

A woman with brown hair pulled back, wearing a white and red knitted scarf, holds a large, ornate golden key in front of her face. The key is positioned vertically, with its handle at the top and its bit at the bottom. She is looking directly at the camera with a slight smile. The background is a soft, out-of-focus outdoor scene with a blue sky and some greenery.

AKO Länsi-Uusimaa Mystery Shopping

Matkailualan selvitysten julkistamistilaisuus 19.11.2009
Janne Myyry TNS-Gallup Oy

Mitä tehtiin?

- Selvitettiin Länsi-Uudeltamaalta mukaan valittujen ravintoloiden (45 kpl) palvelun tasoa tavoitteena edesauttaa palvelun edelleen kehittämisessä. Mukana oli sekä ruoka-ravintoloita että kahviloita.
- TNS Gallup Oy:n tutkimusassistentit soittivat ravintolaan ja asioivat ravintolassa tavallisina asiakkaina esiintyen.
 - Tutkimuspuhelut (kaksi puhelua per ravintola) soitettiin ajalla 14.7. – 28.7.2009
 - Tutkimusasioinnit (yksi asiointi per ravintola) tehtiin ajalla 16.7. - 29.8.2009



Ravintoloita alueittain:
Inkoo 9 kpl
Karjalohja 4 kpl
Karkkila 6 kpl
Lohja 17 kpl
Nummi-Pusula 5 kpl
Siuntio 4 kpl

Mitä tehtiin?

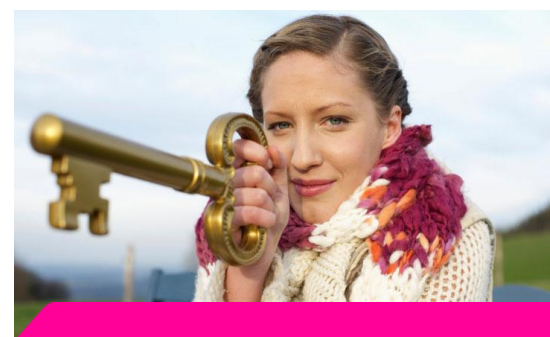
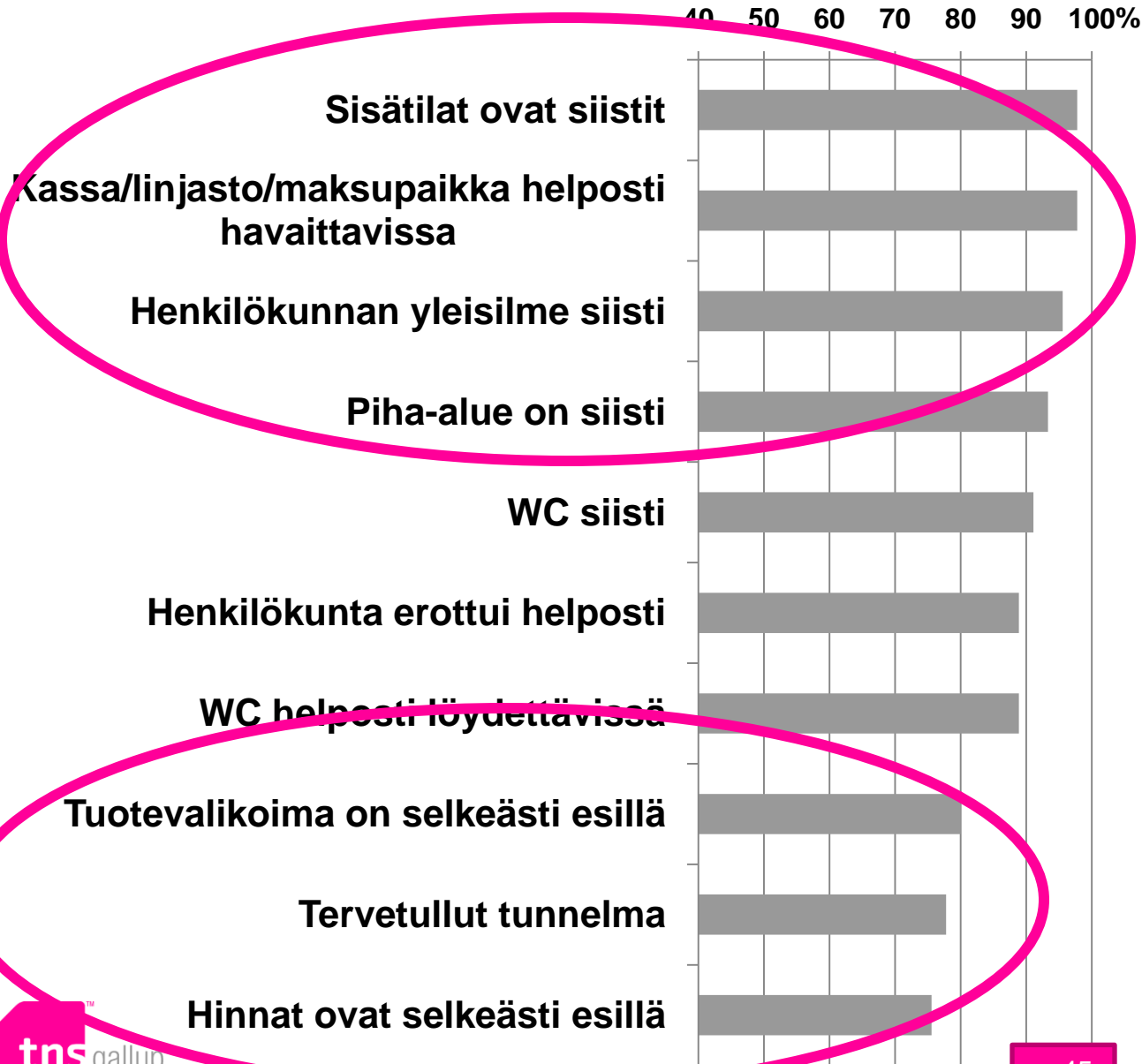
- Palvelun tavoitteet sovittiin yhteisesti toimeksiantajan kanssa etukäteen, ja ne olivat yhteiset sekä ravintoloissa että kahviloissa.
- Tutkimusassistentit tilasivat jonkin paikanpäällä tehdyn ruoka-annoksen tmv.
- Puhelimitse ravintolasta tiedusteltiin mm. erikoisruokavaihtoehtoja, aukioloaikoja ja yöpymismahdollisuuksia paikkakunnalla.



