



**SURVEY SUMMARY**  
**Telemarkskanalen Regionalpark: Telemarksbesøk**  
**Companywide Report**  
**1/1/2015 - 31/12/2015**

54 evaluations, Avg Score 78.48%

66.04%: Internett  
66.38%: Booking  
90.00%: Entre  
83.42%: Velkomst & avreise  
91.52%: Produkt & tjenester  
76.19%: Servicesalg  
88.16%: Toalett  
90.83%: Generelt  
71.30%: Suksessfaktorer

**Telemarkskanalen Regionalpark**

Type etablisement	16.7% - Overnatting 16.7% - Spisested 7.4% - Kanaltur 31.5% - Aktivitet 9.3% - Transport 13% - Turistinformasjon 5.6% - Butikk
<b>Suksessfaktorer</b>	
En ansatt utmerket seg	64.8% Yes, <b>35.2% No</b>
Var opplevelsen/produktet i samsvar med prisen	88.9% Yes, 11.1% No
Bidro opplevelsen til å "selge inn" destinasjonen	79.6% Yes, 20.4% No
En ansatt viste uoppfordret interesse for Gjesten	51.9% Yes, <b>48.1% No</b>
<b>Internett</b>	
Var stedet/produktet promotert på destinasjonen hjemmesider	75.9% Yes, 24.1% No
Var stedet/produktet/tjenesten bookbart via direkte online booking (egen eller destinasjonens hjemmeside)	47.8% Yes, <b>52.2% No</b>
Var det tilstrekkelig, korrekt og oppdatert informasjon om stedet/aktøren	51.9% Yes, <b>48.1% No</b>
Fremkom aktøren ved navnesøk på Google Maps	72.9% Yes, <b>27.1% No</b>

Var det samsvar mellom informasjonen på de ulike nettportalene	94.6% Yes, 5.4% No
<b>Booking</b>	
Fungerte online booking tilfredsstillende/som forventet	75% Yes, 25% No
Bekreftelse/Billett/Voucher var mottatt innen rimelig tid og var korrekt, lett forståelig og presentabel	100% Yes, 0% No
Den ansatte gav en hyggelig velkomsthilsen	76.2% Yes, 23.8% No
Den ansatte assisterte i løpet av 1 minutt	81% Yes, 19% No
Ledig kapasitet, og eventuelt pris, ble bekreftet	66.7% Yes, 33.3% No
Kundens behov ble kartlagt	66.7% Yes, 33.3% No
Den ansatte forsøkte aktivt å få salget	61.5% Yes, 38.5% No
Den ansatte forsøkte oppsalg eller mersalg	30.8% Yes, 69.2% No
Den ansatte snakket positivt og entusiastisk om produktet/tjenesten	47.6% Yes, 52.4% No
Den ansatte innhentet kontaktinformasjon	69.2% Yes, 30.8% No
Den ansatte bekreftet bestillingen med alle detaljer	85.7% Yes, 14.3% No
Den ansatte takket for bestillingen/forespørselen	42.9% Yes, 57.1% No
Den ansatte gav en hyggelig avskjedshilsen	81% Yes, 19% No
Bekreftelse/Billett/Voucher var mottatt innen rimelig tid og var korrekt, lett forståelig og presentabel	75% Yes, 25% No
<b>Entre</b>	
Inngangsparti/ankomstområdet var pent, rent og ryddig	90.9% Yes, 9.1% No
Skilting var rent, tilstrekkelig og i god stand	85.4% Yes, 14.6% No
Åpningstidene var tilgjengelige, korrekte og i tråd med informasjon	93.8% Yes, 6.3% No
<b>Velkomst &amp; Avreise</b>	
Fikk oppmerksomhet innen rimelig tid ved ankomst	89.6% Yes, 10.4% No
Den ansatte gav en hyggelig velkomsthilsen	87.5% Yes, 12.5% No
Den ansatte gav et godt førsteinntrykk	89.6% Yes, 10.4% No
Den ansatte hadde et positivt kroppsspråk	89.6% Yes, 10.4% No
Regningshåndtering var korrekt	88.1% Yes, 11.9% No
Den ansatte takket for kjøpet/besøket	60.4% Yes, 39.6% No
Den ansatte gav en hyggelig avskjedshilsen	79.2% Yes, 20.8% No
<b>Produkt &amp; Tjenester</b>	
Det var lett å få oversikt over produkter/tjenester som ble tilbudt	87.5% Yes, 12.5% No
Prisene på produkt/tjenester var lett tilgjengelig	93.8% Yes, 6.3% No
Var det et godt utvalg av forskjellige varer/tjenester	89.6% Yes, 10.4% No
Fantes det et lokalt produkt tilgjengelig	75.7% Yes, 24.3% No
Produktet/tjenesten stemte med bestillingen	97.4% Yes, 2.6% No
Prisen på produktet/tjenesten stemte med bestillingen	100% Yes, 0% No

Produktet/tjenesten levert/fungerte som forventet	89.6% Yes, 10.4% No
Smaken på produktet var som forventet og bestilt	90.9% Yes, 9.1% No
Temperaturen på produktet var korrekt og som bestilt	97% Yes, 3% No
Presentasjonen av produktet/tjenesten var innbydende	93.3% Yes, 6.7% No
Virket tjenesten/produktet/stedet sikkert/trygt	93.3% Yes, 6.7% No
<b>Servicesalg</b>	
Den ansatte smilte, hadde øyekontakt og virket imøtekommende	93.8% Yes, 6.3% No
Den ansatte kommuniserte aktivt, tydelig og høflig	93.8% Yes, 6.3% No
Den ansatte utviste profesjonell oppførsel	91.7% Yes, 8.3% No
Den ansatte viste kunnskap om produktet/tjenesten	97.9% Yes, 2.1% No
Den ansatte kunne svare på spørsmål om destinasjonen og gi gode forklaringer	78% Yes, 22% No
Den ansatte kunne svare på spørsmål om Telemarkskanalen og dens historie	69.2% Yes, 30.8% No
Profesjonell klagehåndtering	100% Yes, 0% No
Mersalg ble forsøkt	36.2% Yes, 63.8% No
Oppsalg ble forsøkt	0% Yes, 100% No
Kryssalg ble forsøkt/En annen aktør ble promotert	54.2% Yes, 45.8% No
<b>Toalett</b>	
Toalett ble evaluert	79.2% Yes, 20.8% No
Det var tilstrekkelig med papir og såpe	92.1% Yes, 7.9% No
Toalettet var rent og presentabelt	78.9% Yes, 21.1% No
Søppelbøtter rene og ryddige, ikke overfylt	94.7% Yes, 5.3% No
Utstyr og innredning fungerte og var velholdt	86.8% Yes, 13.2% No
<b>Generelt</b>	
Serviceområdet var rent, ryddig og organisert	91.7% Yes, 8.3% No
Fasiliteter var rene og godt vedlikeholdte	87.2% Yes, 12.8% No
Den ansatte hadde rent og passende antrekk	91.7% Yes, 8.3% No
Den ansatte hadde gode språkkunnskaper	100% Yes, 0% No



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