

Městské informační centrum Liberec patří k nejlepším v zemi



11. 11. 2014 08:33

(Zpráva města Liberec) Městské informační centrum Liberec bývá prvotním kontaktem návštěvníků s městem. Jeho úloha je proto velmi důležitá. Je takzvaně první na ráně a nedávné tajné kontroly potvrdily, že úroveň libereckého infocentra je téměř nejvyšší možná.

Pro návštěvníky jakékoliv destinace, zvláště zavítají-li tam poprvé, je často nejdůležitější první dojem. Ať už je to první setkání v hotelu, na čerpací stanici, na pokladně zoo nebo v městském informačním centru. Pokud se personál chová k návštěvníkovi přívětivě, pomůže a pochopí jeho potřeby, je téměř jisté, že takový turista bude o městě hovořit vždy pěkně. A to je nejlepší reklama.

Zdánlivě jasné pravidlo prvního kontaktu ale není zdaleka všem pracovníkům v oblasti turistického ruchu vlastní. Mělo by ale být standardem a pracovnice Městského informačního centra Liberec (MIC) jej splňují bezesbytku. Přesvědčily o tom i přísné kontrolory agentury CzechTourism, kteří navštívili Liberec letos v létě.

Tzv. mystery shopping začíná už na chodníku, kdy je hodnoceno umístění směrovek, označení a podobně. Kontroloři si při návštěvě všimají vyvěšené provozní doby či upravených výloh, ale dají i na první pocit a přívětivost prostředí. „Hodnotí se, za jak dlouho byli inspektoři obslouženi a jakým způsobem, zda nikdo z pracovníků nevyřizoval soukromé záležitosti a podobně,” popisuje vedoucí Městského informačního centra Liberec Pavlína Kuchtová.

Mystery shopping spočívá v tajných kontrolách, o nichž kontrolovaní netuší. Hodnoceno je úplně vše, včetně oblečení pracovníků infocentra, oslovení nebo (ne)používání negativních formulací. Důležité je také množství a kvalita poskytovaných letáků, suvenýrů a map.

„Ve všech sledovaných kategoriích jsme obstáli na výbornou. Mírné výhrady byly ke komunikaci pracovníků, kteří se kontrolora na závěr nezeptali: 'S čím dále vám můžeme pomoci?' Je to věc, kterou

obecně řešíme, protože ne vždy se tato otázka hodí,” vysvětluje vedoucí odboru sportu a cestovního ruchu libereckého magistrátu David Pastva, pod nějž infocentrum spadá.

V letošním roce pracovníci MIC absolvovali v oblasti kontrol novinku – telefonický mystery shopping. I zde liberecké infocentrum výtečně uspělo. V zápisu hodnotitele stojí: „Pracovnice vyhodnotila věk dětí a doporučila vhodnou aktivitu jak ve městě, tak v přírodě. Poskytla velice přesné informace i svoje osobní doporučení. Na konci rozhovoru mě odkázala na web Liberce, kde si mohu vybrat další aktivity, a nabídla, že mohu znovu zavolat, pokud o některé z nich budu chtít vědět víc.“ ☒

Městské informační centrum Liberec v letošním roce zabodovalo i na poli popularity, když vyhrálo v soutěži o nejoblíbenější informační centrum Libereckého kraje v roce 2014. Anketu vyhlásila Asociace turistických informačních center ČR (A.T.I.C.) ve spolupráci s CzechTourismem a hlasovalo se na stránkách regionálních deníků.

Pracovnice MIC Liberec převzaly ocenění na slavnostním vyhlášení v polovině října v plzeňské Měšťanské besedě.