Jokaisesta arviointikäynnistä ja puheluista koostettiin ravintolakohtainen raportti. Puheluille ja käynnille laskettiin kokonaistulos.

Asiointi ravintolassa

Asiointikohte



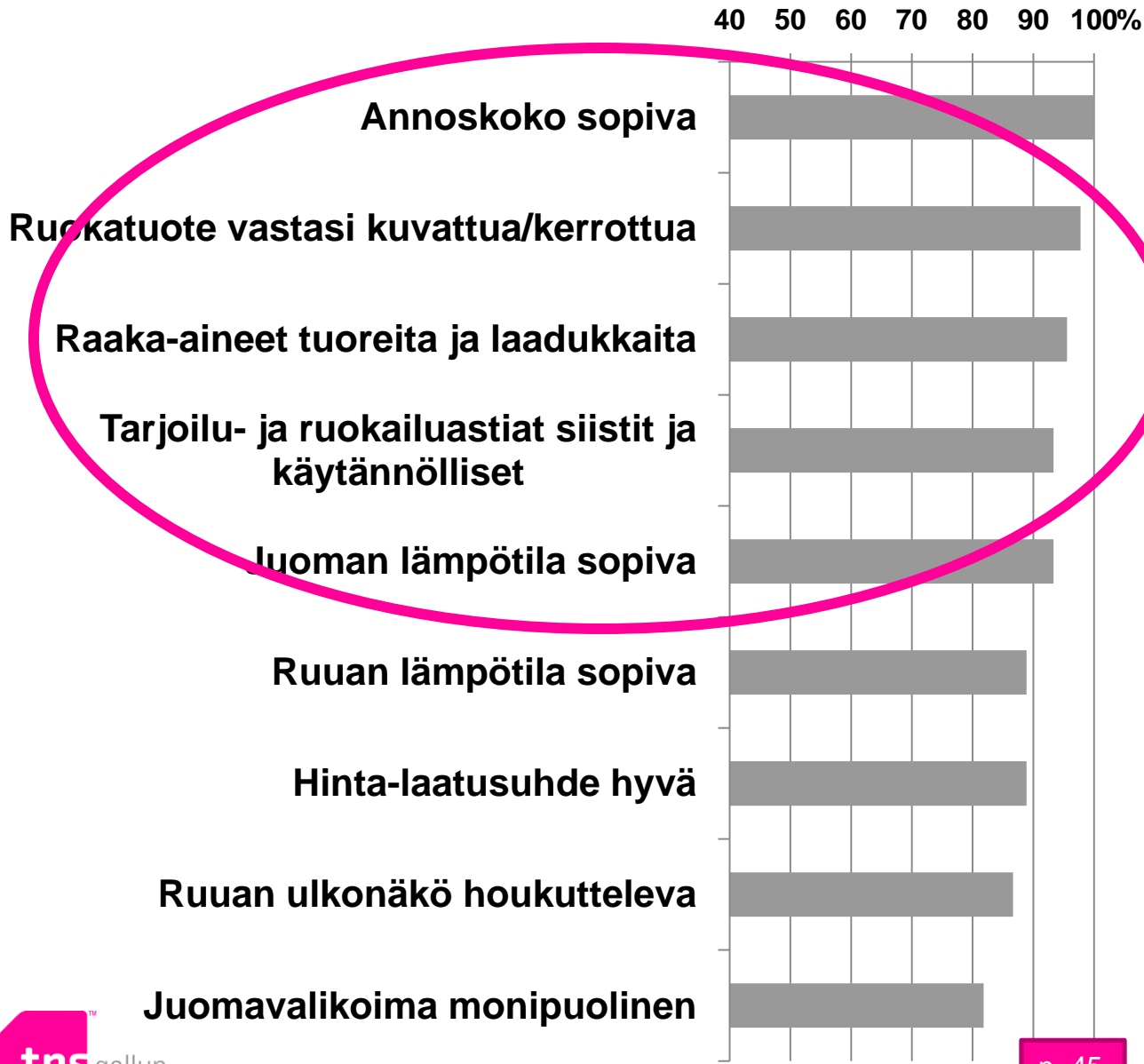
Lähes puolet ravintoloista sai asiointikohteen arvioinnista täydet pisteet.

