

Tallinna giidide klienditeenindusuuring august 2007-2008

Dive Eesti OÜ
oktoober 2008

Projekti üldine iseloomustus

Uuringu eesmärgid

- Vaadelda ja hinnata Tallinna giidide käitumist igapäevases teenindussituatsioonis;
- Kaardistada teenindusprotsessi positiivsed ja negatiivsed aspektid;
- Luua alus klienditeeninduse taseme edasiseks monitoorimiseks ja arendamiseks.

- Projekti jooksul osaleti 40 korral Tallinnas korraldatatavatel tuuridel:
 - 2007. aastal 10 korral;
 - 2008. aastal 30 korral.
- Pikkadel (3 h) linnaekskursioonidel osaleti 6 korral, lühikestel (1,5 h) 34 korral.
- Valdav enamus külastusi (30) tehti suvekuudel (juuni-august).

Analüüsitud aspektid

1. Teenindusprotsess, sh
 - a. Giidi välimus
 - b. Kontakti loomine
 - c. Suhtlemine ja käitumine
 - d. Ekskursioonil osaleja vajaduste määratlemine
 - e. Kontakti lõpetamine
2. Teadmised
3. Emotsionaalne üldmulje

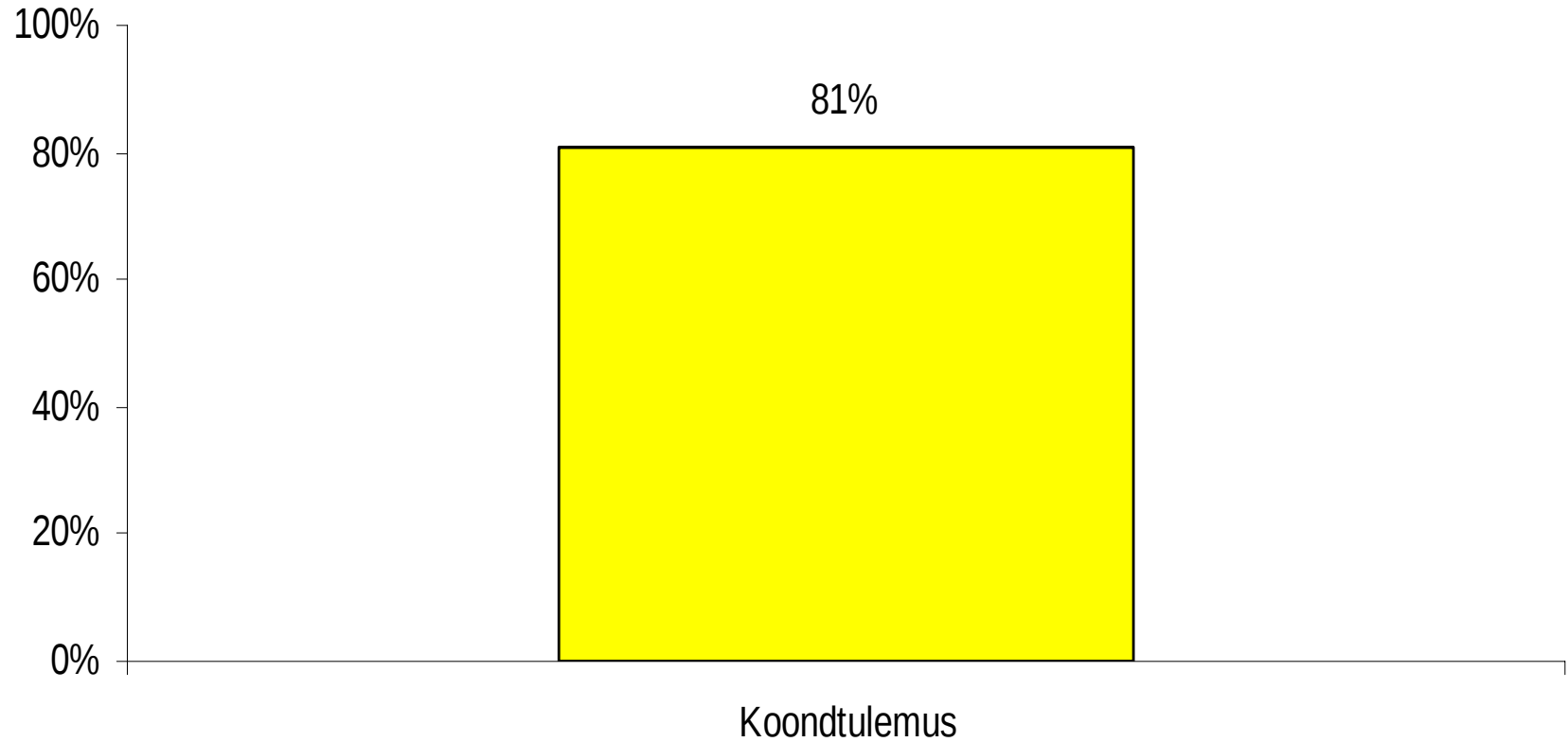
Hinnangute skaala

- Küsimustele vastamisel ja hinnangute andmisel kasutati kolmest skaalat:
 - 100% - vastas igati standardile
 - 50% - vastas osaliselt standardile
 - 0% - ei vastanud standardile
 - Tulemuste hindamisel on aluseks jaotus:
 - Üle 90% - suurepärase tulemus
 - 70-89% - standardile vastav tulemus
 - kuni 69% - standardist allapoole jääv tulemus
- Tulemuste esitamisel kasutatakse värvikode:

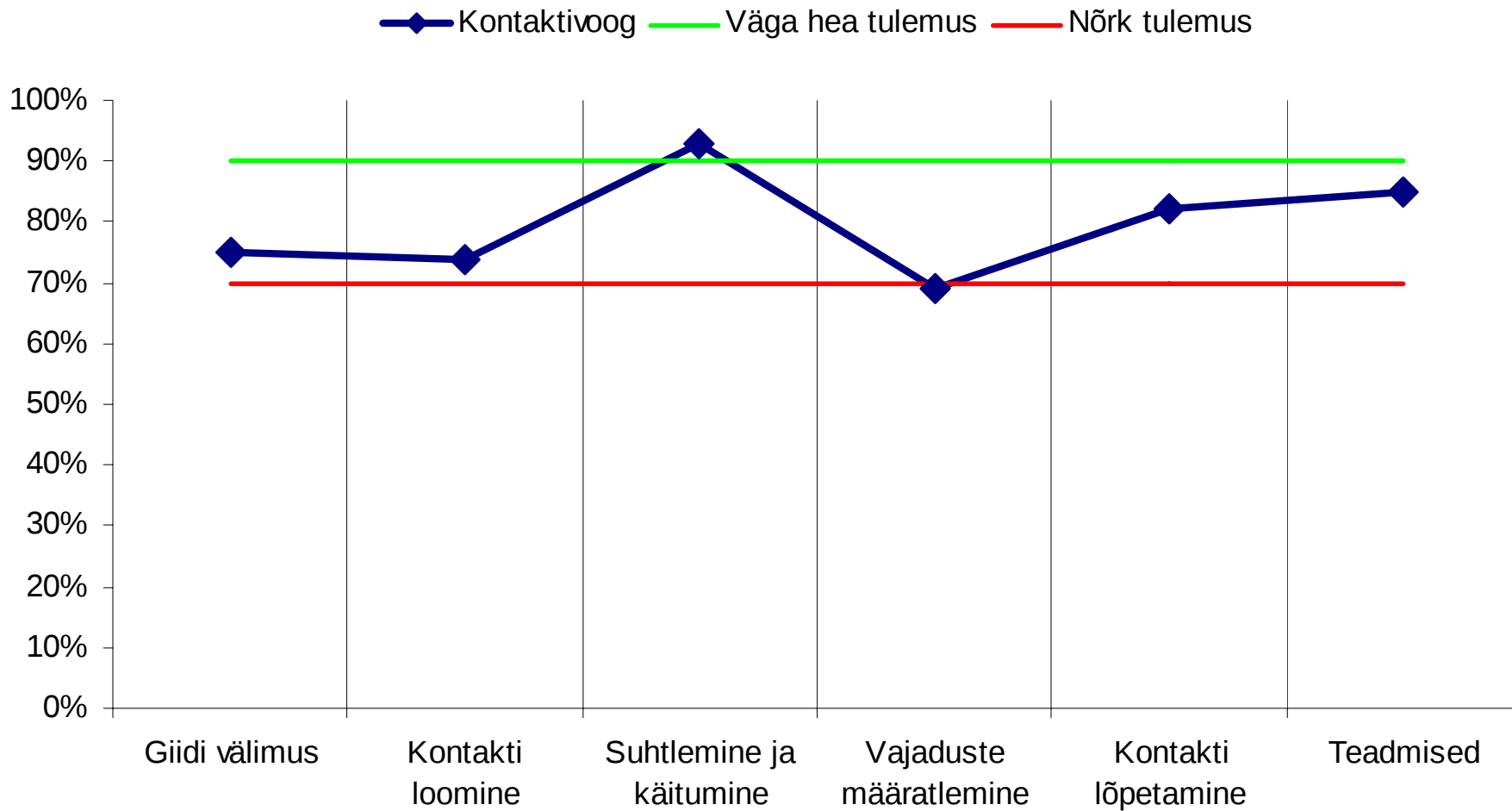
suurepärase
standardile vastav
standardist allapoole jääv

