**Hulduheimsóknir á veitingastað**

Tilgangur hulduheimsókna er fyrst og fremst að vera tæki til að kanna þjónustugæði fyrirtækis, meta hvort það uppfylli væntingar viðskiptavinarins og hvað megi bæta.

Oft er leitað til fagmanna til að fara í hulduheimsóknir en í mögum tilvikum gefa heimsóknir aðila sem stjórnendur treysta og hafa gott auga fyrir þjónustu ágæta mynd af stöðu mála. Mikilvægt er, að ef nota á slíkar heimsóknir, þarf að hafa í huga að kröfur um þjónustu, hreinlæti og annað þurfa að vera eðlilegar. Hafa ber í huga að aðalatriðið er ekki heimsóknin sjálf heldur hvernig er unnið úr henni. Heimsóknir geta t.d. nýst til að byggja upp markvissa fræðslu og samtal á fundum með starfsmönnum.

Hér er tekið dæmi um gátlista fyrir hulduheimsókn á matsölustað þar sem þjónað er til borðs. Forsendur eru að búið að panta borð með fyrirvara og viðskiptavinir mættir á réttum tíma. Þessum lista má breyta eftir áherslum fyrirtækis og eðli starfsemi.

**Skýringar fyrir útfyllingu**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Já | 10 stig | Nei | Ekkert stig | X | Á ekki við |

Að öðru leiti er um beinar spurningar að ræða. Mikilvægt er að hafa í huga að sumar spurningar snúast um tíma þannig að nauðsynlegt er að nota klukku til mælinga. Einnig ber að kynna sér hvað meta á áður en farið er á staðinn. Í þessum lista er t.d. ekki verið að leggja mat á gæði matar eða drykkja heldur þjónustu, úval og ásýnd. Eins og nafnið Hulduheimsóknir gefur til kynna þá mega þau sem þjónusta ekki skynja að mat sé í gangi.