Ravintolat olivat pääsääntöisesti siistejä; sisätilat olivat hieman hoidetumpia kuin ulkoalueet.

Kassa/linjasto/maksupaikka löytyi helposti.

Eniten kehitettävää oli tuotevalikoiman esille tuomisessa ja hintojen esittämisessä.

Tuotteet

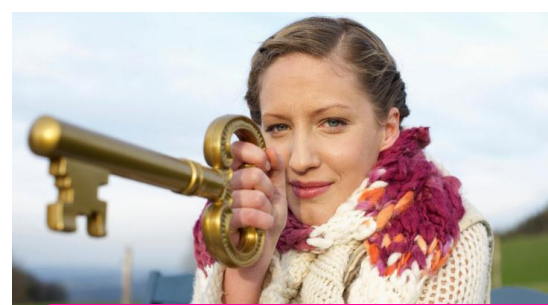
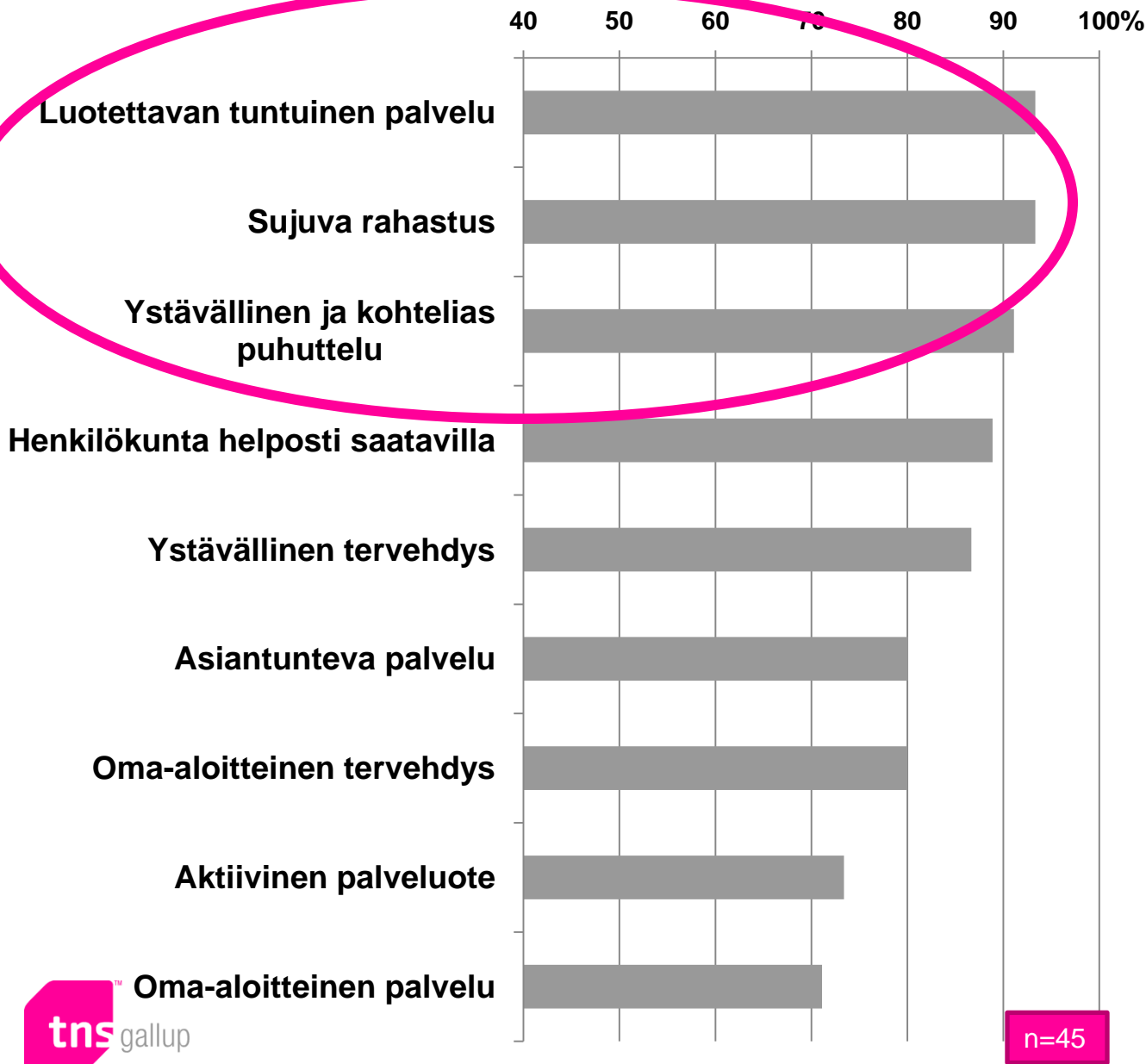


Tutkimuksessa parhaiten tavoitteet toteutuivat kokonaisuudessaan tuotteiden osalta.

Alueittain tuloksissa ei ollut huomattavia eroja. Peräti puolet ravintoloista sai tuotteistaan täydet pisteet. Ruoka vastasi lähes poikkeuksetta kuvausta ja raaka-aineet vaikuttivat tuoreilta.

Eniten kehitettävää on valikoimien laajuudessa.

Palvelu 1/2



Neljä ravintolaa sai täydet pisteet ja kaikkiaan kolmasosa kaikista ravintoloista oli vähintään hyvällä tasolla.

Samalla kuitenkin kolmasosa ravintoloista sai heikon tuloksen.

Parhaiten palvelussa toteutuivat ystävällisyys, kohteliaisuus ja luotettavuus, mikä on kokonaisuuden kannalta varsin merkittävä seikka. Myös rahastus sujui yleensä sujuvasti.

