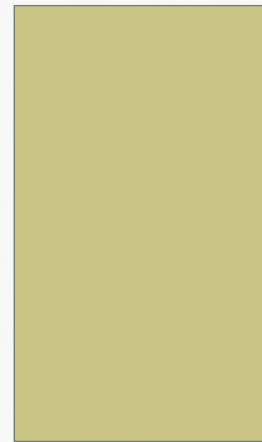


# DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZA W GASTRONOMII

TEMAT: WYWIADY, OBSERWACJE,  
METODA TAJEMNICZEGO KLIENTA

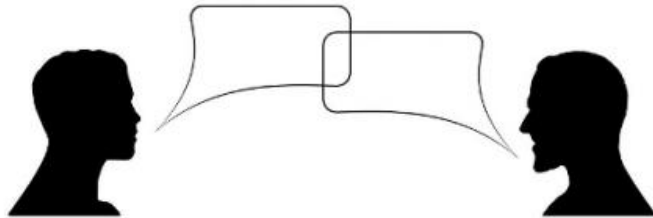
IZABELA ŻERO



Proszę abyście zapisali do zeszytów notatkę ze slajdów.  
Na końcu znajduje się praca domowa.

# 1. WYWIADY

Wywiad – wzajemne, bezpośrednie komunikowanie się i zbieranie informacji od respondentów przez prowadzących



# A) PODSTAWOWY PODZIAŁ

**Wywiady grupowe** przeprowadzane w grupach od 8 do 12 osób przez moderatora. Przeprowadzane na podstawie scenariusza wywiadu. Badają motywy zachowań i wyborów, preferencje konsumenckie itp.

**Wywiady indywidualne** to bezpośrednie spotkanie respondenta i osoby prowadzącej wywiad, tak jak w poprzednim punkcie, przeprowadzane na podstawie scenariusza, w miarę potrzeby pogłębiane o dodatkowe pytania. Wywiad indywidualny bada złożone motywy postępowania, postawy, przekonania, opinie itp.



## B) TECHNIKI PRZEPROWADZANIA WYWIADU

- wywiad bezpośredni (osobisty, indywidualny);
- telefoniczny;
- pogłębiony (głębinowy);
- zogniskowany wywiad grupowy (focus),
- panelowy



## 2. OBSERWACJA

**Obserwacja w przedsiębiorstwach gastronomicznych** – przyglądanie się zachowaniom klientów.



# RODZAJE OBSERWACJI

- Obserwacja **czynna** (uczestnicząca)- gdy obserwator uczestniczy w danym zjawisku należąc jednocześnie do grupy. Obserwator np. w barze – barman, który realizuje zamówienia prowadząc rozmowy z gośćmi.
  - Obserwacja **bierna** – gdy obserwator nie staje się uczestnikiem grupy, czyli nie jest klientem restauracji lub baru. Obserwacji biernej wykorzystuje się np. do zbadania natężenia wizyt klientów w różne dni tygodnia.
- ❖ Obserwowanie przez pracowników

### 3. METODA TAJEMNICZEGO KLIENTA

**Metoda tajemniczego klienta** polega na przeprowadzeniu ukrytej obserwacji sposobu obsługi w różnych placówkach handlowych (sklepach, punktach sprzedaży, itp.) poprzez wcielenie się w rolę typowego klienta danej firmy.

Celem badania jest ocena faktycznego poziomu procesu obsługi. Tajemniczy Klient, zwany również Audytorem po zakończeniu wizyty w wyznaczonym miejscu, wypełnia specjalny kwestionariusz, gdzie zapisuje swoje spostrzeżenia i komentarze.

Ocena przedsiębiorstwa gastronomicznego może dotyczyć:

- Sposobu odpowiedzi na pytania dotyczące menu
- Pracy poszczególnych pracowników
- Wyglądu i smaku podanych potraw
- Uwidocznienia cen w menu
- Dostępności potraw zamieszczonych w menu

# PRACA DOMOWA

- Przeprowadź wywiad grupowy lub indywidualny z członkami/członkiem swojej rodziny na temat korzystania z usług gastronomicznych. Zwróć uwagę na następujące zagadnienia:
  - Częstotliwość korzystania z usług gastronomicznych
  - Rodzaje odwiedzanych placówek gastronomicznych
  - Okoliczności korzystania z usług gastronomicznych
  - Rodzaj zamawianych potraw i napojów
  - Najbardziej preferowane potrawy i napoje
- Pracę proszę wysłać na adres [izabelazero@wp.pl](mailto:izabelazero@wp.pl) do dnia 31 marca – z tym dniem włącznie.