Tulemuste analüüs

Koondtulemus



Kontaktivoog



Tulemused küsimuste lõikes

Giidi välimus

Nimesildi nähtavus	39%
Giidi riietuse korrektsus	85%
Giidi välimuse korrektsus	100%
KOKKU	75%

Kontakti loomine

Turisti märkamine	95%
Silmside loomine	98%
Esimesena tervitamine	64%
Naeratus või soe/sõbralik ilme	83%
Giidi ja bussijuhi tutvustamine	60%
Grupiliikmete päritolu uurimine	45%
KOKKU	74%

Suhtlemine ja käitumine

Abivalmidus ja sõbralikkus	94%
Viisakus	94%
Delikaatsus	86%
Käitumise korrektsus	89%
Käitumise eetilisus	100%
Teeninduskeele valdamine	93%
Keelekasutuse korrektsus	98%
Giidi diktsioon	89%
Familiaarsuse vältimine	100%
KOKKU	93%

Vajaduste määratlemine

Tähelepanelik kuulamine	94%
Vajaduste määratlemine	57%
Lahenduse leidmine ja veendumine, et vastus sobis	73%
Asjatundlikkus	94%
Tallinn Cardi võimaluste tutvustamine	15%
Kogu rühma huvidest lähtumine	100%
Probleemsete liikmetega toimetulek	100%
Suveniiride tutvustamine ja ostukohtade soovitamine	54%
KOKKU	69%

Kontakti lõpetamine

Grupi(liikme) tänamine	90%
Hüvastijätt	96%
Positiivne hüvastijätulause	60%
KOKKU	82%

