

MYSTERY VISIT SHEET

Focus is de eerste indruk van de organisatie. Hoe word je ontvangen, hoe word je behandeld tijdens het wachtmoment, en hoe voel je je als je weer vertrekt. In dit geval gaat het om het gedrag en de inzet van de medewerker. Kom je bij deze organisatie graag terug?

Organisatie:

Naam medewerker:

Datum bezoek:

Vragen	ja/nee/n.v.t.	Uitgebreid antwoord
<i>Medewerker en de ontvangst</i>		
Werd je binnen 3 sec begroet bij binnenkomst?		
Werd je met een glimlach begroet?		
Was de medewerker vriendelijk?		
Werd je naam genoemd bij binnenkomst?		
Werd er naar je naam gevraagd bij binnenkomst? Zo ja, heeft hij/zij uitgelegd waarom men je naam wilde noteren?		
Was de medewerker in gesprek met een andere bezoeker?		
Was het druk in de ontvangstruimte?		

Vragen	ja/nee/n.v.t.	Uitgebreid antwoord
Is de medewerker opgestaan vanachter de balie om je hartelijk te ontvangen?		
Nam de medewerker het initiatief tot het maken van contact?		
Merkte je dat de medewerker oprecht geïnteresseerd was in jou als persoon? En hoe uitte zich dat? Welke vragen werden er gesteld?		
Wat was de uitstraling van de medewerker? Bv. Vrolijk, blij, neutraal, hartelijk, chagrijnig, boos, intimiderend, etc.		
Had de medewerker een verzorgd uiterlijk? Nee? Wat zijn hierin je tips?		
In hoeverre was de medewerker proactief? Wat gebeurde er?		
In hoeverre was de medewerker oplossingsgericht?		
Heeft de medewerker je het gevoel gegeven dat je welkom was bij deze organisatie? Zo ja, wat sprak je het meest aan? Zo nee, wat kan deze medewerker verbeteren?		
Heeft de medewerker een praatje met je gemaakt?		
Kende je deze medewerker al voordat je met hem/haar in contact kwam bij binnenkomst?		

Vragen	ja/nee/n.v.t.	Uitgebreid antwoord
<i>In het geval je moest wachten...</i>		
Heeft de medewerker je wat te drinken aangeboden?		
Heeft de medewerker je op de hoogte gehouden van de komst van de gastgever (degene met wie jij een afspraak hebt)		
Heeft hij/zij de gastgever tussentijds nogmaals gebeld?		
Heeft de medewerker een praatje met je gemaakt om de tijd te overbruggen totdat de gastgever er was?		
Moest je langer dan 5 minuten wachten?		
Heeft de gastgever zijn excuses aangeboden voor de vertraging?		
Had je het gevoel dat de medewerker jou op haar/zijn netvlies had? Welke gedrag vertoonde zij?		
Medewerker: afscheid en vertrek organisatie		
Heeft de medewerker je naam genoemd bij het afscheid?		
Heeft de medewerker je tijdens het vertrek gezien? Zo nee, hoe kwam dat?		
Heeft de medewerker op een bijzondere wijze afscheid van je genomen dat je niet gewend bent van organisaties? Vertel hier eens wat meer over?		

Vragen	ja/nee/n.v.t.	Uitgebreid antwoord
Algemene indruk van de organisatie		
Heb je het gevoel dat je echt gezien en gehoord bent door de medewerker en de organisatie? Nee? Vertel iets over je gevoel. Wat had men anders kunnen doen?		
Kom je graag terug bij deze organisatie?		
Wat is het meest bijgebleven aan je ontmoeting met deze medewerker en de organisatie?		
Schrijf hier een tip of compliment op voor de organisatie en de medewerker.		
Organisatie <i>Tip:</i> <i>Compliment:</i>		
Medewerker <i>Tip:</i> <i>Compliment:</i>		