Návštěva Tajného zákazníka (dále jen TZ)

Scénář návštěvy

1. Fáze: **Zahájení návštěvy a péče o zákazníka**

1. TZ přistoupí ke stánku občerstvení. Během celé návštěvy nesmí být odhaleno, že se jedná o tajného zákazníka. **Pokud si TZ potřebuje cokoliv v průběhu návštěvy zapsat, píše si tuto informaci do mobilu tak, aby to vypadalo, že odpovídá na zprávu SMS apod.**
2. TZ provede vizuální kontrolu obsluhy (čistota oděvu/uniformy, zaměstnanec je na místě, zaměstnanec nemá sluchátka, nehraje si na mobilu, netelefonuje) a zapamatuje si první dojem ze stánku. Provozovnu nenápadně sleduje cca 2 minuty vpovzdálí (předstírá že telefonu, sedí na lavičce apod.)
3. TZ provede vizuální kontrolu, zda je z pohledu zákazníka čisto (zapamatuje si případné výrazné problémy).
4. V případě fronty se zařadí, spočítá si počet hostů před ním, a začne měřit čas od postavení do fronty (měří čas do odchodu od pokladny s kompletní objednávkou). Není-li fronta, stoupne si před kasu a začne prohlížet menu. Čeká na oslovení pokladním. Není-li osloven do minuty, přistoupí a začne objednávat. Ve chvíli kdy si stoupne k pokladně začne měřit čas (měří čas do odchodu od pokladny s kompletní objednávkou).
5. Při návštěvě po 12 hodině objedná trdelník. Pokud není dotázán na možnost nákupu kávy k trdelníku, řekne si o kávu sám.
   Při návštěvě do 12 hodin objedná pouze kávu. Obsluha musí nabídnout trdelník navíc za zvýhodněnou cenu ke kávě (snídaňové menu). Pokud obsluha nenabídne, objedná trdelník automaticky sám.
6. TZ si zapamatuje, zda obsluha nabídla alespoň jednu položku doplňkového prodeje (např. nutella do trdelníku, malinový trdelník, příchuť do kávy či cokoliv za příplatek)
7. **TZ si zapamatuje, zda mu obsluha nabídla výběr mezi vychladlým nebo horkým trdelníkem. Zákazník se zeptá na dobu přípravy horkého trdelníku a zapamatuje si čas (mělo by být max. 8 minut). Poté vždy vybere možnost vychladlého trdelníku** (kontrolujeme kvalitu vychladlého, u horkého se předpokládá, že bude 100% v pořádku).
8. TZ si zapamatuje, jak se s ním obsluha rozloučila (je nutné milé rozloučení např. popřát dobrou chuť, usmát se, poděkovat za nákup apod.)

2. Fáze: **Odnos jídla a kontrola kvality produktu**

9. Najde si vhodné místo (ideálně mimo zorné pole a dohled z pokladny) a posadí se. Během cesty a následujících bodů scénáře vizuálně kontroluje skutečnosti, které by mohli ovlivnit dojem z návštěvy běžného hosta (čistota stánku a jeho okolí, pachy, neřešené problémy ze strany obchodního centra – rozbitá lavička apod.).

10. TZ vizuálně zkontroluje stav předané objednávky (kvalita a čistota balení, kvalita uložení objednávky), dostatečný počet ubrousků a kompletnost objednávky.
11. Provede chuťovou kontrolu všech zakoupených produktů (viz body v hodnotícím formuláři).
12. Fotograficky zaznamenává stav objednávky po předání objednávky a zaznamená vše důležité (v případě nalezených nedostatků vytvoří dostatečné množství fotografií).

3. Fáze: **Kvalita prostředí, čistota stánku a pozorování**

13. Provede vizuální kontrolu stánku (v každé misce je jeden velký a jeden malý trdelník, na stěně nebo na držáku jsou je min. 3ks trdelníku + zaznamenat kolik, v peci je minimálně jeden trdelník…) a všechny nalezené nedostatky pečlivě zaznamená – písemně či a pokud nehrozí odhalení TZ tak také fotograficky.
14. V poslední části zahájí pozorování provozu stánku, tak, aby obsluha neměla šanci zaznamenat, že se jedná o skrytého návštěvníka. Pečlivě sleduje chování obsluhy, způsob a rychlost obsluhy, a změří čas min. dvou zákazníků (od příchodu po předání objednávky – měření provádí cca 7 minut, pokud nikdo nepřijde nebo nepřijde dostatečný počet, vyplní že nebyla možnost měření).
15. V průběhu celé návštěvy odhaluje veškeré nedostatky, které by mohli u běžného hosta zhoršit celkový dojem z návštěvy stánku.
16. Zkontroluje zda je stánek kompletně rozsvícený (logo pokud je světelné, světla uvnitř stánku, další světla která jsou na stánku k dispozici)

4. Fáze: **<u>Bezprostředně po návštěvě</u> co nejpřesněji a nejpodrobněji vyplní hodnotící formulář.** Vyplnění probíhá mimo zorné pole obsluhy a stánku jako takového.

V Praze, dne 1. 1. 2023

designexagency
Designex s.r.o. | Kreativní agentura
Dubečská 73/6, 100 00 Praha 10 - Strašnice
IČ: 01944266 | DIČ: CZ01944266
+420 774 378 976 | fakturace@designex.cz

Poskytovatel

Designex s.r.o.

Marek Leffler
ředitel společnosti
(jednatel)

Klient

Trdlokafe International s.r.o.

Radek Klein
ředitel společnosti
(jednatel)