

MAMY DRUGĄ MIEJSKĄ IT*** W KRAJU!

Ratuszowy punkt Miejskiej Informacji Turystycznej został uznany na drugi w Polsce w kategorii obiektów trzygwiazdkowych. Certyfikacji dokonała Polska Organizacja Turystyczna. POT przeprowadziła badania punktów IT metodą mystery client. Składało się ono z dwóch części: mystery e-mail („tajemniczy e-mail”) oraz mystery visit („tajemniczy klient”).

Najważniejszą częścią badania „tajemnicza wizyta” było rzeczywiste sprawdzenie funkcjonowania określonej jednostki, w szczególności zaś sposobu obsługi. „Tajemniczy klient” to osoba wcielająca się w rolę typowego klienta informacji turystycznej, nie ujawniając swojej roli. Obsługa nie ma zatem szansy w żaden sposób się do takiej wizyty przygotować. Dlatego tym bardziej cieszy, że codzienna praca ekipy Miejskiej Informacji Turystycznej w Olsztynie została podczas tego badania dostrzeżona i oceniona bardzo wysoko, bo na 92 %, możliwych do zdobycia punktów, lokując nas tym samym na drugiej pozycji w kraju.

MIT w Olsztynie określona została jako placówka estetyczna i łatwa do odnalezienia, zwrócono uwagę na przyjemne barwy wnętrza i dobre wyposażenie w materiały reklamowe. To, co nas cieszy najbardziej, to kilkakrotnie pojawiające się w raporcie stwierdzenia odnoszące się do miłej i rzeczowej obsługi.

- Wysokie wyniki badania w naszym punkcie IT są rezultatem pasji i zaangażowania, jakie wkładamy w codzienną pracę oraz indywidualnego podejścia z szacunkiem i uwagą do każdego klienta - komentuje kierująca punktem Marta Kruk.