

PALVELUTYYTYVÄISYYDEN SELVITYS

CASE Wanha Mestari keskusta Lahti

LAHDEN AMMATTI-
KORKEAKOULU
Restonomi (AMK)
Matkailuliiketoiminta
Opinnäytetyö
Syksy 2018
Hanna Naumanen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Naumanen, Hanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 25	Valmistumisaika Syksy 2018
Työn nimi PALVELUTYYTYVÄISYYDEN SELVITYS CASE Wanha Mestari keskusta Lahti		
Tutkinto Restonomi AMK		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Restel Ravintoloihin kuuluvan ravintola Wanha Mestari keskusta Lahden asiakkaiden asiakastytyväisyyttä. Asiakastytyväisyys selvitettiin jaettavilla paperisilla kyselyillä. Opinnäytetyöni oli kvantitatiivinen.</p> <p>Opinnäytetyössäni kerron esimiestyöstä ja esimiehen vaikutuksesta asiakaspalveluun ja päivittäistoimien sujuvuuteen, lisäksi asiakaspalvelusta sekä Lahden keskustan ravintoloiden kilpailutilanteesta.</p> <p>Työni hyödytti ravintolaa, jolle työni tein koska sen avulla saatiin katsaus tämänhetkiseen palvelutyytyväisyyteen.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena oli katsaus yhden ravintolan asiakastytyväisyyteen sekä henkilökunnan palvelualttiuteen.</p>		
Asiasanat asiakaspalvelu, asiakastytyväisyys, baari, johtaminen, asiakaskysely, Restel,		

Abstract

Author(s) Naumanen, Hanna	Type of publication Bachelor's thesis	Published Autumn 2018
	Number of pages 25	
Title of publication Palvelutyytyväisyyden selvitys CASE Wanha Mestari keskusta Lahti		
Name of Degree Bachelor of Hospitality Management		
Abstract <p>The purpose of this thesis was to find out how satisfied the customers of Wanha Mestari bar in Lahti city centre are. The bar belongs to Restel Ravintolat.</p> <p>This Bachelor's thesis examines managerial work and how it affects customer service on daily basis, customer service in general, and the competitive conditions in Lahti city centre. This thesis is quantitative.</p> <p>My work benefited the restaurant by giving it a present view on service satisfaction. The result of the thesis was a general view on the customer satisfaction of one restaurant and on how service-oriented the staff is.</p>		
Keywords customer service, customer satisfaction, bar, management work, customer survey, Restel		

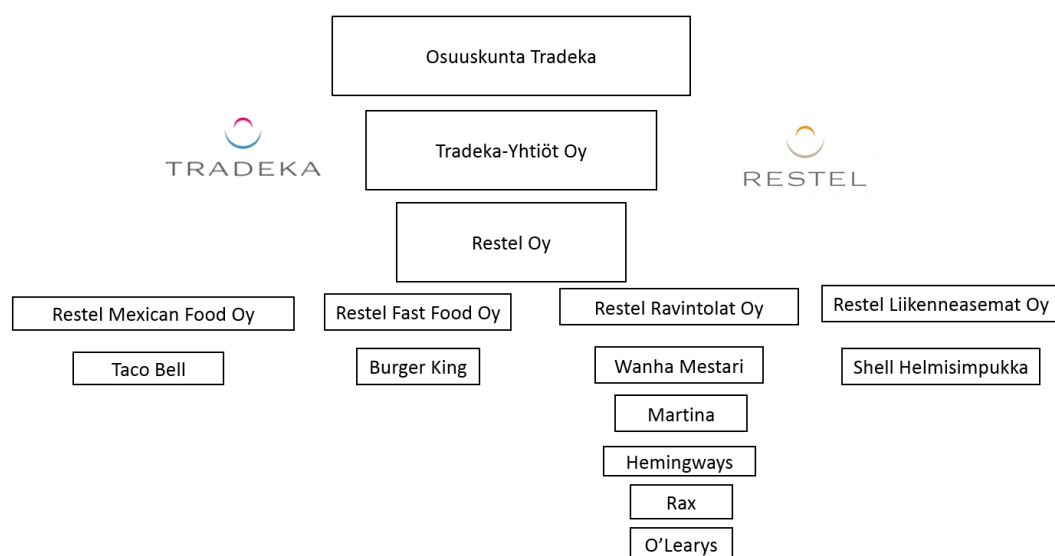
SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	ANNISKELURAVINTOLOIDEN KILPAILUTILANNE LAHDESSA SEKÄ WANHAN MESTARIN KILPAILUVALTTI.....	3
2.1	Lahden keskustan anniskeluravintolat	3
2.2	Erinomaisella asiakaspalvelulla erottuvuutta.....	4
2.2.1	Asiakaspalvelun määrittely	5
2.2.2	Hyvä asiakaspalvelu	5
3	TYÖNANTAJAN TYÖKALUT PALVELUUN SEKÄ ESIMIESTYÖSKENTELY	7
3.1	Restelin toimintamallit.....	7
3.2	Esimiehenä toimiminen.....	8
4	ASIAKASKYSELYSTÄ SELVINNYTTÄ	11
4.1	Kyselytutkimus.....	11
4.2	Vastaajien profilointi.....	11
4.3	Kyselyiden pohjalta kehitysehdotuksia.....	17
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	18
5.1	Opinnäytetyön tavoite ja tulos.....	18
5.2	Reliabiliteetti ja validiteetti.....	18
5.3	Oma suoritukseni.....	19
5.4	Jatkotutkimuksia	19
	LÄHTEET	21
	LIITTEET	23

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä selvitän miten tyytyväisiä ravintola Wanha Mestarin asiakkaat ovat palvelukokemukseen ja kuinka he kokevat asiakaspalvelun. Työni käsittelee ainoastaan Lahden keskustassa sijaitsevaa Wanhaa Mestaria, joten kyselyn tuloksia ei voi pitää muiden ravintoloiden kannalta hyödyllisenä. Asiakastyytyväisyyttä selvitin asiakaskyselyillä, joita jaettiin elokuusta 2018 syyskuun puoleenväliin. Lahden anniskeluravintoloiden kilpailu on kovaa. Ravintoloita suljetaan ja avataan Lahden keskustassa tasaiseen tahtiin. Brygga Citybar sulki ovensa elokuussa, ja samalla kadulla on avattu Sport & Music Bar Elmo (ESS 2018).

Wanha Mestari on ketjuravintola, joka kuuluu Restel Ravintolat Oy:lle. Restel Oy kuuluu Tradeka Yhtiöt Oy:lle. Työntekijöitä on noin 2700 ja ravintoloita n.170. Restelin ketjuihin Wanhan Mestarin lisäksi kuuluu buffetravintola Rax, ruokaravintolat Martina ja O'Learys, Hemingways baarit, liikenneasema Shell Helmisimpukat, pikaruokaravintolat Burger King ja Taco Bell sekä Tapahtumaravintolat (Restel Oy 2018). Wanha Mestari ketjussa on tällä hetkellä 28 ravintolaa ympäri Suomen. Ravintolat ovat helposti lähestyttäviä olohuonemaisia pubeja, joissa on helppo viettää aikaa sekä tavata tuttaviam. Lahdesta Restel Ravintoloiden juomaravintoloita löytyy kuusi kappaletta, Lahden keskusta, Wanha Mestari Möysä, Ravintola Erika, Onnenpäivät Mukkula, Wanha Mestari Metsäkangas sekä Liipolan Villiruusu. Kaikki ravintolat ovat puitteiltaan erilaisia, mutta idea on sama: kaupungin omat ammattilaiset, vanhat mestarit, ansaitsevat aidon arvostuksen. Ajanviettomahdollisuuksiin on kaikissa panostettu runsaasti (Wanha Mestari 2018). Alla olevasta kuviosta näkee Restel Oy:n organisaattiorakenteen.



Kuvio 1: Osuuskunta Tradekan organisaattiorakenne / Osuuskunta Tradeka

21.6.2017 Scandic ilmoitti ostavansa Resteliltä koko hotelliliiketoiminnan, joka sisälsi Cumulus City ja Cumulus Resort hotellit sekä hotelli Seurahuone Helsingin. Kauppa hyväksyttiin 5.12.2017 KKV:n toimesta. (Talouselämä 2018.)

Alussa kerron Lahden anniskeluravintoloiden kilpailutilanteesta sekä määrästä. Tässä opinnäytetyössä kerron Restelin toimintamalleista sekä esimiehen roolista laadun varmistamisessa. Kerron myös siitä, mitä asiakaspalvelu on ja mitä palvelukokemus sisältää. Lopuksi käyn läpi kyselytulokset, annan niiden pohjalta kehitysideoita ja lopuksi arvioin opinnäytetyöprosessia kokonaisuutena.