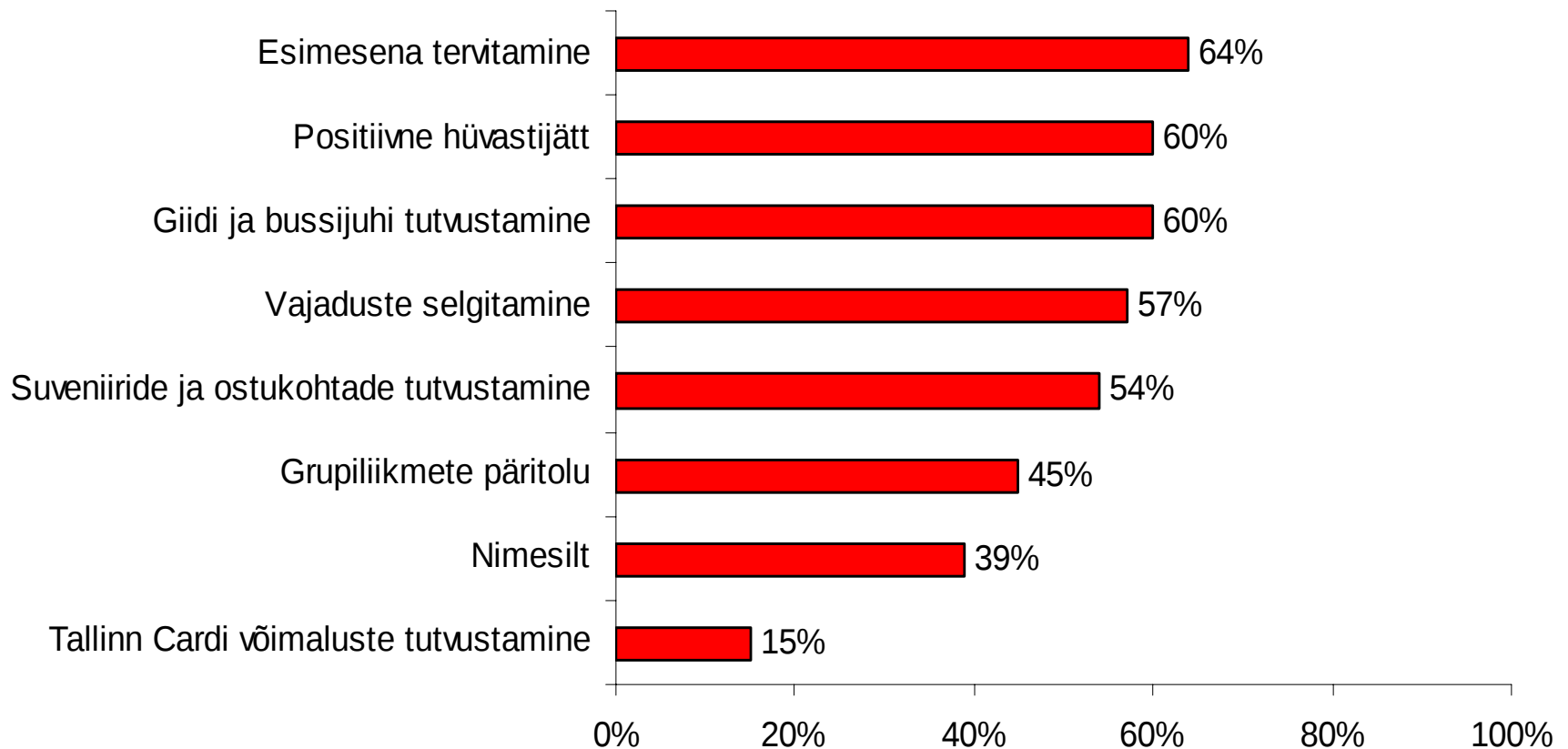
Teadmised

Ekskursiooni teema valdamine	98%
Huvitavate lugude rääkimine lisaks faktidele	79%
Ajaloo põimimine tänapäevaga	95%
Hoonete arhitektuurilisest ja tänapäevasest kasutamisest rääkimine	100%
Tallinna ja Eesti ajaloo sõlmimine	73%
Tallinna/Eesti ajaloo sõlmimine tuuril osalejate kodumaaga	76%
Isikupäraselt rääkimine	75%
Neutraalsus olupoliitilistel teemadel rääkimisel	81%
KOKKU	85%

Kokkuvõte



Arenduskohad



Lisainformatsioon

Leelo Ilbis

Leelo.Ilbis@tallinnlv.ee

