



Mystery shopping jasně dokazuje vysokou kvalitu servisu a služeb JLV

září, 2011

Jako vyvrcholení vzdělávacího projektu, financovaného v rámci Operačního programu Praha - Adaptabilita (profesionální zaměstnanec JLV), který byl zaměřen na důkladné a precizní školení stevardů, byl ve 3. kvartále letošního roku proveden rozsáhlý mystery shopping ve všech jídelních a bistro vozech se servisem JLV. Toto anonymní hodnocení služeb bylo zaměřeno na kvalitu poskytovaného servisu a také nabízených pokrmů dle standardů Nové gastronomie. A výsledky mluví jasně, JLV ve svém hodnocení dopadlo na výbornou.

Mystery shopping zajišťovala externí agentura, která patří mezi špičku v oboru v rámci ČR a s hodnocením služeb v gastronomii má bohaté zkušenosti, které mohla při hodnocení služeb JLV využít. Hodnocení bylo zaměřeno na efektivní komunikaci, prodejní dovednosti a orientaci na zákazníka, které jsou v případě dobře odvedené práce zárukou úspěchu a spokojenosti zákazníků, což je hlavním cílem poskytování služeb JLV. Hodnocení byly podrobeny i pokrmy, které jsou připravovány dle standardů projektu Nová gastronomie, který pro JLV zaštituje Československý svaz kuchařů v čele s šéfkuchaři Jiřím Králem a Janem Michálkem.

Celkem bylo provedeno 121 mystery shoppingů. Hodnocení nabízených pokrmů připravovaných v jídelních a bistro vozech se servisem JLV dosáhlo výsledku 97,90% ze 100% možných. Hodnocení poskytovaného servisu je na hodnotě 93,11% opět ze 100% možných. Tato čísla mluví jasně. Servis JLV je na velmi vysoké úrovni. Školení a péče, která byla stevardům věnována, byla cílena správně a proškolení pracovníci nabyté znalosti a dovednosti skutečně užívají v praxi efektivně.

Poskytovanému servisu budeme dopřávat i nadále takovou péči, aby byly odstraněny i sebemenší nedostatky a cestující byli s našimi službami 100% spokojeni.

Kontakt: Kamila Vávrová, JLV, a.s., tel: 602 218 713, e-mail:
kamila.vavrova@jlv.cz

JLV, a.s., Chodovská 3/228, 141 00 Praha 4

tel.: +420 271 003 213, fax: +420 272 765 592, e-mail: jlv@jlv.cz

JLV, a.s.

www.jlv.cz