2 ANNISKELURAVINTOLOIDEN KILPAILUTILANNE LAHDESSA SEKÄ WANHAN MESTARIN KILPAILUVALTTI

Tässä luvussa kerron Lahden anniskeluravintoloiden kilpailutilanteesta. Kerron paljonko potentiaalisia asukkaita kaupungissa on sekä kuinka monta anniskeluravintolaa Lahdesta löytyy. Tilanteet ovat hyvin muuttuvia, eikä kovin ajankohtaista tietoa aina ole saatavilla, mutta pyrin silti tuomaan jonkinlaisen yleiskuvan Lahden ravintolatoiminnasta. Wanhan Mestarin kilpailuvaltti ja erottava tekijä on erinomainen asiakaspalvelu, josta puhun myöhemmässä kappaleessa.

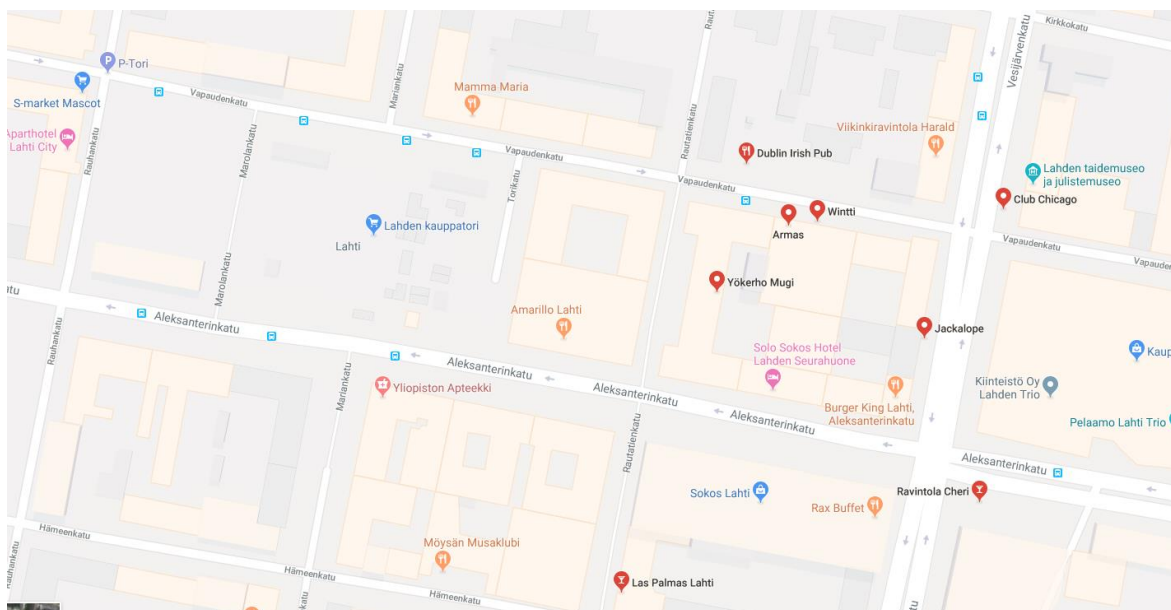
Maran tilastojen mukaan ravintolayritysten määrä Suomessa on ollut kasvussa vuodesta 2014 asti. Vuonna 2016 ravintolayrityksiä oli 10 075 kappaletta. Valitettavasti anniskelun kysyntä on lähes puolittunut vuodesta 1989.

2.1 Lahden keskustan anniskeluravintolat

Lahden asukasluku oli 31.5.2018 119 760 henkeä. 15–64-vuotiaiden osuus on Tilastokeskuksen mukaan 61,8 % ja yli 64-vuotiaiden 23,5 %. Wanhan Mestarin asiakaskunta koostuu laaja-alaisesti kaikista yli 18-vuotiaista. Päivällä asiakaskunta on yleisesti hieman iäkäämpää ja nuorenee iltaan mennessä. Viikonloppuisin asiakkaita on kaikista ikäluokista. Valviran tilastojen mukaan anniskeluravintoloita Lahdessa oli 31.12.2017 185 kappaletta.

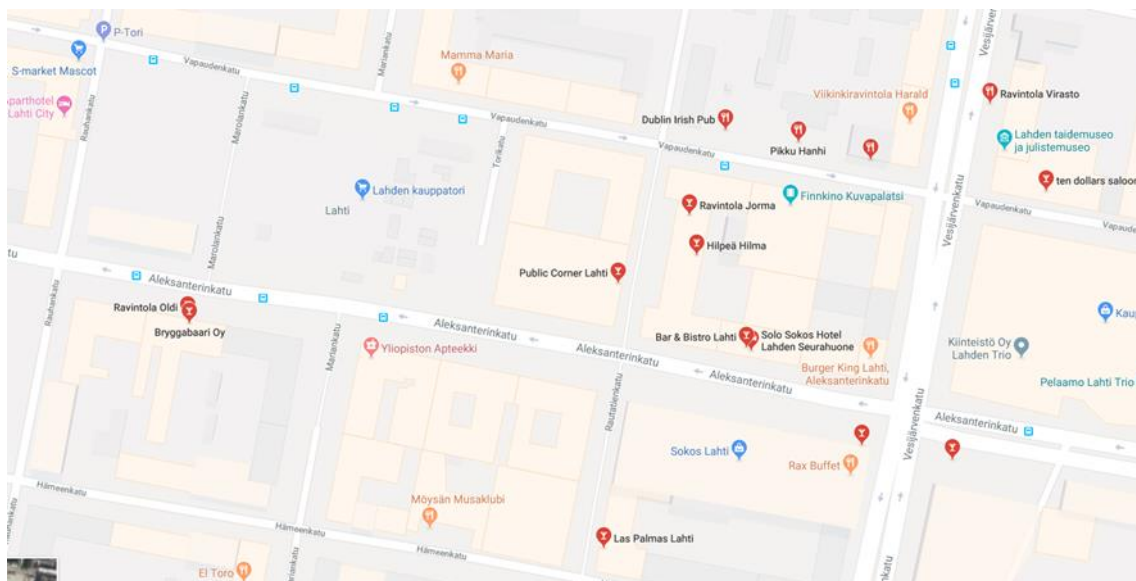
Kilpailutilanne on etenkin Lahden keskustassa tiukka. Keskusta on verrattain pieni ja isoimmat kilpailijat ovat Aleksanterinkadulla, Vapaudenkadulla, Vesijärvenkadulla sekä Rautatienkadulla. Monissa paikoissa on ns. euron hanoja, jolloin hanatuotteet maksavat muutaman kolikon. Kun muutaman askeleen päässä odottaa euron maksava olut on Wanhan Mestarin asiakaspalvelun oltava erinomaista, jotta asiakas saadaan jäämään. Monet kuluttajat ovat valveutuneita tuopin hinnan suhteen ja suuntaavat edullisen oluen perässä keskustaan. (ESS 2018.)

Alla olevista kuvista näkee, että Wanhan Mestarin kilpailijaravintolat ovat kaikki lähellä.



Kuvio 2: Lahden keskustan anniskeluravintoloita / Google Maps

Molemmista karttaotteista näkee, että Lahden keskustan ravintolat ovat lähellä toisiaan. Kilpailun keskittyminen tekee kilpailusta tiukempaa.



Kuvio 3: Lahden keskustan anniskeluravintoloita / Google Maps

2.2 Erinomaisella asiakaspalvelulla erottuvuutta

Wanhan Mestarin erottavin tekijä on erinomainen asiakaspalvelu. Tämä on esimerkiksi pöytiin tarjoilua, jokaisen huomiointia yksilönä, odotusten ylittämistä sekä suositteluvan myynnin harjoittamista. Tässä kappaleessa kerron, mitä asiakaspalvelu on ja mistä palvelukokemus muodostuu.

2.2.1 Asiakaspalvelun määrittely

Palvelun laadun mittaa aina asiakas, toteaa Ulla Eräsalo kirjassaan Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Asiakas aistii helposti yrityksen hengen, ja Eräsalon mukaan se vaikuttaa hänen kokemukseensa. Miellyttävältä sekä avuliaalta myyjältä ostetaan myös todennäköisesti enemmän ja palataan takaisin. (Tiede 01.01.2004.) Asiakaspalvelutilanne on aina ainutlaatuinen ja ensivaikutelma on erittäin ratkaiseva. (Avec Asiakaspalvelua ravintolassa)

Professori Evert Gummersson (1998) on luonut käsitteen parasosiaalisista suhteista, jotka ilmentävät asiakkaan suhteita symboleihin ja asioihin. Asiakas muodostaa niitä paitsi ihmisiin ja fyysisiin ilmiöihin, myös tuotemerkkeihin sekä yrityskuvaan. On siis oletettava, että Restel sekä Wanha Mestari ketjuna luovat selkeitä mielikuvia asiakkaille, joita voi olla vaikea muuttaa. Haluan selvittää asiakaskyselyllä, millainen kuva asiakkailta on ja onko jokin mielikuvaa, josta tulisi pyrkiä pois.