Palvelu 2/2



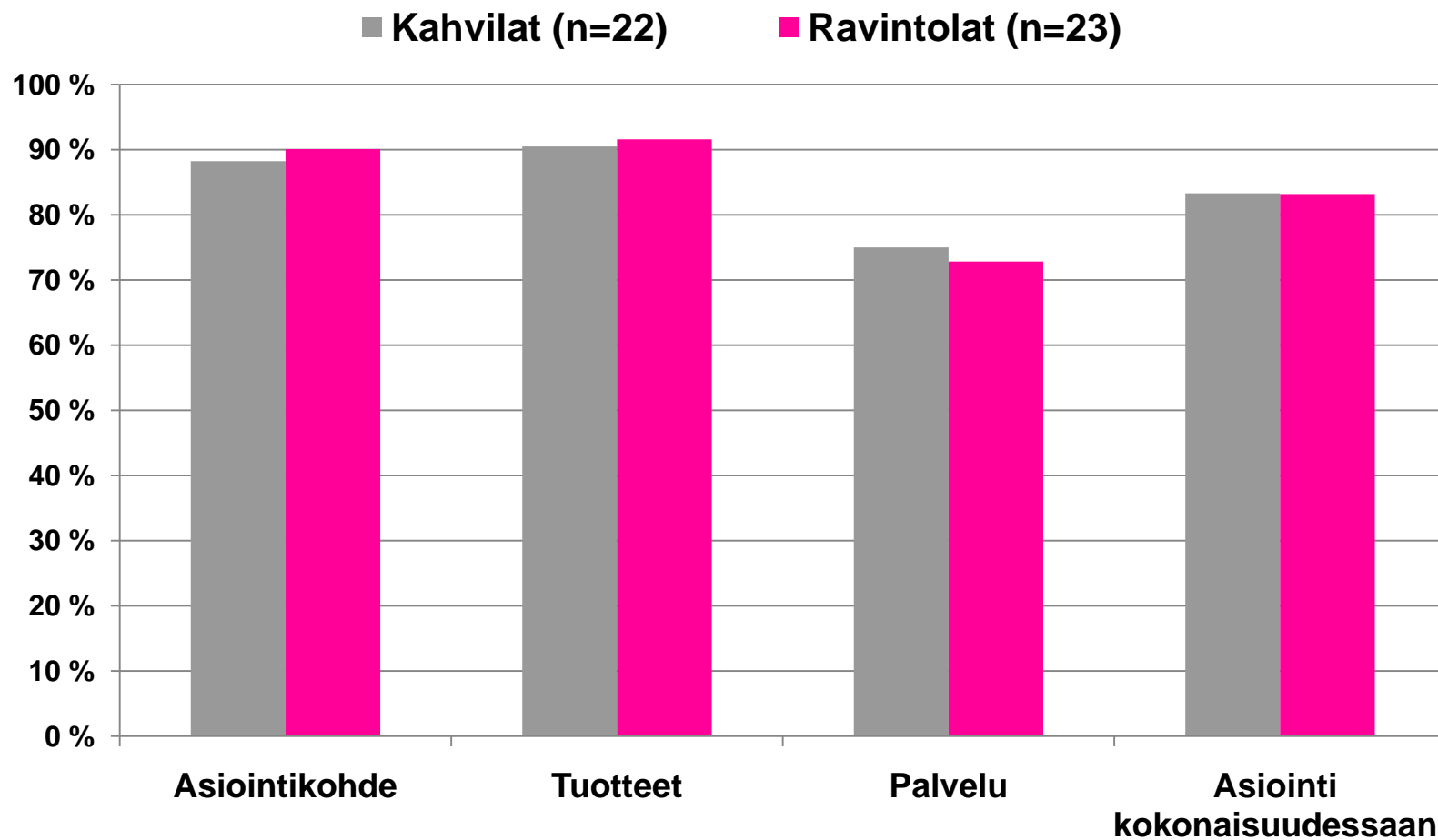
Erityisesti lisämyyntiehdotus jäi tekemättä usein ja asiakkaiden tarpeita kartoitettiin vain joka toisella käynnillä.

Asiakkaita huomioitiin melko huonosti asiointin aluksi, ja vain puolet testiasiakkaista hyvästeltiin palvelun päätteeksi.

Kaiken kaikkiaan palvelun kehittämiseksi oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta olisi saatava lisää -> nyt palvelu oli usein vain lähinnä asiakkaan kertoman toiveen täyttämistä ja "ekstra" jäi usein puuttumaan.

