



SURVEY SUMMARY
Telemarkskanalen Regionalpark: Telemarksbesøk
Companywide Report
1/1/2014 - 31/12/2014

58 evaluations, Avg Score 78.55%

72.24%: Internett
 69.26%: Booking
 87.47%: Entre
 80.32%: Velkomst & avreise
 85.81%: Produkt & tjenester
 76.19%: Servicesalg
 83.13%: Toalett
 86.81%: Generelt
 66.38%: Deal breaker
 84.11%: Service
 47.19%: Mersalg

Telemarkskanalen Regionalpark

| | |
|---|--|
| Type etablissement | 21% - Overnatting 16% - Spisested 7% - Kanaltur 26% - Aktivitet 9% - Transport 17% - Turistinformasjon 5% - Butikk |
| Deal breaker | |
| En ansatt utmerket seg | 55% Yes, 45% No |
| Var opplevelsen/produktet i samsvar med prisen | 88% Yes, 12% No |
| Bidro opplevelsen til å "selge inn" destinasjonen | 81% Yes, 19% No |
| En ansatt viste uoppfordret interesse for Gjesten | 41% Yes, 59% No |
| Internett | |
| Var stedet/produktet promotert på destinasjonen hjemmesider | 69% Yes, 31% No |

| | |
|---|-------------------------|
| Var stedet/produktet/tjenesten bookbart via direkte online booking (egen eller destinasjonens hjemmeside) | 70% Yes, 30% No |
| Var det tilstrekkelig, korrekt og oppdatert informasjon om stedet/aktøren | 57% Yes, 43% No |
| Fremkom aktøren ved navnesøk på Google Maps | 90% Yes , 10% No |
| Var det samsvar mellom informasjonen på de ulike nettportalene | 91% Yes , 9% No |
| Booking | |
| Fungerte online booking tilfredsstillende/som forventet | 81% Yes, 19% No |
| Bekreftelse/Billett/Voucher var mottatt innen rimelig tid og var korrekt, lett forståelig og presentabel | 67% Yes, 33% No |
| Den ansatte gav en hyggelig velkomsthilsen | 88% Yes, 13% No |
| Den ansatte assisterte i løpet av 1 minutt | 92% Yes , 8% No |
| Ledig kapasitet, og eventuelt pris, ble bekreftet | 88% Yes, 13% No |
| Kundens behov ble kartlagt | 67% Yes, 33% No |
| Den ansatte forsøkte aktivt å få salget | 60% Yes, 40% No |
| Den ansatte forsøkte oppsalg eller mersalg | 50% Yes, 50% No |
| Den ansatte snakket positivt og entusiastisk om produktet/tjenesten | 75% Yes, 25% No |
| Den ansatte innhentet kontaktinformasjon | 69% Yes, 31% No |
| Den ansatte bekreftet bestillingen med alle detaljer | 73% Yes, 27% No |
| Den ansatte takket for bestillingen/forespørselen | 29% Yes, 71% No |
| Den ansatte gav en hyggelig avskjedshilsen | 100% Yes , 0% No |
| Bekreftelse/Billett/Voucher var mottatt innen rimelig tid og var korrekt, lett forståelig og presentabel | 44% Yes, 56% No |
| Entre | |
| Inngangsparti/ankomstområdet var pent, rent og ryddig | 94% Yes , 6% No |
| Skilting var rent, tilstrekkelig og i god stand | 79% Yes, 21% No |
| Åpningstidene var tilgjengelige, korrekte og i tråd med informasjon | 89% Yes, 11% No |
| Velkomst & avreise | |
| Fikk oppmerksomhet innen rimelig tid ved ankomst | 87% Yes, 13% No |
| Den ansatte gav en hyggelig velkomsthilsen | 85% Yes, 15% No |
| Den ansatte gav et godt førsteinntrykk | 89% Yes, 11% No |
| Den ansatte hadde et positivt kroppsspråk | 94% Yes , 6% No |
| Regningshåndtering var korrekt | 79% Yes, 21% No |
| Den ansatte takket for kjøpet/besøket | 49% Yes, 51% No |
| Den ansatte gav en hyggelig avskjedshilsen | 81% Yes, 19% No |

Produkt & tjenester

| | |
|---|-----------------|
| Det var lett å få oversikt over produkter/tjenester som ble tilbudt | 75% Yes, 25% No |
| Prisene på produkt/tjenester var lett tilgjengelig | 89% Yes, 11% No |
| Var det et godt utvalg av forskjellige varer/tjenester | 87% Yes, 13% No |
| Fantes det et lokalt produkt tilgjengelig | 80% Yes, 20% No |
| Produktet/tjenesten stemte med bestillingen | 95% Yes, 5% No |
| Prisen på produktet/tjenesten stemte med bestillingen | 95% Yes, 5% No |
| Produktet/tjenesten levert/fungerte som forventet | 81% Yes, 19% No |
| Smaken på produktet var som forventet og bestilt | 91% Yes, 9% No |
| Temperaturen på produktet var korrekt og som bestilt | 81% Yes, 19% No |
| Presentasjonen av produktet/tjenesten var innbydende | 84% Yes, 16% No |
| Virket tjenesten/produktet/stedet sikkert/trygt | 96% Yes, 4% No |

Servicesalg

| | |
|--|-----------------|
| Den ansatte smilte, hadde øyekontakt og virket imøtekommende | 89% Yes, 11% No |
| Den ansatte kommuniserte aktivt, tydelig og høflig | 92% Yes, 8% No |
| Den ansatte utviste profesjonell oppførsel | 91% Yes, 9% No |
| Den ansatte viste kunnskap om produktet/tjenesten | 89% Yes, 11% No |
| Den ansatte kunne svare på spørsmål om destinasjonen og gi gode forklaringer | 92% Yes, 8% No |
| Den ansatte kunne svare på spørsmål om Telemarkskanalen og dens historie | 95% Yes, 5% No |
| Profesjonell klagehåndtering | 100% Yes, 0% No |
| Mersalg ble forsøkt | 32% Yes, 68% No |
| Oppsalg ble forsøkt | 18% Yes, 82% No |
| Kryssalg ble forsøkt/En annen aktør ble promotert | 58% Yes, 42% No |

Toalett

| | |
|---|-----------------|
| Var det toalett tilstede | 75% Yes, 25% No |
| Det var tilstrekkelig med papir og såpe | 95% Yes, 5% No |
| Toalettet var rent og presentabelt | 65% Yes, 35% No |
| Søppelbøtter rene og ryddige, ikke overfylt | 93% Yes, 8% No |
| Utstyr og innredning fungerte og var velholdt | 80% Yes, 20% No |

Generelt

| | |
|---|-----------------|
| Serviceområdet var rent, ryddig og organisert | 92% Yes, 8% No |
| Fasiliteter var rene og godt vedlikeholdte | 83% Yes, 17% No |

Den ansatte hadde rent og passende antrekk

81% Yes, 19% No

Den ansatte hadde gode språkkunnskaper

97% Yes, 3% No



"Excellent firms don't believe in excellence, only in constant improvement and constant change" - Tom Peters