



Анкета тайного гостя "Мира Парк"

ФИО Тайного Гостя, должность

Дата посещения

Время

Имя администратора

№	Оцениваемые показатели по зонам	Баллы	Мах	Мах балл для расчета	Балл гостя	Кто влияет на этот показатель?	Комментарий
20,43	Сервис (входная группа)	Баллы	Мах	Мах балл для расчета	Балл гостя	Кто влиет на этот показатель?	Ваш комментарий. Если вы не посещали локацию или не можете оценить показатель, поставьте 0
1	Контролер приветливо поздоровалась, улыбнулась вам при встрече?	0/2	2	0		Контролер	
2	Оцените внешний вид контролера (опрятность, виден ли бейдж с именем)?	0/1	1	0		Контролер	
3	Контролер ответила на вопросы, которые у вас возникли?	0/3	3	0		Контролер	
4	Контролер смог вас качественно сориентировать по локациям Парка, и рассказала про афишу мероприятий?	0/3	3	0		Контролер	
5	Кассир поздоровался с вами, был приветлив?	0/2	2	0		Кассир (С)	
6	Оцените внешний вид кассира (опрятность, виден ли бейдж с именем)?	0/1	1	0		Кассир (С)	
7	Кассир рассказала вам какие локации входят в стоимость билета, а какие нет?	0/3	3	0		Кассир (С)	
8	Пожелал ли вам кассир хорошего отдыха?	0/1	1	0		Кассир (С)	
9	Всю ли интересующую информацию по покупке билета предоставил вам кассир?	0/3	3	0		Кассир (С)	
	Норматив баллов по блоку "Сервис"	80%	19	0	0		
11,83	Дома Звука	Баллы	Мах	Мах балл для расчета	Балл гостя		Ваш комментарий. Если вы не посещали локацию или не можете оценить показатель, поставьте 0
1	Оператор на входе в общении с вами был приветлив?	0/3	3	0		Оператор (ДЗв)	
2	На все ли вопросы ответил оператор?	0/1	1	0		Оператор (ДЗв)	
3	Спросил ли у вас браслет Парка оператор, если он не в зоне видимости (одежда с длинным рукавом)?	0/3	3	0		Оператор (ДЗв)	
4	Оцените внешний вид оператора (опрятность, бейдж с именем)?	0/1	1	0		Оператор (ДЗв)	
5	Уведомил вас оператор, что музыкальную установку руками не трогать?	0/3	3	0		Оператор (ДЗв)	
	Норматив баллов по дому "Звука"	80%	11	0	0		
12,90	Дом Земли	Баллы	Мах	Мах балл для расчета	Балл гостя		Ваш комментарий. Если вы не посещали локацию или не можете оценить показатель, поставьте 0
1	Оператор на входе в общении с вами был приветлив?	0/3	3	0		Оператор (ДЗ)	
2	Объяснил ли оператор вам правила прохождения лабиринта?	0/3	3	0		Оператор (ДЗ)	
3	Оцените внешний вид оператора (опрятность, виден ли бейдж с именем)?	0/1	1	0		Оператор (ДЗ)	
4	Спросил ли у вас браслет Парка оператор, если он не в зоне видимости (одежда с длинным рукавом)?	0/3	3	0		Оператор (ДЗ)	
5	Все ли в объяснении оператора вам было понятно?	0/2	2	0		Оператор (ДЗ)	
	Норматив баллов по дому "Земли"	80%	12	0	0		

