

Interní a externí hodnocení podniku

Ing. et Bc. Michal Motyčka, DiS., Ph.D., Drhc.

Sledování kvality

- Restaurační bussiness je založený primárně na dvou faktorech:
- KVALITA – PROFITABILITA
- Je nutné se neustále věnovat sledováním kvality poskytovaných služeb. Ačkoliv se to může jevit jako nepříjemné, je nezbytné získávat od každého hosta zpětnou vazbu prostřednictvím:
 - - osobního dotazování
 - - dotazníky

Na kvalitě restauračního podniku je nutné neustále pracovat, vylepšovat, odstraňovat nedostatky, implementovat vylepšení, inovace a v neposlední řadě kontinuálně reinvestovat.

Interní hodnocení

Prvotní krokem pro sledování úrovně poskytovaných služeb je vnitřní hodnocení.

- Hotelové dotazníky
- Restaurační dotazníky
- Handy
- Mystery Shopping síťový
- Mystery Shopping outsorcovaný
- 540 zpětná vazba

Externí hodnocení

- Jednotlivé rezervační portály (Expedia, Booking atd..)
- TripAdvisor
- ForSquare
- Amazing Places
- Michelin Guide
- Google
- Facebook
- TripExpert



Děkuji všem za pozornost.
Otevírám diskuzi a
očekávám případné otázky.

Michal Motyčka
Krčmářovská 233/53, Praha 9
tel. 603 37 85 15
e-mail: michal.motycka@goldenwell.cz