

INFORMATIE

ID #
423216

Company / Survey
Terras: Vakjury

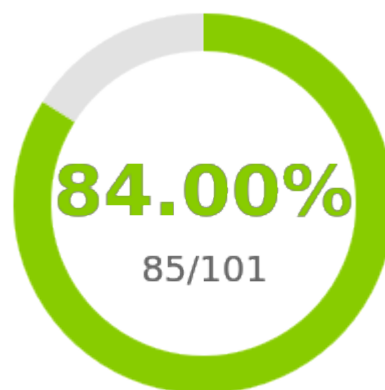
Report Date
25/3/22

Location
Voorbeeld

Address
Energiestraat 5F
Naarden , NH

RAPPORTSCORE

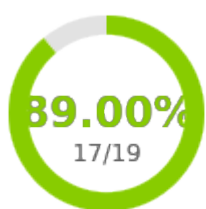
Periode Current Rapportage



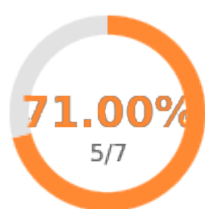
Overall

SCORE PER HOOFDSTUK

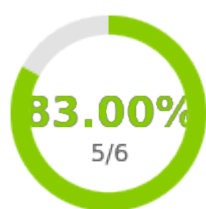
Periode Current Rapportage



Exterieur & interieur



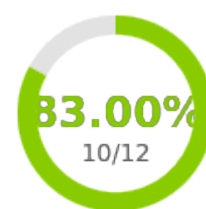
Begroeten



Uitstraling medewerkers



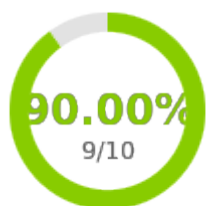
Bestelling opnemen



Bestelling drank



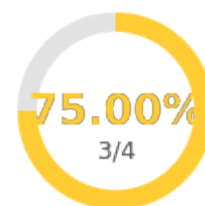
Bestelling snack/groente



Afrekenen



Afruimen



Totale indruk bedrinking

VAKJURY BEZOEK

Vraag

Score ?Antwoord

Algemeen

Upload hier een foto van het terras:



Bezoekdatum:

25/3/22

Dag van de week:

Vrijdag

Vraag	Score	Antwoord
Weersomstandigheid:		Zonnig
Temperatuur:		21 °C
Tijdstip aankomst:		13:00
Tijdstip vertrek:		14:00
Hoeveel medewerk(st)ers zie je buiten lopen?		2
Aantal gasten op het terras:		11-20 gasten
Op welk terras gaat u zitten?		Voorkant
Exterieur & interieur	89% (17/19)	
1.1 Is dit terras uitnodigend, met andere woorden ziet het terras er aantrekkelijk uit?	2/2	
1.2 Ziet het terras er verzorgd uit? (Kies alle opties die van toepassing zijn, meerdere antwoorden mogelijk)	8/8	Stoelen zijn aangeschoven Stoelen zijn schoon Stoelen staan stabiel Tafelbladen zijn schoon Tafels zijn afgeruimd Tafels staan stabiel Stoel/bank zit comfortabel Het meubilair is in goede staat
1.3 Is het terras vrij van (zwerf)vuil en onkruid?	1/1	Ja
1.4 Staan er vuile asbakken op de tafels?	1/1	N.v.t., er staan geen asbakken op tafel
1.5 Hebben alle tafels een uniforme uitstraling? (denk aan plantje, kaart, waxinelichtje etc.)	0/1	Nee
1.6 Indien er zonwering aanwezig is, is deze in goede staat?	0/1	Nee
1.7 Is het toilet op orde? (Kies alle opties die van toepassing zijn, meerdere antwoorden mogelijk)	3/3	Schoon Fournituren compleet In goede staat
1.8 Welke smiley omschrijft het best uw gevoel met betrekking tot het exterieur en interieur? (kijk naar de overall uitstraling, rust/eenheid)	2/2	
1.8a Graag uw toelichting (minimaal 20 woorden):		
Voorbeeld		
Begroeten	71% (5/7)	
2.1 Wordt u direct bij aankomst op het terras opgemerkt door een medewerk(st)er (verbaal of non-verbaal)?	1/1	Ja
2.2 Wordt u geholpen zodra er een medewerk(st)er vrij is?	0/1	Nee
2.3 Glimlacht de medewerk(st)er tijdens de begroeting?	0/1	Nee