11,8	Планетарий	Баллы	Мах	Мах балл для расчета	Балл гостя		Ваш комментарий. Если вы не посещали локацию или не можете оценить показатель, поставьте 0
1	Оператор на входе в общении с вами был приветлив?	0/3	3	0		Оператор (П)	
2	Спросил ли у вас браслеты Парка оператор, если не в зоне видимости (одежда с длинным рукавом)?	0/1	1	0		Оператор (П)	
3	Своевременно ли запустили саенс?	0/3	3	0		Оператор (П)	
4	Оцените внешний вид оператора (опрятность, виден ли бейдж с именем)?	0/1	1	0		Оператор (П)	
5	Вежливо ли попрощался с вами оператор?	0/3	3	0		Оператор (П)	
	Норматив баллов по "Планетарию"	80%	11	0	0		
32,3	Зона "Пляж"	Баллы	Мах	Мах балл для расчета	Балл гостя		Ваш комментарий. Если вы не посещали локацию или не можете оценить показатель, поставьте 0
1	Кассир поздоровался с вами, был приветлив?	0/3	3	0	0	Кассир (ПЖ)	
2	Был ли у кассира бейдж с именем?	0/1	1	0	0	Кассир (ПЖ)	
3	Кассир озвучила вам условия пребывания на Зоне Пляж?	0/2	2	0	0	Кассир (ПЖ)	
4	Кассир уведомила вас о том, что время посещение составляет 3 часа, продление времени оплачивается дополнительно, цена за час?	0/2	2	0	0	Кассир (ПЖ)	
5	Уведомили ли вас о том что время пребывания, гости отслеживают самостоятельно, на часах находящихся на бане.	0/2	2	0	0	Кассир (ПЖ)	
6	Оцените чистоту туалета.	0/2	2	0	0	Клининг (ПЖ)	
7	Оцените чистоту и удобство в прогревочной.	0/2	2	0	0	Клининг (ПЖ)	
8	Оцените чистоту пляжа в районе бассейнов.	0/2	2	0	0	Клининг (ПЖ)	
9	За время пребывания вы видели гостей которые едят на шезлонгах, делали ли сотрудники им замечания?	0/2	2	0	0	Клининг (ПЖ)	
10	Оцените чистоту Фуд-корта.	0/2	2	0	0	Клининг (ПЖ)	
11	Видели ли вы Администратора рядом с бассейном, следил за обстановкой на пляже?	0/2	2	0	0	Администратор Пляжа(Спасатель)	
12	Были ли в бассейне гости с распущенными волосами (волосы ниже плеч)	0/3	3	0	0	Администратор Пляжа(Спасатель)	
13	Оцените внешний вид Администратора (опрятность, виден ли бейдж с именем)?	0/1	1	0	0	Администратор Пляжа(Спасатель)	
14	Были ли детки младше трех лет без подгузников?	0/3	3	0	0	Администратор Пляжа(Спасатель)	
15	Аккуратно ли вывешены спасательные жилеты?	0/1	1	0	0	Администратор Пляжа(Спасатель)	
	Норматив баллов по блоку "Зона Пляж"	80%	30	0	0		
	Активности, работа аниматора	Баллы	Мах	Мах балл для расчета	Балл гостя		Ваш комментарий. Если вы не посещали локацию или не можете оценить показатель, поставьте 0
1	Какие практики с аниматором вам удалось посетить? Вовремя ли началась практика?	0/1	1	0		Аниматор	
2	Был ли аниматор в общении с вами приветлив?	0/3	3	0		Аниматор	
3	Понятно ли вам объяснили условия активности мероприятия?	0/2	2	0		Аниматор	
4	Оцените внешний вид аниматора (наличие бейджа, опрятность)	0/1	1	0		Аниматор	
5	Было ли вам интересно на активности, просьба указать какая именно практика проводилась?	0/3	3	0		Аниматор	
6	Оцените активность аниматора: вовлекал гостей в мероприятие, пытался заинтересовать, охотно отвечал на вопросы?	0/3	3	0		Аниматор	
	Норматив баллов по блоку территория Парка	80%	13	0	0		
10,75	Детская площадка	Баллы	Мах	Мах балл для расчета	Балл гостя		Ваш комментарий. Если вы не посещали локацию или не можете оценить показатель, поставьте 0
1	Оцените чистоту на территории Детской площадки (мусор, туалеты)	0/2	2	0		Клининг (ДП)	

7	Находился ли ли оператор на рабочем месте?	0/1	1	0		Оператор (ДП)	
8	Объяснил ли оператор , что детская площадка доступна и для взрослых (какие горки)?	0/3	3	0		Оператор (ДП)	
9	Оцените внешний вид оператора (наличие бейджа, опрятность)	0/1	1	0		Оператор (ДП)	
10	Оцените работу оператора: был ли участен оператор в работе с гостями?	0/3	3	0		Оператор (ДП)	
	Норматив баллов по блоку территория Парка	80%	10	0	0		
-	Фудкорт и туалеты	Баллы	Мах	Мах балл для расчета	Балл гостя		Ваш комментарий. Если вы не посещали локацию или не можете оценить показатель, поставьте 0
	Maple Tree House						
1	Приветливый ли был персонал на кассе?	0/3	3	0		Подрядчики	
2	Достаточный ли ассортимент блюд?	0/2	2	0		Подрядчики	
3	Оцените чистоту на точке питания (окна, раздача)	0/3	3	0		Подрядчики	
4	Быстро ли вас обслужили на кассе (время ожидания заказа)?	0/2	2	0		Подрядчики	
	BRUNO						
1	Приветливый ли был персонал на кассе?	0/3	3	0		Подрядчики	
2	Достаточный ли ассортимент блюд?	0/2	2	0		Подрядчики	
3	Оцените чистоту на точке питания (окна, раздача)	0/3	3	0		Подрядчики	
4	Быстро ли вас обслужили на кассе (время ожидания заказа)?	0/2	2	0		Подрядчики	
	Кафе-блинная						
1	Приветливый ли был персонал на кассе?	0/3	3	0		Подрядчики	
2	Достаточный ли ассортимент блюд?	0/2	2	0		Подрядчики	
3	Оцените чистоту на точке питания (окна, раздача)	0/3	3	0		Подрядчики	
4	Быстро ли вас обслужили на кассе (время ожидания заказа)?	0/2	2	0		Подрядчики	
	Общее пространство						
1	Оцените чистоту на зоне фудкорта (столы, стулья чистые, отсутствие грязной посуды)	0/2	2	0		Клининг (ТФ)	
2	В туалетах чисто?	0/3	3	0		Клининг (ТФ)	
3	Оборудование в туалетах исправно?	0/3	3	0		Клининг (ТФ)	
	Максимальное количество баллов по блоку "Туалеты (Фудкорт)"	80%	38	0	0		
	ИТОГО (100%) по всем блокам:	100%	131	0	0		