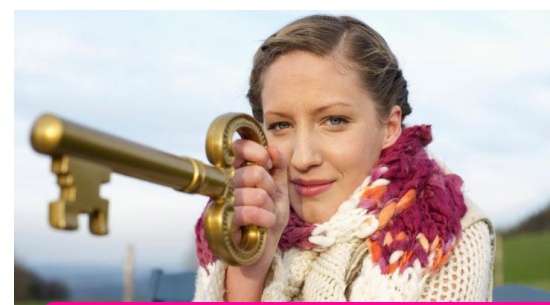
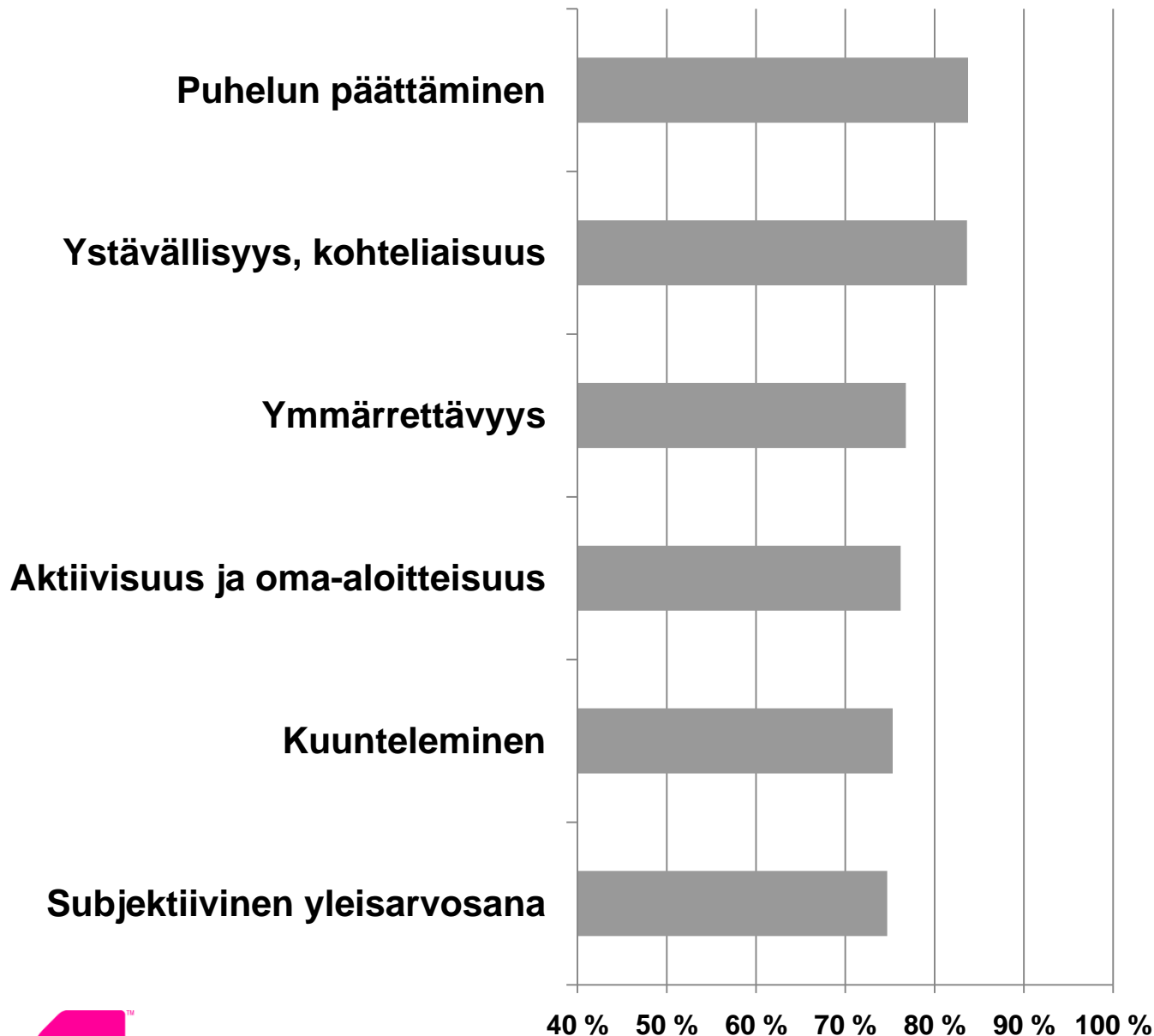
n=45

