

# Checklist "Mystery Guest Visit"

Locatie: \_\_\_\_\_

Naam Mystery Guest(s): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Datum & tijdstip: \_\_\_\_\_

---

## Vandaag ben jij de Mystery Guest!

Klinkt mysterieus, niet? In de praktijk valt dat best mee, hoor. Het wordt vooral een hele leuke, leerzame ervaring, waarbij je op bezoek gaat bij een concurrent. Een ervaring die je altijd bij zal blijven!

Centraal staat de gastvrijheidsbeleving die jij ervaart vóór, tijdens en na een bezoek. Gastvrijheid draait niet om perfectie maar om het positieve gevoel die jij als gast ervaart.

- ⇒ Lees de vragen goed door, alvorens je de concurrent bezoekt, zodat je weet waar je op moet letten.
- ⇒ Beantwoord onderstaande vragen, meteen na je bezoek aan de concurrent.

## Welkom

1. Maakt het bedrijf vanaf de buitenkant een verzorgde indruk? (geen zwerfafval, schone ramen, schone deurmat e.d.). Licht toe.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Was het bedrijf vanaf de buitenkant goed zichtbaar? Licht toe.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Werd je hartelijk begroet bij binnenkomst (oogcontact en een oprechte lach)? Licht toe.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Kwam er iemand op je af om je te ontvangen?

---

5. Indien er niemand op je af kwam om je te ontvangen, hoe lang duurde het voordat je geholpen werd?

---

6. Wat was je eerste indruk bij binnenkomst?

---

---

---

7. Was de temperatuur in het bedrijf aangenaam? Licht toe.

---

---

---

8. Was de geur in het bedrijf aangenaam? Licht toe.

---

---

9. Was de akoestiek in het bedrijf aangenaam? Licht toe.

---

---

10. Werd er muziek afgespeeld? Zo ja, was het volume aangenaam?

---

---

## Bestelling

11. Heeft de medewerker gevraagd of je hier vaker bent geweest of dat het je eerste bezoek is?

---

12. Indien het je eerste bezoek is, heeft de medewerker informatie gegeven over het bedrijf, het concept, historie e.d.?

---

---

---

13. Heeft de medewerker jouw wensen in kaart gebracht (gevraagd of je wilt lunchen/ dineren, koffie, borrel e.d.). Licht toe.

---

---

---

14. Heeft de medewerker op basis van jouw wensen de mogelijkheden uitgelegd?

---

---

---

15. Heeft de medewerker aanbevelingen gedaan? (upselling & cross-selling)

---

---

---

16. Heeft de medewerker de bestelling herhaald?

---

---

---

17. Heb je lang op je bestelling moeten wachten, voor je gevoel? Zo ja, werd je ondertussen op de hoogte gehouden hoe lang het nog duurt?

---

---

---

18. Werd je bestelling door een gastvrije medewerker gebracht? Waar bleek dat uit?

---

---

---

19. Heeft de medewerker gevraagd hoe het je smaakt en/ of hij/ zij nog iets voor je kan betekenen?

---

---

---

## Team

20. Zagen de medewerkers er representatief uit? Licht toe.

---

---

---

21. Maakte de medewerker een deskundige indruk op jou? Waar bleek dat uit?

---

---

---

22. Straalden de medewerkers positiviteit uit? Waar bleek dat uit?

---

---

23. Was er een prettige omgang tussen de medewerkers? Licht toe.

---

---

---

24. Heb je medewerkers gezien die met hun mobiele telefoon bezig waren? Zo ja, welk gevoel kreeg je daarbij?

---

---

---

25. Hoe beoordeel je het team in z'n geheel? Licht toe.

---

---

---

26. Heb je voldoende oprechte aandacht van de medewerker(s) ervaren gedurende je bezoek? Licht toe.

---

---

---

27. Heb je WOW-momenten ervaren (ervaringen boven verwachting)? Zo ja, welke?

---

---

---

## Afscheid

28. Heeft de medewerker gevraagd naar je feedback / ervaringen tijdens het bezoek? Zo ja, op welke manier?

---

---

---

29. Indien je vermeld hebt dat je niet geheel tevreden was, hoe reageerde de medewerker hierop?

---

---

---

30. Indien je vermeld hebt dat je zeer tevreden was, hoe reageerde de medewerker hierop?

---

---

---

