

Spørgerammeudkast 2017

Detail 2015	
Navn og beskrivelse af stedet du besøgte: Skal beskrives og oplyses til Shoptimizer. Bliver ikke udleveret til den enkelte butik.	
Navn og beskrivelse af medarbejderen: Skal beskrives og oplyses til Shoptimizer. Bliver ikke videresendt til kunden.	
Faciliteter/omgivelser	
Var faciliteterne/omgivelserne ryddelige?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Her menes de faciliteter/omgivelser som medarbejderen har ansvar for både indenfor og udenfor... Detail: Vær opmærksom på om der var ryddet op i butikken og i varerne, om der var papkasser synlige osv. Spisesteder: Vær opmærksom på om borde er ryddet af, om stole er stillet pænt ved borde og om der ellers er ryddeligt. Turistkontor: Vær opmærksom på om der er orden i informationsmateriale og om der ellers er ryddeligt. Seværdigheder/Aktiviteter: Vær opmærksom på om der er ryddet op på stedet, om der er papkasser eller andet rod. Husk at uddybe i kommentarfeltet.	
Var faciliteterne/omgivelserne rene og vedligeholdte?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Her menes de faciliteter/omgivelser som medarbejderen har ansvar for både indenfor og udenfor. Vær opmærksom på om gulvene er rene, borde og stole tørret af, om der ligger affald rundt omkring osv. Vær ligeledes opmærksom på om stedet generelt er vedligeholdt fx om noget mangler renovering, om der mangler maling nogle steder osv. Husk at uddybe i kommentarfeltet.	
Velkomst / Imødekommenhed	
Blev du anerkendt/lagt mærke til ved ankomsten?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Var medarbejderen præsentabel/velsoigneret?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Virkede medarbejderen imødekommende?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Salg	
Tog medarbejderen initiativ til dialog?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Virkede medarbejderen opmærksom på, om du havde brug for hjælp mens du var i butikken?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Hvis du går rundt i butikken og kigger på produkter og virker interesseret i det, men har brug for hjælp, skal medarbejderen selvfølgelig kontakte dig og tilbyde sin hjælp.	

Forsøgte medarbejderen aktivt at sælge noget til dig?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Her menes der om medarbejderen opfordrede dig til at prøve/købe varen med henblik på at få dig op til kassen. Der skal IKKE kommenteres på dette i kommentarfeltet.</i>	
Turismeservice	
Hvad spurgte du om ift. lokale udflugtsmål / anbefalinger?	
Virkede personen interesseret i at hjælpe dig med denne forespørgsel?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Kunne personen hjælpe dig?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Hvad svarede medarbejderen/personen på dit spørgsmål?	
Gav medarbejderen på eget initiativ yderligere forslag og information om områdets muligheder?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Blev områdets muligheder omtalt på en positiv og indbydende måde?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Afsked	
Blev besøget/samtalen afsluttet på venlig og behagelig vis? (hilsen og smil)	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Samlet vurdering	
Hvordan vil du samlet set vurdere servicen?	☐ Meget god (4) ☐ God (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ Dårlig (1) ☐ Meget dårlig (0)
<i>Her menes servicen som medarbejderen giver i forbindelse med dennes job.</i>	
Hvordan vil du samlet set vurdere oplevelsen som turist?	☐ Meget god (4) ☐ God (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ Dårlig (1) ☐ Meget dårlig (0)
<i>Her menes oplevelsen når du som turist spørger medarbejderen om råd/information om området.</i>	
Uddybende kommentarer	
Beskriv medarbejderens imødekommenhed og personlige engagement.	
Beskriv dialogen vedrørende din forespørgsel om lokale udflugtsmål.	
Beskriv med dine egne ord den samlede oplevelse.	

