**TZ\_Turistické informační centrum Frýdek≈Místek prošlo mystery shoppingem na výbornou**

Frýdek-Místek, 5. listopadu 2020 - Tváří se jako obyčejný turista, který hledá tipy na výlety, doporučení na ubytování a další možnosti vyžití nejen ve Frýdku-Místku, ale i přilehlých Beskydech, ale turista to není. Za takto běžně vypadajícím návštěvníkem informačního centra se skrývá mystery shopper, který hodnotí poskytované služby z pohledu zákazníka. Tímto procesem pravidelně prochází také všechny tři pobočky Turistického informačního centra Frýdek≈Místek.

Mystery shopping probíhá ve spolupráci s agenturou Czechtourism a Asociací turistických informačních center ČR v certifikovaných turistických informačních centrech, kterých je po celé České republice celkem 469. Jeho cílem je popsat úroveň služeb a poskytnout provozovatelům informačních center zpětnou vazbu s cílem zlepšit poskytované služby. *„V rámci kontroly se hodnotitel zaměřuje na exteriér a interiér informačního centra, první dojem zákazníka, profesionalitu pracovníka, jeho schopnost navrhnout řešení a aktivní přístup,“* vyjmenovává hodnotící parametry ředitelka Turistického informačního centra Frýdek≈Místek Monika Konvičná.

Hodnocením prošly všechny tři pobočky TIC ve Frýdku, Místku a Frýdlantu nad Ostravicí, které během roku navštíví celkem až 60 tisíc turistů a místních obyvatel. O kontrolách pracovníci předem neví, výsledky se dozví až po jejich zaslání. *„Každé informační centrum je celkově hodnoceno
tzv. indexem, jež nabývá hodnoty 0 – 100 % a vyjadřuje kvalitu obsluhy. Index větší než 80 % se pokládá za výborný výkon, pobočkám našeho Turistického informačního centra Frýdek≈Místek se však dostalo hodnocení v plné výši 100 %,“* informuje o výsledcích hodnocení Monika Konvičná.

Hodnotitel vyzdvihoval především ochotu a vstřícnost personálu, jeho znalosti regionu, kdy dokázal okamžitě představit zdejší turistickou nabídku, a také, že se cítil být v informačním centru vítán a svou návštěvu by v budoucnu pro získaní dalších tipů zopakoval.

**Kontakty:**

Lucie Talavašková, PR manažer, Turistické informační centrum Frýdek≈Místek, p. o.,
tel. 558 436 887, e-mail: talavaskova.lucie@ticfm.cz

Monika Konvičná, ředitelka, Turistické informační centrum Frýdek≈Místek, p. o., tel. 558 435 765, e-mail: konvicna.monika@ticfm.cz

**O společnosti:**

Turistické informační centrum Frýdek-Místek, p. o. je regionální agentura pro informace a služby cestovního ruchu. Poskytuje svým návštěvníkům turistické a kulturní informace o Frýdku-Místku a jeho nejbližším okolí prostřednictvím svých poboček ve Frýdku, Místku, Frýdlantu n. O.
a webových stránek [www.visitfm.cz](http://www.visitfm.cz). Současně je pořadatelem akcí Den s průvodcem, Frýdek≈Místek na kole a Frýdek≈Místek plný chutí/Beskydské rekordy.