

Příloha č.1: Kritéria TOP cíle - jižní Morava

Základní kritéria	
Kritérium	Poznámka
Minimálně 30 000 návštěvníků v roce	Počítají se pouze platící návštěvníci
Výletní cíl lze navštívit jen za poplatek	
Člen pracovní skupiny Top výletního cíle Jižní Morava	Podpis dohody o partnerství a spolupráci
Pravidelná účast na schůzích jednoho zástupce s rozhodovacími pravomocemi	Přítomnost min. 75 %
Závazná spolupráce stálého zástupce v pracovních skupinách	Zavazuje se podpisem smlouvy
Průběžné předávání informací o akcích, změnách nabídky koordinátorovi projektu	Zavazuje se podpisem smlouvy
Chování poškozující pověst výletního cíle vede k okamžitému vyloučení ze skupiny	Bere na vědomí podpisem smlouvy

Propagace	
Kritérium	Poznámka
Zajištění reakční doby na základní dotazy do 24 hodin, u detailních dotazů (sestavování balíčků služeb) 3 dny	Odpověď proběhne vždy stejným médiem jako dotaz.
Telefonická dostupnost 6=7 dnů v týdnu během otevírací doby	Přínejmenším musí být poskytovány základní informace.
Existence kontaktního média pro čas mimo otevírací dobu (noc, mimo sezonu)	
Existence homepage s nejdůležitějšími základními a prvotními informacemi v CZ, EN a DE	
TOP cíl zajistí aktuálnost svých online komunikačních kanálů.	
Odkaz na portál izni-morava.cz (případně jeho zahraniční mutace)	
Možnost předběžné rezervace skupin s odpovídajícím upřednostněním.	
Existence specificky vyladěných nabídek a balíčků dle požadavků cílových skupin, které budou aktualizovány nejméně jednou za rok	Nejen při poptávce zákazníků.
Informace o místní infrastruktuře a dalších cílech v okolí (turistické cíle, gastronomické tipy atd.)	
Průběžná příprava speciálních produktů a programů ke zlepšení atraktivnosti, případně ke zvýšení návštěvnosti v době vedlejší sezony	Např. vánoční období, silvestrovské prohlídky, možnosti dohody mimo sezónu ...
Prezentace cíle pod značou TOP cílů na svých online/offline komunikačních kanálech	
Aktivní práce na sociálních sítích (pokud jimi cíl disponuje), propojení s komunikační kanály CCRJM	

Infrastruktura a orientace	
Kritérium	Poznámka
Zajištění dostačujících (zpevněných) parkovacích prostor	Nemusí to být vlastní parkoviště, ale informace o tom, kde se parkoviště s dostatečnou kapacitou vyskytují.
Zajištění jasného příjezdového značení vycházejícího z nejbližšího velkého dopravního uzlu.	
Existence jednotného naváděcího systému k parkovištím	Nemusí to být vlastní parkoviště, ale informace o tom, kde se parkoviště s dostatečnou kapacitou vyskytují. Upřesnění cesty od parkoviště ke vstupu do Top cíle.
Existence jednoznačného a srozumitelného naváděcího systému od parkoviště až k oblasti prvního kontaktu atrakce (pokladna, recepce atd.)	
Informace v oblasti parkoviště, případně v oblasti vchodu obsahující:	
• <i>Přehled otevíracích dob</i>	
• <i>Přehled o programech a nabídkách</i>	
• <i>Přehled cen</i>	
• <i>Aktuální akce, doporučení, tipy, odkazy</i>	
Jednoznačný, jednotný, jasný a lehce srozumitelný naváděcí systém pro návštěvníky uvnitř zařízení	
Dostačující, udržované WC	
Možnost přebalení dítěte či informace o této možnosti v blízkém okolí	
Možnost nákupu základních potřeb či občerstvení (případně dobrá informovanost o těchto službách v blízkém okolí)	
Bezbariérový přístup k výletnímu cíli nebo jednoznačná prezentace bezbariérových okruhů	
Lidské zdroje	
Kritérium	Poznámka
Dostatečná informovanost a znalost produktu u pracovníků, kteří jsou v kontaktu se zákazníkem, a to v následujících oblastech:	
• <i>Informace k vlastní nabídce</i>	
• <i>Informace k nabídce v okolí (regionu)</i>	
• <i>Informace k dalším Top výletním cílům/partnerům</i>	
• <i>orientační informace o dostupnosti dalších cílů (auto, veřejná doprava)</i>	
Zajištění cizojazyčné informační služby pracovníků u telefonu, přinejmenším na předání základních informací (DE,EN)	Alespoň jeden cizí jazyk.
Zajištění cizojazyčné informační služby pracovníků na pokládnách/informacích, přinejmenším na předání základních informací (DE,EN)	Alespoň jeden cizí jazyk.
Cílená a aktivní účast pracovníků v kontaktu se zákazníkem	
Aktivní řešení stížností	
Základní znalost všech pracovníků o projektu	