Ylen teettämässä kyselyssä selvitettiin, millaista on hyvä asiakaspalvelu. Kyselyssä 88% sanoi, että hyvä asiakaspalvelija tarjoaa apuaan, muttei tuputa sitä. Kyselyssä valtaosa (91%) toivoi, että asiakaspalvelija on iloinen, rento, puhelias sekä osaa asiansa. Myös tilannetajua toivottiin asiakaspalvelijalta. (Yle 2016.) Mielestäni persoona saa näkyä asiakaspalvelutilanteessa, joten toivonkin, että siihen liittyen saan esimerkiksi keskustelemalla asiakkailta yhteneviä mielipiteitä. Myös työkavereiden kanssa keskustellessa haluaisin tuoda esille sen, että persoonalla on merkitystä ja se saa näkyä.

2.2.2 Hyvä asiakaspalvelu

Palvelu on aina toimintaa, johon myös asiakas osallistuu. Palvelu on aineetonta, joten sitä ei varastoida taikka vakioida. Hyvä palvelu on usean tekijän summa. Kaivataan palveluilmapiiriä, asiakkaan tarpeen tyydyttävää palvelupakettia, toimivaa palvelutuotantoa sekä luotettavaa mielikuvaa palvelun laadusta. (Hemmi, Lahdenkauppi 2008.)

Palveluilmapiiri koostuu kaikesta siitä mitä asiakas aistii ja tuntee asiakkaana ollessaan. Ilmapiiri rakentuu yrityksen sisäisistä suhteista sekä työntekijöiden motivoitumisesta yrityksen toimintaan. Työntekijöiden viestittämä ilmapiiri on helposti asiakkaan aistittavissa. Ystävällinen sekä innostunut asiakaspalvelija herättää mielikuvan hyvästä palvelusta. Työntekijän palveluhenkisyys on myös suoraan yhteydessä yrityksen tulokseen. Palvelu vaatii monen henkilön työpanoksen, joten vahva ja toimiva yhteistyö on ehdoton edellytys. Kaikkien tulee ottaa vastuu siitä, että jokaista asiakasta palvellaan parhaalla mahdollisella tavalla. Hyvä asiakaspalvelija tulee toimeen kaikenlaisten ihmisten kanssa, jolloin me-henki

syntyy ja kaikki työskentelevät yhteisen päämäärän hyväksi. (Hemmi, Lahdenkauppi 2008.)

Avec Asiakaspalvelua ravintolassa jatkaa palvelupaketin sisällön kertomisella. Kirjan mukaan palvelupaketti muodostuu ydinpalvelun ympärille. Ravintoloissa tämä ydinpalvelu on ruokailu, mutta ennen varsinaista ydinpalvelua asiakas käyttää mahdollisesti myös muita palveluita, kuten eteispalvelua ja erilaisia ohjelmapalveluita. Omassa opinnäytetyössäni haluan selvittää nimenomaisesti sitä, miten asiakas kokee meidän onnistuneen palvelupaketin luomisessa.

Jotta palvelu saataisiin tuotettua, tarvitaan asiakas, asiakaspalvelija, viihtyisä ympäristö sekä muita asikkaita. Asiakas on aina osa palvelutuotantoa ja vaikuttaa palvelun tuottoon sekä lopputulokseen. Asiakkaan mielipide palvelun laadusta on aina erittäin tärkeä. Ratkaisevana Hemmi ja Lahdenkauppi kuitenkin pitävät kirjassaan Avec Asiakaspalvelua ravintolassa asiakaspalvelijan ammattitaitoa ja halua palvella asiakasta. Sujuvalla ja joustavalla palvelulla tuotetaan tulosta sekä luodaan miellyttäviä tunteita. Palvelukokonaisuuteen vaikuttaa myös ympäristön tila, muodot, sekä värit. Myös muiden asiakkaiden osuus palvelukokonaisuudessa on olemassa: tyhjä ravintola tai pitkät jonot luovat varsin erilaisia oletuksia. Toisten asiakkaiden suosittelijoina luovat erilaisia odotuksia.

Palvelun laadusta asiakkaalla on usein paljon ennakko-odotuksia. Asiakkaalla on aina etukäteisodotuksia. Hänellä on tietty mielikuva yrityksestä sekä sen palvelun laadusta. Muiden ihmisten kokemukset, mainonta sekä omat edelliset palvelukokemukset luovat odotuksia.

Asiakas arvioi palvelun laatua tuntemuksien perusteella. Saatiinko ongelmaan apua, oliko lopputulos tyydyttävä, miten vuorovaikutus toimi asiakaspalvelijan ja muiden asiakkaiden kanssa ja oliko palveluympäristö miellyttävä. Etukäteisodotuksiin vastaaminen on tärkeintä tai mieluummin niiden ylittäminen.

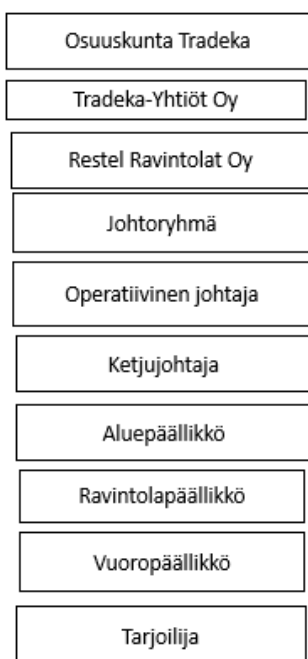
3 TYÖNANTAJAN TYÖKALUT PALVELUUN SEKÄ ESIMIESTYÖSKENTELY

Tässä osiossa kerron Restel Ravintoloiden rakenteesta sekä ketjuravintolan toimintamalleista. Myöhempana kirjalliseen tietoon perustuen kerron yleisesti esimiehenä toimimisesta sekä esimiehen vaikutustavoista alaisensa työskentelyyn.

3.1 Restelin toimintamallit

Eräsalon mukaan organisaatio ja työyhteisö muodostuvat erilaisista toimintaan liittyvistä rooleista ja vastarooleista, jotka ovat yhteydessä toisiinsa. Rooli tarkoittaa tiettyyn asemaan tai tehtävään kuuluvaa odotusten mukaista käyttäytymistä. Hän kertoo myös, että työyhteisössä roolista kertoo ammattinimike ja rooli tulee esille tilanteissa, joissa on läsnä muita kuten alaisia, esimiehiä, kollegoita tai asiakkaita.

Alle olevasta taulukosta näkee Restel Ravintoloiden rakenteen. Voidaan siis todeta, että ihmisiä on paljon mukana kehittämässä palvelua ja toiminnan ollessa valtakunnallista on vastuuhenkilöitä paljon.



Kuvio 4: Restel Ravintolat Oy:n rakenne

Wanha Mestari on ketjuravintola, joten toimintamallit ovat yhteisiä. Restel tarjoaakin työntekijöilleen runsaasti työkaluja asiakaskohtaamisiin, joita on saatavilla sekä sähköisesti että toimipaikoista fyysisinä kopioina.

Wanhan Mestarin kuuluessa isoon koko Suomen kattavaan yritykseen on yhteisten toimintatapojen olemassaolo välttämätön. Kattavan määrän informaatiota Restelin

periaatteista sekä tavoitteista saa Rollista (Restelin henkilöstön Intranet). Restel painottaa toimintasuunnitelmassaan odotusten ylittämistä, laadun, palvelun sekä siisteyden ylläpitoa, tarkkaa kulukontrollia, lisämyynnin mahdollisuuksia sekä positiivisuuteen ja jatkuvaan uusiutumiseen sitoutumista. Intranet tarjoaa työntekijöille myös konkreettisia ohjeita vieraiden kohtaamiseen. Perusarvoissa Restel kuuluttaa yrittäjäasennetta, asiakaskeskeisyyttä, myyntihenkisyyttä, vastuullisuutta, rohkeutta, kykyä tehdä uusia päätöksiä sekä oman että muiden työn arvostusta. Myös mainittuna on onnistumisen ilon jakaminen kollegan kanssa sekä se, että kaikki tekeminen perustuu rehellisyyteen, oikeudenmukaisuuteen sekä reiluteen. (Restel, Toimintasuunnitelma 2016.)

Jokaisella toimipaikalla on myös oma toimipaikkakohtainen toimintasuunnitelma, jonka henkilökunta yhdessä sopii palaverissa ja noudattaa sitä. Keskustan Wanhassa Mestariassa on sovittu vuodelle 2018, että henkilökunta on innostunut ja osaavaa, asiakaskokemus on erinomaista, myyntiä kehitetään ja kannattavuutta parannetaan. (Restel 2018, Wanha Mestari keskusta Lahti, toimipaikan toimintasuunnitelma 2018.)

3.2 Esimiehenä toimiminen

Esimiestä tarvitaan organisaatiossa varmistamaan, että kaikki jäsenet toteuttavat toiminnallaan organisaation toiminta-ajatusta ja työskentelevät saavuttaakseen asetetut tavoitteet. Esimiehen tulee ohjata toimintaa strategian suuntaisesti, huolehtia resurssien riittävydestä, oikeasta kohdentamisesta sekä työntekijöiden työhyvinvoinnista. Esimies johtaa aina alaistensa työntekoa ja on vastuussa johdettaviensa työn tuloksesta ja kokonaisuudesta suhteessa organisaation päämäärään. (Surakka, Laine, 2011.) Samaa ajatusta tukee myös Ulla Eräsalo kirjassaan Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla sanomalla, että esimiestä tarvitaan edelleen, vaikka organisaatiot ovatkin madaltuneet ja valtaa laskettu alaspäin. Hän kirjoittaa, että vastuun ja vallan jakaminen on hyvä asia, mutta kokonaisuus voi muuttua kaoottiseksi, jos jokainen toimii omin päin ja yhteiset tavoitteet ovat hukassa.

Surakka ja Laine kertovat myös kirjassaan, että esimiehen työ on pitkälti vuorovaikutusta. On tehtävä yhteistyötä oman esimiehen kanssa kuten myös kollegojen sekä yhteistyökumppaneiden. Kirjassaan he listaavat seuraavasti esimiehen eri toimintatasoista:

1. Oman itsensä johtaminen
2. Yksittäisten työntekijöiden tukeminen ja esimies-alaissuhteen hoitaminen
3. Ryhmän johtaminen ja yhteistyön edistäminen
4. Oman esimiehen kanssa työskentely

5. Kollegojen kanssa työskentely

6. Organisaatiossa toimiminen ja sen kulttuuriin vaikuttaminen

7. Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa työskentely

Kirjassaan Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön he myös toteavat, että esimies on palvelutehtävissä suhteessa alaisiinsa, omaan esimieheensä, kollegoihinsa, sidosryhmiinsä sekä asiakkaisiinsa. Palvelutehtävällä he tarkoittavat sitä, että esimiehen tulee mahdollistaa, auttaa ja edistää eri sidosryhmien työntekoa kohti päämäärää sekä tarjota asiakkaille sitä lisäarvoa, mitä tämä hakee. Työssään esimies on vaitiolovelvollinen, mutta ensisijaisesti aina edustaa työssään työnantajaansa, joten luottamuksellista tietoa ei voi luovuttaa alaisille eteenpäin, vaikka esimies kokisi sen olevan heille avuksi työssään.

Kuten aiemmin listasin, esimiehen toimintatasoissa on maininta yhteistyökumppaneiden kanssa toimimisesta. Eräsalo (2008) pohtii kirjassaan sitä, että koska nykyään voi työpäivällä olla useita yrityksiä, osaako kumppaniyritykset toimia yhtenevästi ydinyrityksen kanssa. Hänen mielestään tätä ei voi olla pohtimatta liikaa. Myöhemmin opinnäytetyössäni, kun käyn läpi asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia, kerron myös, miten Wanhan Mestarin asiakkaat kokivat kumppaniyritysten asiakaspalvelun vieraillessaan ravintolassa.

Johtamisesta on tulossa valmentavampaa sekä työntekijän yksilöllisyyden huomioivampaa. Esimies auttaa alaistaan löytämään tämän voimavarat ja ratkaisemaan työntekijän työhön liittyviä ongelmia. Tärkeinä työkaluina Surakka ja Laine pitävät kysymistä, kuunteleua sekä ajatteluun haastamista. Näin työntekijä ei saa valmiita vastauksia. He sanovat myös, että esimiehen on tunnettava alaisensa, millaisia odotuksia hänellä on, mistä hän motivoituu, mikä hänestä tuntuu merkitykselliseltä ja mitä hän osaa. Vaikka valmentaminen kohdistuu yksilöihin, on päämääränä silti toimiva ja hyvää yhteistyötä tekevä joukkue. (Surakka & Laine 2011.) Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla kirjassa sanotaan, että jokaisen esimiehen on kyettävä arvioimaan omaa toimintaansa sekä sen vaikutuksia ja myöskin ohjaamaan itseään sekä ajattelutapojaan. Johtajuus ei ole kirjan kirjoittaneen Eräsalon mielestä myötäsyntyinen ominaisuus, vaan sitä voidaan myös kehittää. (2008.)

Wanhan Mestarin ravintolapäällikkö Cia Korjus kertoo, että koska työskentely Wanhassa Mestarissa on usein yksintyöskentelyä, on esimiehen myös keskusteltava sekä kuunneltava alaistaan, jotta tietää, miten hän työnsä yksin ollessaan hoitaa. Työn laadukkuuden jäljen huomaa myös asiakaspalautteista sekä yleisestä työnjäljestä. Kehityskeskusteluilla on tässäkin tärkeä rooli. (2018)

Restelin tapauksessa yksilöllisyyttä huomioidaan pakollisilla vuosittaisilla kehityskeskusteluilla. Keskustelun tarkoituksena on keskustella työstä, sen kehittämisestä, tulevaisuuden tavoitteista, työn tuloksesta menneellä kaudella, työilmapiiristä sekä yhteistyöstä organisaatiossa. Esimiehelle Restel tarjoaa Intranetin kautta keskustelurungon työväliseksi keskusteluun. (Restel, Kehityskeskustelu 2018.)

Henkilöstö odottaa hyvää johtamista. Kiitosta, palkitsemista, tunnustusta yksilöllisyyttä sekä oikeudenmukaista kohtelua. Palkitsemista edustavat niinkin yksinkertaiset asiat kuin tervehtiminen töihin tullessa sekä kiittäminen sieltä lähtiessä. (Eräsalo 2008.) Palkitseminen voi olla konkreettista ja rahallisesti arvokastakin, mutta hyvinvoinnin kannalta tärkeämpiä ovat arjen pienet asiat.

Surakka ja Laine kertovat kirjassaan Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön, että motivaatio on voima, joka saa meidät toimimaan. Se voi olla voimakas, heikko tai jotain niiden väliltä. Motivaatio kohdistuu eri asioihin riippuen ihmisestä ja hänen elämäntilanteestaan. Motivaatiolla on suuri merkitys työn tuloksellisuudelle sekä laadulle. Mitä korkeampi motivaatio, sitä suuremmat ovat käytössä olevat voimavarat. (Surakka & Laine 2011.)

4 ASIAKASKYSELYSTÄ SELVINNYTTÄ

Kyselyä jaettiin elokuun 20. päivästä syyskuun 17. päivään asti. Vastauksia tuli 41 kappaletta ja kyselyä jaettiin usean eri ihmisen työvuoron aikana. Tämä on hyvä siksi, että tarkoitus ei ollut selvittää minun omaa asiakaspalveluani vaan koko henkilökunnan. Hyvänä asiana voidaan pitää sitä, että kyselyn alussa Lahdessa oli iso tapahtuma, joka toi paljon ulkopaikkakuntalaisia ravintolaan. Näin saatiin aidosti uusia ja puolueettomia vastauksia.

4.1 Kyselytutkimus

Opinnäytetyöni oli tutkimuksellinen, eli etsin vastauksia ja kehitysideoita toiminnan parantamiseksi kyselyn avulla. Mielestäni aihe oli tärkeä ja perusteltu, sillä asiakaskyselyä Wanhasessa Mestarissa ei hetkeen ollut teetetty. Kun ottaa huomioon kilpailutilanteen Lahden keskustassa, on myös erittäin tärkeää tietää, mikä nykytilanne on, jotta siitä voidaan jatkaa.

Halusin jakaa nimenomaan paperilla olevia kyselyitä, jotta pystyisin paremmin kontrolloimaan sitä, kuka vastaa. Koska tarkoituksena oli välttää entiset työntekijät, työntekijöiden kaverit ynnä muut puolueelliset osapuolet pidin järkevämpänä jakaa paperiversioita. Ottaen huomioon Wanhan Mestarin asiakkaat näin myös paperiversion paremmin saavutettavissa olevana, sillä sähköinen Facebook-sivujen kautta jaettu materiaali ei varmastikaan olisi saavuttanut kaikkia.

Asiakaskysely toteutettiin jakamalla halukkaille vastaajille paperilla olevia kyselyitä. Tässä menetelmässä tärkeää ottaa huomioon vastaajan halu, aika ja taito vastata kyselyyn. (KvantiMOTV 2018) Kyselystä lyhensin merkittävästi kysymyksiä ennen lopullista versiota, jotta kyselystä ei tulisi liian pitkää.

Jotta ymmärtäisin paremmin, mitä asiakaspalvelu on, otin kirjallisia ja verkkomateriaaleja tukemaan asiakaskyselyäni.

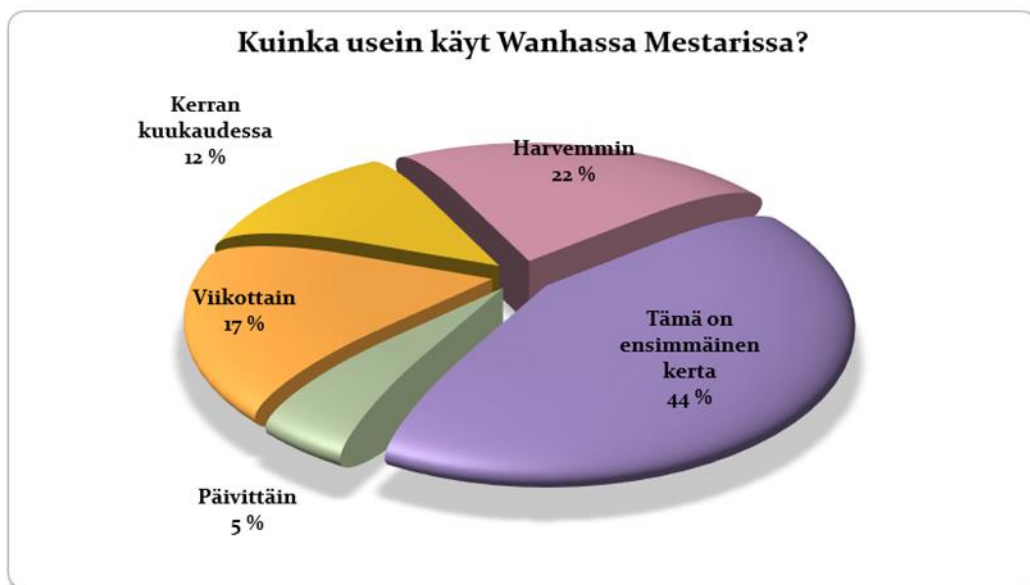
4.2 Vastaajien profilointi

Kysely oli kolme sivua pitkä ja viimeiseksi laitoin taustatietokysymykset iästä, sukupuolesta, asuinpaikkakunnasta ja asemasta.

Kyselyn 41 vastaajasta 59% oli naisia. Sukupuolijakauma oli siis varsin tasainen. Vastaajista 49% oli 26-35 vuotiaita, ikäryhmät 18-25, 36-49 ja 50-65 jakautuivat melko tasaisesti 12%, 19% ja 20% vastanneista. Yli 65 vuotiaita vastaajia ei ollut.

Asuinpaikkakuntana lahtelaisia vastanneita oli 61% ja muilta paikkakunnilta 31%. Muu paikkakunta vastauksissa korostuivat Jyväskylä, Helsinki sekä Vantaa. Lahden ympäryskunnista vastaajia oli 8%. Työelämässä olevia vastaajista oli 74%, työttömiä 12%, opiskelijoita 7% ja eläkkeellä olevia 5%.

Alla oleva kuvio kertoo kuinka usein vastaajat Wanhassa Mestarissa käyvät.



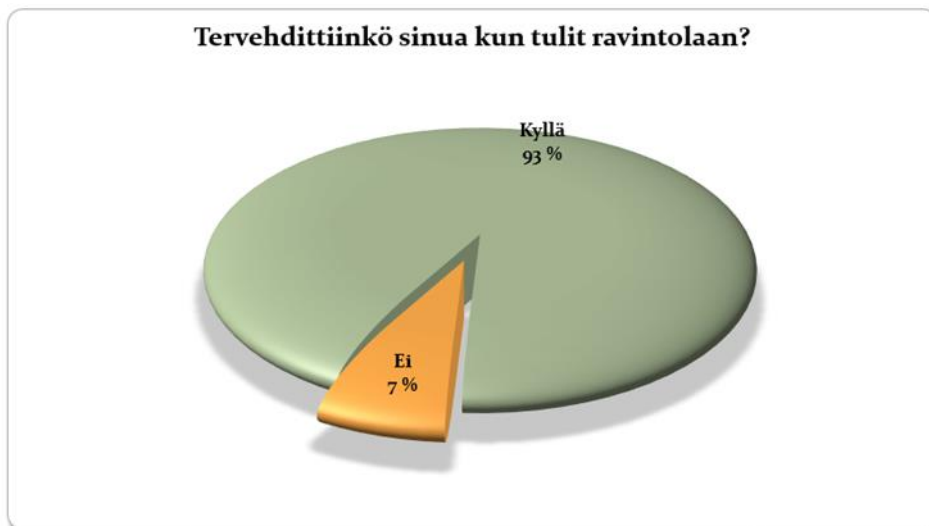
Kuvio 5: Asiakaskyselyn tuloksista graafi - Kuinka usein vastaajat käyvät Wanhassa Mestarissa

Olen tähän otantaan tyytyväinen, sillä juurikin ne ensimmäistä kertaa käyvät halusin tavoittaa puolueettoman näkökulman takia. 41 vastanneesta tämä tarkoittaa pyöristetysti 18 vastaajaa. Seuraavassa kysymyksessä halusin selvittää, mihin aikana vastaajat useimmiten käyvät Wanhassa Mestarissa.



Kuvio 6: Asiakaskyselyn tuloksista graafi – Mihin vuorokaudenaikaan käyt useimmiten Wanhassa Mestarissa?

Tämä oli vastauksena sellainen, joka yllätti minut. Viikonloppuyön yleisimmäksi vierailuajakseen oli vastannut yli puolet, 59%. Tämä on yllättävää, koska oletin tämän ryhmän jäävän pienemmäksi, koska viikonloppujen kiire ei aina mahdollistanut kyselyiden jakamista. Toki mukana voi olla henkilöitä, jotka käyvät useampaan eri vuorokaudenaikaan. Alla olevat kysymykset koskivat vastanneen senkertaista palvelukertaa.



Kuvio 7: Asiakaskyselyn tuloksista graafi – Tervehdittiinkö sinua, kun tulit ravintolaan?

41 vastaajasta kolme ei tervehditty ravintolaan tullessa. Tämä on tietenkin tuloksena ikävä, sillä jokaisen asiakkaan tulisi kokea, että hänet on huomioitu. Seuraava kysymys koski suosittelevaa myymistä, joka on Restelin toimintamallien kulmakiviä.



Kuvio 8: Asiakaskyselyn tuloksista graafi – Suositeltiinko sinulle jotain tiskillä?

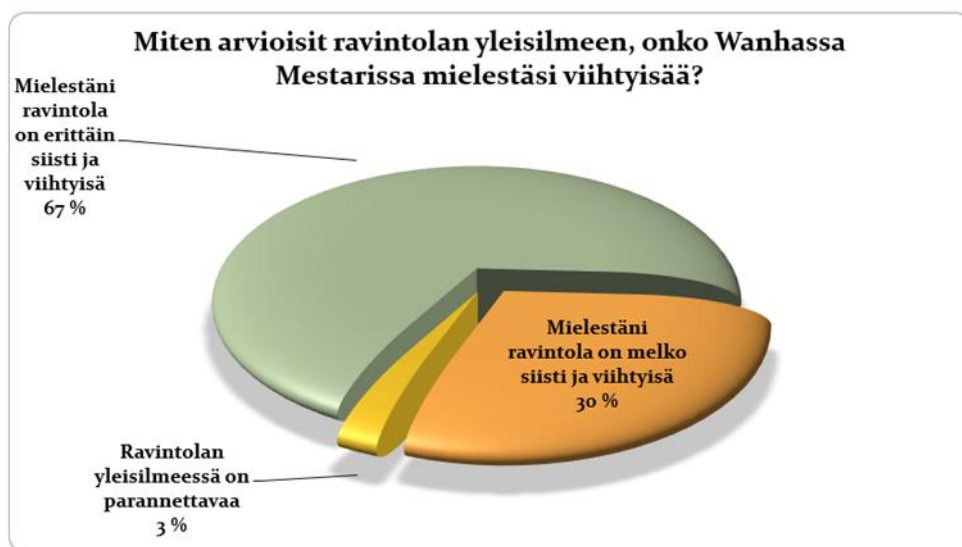
Tuloksena tämä oli mielestäni ikävin ja yllättävin. Suositteleva myynti on ehdottoman tärkeää, joten ihmettelen, kuinka näin monelle ei ole suositeltu. Toki jo aiemmin selvisi, että vastaajista iso osa vierailee yöaikaan vaikuttaa siihen, onko tarjoilijalla aikaa suositella. Yhteen vastauslappuun oli myös kirjoitettu, ettei hän odotakaan suosittelevaa myyntiä henkilökunnalta, sillä on vakioasiakas ja pitää siitä, että henkilökunta tietää hänen tarpeensa.

Seuraava kysymys liittyi pöytiintarjoiluun, jolla pyrin selvittämään, toteutuuko lupaus erinomaisesta asiakaspalvelusta, josta kerroin kappaleessa 2.2.



Kuvio 9: Asiakaskyselyn tuloksista graafi - Tarjoiltiinko sinulle pöytään lisää juotavaa?

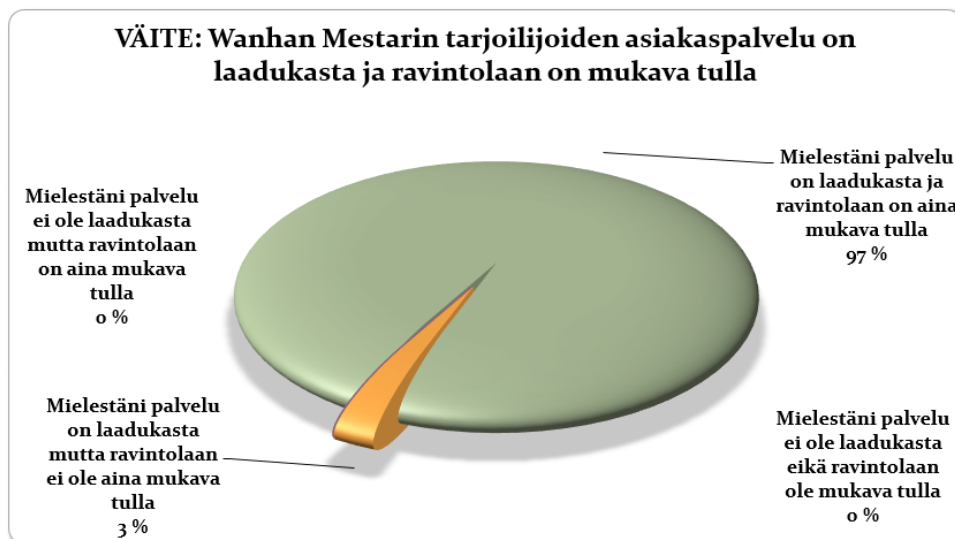
Kyselyyn vastasi 41 joista 17 oli vastannut saaneensa pöytään lisää juotavaa. Mielestäni tieto on hyvä jo aiemmin selvinneeseen yleisimpään vierailuajankohtaan. Ei, enkä halunnut kohdan lisäksiin mukaan koska halusin erotella ne, joille on mahdollisuus tarjottu mutta he eivät sitä ole hyödyntäneet. Alla oleva kuvio liittyy ravintolan yleisilmeeseen, joka myös vaikuttaa palvelukokemukseen merkittävästi.



Kuvio 10: Asiakaskyselyn tuloksista graafi – Miten arvioisit ravintolan yleisilmeen, onko Wanhassa Mestarissa mielestäsi viihtyisää?

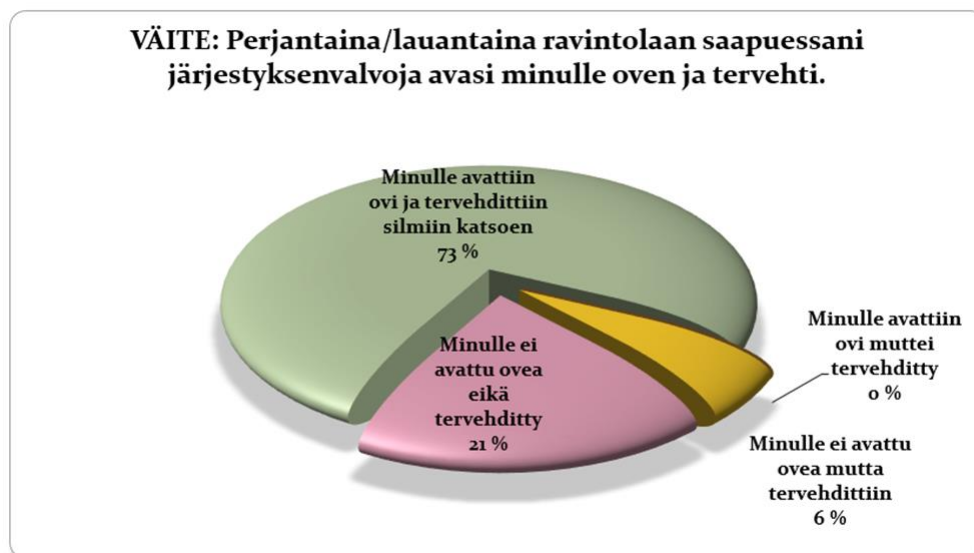
Tulos on mielestäni hyvä. Ravintola mielletään siistiksi, joka on omasta mielestäni yksi tärkeimmistä tekijöistä ravintolassa.

Seuraavassa osassa esitin väitteitä vastaajille, joiden avulla halusin selvittää tarjoilijoiden, karaokenvetäjien sekä järjestyksenvalvojen asiakaspalvelun laatua.



Kuvio 11: Asiakaskyselyn tuloksista graafi – VÄITE: Wanhan Mestarin tarjoilijoiden asiakaspalvelu on laadukasta ja ravintolaan on mukava tulla.

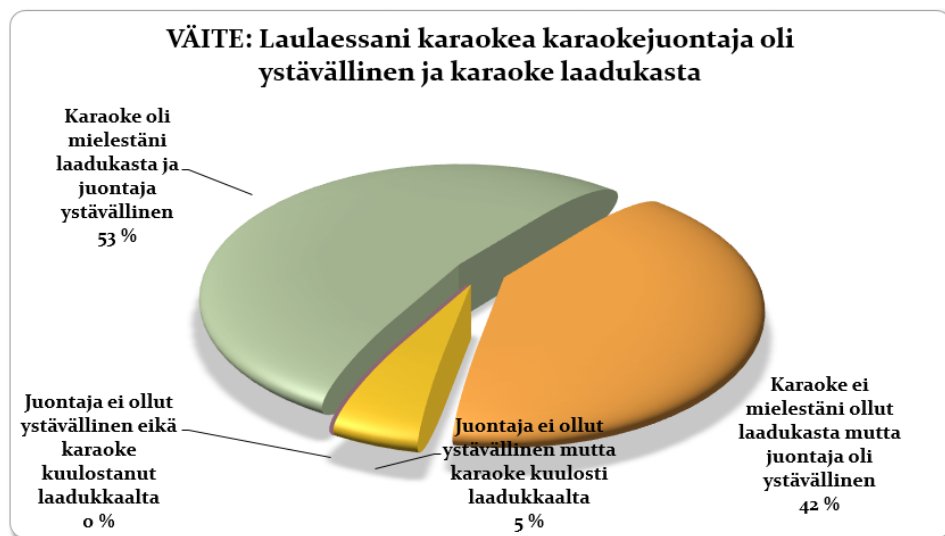
Jälkikäteen ajatellen minun olisi pitänyt pyytää tarkentavaa vastausta väitteeseen. Nyt ilmaan jää kysymysmerkkejä siitä, miksi ravintolaan ei ole mukava tulla. Johtuuko se jostakin henkilökunnan jäsenestä tai vaikka hintatasosta? Tulos on silti äärimmäisen hyvä. Seuraava väite koski järjestyksenvalvojaa. Kannattaa pitää mielessä, että perjantaisin heitä on vain yksi.



Kuvio 12: Asiakaskyselyn tuloksista graafi – VÄITE: Perjantaina/lauantaina ravintolaan saapuessani järjestyksenvalvoja avasi minulle oven ja tervehti

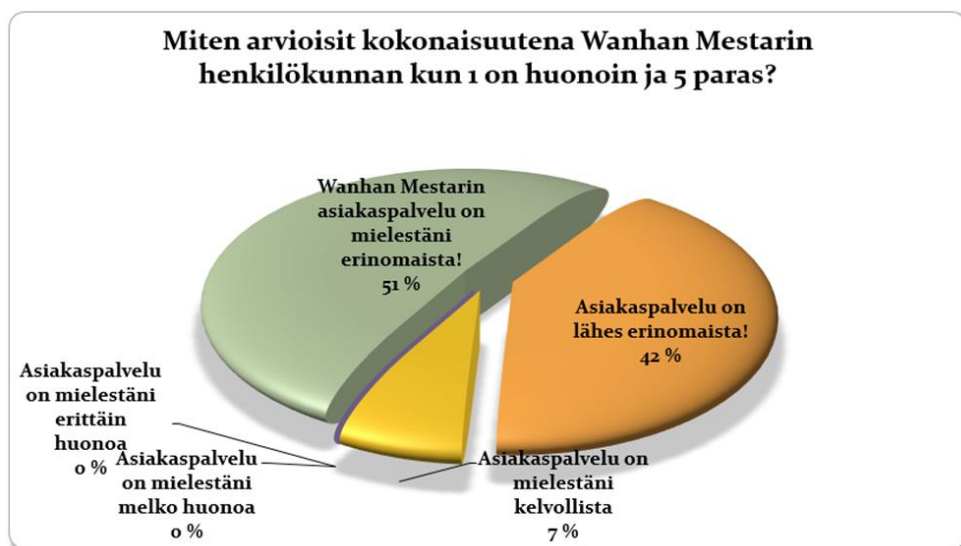
Järjestyksenvalvojaa koskevan kysymyksen kohdalla minun olisi pitänyt tarkentaa, että tarkoitan iltaa kello 22 jälkeen, jolloin järjestyksenvalvoja on vuorossa. On myös mahdollista, että perjantaisin, kun on vain yksi järjestyksenvalvoja vuorossa, on asiakas saapunut silloin kun ovella ei ole

ollut ketään. Siihen nähden kysymyksen tulos on järjestyksenvalvojan kannalta erinomainen, etenkin kun ottaa huomioon, että kuutta prosenttia on silti tervehditty. Kolmas väite koski ravintolan perjantai ja lauantai-iltojen viihdettä karaokea.



Kuvio 13: Asiakaskyselyn tuloksista graafi – VÄITE: Laulaessani karaokea karaokenjuontaja oli ystävällinen ja karaoke laadukasta

Karaoken osalta hajonta on melko kaksijakoinen, 53% on mieltänyt karaoken laadukkaaksi ja juontajan ystävälliseksi mutta 42% ei ole pitänyt karaokea laadukkaana. Siltikään aivan huonointa vastausvaihtoehtoa ei kukaan ollut ympyröinyt. Seuraavassa kysymyksessä halusin tietää, miten asiakaspalvelu Wanhassa Mestarissa koetaan kokonaisuutena.



Kuvio 14: Asiakaskyselyn tuloksista graafi – Miten arvioisit kokonaisuutena Wanhassa Mestarin henkilökunnan kun 1 on huonoin ja 5 paras?

Kokonaisuutena yli puolet vastaajista on arvioinut Wanhassa Mestarin asiakaspalvelun erinomaiseksi ja suuri osa myös lähes erinomaiseksi. Tämä on mielestäni hieno tulos, sillä erinomainen asiakaspalvelu on tärkeä osa Wanhassa Mestaria!

4.3 Kyselyiden pohjalta kehitysehdotuksia

Mielestäni tulokset olivat hyvät. Kehitysideaksi ehdotan suositteluvaan myyntiin panostusta, uskon, että tämä tuo myös palvelukokemukseen parannuksen. Asiakas voi kokea itsensä enemmän huomioiduksi, jos tarjoilija suosittelee jotain nimenomaan hänelle esimerkiksi perustuen edelliseen juomaan. (Esimerkkinä= Jos pidit tästä oluesta, niin minulla olisi tässä toinen, joka varmasti myös maistuu!)

Pöytiin myymistä tulee aina tehdä ajan salliessa. Tämä on myös asia, joka on jokaisen tarjoilijan hyvä muistaa ja siihen kiinnittää huomiota omassa tekemisessään. Esimiestyön kannalta tämä on sellainen, jossa esimiehenkin tulee toimia esimerkkinä ja kannustaa siihen.

Karaoken laatuun on hankala vaikuttaa, sillä se tulee Wanhaan Mestariin ostopalveluna. Toki palvelun tuottavalle firmalle voi tuloksista kertoa, jotta he osaavat kehittää itse tahollaan omaa toimintaansa. Tämä on mielestäni esimiestehtävä ja kuten kappaleessa 3.2 kerroin, on esimiehen roolissa tärkeää toimia yhteistyössä asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden kanssa.

Opiskelijoiden osuus oli pieni kyselyyn vastanneiden joukossa. Ehkä he ovat asiakasryhmä, johon ravintola voi jatkossa kiinnittää huomiota ja markkinoida heille jotain.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Opinnäytetyön tavoite ja tulos

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää kuinka tyytyväisiä ravintola Wanhan Mestarin asiakkaat ovat palvelukokemukseen ja kuinka he kokevat asiakaspalvelun. Otanta jäi hyvin suppeaksi, mutta olen tyytyväinen siihen, kuinka iso osa oli ulkopaikkakuntalaisia. Uskon, että näin sain mahdollisimman puolueettoman ja tuoreen näkökulman ravintolan asiakaspalveluun. Tulokset olivat muutenkin hyvät ja voi todeta, että asiakaspalvelu on erinomaisella tasolla! Uskon siis, että olen vastannut opinnäytetyöni kysymykseen: ovatko Wanhan Mestarin asiakkaat tyytyväisiä palvelukokemukseen ja asiakaspalveluun. Ilolla voin vastata, että iso osa on!

Wanhan Mestarin ravintolapäällikkö Cia Korjus oli myös tyytyväinen tuloksiin. Ne eivät olleet hänestä kovin yllättävät, mutta ne antavat hänelle arvokasta tietoa sen suhteen mihin tulevaisuudessa kiinnittää huomiota.

5.2 Reliabiliteetti ja validiteetti

Validiteetilla tarkoitetaan pätevyyttä mitata sitä, mitä sen on tarkoitus mitata, tarpeeksi kattavasti ja tehokkaasti. Epäonnistunut otanta, esimerkiksi ajankohta tai haastattelijan ja haastateltavan henkilökemia voivat aiheuttaa epäpätevyyttä.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan luotettavuutta, käyttövarmuutta sekä toimintavarmuutta. Se jaetaan kahteen eri osaa, stabiliteettiin ja konsistenssiin. Stabiliteetilla tarkoitetaan mittarin pysyvyyttä ajassa, tähän vaikuttavat esimerkiksi vastaajaan mieliala ja satunnaisvirheet. Konsistenssi tarkoittaa yhtenäisyyttä, eli kun useista väittämistä koostuva mittari jaetaan kahteen joukkoon väittämiä, kumpikin väittämäjoukko mittaa samaa asiaa. (KvantiMOTV 2018.).

Pidän tuloksia luotettavana siltä osin, että kyselyitä jakanut henkilökunta osasi karsia vastaajista pois entiset työntekijät, nykyiset työntekijät, työntekijöiden ystävät ynnä muut puolueelliset osapuolet. Näin ollen kysely ei myöskään kiertänyt samoilla ihmisillä kuten verkkoversiossa olisi voinut käydä.

Validiteetin puolesta on vaikea sanoa, onko esimerkiksi henkilökemiat vaikuttaneet otantaan. Olisin myös joitakin kysymyksiä voinut tarkentaa.

Stabiliteetin puolesta kysely ei ole luotettava, sillä palvelukokemus on aina ainutlaatuinen asia, johon vaikuttaa moni tekijä, kuten asiakkaan mieliala, henkilökunnan panos ja ulkoiset tekijät kuten ravintolan siisteys, muut asiakkaat tai taustamusiikki.

5.3 Oma suoritukseni

Heti alkuun huomasin, että kyselyiden jakaminen ei ehkä olekaan niin yksinkertaista. Muilta työntekijöiltä se edellytti muistamista, jotta he jakaisivat kyselyitä myös. Muutenhan tulokset olisivat koskeneet vain minun asiakaspalveluani! Työntekijöille kirjoitin ohjeistuksen paperille sekä Whatsapp-ryhmässä muistutin asiasta säännöllisesti. Koen, etten saanut tarpeeksi vastauksia. Tähän vaikutti myös se, että olin itse syyskuun kesälomalla.

Oman työnteon osalta olen pettynyt itseeni, olisin voinut antaa paljon enemmänkin. Tähän vaikutti muut kiireet, henkilökohtaiset asiat sekä hienoinen pettymys muiden osapuolien toimintaan. Tässä kohtaa olisin voinut myös muistuttaa työni olemassaolosta jatkuvasti, mutta koin sen turhaksi. Ymmärrän, että koska on kyse minun opinnäytetyöstäni, on vastuun täysin minun mutta olisin silti toivonut enemmän tukea työhöni liittyneiltä tahoilta.

Prosessina tämä oli iso, ja ajan jakaminen kaikkeen oli hankalaa. Myös oman kesälomani sijoittuminen syyskuulle oli äärimmäisen hankala opinnäytetyöprosessin kannalta.

Loppujen lopuksi olen silti jokseenkin tyytyväinen työhöni, teoriaosuuksien kirjoittaminen oli mukavaa ja omaa mielenkiintoa lähellä. Tästä ehkä osoituksena toimii se, että tätä työtä tehdessä pääsin vuoropäälliköksi toiseen Restel Ravintoloiden Wanha Mestari – ravintolaan. Eli nyt teoriaopeista todeksi! Myös kyselyn täyttäminen oli mielenkiintoista ja olin otettu huomattessani, kuinka moni oli valmis auttamaan. Alkuun pelkäsin, ettei asiakkaat ole kiinnostuneita täyttämään kolmisivuista lappua mutta onnekseni olin turhaan huolissani. Kyselyn jakaminen ei myöskään ollut aikaa vievä asia.