Vraag	Score	Antwoord
2.4 Maakt de medewerk(st)er oogcontact tijdens de begroeting?	1/1	Ja
2.5 Voelt de begroeting oprecht?	1/1	Ja
2.6 Welke smiley omschrijft het best uw gevoel met betrekking tot het begroeten?	2/2	
2.6a Graag uw toelichting (minimaal 20 woorden):		
Voorbeeld		
Uitstraling medewerk(st)ers	83% (5/6)	
3.1 Zijn de medewerk(st)ers herkenbaar?	1/1	Ja
3.2 Ziet de kleding er verzorgd uit?	0/1	Nee
3.3 Dragen de medewerk(st)ers met lang haar, het haar vast of opgestoken?	1/1	Ja
3.4 Heeft de medewerk(st)er een goede persoonlijke verzorging?	1/1	Ja
3.5 Welke smiley omschrijft het best uw gevoel met betrekking tot het de uitstraling van de medewerk(st)ers?	2/2	
3.5a Graag uw toelichting (minimaal 20 woorden):		
Voorbeeld		
Bestelling opnemen	80% (20/25)	
4.1 Wordt u binnen een acceptabele tijd geholpen door een medewerk(st)er? (Houd hierbij rekening met de bezetting/drukke op het terras)	1/2	Conform verwachting
4.2 Hoe ziet de menukaart eruit? (Kies alle opties die van toepassing zijn, meerdere antwoorden mogelijk)	3/3	In goede staat Overzichtelijk Schoon
4.3 Ligt het initiatief voor het opnemen van de bestelling bij de medewerk(st)er?	2/2	Ja
4.4 Doet de medewerk(st)er aan bijverkoop? (Denk daarbij bijvoorbeeld aan taart bij de koffie)	2/2	Ja
4.5 Doet de medewerk(st)er aan upselling? (Denk daarbij bijvoorbeeld aan het adviseren van speciaal bier als er bier wordt besteld, de suggestie voor een verse muntthee bij thee, etc.)	0/1	Nee
4.6 Hoe is de parate kennis van de medewerk(st)er over het assortiment?	2/2	Goed
4.7 Vink aan welke aspecten van toepassing zijn met betrekking tot het contact met de medewerk(st)er. (Kies alle opties die van toepassing zijn, meerdere antwoordopties mogelijk)	5/5	De medewerk(st)er heeft oog voor iedereen aan uw tafel De medewerk(st)er maakt een ontspannen indruk en spreekt op rustige toon De medewerk(st)er glimlacht gedurende het contact (niet alleen tijdens de begroeting) De medewerk(st)er laat u

Vraag	Score	Antwoord
		uitpraten en onderbreekt u niet De medewerk(st)er sluit de bestelling af met een dankwoord of met de woorden dat de bestelling eraan komt
4.8 Wordt u binnen acceptabele tijd nadat uw glas leeg is aangesproken met de vraag of u nog een drankje wenst te bestellen?	3/3	Ja
4.9 Kunt u gedurende uw hele bezoek een beroep doen op een medewerk(st)er?	0/3	Nee
4.10 Welke smiley omschrijft het best uw gevoel met betrekking tot het het opnemen van de bestelling?	2/2	
4.10a Graag uw toelichting (minimaal 20 woorden):		
Voorbeeld		
Bestelling drank	83% (10/ 12)	
5.1 Wordt uw drankje binnen een acceptabele tijd gebracht? (Houd hierbij rekening met de bezetting/drukke op het terras)	1/2	Conform verwachting
5.2 Maakt de medewerk(st)er gebruik van een dienblad?	0/1	Nee
5.3 Houdt de medewerk(st)er tijdens het uitserveren de glazen op de juiste manier vast? (onder aan het glas en bij het wijnglas aan het steeltje)	1/1	Ja
5.4 Zorgt de medewerk(st)er voor de 'perfect serve'? (denk afhankelijk van de bestelling aan bijv. ijs indien nodig, beeldmerk naar u toe gedraaid etc.)	1/1	Ja
5.5 Serveert de medewerk(st)er de juiste bestelling?	1/1	Ja
5.6 Zegt de medewerk(st)er "Alstublieft" of iets dergelijks, bij het uitserveren van de bestelling?	1/1	Ja
5.7 Is de temperatuur van de drankjes die u besteld hebt in orde?	3/3	Ja
5.8 Welke smiley omschrijft het best uw gevoel met betrekking tot uw drankbestelling?	2/2	
5.8a Graag uw toelichting (minimaal 20 woorden):		
Voorbeeld		
Bestelling snack/gerecht	82% (14/ 17)	
6.1 Hoe lang duurde het voordat uw snack/gerecht werd geserveerd? (Houd hierbij rekening met de bezetting/drukke op het terras)	2/2	Sneller dan verwacht
6.2 Serveert de medewerk(st)er de juiste bestelling?	1/1	Ja
6.3 Zegt de medewerk(st)er "Alstublieft" of iets dergelijks, bij het uitserveren van de bestelling?	2/2	Ja, uitgebreid (incl. geniet ervan, eet smakelijk o.i.d.)

