

Zoznam príloh

Príloha č. 1 Záznamový hárok

Názov spoločnosti:	
Adresa pobočky:	
Čas začatia mystery shoppingu:	
Čas ukončenia mystery shoppingu:	
Kategória - zamestnanci	Hodnotenie
Počet zamestnancov	<i>Konkrétny počet</i>
Zdvorilý príjemný pozdrav pri príchode aj odchode	<i>1-5</i>
Nervozita	<i>1-5</i>
Dobrá nálada	<i>1-5</i>
Komunikačné schopnosti	<i>1-5</i>
Vzhľad	<i>1-5</i>
Odbornosť	<i>1-5</i>
Priateľskosť	<i>1-5</i>
Snaha pomôcť	<i>1-5</i>
Kategória – interiér, vybavenie prevádzky	Hodnotenie
Otváracie hodiny	<i>Konkrétny čas</i>
Počet otvorených prepážok	<i>Konkrétny počet</i>
Doba čakania (v min.)	<i>Konkrétny čas</i>
Čistota podlahy, stolov	<i>Škála 1-5</i>
Celkový dojem z dizajnu prevádzky	<i>Škála 1-5</i>
Možnosť nápoja napr. z automatu	<i>Áno/nie</i>
WC pre zákazníkov	<i>Áno/nie</i>

Voda pre zákazníkov zdarma	Áno/nie
Informátor – usporiadateľ	Áno/nie
Detský kútik	Áno/nie
Bankomat možnosťou vkladu hotovosti	Áno/nie
Možnosť sedenia počas čakania v rade	Áno/nie
Kategória - služby	Hodnotenie
Možnosť založiť si termínovaný vklad bez podmienky otvoriť si bežný účet	Áno/nie
Možnosť otvoriť si účet online	Áno/nie
Možnosť vlastného dizajnu bankomatovej karty	Áno/nie
Hypotekárny úver pre mladých s úrokom menej ako 0,60 %*	Áno/nie + hodnota úroku
Možnosť mesačného sporenia bez viazanosti**	Áno/nie + doba viazanosti
Spotrebný úver s úrokom menej ako 5 %***	Áno/nie + hodnota úroku
Poplatok za platbu kartou v zahraničí****	Áno/nie + hodnota poplatku
Poplatok za výber z bankomatu v zahraničí****	Áno/nie + hodnota poplatku
Pôžička pre vysokoškolákov bez poplatkov	Áno/nie + hodnota poplatku
Mystery story	
Som študent, 23 rokov. Mám záujem o študentský účet. Je vedenie účtu spoplatnené? Mám možnosť získať finančnú odmenu za založenie účtu? Aká je výška poplatkov za používanie karty v zahraničí, za výber z bankomatu v zahraničí? Aké sú poplatky za vklad a výber peňazí viackrát do mesiaca na pobočke? Sú ešte nejaké iné poplatky?	

Mám záujem o študentskú pôžičku – 3000 € na 2 roky na štúdium druhého stupňa. Som študent ktorý pracuje na dohodu a môj mesačný príjem je 400 €. Aké sú úroky a podmienky pre získanie pôžičky?	
---	--

Legenda:

* úver v hodnote 54 000 €, 20 rokov, fixácia na 3 roky, hodnota nehnuteľnosti 60 000€

** mesačný vklad 50 € po dobu 4. rokov

*** úver v hodnote 3 000 € s dobou splácania 3 roky

**** pri bežnom účte

Zdroj: vlastné spracovanie