

Hulduheimsóknir á veitingastað

Tilgangur hulduheimsókna er að kanna þjónustugæði fyrirtækis og meta hvort þau uppfylli væntingar viðskiptavinarins.

Oft er leitað til fagmanna til þess að fara í hulduheimsóknir en í mörgum tilvikum gefa heimsóknir aðila sem stjórnendur treysta og hafa gott auga fyrir þjónustu ágæta mynd af stöðu mála. Ef nota á slíkar heimsóknir er mikilvægt 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 matsöluastað 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 leyti 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

Merkið við

Var auðvelt að finna staðinn því merkingar voru góðar (veitingastaðurog inngangur vel merktir)?	Já	Nei	Á ekki við
Var aðgengi fyrir eldra fólk og fólk með skerta hreyfigetu?	Já	Nei	Á ekki við
Var svæðið fyrir framan veitingastaðinn hreint og snyrtilegt og engin ummerki um reykingar?	Já	Nei	Á ekki við
Var útidyrhurð hrein og snyrtileg?	Já	Nei	Á ekki við
Var inngangur og aðkoma hrein og snyrtileg?	Já	Nei	Á ekki við
Var matseðill með verðskrá sýnilegur við inngang?	Já	Nei	Á ekki við
Voru matseðlar snyrtilegir, læsilegir og vel uppsettir á a.m.k. einu tungumáli fyrir utan íslensku?	Já	Nei	Á ekki við
Kom fram á matseðli verð á veitingum (mat og drykk) og upplýsingar um magn drykkjarfanga?	Já	Nei	Á ekki við
Voru innréttingar og uppröðun borða þannig að sem minnst ónæði yrði af gestum sem biða, umgangi starfsmanna, trekk eða kulda?	Já	Nei	Á ekki við
Var fatahengi til staðar?	Já	Nei	Á ekki við

B MÓTTAKA

Merkið við

Var fatnaður viðeigandi, hreinn og snyrtilegur?	Já	Nei	Á ekki við
Voru starfsmenn sjáanlegir og virtust vera til þjónustu reiðubúnir (hópuðust ekki saman eða stóðu og spjölluðu)?	Já	Nei	Á ekki við
Var starfsmaður auðkenndur með nafnspjaldi?	Já	Nei	Á ekki við
Var starfsmaður með hreinar hendur og ekkert naglalakk flagnað af?	Já	Nei	Á ekki við
Var hár í snúð/tagli eða tekið frá andliti og /eða skegg vel snyrt?	Já	Nei	Á ekki við
Veitti starfsmaður gesti fljótt athygli (augnsambandi náð innan 2 mín. eða kinkað kolli til til láta vita að hann hafi tekið eftir gesti)?	Já	Nei	Á ekki við
Horfði starfsmaður í andlit gests þegar hann heilsaði?	Já	Nei	Á ekki við
Bauð starfsmaður góðan dag/gott kvöld?	Já	Nei	Á ekki við
Bauð starfsmaður gest velkominn og spurði að nafni?	Já	Nei	Á ekki við
Bauð starfsmaður aðstoð?	Já	Nei	Á ekki við
Var starfsmaður með opna líkamstjáningu (ekki krosslagðar hendur)?	Já	Nei	Á ekki við
Gekk greiðlega að finna pöntun?	Já	Nei	Á ekki við
Vísaði starfsmaður til borðs eða bauð aðra lausn á meðan beðið var eftir borði innan við fimm mínútum eftir komu?	Já	Nei	Á ekki við

C DRYKKIR Á MATSEÐLI

Merkið við

Var boðið upp á glas af víni af a.m.k. tveimur tegundum af rauðvíni og tveimur tegundum af hvítvíni?	Já	Nei	Á ekki við
Var boðið upp á fjölbreytt úrval af bjór?	Já	Nei	Á ekki við
Var boðið upp á algengar tegundir af sterkum vínur?	Já	Nei	Á ekki við
Voru viðurkenndir mælar notaðir við að mæla magn sterkra drykkja?	Já	Nei	Á ekki við
Var boðið er upp á mismunandi kaffidrykki, s.s.cappuccino, espresso og café latte?	Já	Nei	Á ekki við
Var boðið er upp á ýmsar tegundir af tei?	Já	Nei	Á ekki við

