

Název provozovny:

Adresa:

Kontaktní údaje:

Mystery shopping v gastronomických zařízeních

Tabulka č. 1 - Hodnocení mystery shopů

Jméno a příjmení MS:

HODNOTÍCÍ KRITÉRIA	DÍLČÍ HODNOTÍCÍ KRITÉRIA	MAX. B.	BODY
Provozovna	1. Atraktivita místa	1	
	2. Provozní doba	1	
	3. Přístup k provozovně	1	
	4. Viditelné označení provozovny	1	
	5. Název ve smyslu kategorizace	1	
Ceny	6. Srovnatelné s konkurencí	1	
	7. Adekvátní kvalité produktu	1	
	8. Adekvátní prostředí	1	
	9. Napříč zákaznickým spektrem	1	
Prostředí	10. Image - výrazná tvář podniku	1	
	11. Design a soulad interiéru	1	
	12. Atmosféra prostředí	1	
	13. Založení na stolech	1	
Jídelní a nápojový lístek	14. Grafické a estetické hledisko	1	
	15. Originalita nabídky a pestrost	1	
	16. Nabídka napříč zákaznickým spektrem	1	
	17. Charakteristika pokrmů, složení	1	
	18. Gastronomický sled - přehlednost	1	
Obsluha	19. Příjemná, komunikativní, vstřícná	5	
	20. Jednotný oděv	5	
	21. Odbornost a osobní prodej	5	
	22. Ústní nabídka a osobní prodej	5	
	23. Znalost sortimentu nápojů	5	
	24. Znalost sortimentu pokrmů	5	
Hygiena a čistota	25. Vstup do provozovny	2	
	26. Prostředí obytné části	2	
	27. Obsluhujícího personálu	5	
	28. Inventáře na pokrmy a nápoje	5	
	29. Dochucovací prostředky	2	
Profesionální přístup	30. Etiketa - pozdrav, oslovení, rozloučení	5	
	31. Činnost výčepního, styl, sklo, míra, pěna - pivo	5	
	32. Servis a debaras pokrmů - technika práce	5	
	33. Příručník	3	
	34. Obsluha z pravé strany	2	
	35. Vhodný pomocný inventář	2	
Kvalita kuchyně	36. Nahřáté talíře	2	
	37. Vzhled pokrmu (food design)	2	
	38. Chuť pokrmu I.	5	
	39. Chuť pokrmu II.	5	
CELKEM		100	0

Pozn.: Hodnocení 0 - 5 (nejvyšší hodnocení 5, pokud neexistuje možnost hodnotit, hodnoťte 0)

Pozn. shoppera: