

## **SPECIFIKACIJA POSJETE TAJNOGA GOSTA**

### **1. Obuhvat projekta**

- **Broj objekata i lokacija** – 29 objekata na 10 lokacija.
- **Destinacijsko testiranje (mystery shopping)** – 2 posjeta po objektu prema raspisanom scenariju.
- **Trajanje posjeta** – do 3 noćenja po objektu.
- **Broj upitnika dnevno** – tajni gost ispunjava 4-5 upitnika dnevno.

### **2. Testiranje call centra**

- **Kontrole rezervacija** – svaka stvarna rezervacija smještaja broji se kao 1 kontrola.
- **Dodatne kontrole** – tijekom srpnja i kolovoza dodatnih 5 kontrola po dogovorenim terminima.
- **Ukupno poziva/kontrola** – 50–60 poziva/kontrola.

### **3. Troškovi provedbe projekta**

- **Smještaj tajnih kupaca** – naručitelj refundira sve troškove smještaja tijekom boravka u objektima.
- **Usluge i konzumacija hrane i pića** – naručitelj refundira sve troškove nastale tijekom posjeta.
- **Putni troškovi** – naručitelj nadoknađuje prijeđeni put privatnim vozilom po dogovorenoj cijeni/km, uključujući cestarine i trajekte.
- **Informacije o polazištu** – naručitelj prima podatke o mjestu polaska tajnog gosta radi evidencije i obračuna troškova.

### **4. Izvještaji i dokumentacija**

- **Dostava izvještaja i dokumentacije** – partner šalje izvještaj 3 dana nakon odjave tajnog gosta iz objekta.
- **Dashboard** – svi podaci su dostupni kroz online dashboard za pregled i praćenje rezultata.
- **Pristup korisničkim podacima** – partner kreira korisničke podatke naručitelju za pristup i pregled izvještaja.

### **5. Edukacija i priprema tajnih kupaca**

- **Obuka tajnih kupaca** – edukacija prema scenariju i upitnicima
- **Odabir tajnih kupaca** – prema propisanom profilu
- **Prilagodba upitnika i scenarija** – naručitelj ima pravo tražiti izmjene prije provođenja kontrola.

## 6. Raspored provedbe

- **Sezona provedbe** – posjeti objektima od svibnja do kraja srpnja.
- **Dogovoreni termini** – svi posjeti i call centar kontrole odvijaju se prema prethodnom dogovoru s partnerom.

### **Ponudu formirati na osnovu:**

- Ukupan broj posjeta: 60 kom
- Jedinična cijena po noćenju: domaći gosti, par
- Jedinična cijena po noćenju: domaći gosti, par s djecom
- Jedinična cijena po noćenju: slovenski gosti, par
- Jedinična cijena po noćenju: slovenski gosti, par s djecom
- Jedinična cijena po noćenju: austrijski gosti, par
- Jedinična cijena po noćenju: austrijski gosti, par s djecom
- Jedinična cijena putnog troška po kilometru
- Jedinična cijena po telefonskom pozivu
- Jedinična cijena po web rezervaciji