Spisesteder 2015
Location:

Date: Time:	
Navn og beskrivelse af stedet du besøgte:	
<i>Skal beskrives og oplyses til Shoptimizer. Bliver ikke udleveret til den enkelte butik.</i>	
Navn og beskrivelse af medarbejderen:	
<i>Skal beskrives og oplyses til Shoptimizer. Bliver ikke videresendt til kunden.</i>	
Faciliteter/omgivelser	
Var faciliteterne/omgivelserne ryddelige?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Her menes de faciliteter/omgivelser som medarbejderen har ansvar for både indenfor og udenfor...</i> Detail: Vær opmærksom på om der var ryddet op i butikken og i varerne, om der var papkasser synlige osv. Spisesteder: Vær opmærksom på om borde er ryddet af, om stole er stillet pænt ved borde og om der ellers er ryddeligt. Turistkontor: Vær opmærksom på om der er orden i informationsmateriale og om der ellers er ryddeligt. Seværdigheder/Aktiviteter: Vær opmærksom på om der er ryddet op på stedet, om der er papkasser eller andet rod. <i>Husk at uddybe i kommentarfeltet.</i>	
Var faciliteterne/omgivelserne rene og vedligeholdte?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
<i>Her menes de faciliteter/omgivelser som medarbejderen har ansvar for både indenfor og udenfor.</i> <i>Vær opmærksom på om gulvene er rene, borde og stole tørret af, om der ligger affald rundt omkring osv. Vær ligeledes opmærksom på om stedet generelt er vedligeholdt fx om noget mangler renovering, om der mangler maling nogle steder osv.</i> <i>Husk at uddybe i kommentarfeltet.</i>	
Velkomst / Imødekommenhed	
Blev du anerkendt/lagt mærke til ved ankomsten?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Var medarbejderen præsentabel/velsoigneret?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Virkede medarbejderen imødekommende?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Salg	
Kunne medarbejderen svare på spørgsmål om udvalget?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Blev der forsøgt mersalg eller opsalg i form af større menu, dessert el. lign.?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Turismeservice	
Hvad spurgte du om ift. lokale udflugtsmål / anbefalinger?	
Virkede personen interesseret i at hjælpe dig med denne forespørgsel?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2)

	☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Kunne personen hjælpe dig?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Hvad svarede medarbejderen/personen på dit spørgsmål?	
Gav medarbejderen på eget initiativ yderligere forslag og information om områdets muligheder?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Blev områdets muligheder omtalt på en positiv og indbydende måde?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Maden	
Levede maden op til forventningerne ift. pris og kvalitet?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Beskriv dit indtryk af maden.	
Afsked	
Blev besøget/samtalen afsluttet på venlig og behagelig vis? (hilsen og smil)	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Samlet vurdering	
Hvordan vil du samlet set vurdere servicen?	☐ Meget god (4) ☐ God (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ Dårlig (1) ☐ Meget dårlig (0)
<i>Her menes servicen som medarbejderen giver i forbindelse med dennes job.</i>	
Hvordan vil du samlet set vurdere oplevelsen som turist?	☐ Meget god (4) ☐ God (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ Dårlig (1) ☐ Meget dårlig (0)
<i>Her menes oplevelsen når du som turist spørger medarbejderen om råd/information om området.</i>	
Uddybende kommentarer	
Beskriv medarbejderens imødekommenhed og personlige engagement.	
Beskriv dialogen vedrørende din forespørgsel om lokale udflugtsmål.	
Beskriv med dine egne ord den samlede oplevelse.	

Turistkontor 2015	
Location: Date: Time:	
Navn og beskrivelse af stedet du besøgte:	
Skal beskrives og oplyses til Shoptimizer. Bliver ikke udleveret til den enkelte butik.	

Navn og beskrivelse af medarbejderen:	
Skal beskrives og oplyses til Shoptimizer. Bliver ikke videresendt til kunden.	
Faciliteter/omgivelser	
Var faciliteterne/omgivelserne ryddelige?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Her menes de faciliteter/omgivelser som medarbejderen har ansvar for både indenfor og udenfor... Detail: Vær opmærksom på om der var ryddet op i butikken og i varenne, om der var papkasser synlige osv. Spisesteder: Vær opmærksom på om borde er ryddet af, om stole er stillet pænt ved borde og om der ellers er ryddeligt. Turistkontor: Vær opmærksom på om der er orden i informationsmateriale og om der ellers er ryddeligt. Seværdigheder/Aktiviteter: Vær opmærksom på om der er ryddet op på stedet, om der er papkasser eller andet rod. Husk at uddybe i kommentarfeltet.	
Var faciliteterne/omgivelserne rene og vedligeholdte?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Her menes de faciliteter/omgivelser som medarbejderen har ansvar for både indenfor og udenfor. Vær opmærksom på om gulvene er rene, borde og stole tørret af, om der ligger affald rundt omkring osv. Vær ligeledes opmærksom på om stedet generelt er vedligeholdt fx om noget mangler renovering, om der mangler maling nogle steder osv. Husk at uddybe i kommentarfeltet.	
Velkomst / Imødekommenhed	
Blev du anerkendt/lagt mærke til ved ankomsten?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Var medarbejderen præsentabel/velsoigneret?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Virkede medarbejderen imødekommende?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Turismeservice	
Hvad spurgte du om ift. lokale udflugtsmål / anbefalinger?	
Virkede personen interesseret i at hjælpe dig med denne forespørgsel?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Kunne personen hjælpe dig?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Hvad svarede medarbejderen/personen på dit spørgsmål?	
Gav medarbejderen på eget initiativ yderligere forslag og information om områdets muligheder?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0)
Blev områdets muligheder omtalt på en positiv og indbydende måde?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2)

	() I ringe grad (1) () Slet ikke (0)
Fik du udleveret relevante brochurer uden at skulle spørge om dem?	() Ja (4) () Nej (0)
Afsked	
Blev besøget/samtalen afsluttet på venlig og behagelig vis? (hilsen og smil)	() I høj grad (4) () I nogen grad (3) () Hverken eller (2) () I ringe grad (1) () Slet ikke (0)
Samlet vurdering	
Hvordan vil du samlet set vurdere oplevelsen som turist?	() Meget god (4) () God (3) () Hverken eller (2) () Dårlig (1) () Meget dårlig (0)
<i>Her menes oplevelsen når du som turist spørger medarbejderen om råd/information om området.</i>	
Uddybende kommentarer	
Beskriv medarbejderens imødekommenhed og personlige engagement.	
Beskriv dialogen vedrørende din forespørgsel om lokale udflugtsmål.	
Beskriv med dine egne ord den samlede oplevelse.	

Skemaudkast på exit-interviews 2017

EXIT 2015 (ved detailbutikker)	
Baggrundsdata	
Nationalitet	☐ Dansk ☐ Norsk ☐ Svensk ☐ Tysk ☐ Andet
Alder	☐ Under 25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ 56 eller ældre
Samlet tilfredshed	
Hvor tilfreds er du, alt i alt, med besøget i butikken?	☐ Meget tilfreds (4) ☐ Tilfreds (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ Utilfreds (1) ☐ Meget utilfreds (0) ☐ Ved ikke
Faciliteter/omgivelser	
Var faciliteterne/omgivelserne rene og vedligeholdte?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0) ☐ Ved ikke
Velkomst / Imødekommenhed	
Blev du anerkendt/lagt mærke til ved ankomsten?	☐ I høj grad (4)

	☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0) ☐ Ved ikke
Virkede medarbejderen smilende og imødekommende?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0) ☐ Ved ikke
Salg	
Virkede medarbejderen opmærksom på, om du havde brug for hjælp mens du var i butikken?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0) ☐ Ved ikke
Skabte medarbejderen en behagelig atmosfære i butikken?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0) ☐ Ved ikke
Afsked	
Blev besøget/samtalen afsluttet på venlig og behagelig vis? (hilsen og smil)	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0) ☐ Ved ikke
Samlet vurdering	
Hvor tilfreds er du med den service du fik af medarbejderen i butikken?	☐ Meget tilfreds (4) ☐ Tilfreds (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ Utilfreds (1) ☐ Meget utilfreds (0) ☐ Ved ikke
Indfrielse af forventninger	
I hvor høj grad blev de forventninger du havde til besøget i butikken indfriet?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0) ☐ Ved ikke
Loyalitet	
På baggrund af dine oplevelser i butikken, ville du så besøge butikken igen?	☐ I høj grad (4) ☐ I nogen grad (3) ☐ Hverken eller (2) ☐ I ringe grad (1) ☐ Slet ikke (0) ☐ Ved ikke
Anbefaling	
På en skala fra 0 til 10: Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale butikken til familie og venner?	☐ 0 (0) ☐ 1 (1) ☐ 2 (2) ☐ 3 (3) ☐ 4 (4) ☐ 5 (5) ☐ 6 (6)

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">☐ 7 (7)☐ 8 (8)☐ 9 (9)☐ 10 (10) |
|--|---|