	NPS	Баллы	Мах	Балл гостя	%		Ваш комментарий.
1	Какая вероятность, что вы порекомендуете нас своему близкому человеку, другу, коллеге?	0/10	10		0	Управление	
2	Оцените в целом удовлетворенность посещением Парка?	0/10	10		0	Управление	
3	Расскажите, что особенно понравилось?						
4	Расскажите, какие отрицательные моменты работы Парка вы отметили?						
5	Оставьте ваши пожелания Парку, они для нас очень важны						

Норматив	80%					
	Результативность работы локаций					
№	Локация	Максимум, балл	Норматив, балл	Факт, балл	Исполнение норматива, %	Факт, %
1	Сервис (входная группа)	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
2	Дома Звука	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
3	Дом Земли	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
4	Планетарий	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
5	Зона "Пляж"	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
6	Детская площадка	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
7	Фудкорт и туалеты	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
	ИТОГО ПАРК (ЛОКАЦИИ)	0	0	0		#DIV/0!

	Результативность работы сотрудников							
№	Должность	Максимум, балл	Норматив, балл	Факт, балл	Исполнение норматива, %	Факт, %	% выплаты премии сотруднику	Размер премии сотруднику, руб.
1	2	3	4	5	6	7		
1	Контролер (Сервис)	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
2	Кассир (Сервис)	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
3	Оператор (Дом звука)	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
4	Оператор (Дом земли)	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
5	Оператор (Планетарий)	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
6	Спасатель (Пляж)	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
7	Кассир (Пляж)	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
8	Оператор (Детская площадка)	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
9	Аниматор	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
10	Администратор (Пляж)	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
11	Администратор	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		

ФИО

Должность

	Результативность работы партнеров			
№	Партнер	Максимум, балл	Факт, балл	%
1	Maple Tree House	10	0	0
2	Bruno	10	0	0
3	Кафе-блинная	10	0	0

	NPS (индекс потребительской лояльности)			
№	Партнер	Максимум, балл	Факт, балл	%
1	Рекомендация другу	10	0	0
2	Удовлетворенность посещением	10	0	0

Дата посещения	Время	Количество баллов по блоку "Сервис входная группа"	Количество баллов по блоку "Дом звука"
среднее		#DIV/0!	#DIV/0!
среднее		#DIV/0!	#DIV/0!
среднее		#DIV/0!	#DIV/0!
среднее		#DIV/0!	#DIV/0!
среднее		#DIV/0!	#DIV/0!
среднее		#DIV/0!	#DIV/0!
Итого за сезон		#DIV/0!	#DIV/0!

Количество баллов по блоку "Дом земли"	Количество баллов по блоку "Планетарий"	Количество баллов по блоку "Зона Пляж"	Количество баллов по блоку "Детская площадка"
май			
#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
июнь			
#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
июль			
#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
август			
#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
сентябрь			
#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Количество баллов по блоку "Фудкорт и туалеты"	ИТОГО (100%) по всем блокам:
	#DIV/0!
	#DIV/0!
	#DIV/0!
	#DIV/0!
#DIV/0!	#DIV/0!
	#DIV/0!
	#DIV/0!
	#DIV/0!
	#DIV/0!
#DIV/0!	#DIV/0!
	#DIV/0!
	#DIV/0!
	#DIV/0!
	#DIV/0!
#DIV/0!	#DIV/0!
	#DIV/0!
	#DIV/0!
	#DIV/0!
	#DIV/0!
#DIV/0!	#DIV/0!
#DIV/0!	#DIV/0!