

### Liite 3. Kysymykset ravintolapäälliköille

Miten koette jälkimarkkinoinnin/laaduntarkkailun tekemisen puhelimitse? Tuoko soitte-  
lun jotain tietynlaisia haasteita?( Esimerkiksi, oletko kokenut ajanpuutteen etenkin se-  
songin aikaan haasteellisesti? )

Teettekö jälkimarkkinointia/laaduntarkkailua sähköisesti? Jos teette, niin käytättekö  
siihen jotain valmista sähköpostipohjaa?

Miten käsittelette sähköisen palautteen?

Oletteko päälliköinä delegoineet jälkimarkkinoinnin tekoa alaisille vai keskityttekö sii-  
hen pelkästään itse? Jos sitä tekee myös muut kuin sinä, niin ketkä tarkalleen?

#### Liite 4. Sähköisen jälkimarkkinoinnin kysymykset

1. Kuinka tiesitte ravintolastamme? Oletteko käyttäneet palveluitamme aiemmin?
2. Kuinka vierailunne meillä sujui?
3. Oliko ruoka maistuvaa ja oliko sitä riittävästi?
4. Kuinka tarjoilu sujui?
5. Mitä piditte ravintolan ilmeestä ja tunnelmasta?
6. Tuleeko mieleen jotain muutos / parannus ehdotuksia?
7. Minkä kouluarvosanan (asteikko 4-10) antaisitte seuraaviin kohtiin?

Tilaaminen

Ruoka

Tarjoilu