D VÍSAÐ TIL BORÐS OG BORÐPÖNTUN TEKIN

Merkið við

Tími þar til matseðill, vínseðill var kominn á borð og byrjað að kynna áherslur á matseðli	1 - 4 mín.	5 - 8 mín.	9 - 12 mín.	12 - 16 mín.	Lengur
Eftir að gestur voru búinn að ákveða sig, hvað leið langur tími þangað til pöntun var tekin?	1 - 4 mín.	5 - 8 mín.	9 - 12 mín.	12 - 16 mín.	Lengur
Eftir að pöntun var tekin, hvað leið langur tími þar til fyrsti réttur kom?	1 -10 mín.	10 - 15 mín.	15 - 20 mín.	20 - 30 mín.	Lengur

E MEÐAN Á BORDHALDI STÓÐ

Merkið við

Starfsmaður hlustaði á óskir og þarfir gests?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður brást vel við séróskum gests vegna fæðuóþols og fæðuofnæmis?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður spurði spurninga til að komast að því hvað gesturinn vildi?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður hafði þekkingu á réttum á matseðli og gat ráðlagt gestum við val?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður bauð fordrykk og/eða drykki með mat?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður hafði þekkingu á vínnum og öðrum drykkjum sem í boði voru og gat ráðlagt gestum við val á drykkjarföngum?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður sagði hvað væri úr héraði eða frá svæðinu á matseðli?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður veitti gestum óskipta athygli á meðan hann sinnti þeim?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður benti á aðra vöru eða vakti áhuga gesta á öðrum vörum?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður endurtók alla pöntun í lokin til að tryggja að allt væri rétt?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður var vakandi yfir þörfum gesta, meðvitaður um þjónustutíma og forðaðist óþarfa tafir eða of hraða þjónustu?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður fylgdist með hvort eitthvað skorti (fyllti á glös vatn/vín/bjór/gos reglulega og bauð drykki þegar flöskur kláruðust)?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður gætti þess að borðbúnaður sem sem passaði ekki við val á réttum væri fjarlægður af borði (glös, diskar, hnífapör)?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður veitti gesti athygli þegar hann gaf ábendingu (það gekk vel að ná athygli starfsmanna þegar þurfti)?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður tók borðbúnað sem búið var að nota (glös, diskar, hnífapör) af borði reglulega?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður rétti mat og tók af borðum hægra megin við gesti?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður bauð eftirréttamatseðil/kaffi/te?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður sagði frá réttunum eftir að þeir voru komnir á borðið?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður tók tillit til barna, t.d. bauð upp á barnaskammta og barnastóla?	Já	Nei	Á ekki við
Starfsmaður virtist meðvitaður um viðeigandi tónlistarval og hljóðstyrk í veitingasal?	Já	Nei	Á ekki við

F HREINLÆTI

Merkið við

Voru borðdúkar og/eða borðplötur hrein og í góðu ásigkomulagi?	Já	Nei	Á ekki við
Voru borð og stólar í mjög góðu ásigkomulagi?	Já	Nei	Á ekki við
Var borðskraut, kryddstaukar og annað sem er á borðum viðskiptavina ávallt hreint og í lagi?	Já	Nei	Á ekki við
Var gengið frá óhreinum borðbúnaði, það er ekki staflað upp eða hann geymdur í veitingasal?	Já	Nei	Á ekki við
Voru snyrtingar merktar, hreinar og í óaðfinnanlegu ástandi?	Já	Nei	Á ekki við

G UPPGJÖR OG LOK VIÐSKIPTA

Merkið við

Var fatnaður starfsmanna snyrtilegur?	Já	Nei	Á ekki við
Voru hendur hreinar og ekkert naglalakk flagnað af?	Já	Nei	Á ekki við
Var hárið í snúð/tagli eða tekið frá andliti og /eða skegg vel snyrt?	Já	Nei	Á ekki við
Gekk vel að ná athygli starfsmanna þegar gestir vildu gera upp?	Já	Nei	Á ekki við
Voru gestir spurðir hvort allt hefði verið í lagi?	Já	Nei	Á ekki við
Var uppgjör almennt öruggt og gekk vel fyrir sig?	Já	Nei	Á ekki við
Fór greiðslukort aldrei úr augsýn gesta við uppgjör?	Já	Nei	Á ekki við
Þakkaði starfsmaður fyrir viðskiptin/komuna eftir atvikum á viðeigandi hátt?	Já	Nei	Á ekki við
Horfði starfsmaður í andlit gesta þegar hann kvaddi?	Já	Nei	Á ekki við
Brosti starfsmaður til gesta þegar hann kvaddi?	Já	Nei	Á ekki við

HEILDARUPPLIFUN

Mjög óánægð/-ur	Frekar óánægð/-ur	Hvorki né	Frekar ánægð/-ur	Mjög ánægð/-ur
Hversu mörg stig:				

Hulduheimsóknin unnin í samstarfi við fræðsluaðilann: