

ANKIETA - BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

W celu oceny usługi przewodniczej w Palmiarni Miejskiej prosimy o wypełnienie ankiety:

Gliwice, dnia godzina rozpoczęcia oprowadzania

KATEGORIE I OPIS PUNKTÓW	Zakres pkt.	pkt.	UWAGI
1. Przygotowanie merytoryczne			
1.1. Przejrzystość przekazywania wiedzy ogólnej	0 - 10		
1.2. Przejrzystość przekazywania wiedzy specjalistycznej	0 - 10		
1.3. Umiejętność dostosowania do wieku i percepcji grupy	0 - 5		
2. Kontakt z grupą			
2.1. Umiejętność nawiązywania kontaktu z grupą	0 - 10		
2.2. Unikanie upiększeń i prostota przekazywania informacji	0 - 10		
2.3. Umiejętność zainteresowania grupy prezentowanym tematem	0 - 10		
3. Organizacja zwiedzania			
3.1. Czytelność przekazania zasad organizacyjnych obowiązujących w obiekcie.	0 - 10		
3.2. Umiejętność równomiernego rozplanowania czasu oprowadzania w poszczególnych pawilonach	0 - 10		
4. Cechy personalne			
4.1 Kultura osobista	0 - 10		
4.2. Schludny wygląd, dobra prezencja	0 - 10		
4.3. Umiejętność wystawiania się	0 - 10		
4.4 Właściwy stosunek i szacunek do uczestników wycieczki	0 - 10		
SUMA UZYSKANYCH PUNKTÓW	0 - 115		

Dziękujemy za wypełnienie ankiety