Kahviloiden ja ravintoloiden vertailu



Puhelinpalvelu

Puhelutiedustelu osa-alueittain 1/2

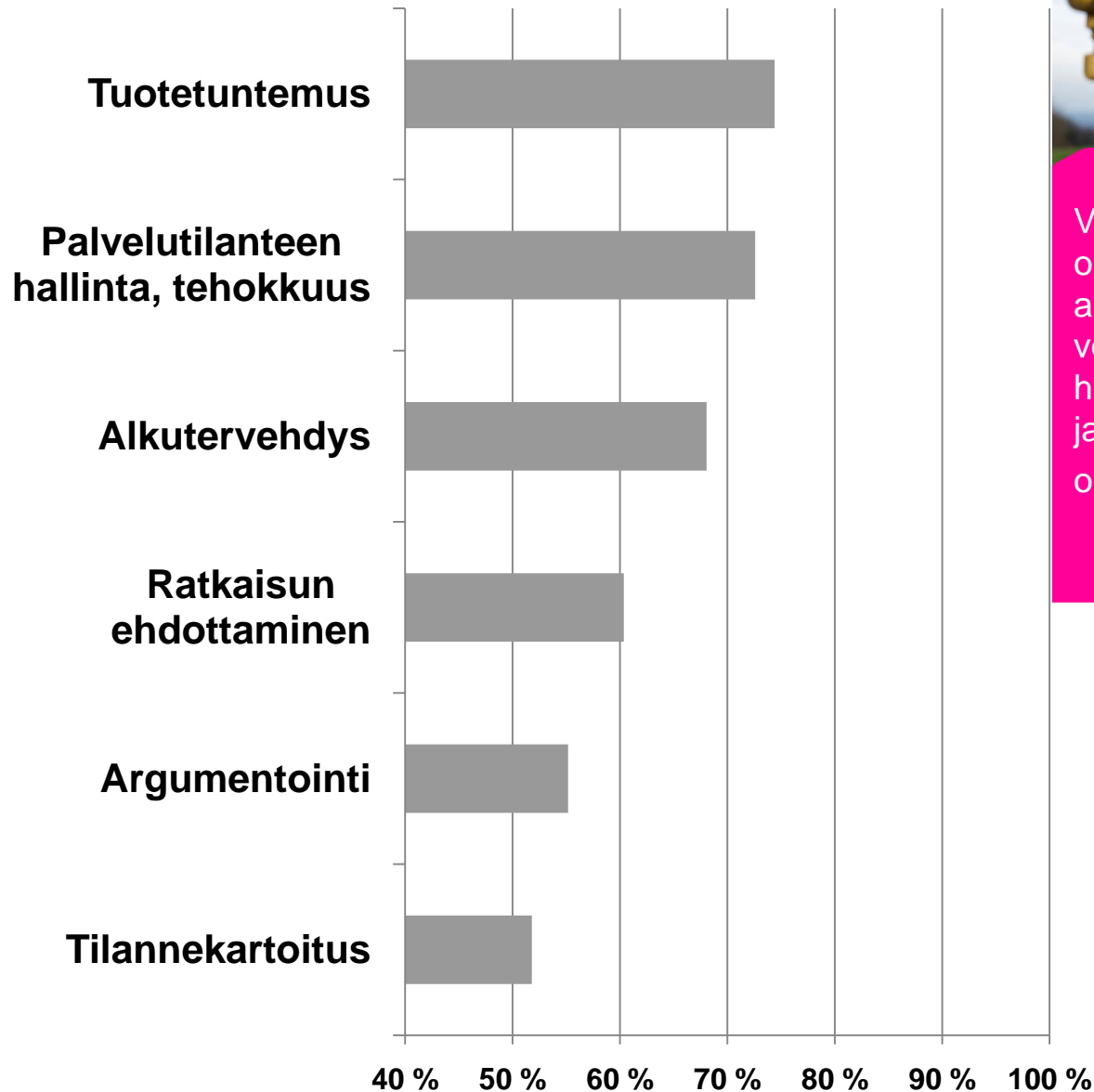


Vain yksi ravintola ylsi
puhelinpalvelussa
erinomaiseen tulokseen.

Palvelu oli lähes
poikkeuksetta ystävällistä ja
kohteliasta, ja asiakkaat mm.
hyvästeltiin ystävällisesti
lähes aina.

Asiakkaita myös kuunneltiin
huolellisesti ja puhelinpalvelu
oli kaiken kaikkiaan
ymmärrettävää.

Puhelutiedustelu osa-alueittain 2/2



Vaikka palvelu oli sinällään oma-aloitteista ja aktiivista, asiakkaiden tilannetta olisi voitu kartoittaa huomattavasti aktiivisemmin ja ratkaisun ehdottamisessa olisi voitu olla rohkeampia.

Lyhyt alueellinen yhteenveto:

- Perusasiat yleisesti kunnossa:
 - tarjoilut ovat hyviä
 - puitteet ovat kunnossa
 - palvelu vähintään perusystävällistä
- Satunnaisille asiakkaille itsepalvelun opastaminen tärkeää.
- Palveluun lisää aktiivisuutta ja ehdotuksia, kukaan ei pidä sitä tyrkyttämisenä!





Kiitos!

Lisätietoja:

janne.myyry@tns-global.com

tel: 040-8678957

TNS Gallup, Janne Myyry