5.4 Jatkotutkimuksia

Tekemäni opinnäytetyön pohjalta asiasta kiinnostunut voisi selvittää palvelukokemuksen muissa Wanha Mestari ravintoloissa ja käyttää työtäni mittarina. Sen avulla voitaisiin selvittää, kuinka tasalaatuista palvelu on ketjuravintolan toimipaikoissa samassa kaupungissa. Myös Restel Ravintoloiden lähiöravintoloiden vertailu voisi olla mielenkiintoinen, miten eroaa palvelu esimerkiksi Möysässä ja Liipolassa? Isompana kuvana voisi myös tutkia koko Etelä-Suomen ravintoloiden palvelukokemusta, miksei koko Suomen Restelin juomaravintoloiden.

LÄHTEET

Eräsalo Ulla, Restamark Oy, 2008, Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Hansaprint Direct Oy Vantaa

Etelä-Suomen Sanomat 26.7.2018 a: Tuoppi Lahdessa alle kolmella eurolla? Onnistuu useammassakin baarissa " [Viitattu 16.8.2018] Saatavilla: <https://www.ess.fi/uutiset/paijathame/art2473715>

Etelä-Suomen Sanomat 8.6.2018 b: Lahteen tulee uusi sporttiravintola elokuussa – Seiväs lopettaa lauantaina [Viitattu 16.8.2018] Saatavilla: <https://www.ess.fi/uutiset/paijathame/art2463885>

Etelä-Suomen Sanomat 8.8.2018 c: Brygga Citybar lopettaa Lahden keskustassa - "kesän taloudellinen tulos ei ole ollut toivotunlainen" [Viitattu 16.8.2018] Saatavilla: <https://www.ess.fi/uutiset/talous/art2476455>

Google: Google Maps, [Viitattu 16.8.2018]

Hemmi, Lahdenkauppi, 1998, WS Bookwell Oy, Avec Asiakaspalvelua ravintolassa

KvantiMOTV 26.08.2010 Kyselylomakkeen laatiminen [Viitattu 09.10.2018] Saatavilla: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

KvantiMOTV 02.07.2008 Mittaaminen: Mittarin luotettavuus [Viitattu 16.10.2018] Saatavilla: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html>

Korjus Cia 2018, henkilökohtainen tiedonanto.

MARA 2018 Alkoholimyynä [Viitattu 09.10.2018] Saatavilla: <https://mara.fi/toimiala/tilastoja-ja-tutkimuksia/ravintolat/alkoholimyynä-2015>

MARA 2018 Ravintolayritykset Suomessa [Viitattu 09.10.2018] Saatavilla: <https://mara.fi/tilastoja-ja-tutkimuksia/yrittamista-koskevat-tilastot/ravintoloiden-maaran-kehittyminen>

Restel Hotels: Restelin hotellit siirtyvät Scandicille [Viitattu 14.6.2018] Saatavissa: <https://www.restelhotels.fi/fi/hotellit/restelin-hotellit-siirtyvat-scandicille>

Restel Oy: Henkilöstön Intranet. Julkaisematon.

Restel Oy: Toimipaikan toimintasuunnitelma 2018. Julkaisematon.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira, Väkinen I: Sähköpostiviesti 02.07.2018. Vastaanottaja H. Naumanen. Tiedustelu anniskeluluvallisten ravintoloiden määrästä Lahdessa. Henkilökohtainen tiedonanto

Surakka, Laine, 2011, Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön, Taurus Media

Talouselämä 5.12.2017: KKV pakottaa Scandicin myymään kilpailijoilleen kolme hotellia Restel-kaupan hyväksymiseksi [Viitattu 14.6.2018] Saatavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/kkv-pakottaa-scandicin-myymaan-kilpailijoilleen-kolme-hotellia-restel-kaupan-hyvaksymiseksi/df75f593-9869-35b8-a090-d3eff04e6c47>


Tiede 2004 Työpaikat tunteita täynnä [Viitattu 12.07.2018] Saatavilla https://www.tiede.fi/artikkeli/jutut/artikkelit/tyopaikat_tunteita_taynna

Tradeka: Tradeka-Yhtiöt Oy [Viitattu 14.6.2018] Saatavissa: <https://www.tradeka.fi/tradeka-yhtiöt-oy>

Wanha Mestari 2018: Wanha Mestari [Viitattu 14.6.2018] Saatavilla: <http://www.wanhamestari.fi/>

Yle 2016 Hyvä asiakaspalvelija auttaa tarvittaessa, mutta ei tuputa seuraansa [Viitattu 3.6.2018] Saatavilla <https://yle.fi/uutiset/3-8676746>

LIITE 1



WANHA MESTARI – ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää Wanhan Mestarin asiakkaiden tyytyväisyyttä asiakaspalvelun laatuun. Kysely toteutetaan osana Lahden ammattikorkeakoulun restonomian opinnäytetyötä. Yksittäistä vastaajaa ei voi profiloida ja vastauksia käytetään ainoastaan asiakastyytyväisyyden selvittämiseen.

- Kuinka usein käyt Wanhassa Mestarissa?
 - Päivittäin
 - Viikoittain
 - Kerran kuukaudessa
 - Harvemmin
 - Tämä on ensimmäinen kerta
- Mihin vuorokaudenaikaan useimmin käyt Wanhassa Mestarissa?
 - Arkipäivisin ennen kello 16
 - Arkipäivisin kello 16 jälkeen
 - Viikonloppupäivisin
 - Viikonloppuiltoina/öinä
 - Päivittäin

TÄMÄ PALVELUKERTA

- Tervehdittiinkö sinua, kun tultit ravintolaan?
 - Kyllä
 - Ei
- Suosittelitko sinulle tiskillä jotain? (Erikoisolutta, shottia, ruokaa tms.)
 - Kyllä
 - Ei
- Tarjoiltiinko sinulle pöytään lisää juotavaa?
 - Kyllä
 - Ei
 - Ei, enkä halunnut
- Miten arvioisit Wanhan Mestarin yleisilmeen, onko mielestäsi ravintolassa viihtyisää?
 - Mielestäni ravintola on erittäin siisti ja viihtyisä
 - Mielestäni Wanha Mestari on melko siisti ja viihtyisä
 - Ravintolan yleisilmeessä on parannettavaa. mitä?

7. VÄITE: Wanhan Mestarin tarjoilijoiden asiakaspalvelu on laadukasta ja ravintolaan on mukava tulla.

- Mielestäni palvelu on laadukasta ja ravintolaan on aina mukava tulla
- Mielestäni palvelu on laadukasta mutta ravintolaan ei ole aina mukava tulla
- Mielestäni palvelu ei ole laadukasta mutta ravintolaan on aina mukava tulla
- Mielestäni palvelu ei ole laadukasta eikä ravintolaan ole aina mukava tulla

8. VÄITE: Perjantaina / lauantaina illalla saapuessani ravintolaan järjestyksenvalvoja avasi minulle oven ja tervehti minua.

- Minulle avattiin ovi ja tervehdittiin silmiin katsoen
- Minulle avattiin ovi mutta ei tervehditty
- Minulle ei avattu ovea mutta tervehdittiin
- Järjestyksenvalvoja ei avannut ovea eikä tervehtinyt minua

9. VÄITE: Laulaessani karaokea karaokejuontaja oli ystävällinen ja karaoke laadukasta.

- Karaoke on mielestäni laadukasta ja juontaja oli ystävällinen
- Karaoke ei ollut mielestäni laadukkaan kuulosta mutta juontaja oli ystävällinen
- Juontaja ei ollut ystävällinen mutta karaoke kuulosti laadukkaalta
- Juontaja ei ollut ystävällinen eikä karaoke kuulostanut laadukkaalta

10. Miten arvioisit kokonaisuutena Wanhan Mestarin henkilökunnan kun 1 on huonoin ja 5 paras?
(tarjoilijat, järjestyksenvalvojat, karaoke, dj, Black Jack pöytä)

- 5: Wanhan Mestarin asiakaspalvelu on mielestäni erinomaista!
- 4: Asiakaspalvelu on mielestäni lähes erinomaista
- 3: Asiakaspalvelu on mielestäni kelvollista
- 2: Asiakaspalvelu on mielestäni melko huonoa
- 1: Asiakaspalvelu on mielestäni erittäin huono

TAUSTATIETOA

11. Sukupuolesi

- Nainen
- Mies
- Muu

12. Ikäsi

- 18-25v
- 26-35v
- 36-50v
- 50-65v
- 65v ->

13. Asuinpaikkakunta

- Lahti
- Jokin Lahden ympäryskunnista (Heinola, Hollola, Orimattila jne.)
- Muu, mikä?

14. Asema

- Opiskelija
- Työelämässä
- Eläkeläinen
- Työtön
- Kotiäiti/isä

Kiitos ajastasi, palautathan täytetyn kyselyn tiskille! ☐