

## **Abstrakt:**

**Název** - Spokojenost zákazníků se službami Wellness fitness centra Hany Bany

**Cíl práce** - Na základě marketingového výzkumu získat informace o spokojenosti zákazníků se službami Wellness fitness centra Hany Bany a následně tyto informace a poznatky využít k navržení určitých doporučení, která by zvýšila kvalitu poskytovaných služeb.

**Metody** - Celá práce je koncipována na základě teorie týkající se především problematiky spokojenosti. Pro dosažení cíle práce, tedy zjištění míry spokojenosti zákazníků se službami centra, byl proveden marketingový výzkum, který zahrnoval dotazníkové šetření a polostrukturovaný rozhovor s majitelkou centra. Odpovědi respondentů jsou vyjádřeny prostřednictvím grafů a také slovním popisem.

**Výsledky** - Zjištěná data poskytují majitelům centra podstatné informace o spokojenosti zákazníků se službami centra, poukazují na silné a slabé stránky centra, přinášejí informace o názorech zákazníků. Tato bakalářská práce je tak pro centrum důležitým materiálem obsahujícím nejen hodnocení zákazníků, ale též jistá doporučení, která by měla přispět ke zlepšení současné situace centra.