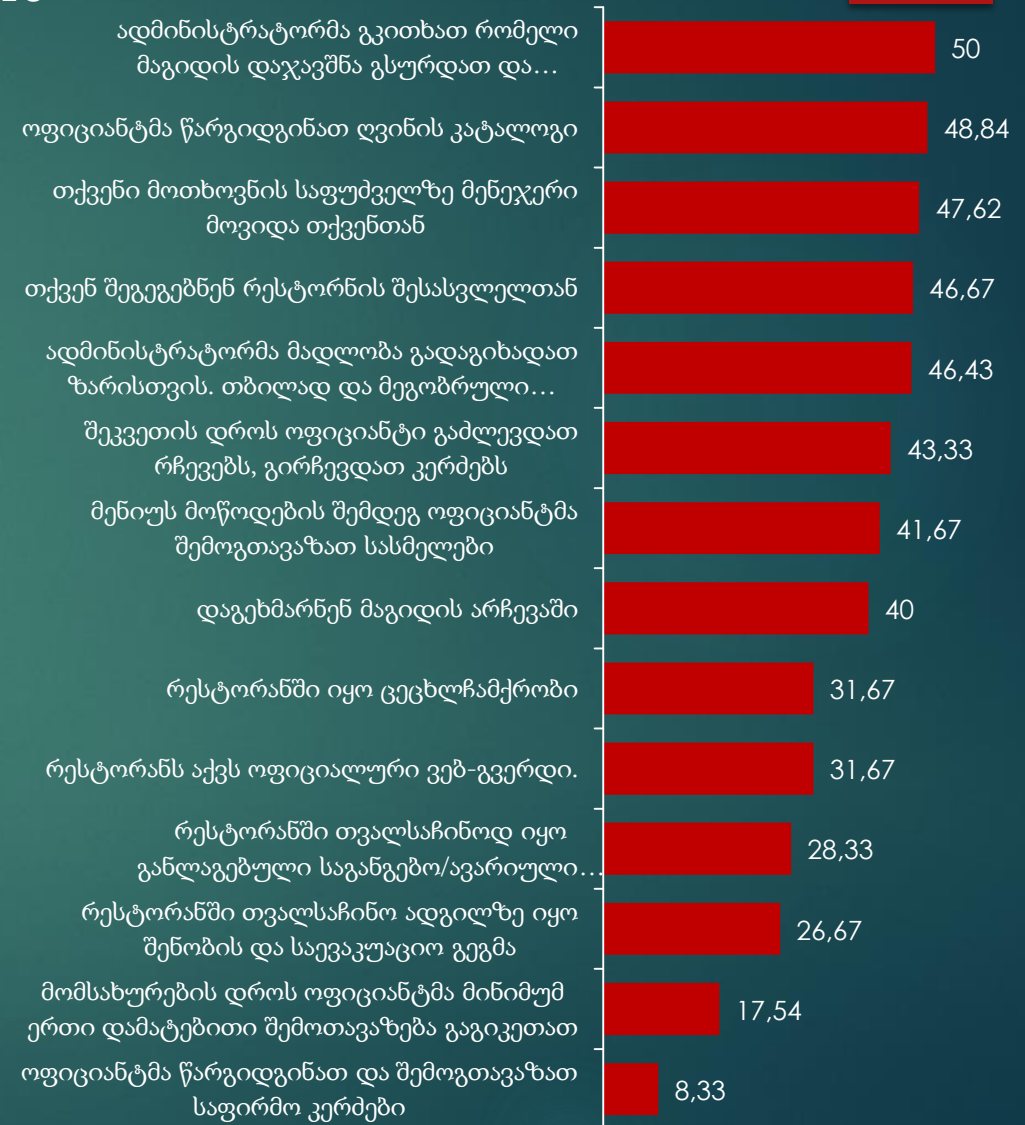
არადამაკმაყოფილებელი:
0-59 ქულა

დამაკმაყოფილებელი:
60-75 ქულა

კარგია:
76-89 ქულა

შესანიშნავია:
90-100 ქულა

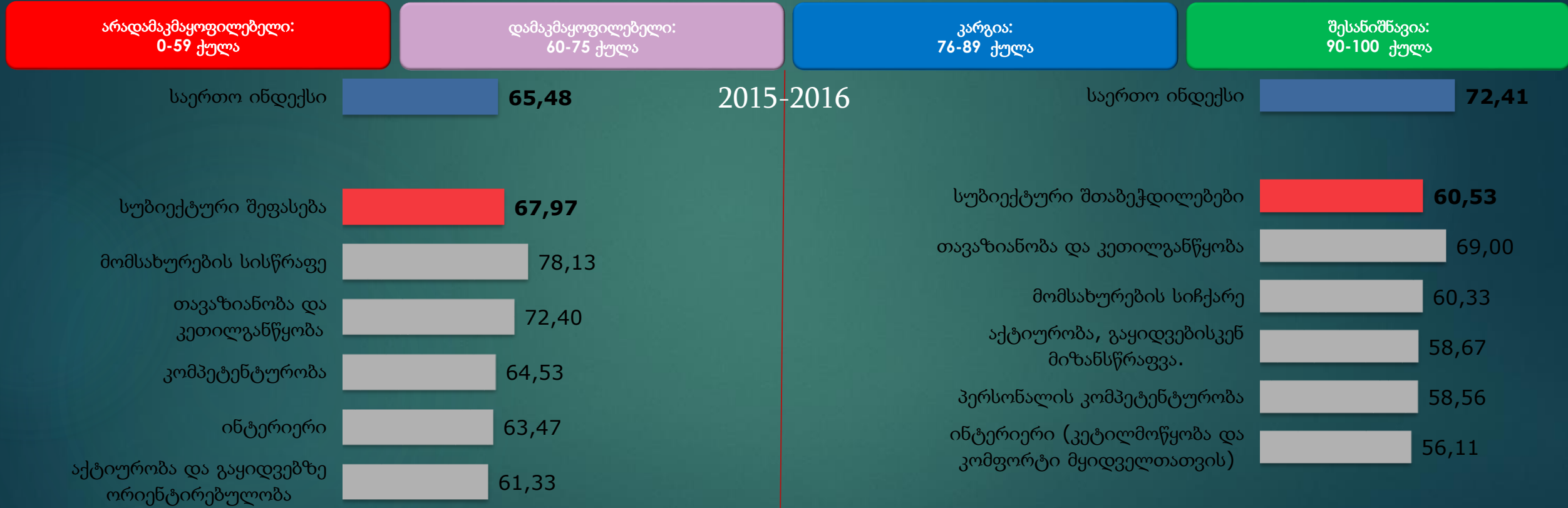
2015-2016



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“



ბათუმი
საპორტველი



მადლობა!