Dags Klukkan: Skoðunarmaður:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **A** | **Aðkoma og aðgengi**  | **Já** | **Á ekki við** |
| 1. | Var auðvelt að finna staðinn því merkingar voru góðar (það er veitingastaðurinn og inngangur vel merkt)? |  |  |
| 2.  | Var aðgengi fyrir eldra fólk og fólk með skerta hreyfigetu? |  |  |
| 3. | Var svæðið fyrir framan veitingastaðinn hreint og snyrtilegt og engin ummerki um reykingar?  |  |  |
| 4. | Var útidyrahurð hrein og snyrtileg? |  |  |
| 5. | Var inngangur og aðkoma hrein og snyrtileg? |  |  |
| 6. | Var matseðill með verðskrá sýnilegur við inngang? |  |  |
| 7. | Voru matseðlar snyrtilegir, læsilegir og vel uppsettir á a.m.k. einu tungumáli fyrir utan íslensku? |  |  |
| 8. | Kom fram á matseðli verð á veitingum (mat og drykk) og upplýsingar um magn drykkjarfanga? |  |  |
| 9. | Voru innréttingar og uppröðun borða þannig að sem minnst áhrif yrði af gestum sem bíða, umgangi starfsmanna, trekk eða kulda? |  |  |
| 10. | Var fatahengi til staðar? |  |  |
|  |  |  |  |
| **B** | **Móttaka**  | **Já** | **Á ekki við** |
|  | **Starfsmaður** |  |  |
| 11. | Var fatnaður viðeigandi, hreinn og snyrtilegur? |  |  |
| 12. | Voru starfsmenn sjáanlegir og virtust vera til þjónustu reiðubúinn (hópuðust ekki saman eða stóðu og spjölluðu)? |  |  |
| 13. | Var starfsmaður auðkenndur með nafnspjald? |  |  |
| 14. | Var starfsmaður með hendur hreinar og ekkert naglalakk flagnað af? |  |  |
| 15. | Var hár í snúð/tagli eða tekið frá andliti og /eða skegg vel snyrt? |  |  |
| 16. | Veitti starfsmaður gesti fljótt athygli (augnsambandi náð innan 2 mín? eða kinkað kolli til til láta vita að hafi tekið eftir gesti)? |  |  |
| 17. | Horfði starfsmaður í andlit viðskiptavinar þegar hann heilsaði? |  |  |
| 18. | Bauð starfsmaður góðan dag/gott kvöld? |  |  |
| 19. | Bauð starfsmaður gest velkomin og spurði að nafni? |  |  |
| 20. | Bauð starfsmaður aðstoð? |  |  |
| 21. | Var starfsmaður með opna líkamstjáningu (ekki krosslagðar hendur)? |  |  |
| 22. | Gekk greiðlega að finna pöntun? |  |  |
| 23. | Vísað starfsmaður til borðs eða bauð aðra lausn meðan beðið var eftir að borði innan við fimm mínútum eftir komu? |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **C** | **Drykkir á matseðli** | **Já** | **Á ekki við** |
| 24. | Var boðið upp á glas af víni af a.m.k. tveimur tegundum af rauðvíni og tveimur tegundum af hvítvíni? |  |  |
| 25. | Var boðið upp á fjölbreytt úrval af bjór? |  |  |
| 26. | Var boðið upp á algengar tegundir af sterkum vínum? |   |   |
| 27. | Voru viðurkenndir mælar notaðir við að mæla magn sterkra drykkja? |   |   |
| 28. | Var boðið er upp á mismunandi kaffidrykki, s.s.cappuccino, espresso og café latte?  |   |   |
| 29. | Var boðið er upp á ýmsar tegundir af tei? |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **D** | **Vísað til borðs til borð pöntun** | **Merkið við**  |
| 30. | Tími þar til matseðill, vínseðill var komin á borð og byrjað að kynna áherslur á matseðli  |
|  1 – 4 mín | 5 – 8 mín  | 9 – 12 mín  | 12 – 16 mín  | Lengur  |
| 31. | Eftir að við vorum búin að ákveða okkur (lokamatseðli), hvað leið langur tími þar til pöntun fór? |
| 32. | 1. 4 mín
 | 5 – 8 mín  | 9 – 12 mín  | 12 – 16 mín  | Lengur  |
| 33. | Eftir að pöntun var tekinn, hvað leið langur tími þar til fyrsti réttur kom? |
| 34. |  1 - 10 mín | 10 – 15 mín  | 15 – 20 mín  | 20 – 30 mín  | Lengur  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **E** | **Meðan á borðhaldi stóð** | **Já** | **Á ekki við** |
|  | **Starfsmaður** |  |  |
| 35. | Hlustaði á óskir og þarfir viðskiptavinar? |  |  |
| 36. | Brást vel við séróskum gesta vegna fæðuóþols og fæðuofnæmis? |  |  |
| 37. | Spurði spurninga til að komast að því hvað viðskiptavinurinn vildi? |  |  |
| 38. | Hafði þekkingu á réttum á matseðli og gat ráðlagt gestum við val? |  |  |
| 39. | Bauð fordrykk og/eða drykki með mat? |  |  |
| 40. | Hafði þekkingu á vínum og öðrum drykkjum sem í boði eru og getur ráðlagt gestum við val á drykkjarföngum? |  |  |
| 41. | Sagði hvað væri úr héraði eða frá svæðinu á matseðli? |  |  |
| 42. | Veitti gestum óskipta athygli á meðan hann sinnti þeim? |  |  |
| 43. | Benti á aðra vöru eða vakti áhuga viðskiptavinar á öðrum vörum? |  |  |
| 44. | Endurtók alla pöntun í lokin til að tryggja að allt væri rétt? |  |  |
| 45. | Var vakandi yfir þörfum viðskiptavina, meðvitað um þjónustutíma og forðast óþarfa tafir eða of hraða þjónustu? |  |  |
| 46. | Fylgdist með hvort eitthvað skorti (fyllti á glös vatn/vín/bjór/gos reglulega og bauð drykki þegar flöskur kláruðust)?  |  |  |
| 47. | Gætti þess að borðbúnaður sem sem passaði ekki við val á réttum fjarlægður af borði (glös, diskar, hnífapör)? |  |  |
| 48. | Veitti gesti athygli þegar hann gaf ábendingu (það gekk vel að ná athygli starfsmanna þegar þurfti)? |  |  |
| 49. | Tók borðbúnað sem búið var að nota (glös, diskar, hnífapör) af borði reglulega? |  |  |
| 50. | Rétti mat og tók af borðum hægra megin við gesti? |  |  |
| 51. | Bauð eftirréttamatseðil /kaffi/te? |  |  |
| 52. | Sagði frá réttunum eftir að þeir voru komnir á borðið? |  |  |
| 53. | Tók tillit til barna t.d. bauð upp á barnaskammta og barnastóla? |  |  |
| 54. | Virtist meðvitaður um viðeigandi tónlistarval og hljóðstyrk í veitingasal? |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **F** | **Hreinlæti**  | **Já Á ekki við** |
| 55. | Voru borðdúkar og/eða borðplötur hrein og í góðu ásigkomulagi? |  |  |
| 56. | Voru borð og stólar í mjög góðu ásigkomulagi? |  |  |
| 57. | Var borðskraut, kryddstaukar og annað sem er á borðum viðskiptavina ávallt hreint og í lagi? |  |  |
| 58. | Var gengið frá óhreinum borðbúnaði það er ekki staflað upp eða hann geymdur í veitingasal? |  |  |
| 59. | Voru snyrtingar merktar, hreinar og í óaðfinnanlegu ástandi? |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **G** | **Uppgjör og lok viðskipta** | **Já** | **Á ekki við** |
| 60. | Var fatnaður starfsmanna snyrtilegur? |  |  |
| 61. | Voru hendur hreinar og ekkert naglalakk flagnað af? |  |  |
| 62. | Var hárið í snúð/tagli eða tekið frá andliti og /eða skegg vel snyrt? |  |  |
| 63. | Gekk vel að ná athygli starfsmanna þegar gestir vildu gera upp? |  |  |
| 64. | Voru gestir spurðir hvort allt hefði verið í lagi? |  |  |
| 65. | Var uppgjör almennt öruggt og gekk vel fyrir sig? |  |  |
| 66. | Fór greiðslukort aldrei úr augsýn viðskiptavina við uppgjör?  |  |  |
| 67. | Þakkaði starfsmaður fyrir viðskiptin/komuna eftir atvikum á viðeigandi hátt? |  |  |
| 68. | Horfði starfsmaður í andlit viðskiptavinar þegar hann kvaddi? |  |  |
| 69. | Brosti starfsmaður til gests þegar hann kvaddi? |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Heildarupplifun**  |
| 70. | Mjög óánægð  | Frekar óánægð  | Hvorki né  | Frekar ánægð  | Mjög ánægð  |
|  | Aðrar ábendingar um hvað var vel gert og hvað mætti bæta: |