PORAJSKI CIT W CZOŁÓWCE RANKINGU

(Poraj) Porajskie Centrum Informacji Turystycznej (mieszczące się na dworcu PKP) znalazło się na 8 miejscu wśród 72 przebadanych tego typu placówek w województwie śląskim. Wysokie miejsce w rankingu, to efekt corocznego audytu przeprowadzanego przez Śląską Organizację Turystyczną.



Badanie przeprowadził Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach metodą mystery shopping w formie audytu bezpośredniego, telefonicznego oraz mailowego. Ocenie podlegały m.in. położenie punktu, oznakowanie dojazdu, czystość otoczenia, dostępność dla osób niepełnosprawnych, wyposażenie punktu, godziny otwarcia, ubiór pracownika oraz cały proces obsługi: powitanie, przebieg rozmowy, rozpoznanie potrzeb, zaproponowanie adekwatnego produktu, podziękowanie, pożegnanie, czas odpowiedzi na maila, a także jego zawartość i używanie zwrotów grzecznościowych, tryb przeprowadzenia rozmowy telefonicznej.

Według raportu badań z 2016 roku jakość usług świadczonych przez Centrum Informacji Turystycznej w Porajuznajduje się na profesjonalnym poziomie, a samo CIT zajęło w rankingu zbiorczym wysokie ósme miejsce na wszystkie 72 przebadane placówki.

Najwyższe noty CIT otrzymało w kontakcie bezpośrednim. Zatem warto odwiedzić porajską placówkę, która swą siedzibę ma na dworcu PKP , gdzie profesjonalnie przygotowani pracownicy udzielą wyczerpujących informacji dotyczących atrakcji turystycznych, bazy noclegowej i gastronomicznej, organizowanych imprez, oferty sportowo-rekreacyjnej itp. (**ek**)