Vraag		Score	Antwoord
6.4	Is de temperatuur van de snack/gerecht in orde?	1/1	Ja
6.5	Is de garing van uw snack/gerecht in orde?	1/1	Ja
6.6	Is de kwaliteit van uw snack/gerecht in orde?	1/1	Ja
6.7	Wat is van toepassing op het servies/bestek? (Kies alle opties die van toepassing zijn, meerdere antwoordopties mogelijk)	3/3	Schoon Verzorgd Juist/passend
6.8	Hoe is de presentatie van de snack/het gerecht?	1/3	Conform verwachting
6.9	Is er tussentijds nog contact over de bestelling? (Bijvoorbeeld: 'Is alles naar wens?' of 'Kan ik nog iets voor u betekenen?')	0/1	Nee
6.10	Welke smiley omschrijft het best uw gevoel met betrekking tot uw gerecht/snack?	2/2	
6.10a	Graag uw toelichting (minimaal 20 woorden) toe:		
	Voorbeeld		
Afruimen		100% (6/6)	
7.2	Wat is van toepassing op het gereed maken van tafels voor nieuwe gasten? (Kies alle opties die van toepassing zijn, meerdere antwoordopties mogelijk)	4/4	De tafels worden binnen acceptabele tijd afgeruimd De stoelen worden aangeschoven De tafels worden schoongeveegd De medewerk(st)er inspecteert of de omgeving van de tafel schoon is
7.3	Welke smiley omschrijft het best uw gevoel met betrekking tot het afruimen?	2/2	
7.3a	Graag uw toelichting (minimaal 20 woorden):		
	Voorbeeld		
Afrekenen		90% (9/10)	
8.1	Als u vraagt om de rekening, hoe lang duurt het voordat u kunt afrekenen?	3/3	Sneller dan verwacht
8.2	Is de rekening correct?	0/1	Nee
8.3	Wordt er gevraagd of u de bon wenst?	1/1	Ja
8.4	Vraagt de medewerk(st)er bij het afrekenen of alles naar wens is geweest?	1/1	Ja
8.5	Zorgt de medewerk(st)er voor de een passende afronding van uw bezoek? (Kies alle opties die van toepassing zijn, meerdere antwoordopties mogelijk)	2/2	De medewerk(st)er bedankt u De medewerk(st)er zegt 'Tot Ziens'/ 'Fijne dag' etc.
8.6	Welke smiley omschrijft het best uw gevoel met betrekking tot het afrekenen?	2/2	

Vraag	Score	Antwoord
8.6a Graag uw toelichting (minimaal 20 woorden):		
Voorbeeld		
Totale indruk bedrijf	75% (3/4)	
9.1 Maakt deze horecagelegenheid op alle aspecten een professionele indruk op u als gast?	2/2	
9.2 Verklaar uw overall beoordeling, geef tips & tops en een persoonlijke beschrijving van de totale beleving (minimaal 20 woorden):		
Voorbeeld		
9.3 Geef aan welke beleving op uw bezoek van toepassing is:	1/2	

