

## Hur nöjda är era besökare?

Vill du också veta vad era besökare tycker?

Vi fick i uppdrag att hjälpa Destination Järvsö att ta reda på hur nöjda deras besökare var. Vad tycker egentligen besökarna om Järvsö och dess utbud?

För att på bästa sätt ta reda på detta så använde vi oss av åtta st Touch n' Go system som placerades på strategiska besöksmål. Touch n' Go är ett av marknadens mest effektiva och flexibla system för att mäta besökarens upplevelse. Besökarna besvarar en eller flera frågor om sin upplevelse i direkt anslutning till besöket genom att trycka på en smiley och ett par följdfrågor. Resultaten från alla Touch n' Go system erhålls i realtid och kan följas via en hemsida och/eller via rapporter mailade 1/vecka.

Grundtanken med Touch n' Go är att besökarna endast besvarar en eller ett fåtal frågor som är relevanta för sitt besök, exempelvis om någon svarar att de är missnöjda så följer systemet upp med en fråga om varför de är missnöjda. Enkäterna går helt att anpassa efter behov.

Nedan ser ni exempel på frågor vi använde i undersökningen.

Hur nöjd är du med ditt besök på Bergskrogen idag?



Hur smakade maten?



Hur upplevde du vår service?



Kan du tänka dig att rekommendera Bergskrogen till dina vänner?



- **Följdfrågor** - Systemet anpassar frågorna efter respondentens svar. Om svar missnöjd så kan vi följa upp med en fråga om förslag till förbättringar.
- **Slumpa** - Låt frågorna slumpas från en större frågebänk.
- **Ändra** - Lägg till/ta bort, ändra frågor enkelt.
- **Snabbt/enkelt** - Frågorna för Järvsö var korta och snabba för att få in många åsikter.

**RESULTAT** - Få resultat i realtid via vår webbportal där ni enkelt och överskådligt följer processen och kan agera om det behövs. Ni kan även arbeta vidare med resultatet och göra urval, jämförelser samt skapa rapporter i pdf.

### GÖR SOM DESTINATION JÄRVSÖ

Upptäck problem i tid och ta action på de punkter som era besökare tycker skall förbättras.

“Vi ser att enhetscheferna är positiva och har stor hjälp av resultatet från mätningarna. Resultaten är tillgängliga i realtid via hemsidan och åtgärder har vidtagits utifrån besökarnas uttryckta önskemål.”

- Maria Rosén Marknadschef Järvsö