

Abstrakt

- Název:** Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků RS Sportcentra
- Cíle:** Cílem bakalářské práce je zjistit pomocí marketingového výzkumu spokojenost zákazníků s nabízenými službami RS Sportcentra. Získané názory a připomínky k poskytovaným službám poslouží k vypracování návrhů na možné zlepšení těchto služeb. Návrhy na zlepšení budou předloženy vedení RS Sportcentra. Po předložení návrhů bude vyslechnut názor manažera a jeho budoucí postup ve vedení sportcentra.
- Metody:** Pro zjištění spokojenosti zákazníků byl proveden kvantitativní výzkum formou písemného a elektronického dotazování. K prohloubení výzkumu byly využity kvalitativní rozhovory pomocí návodu.
- Výsledky:** Výsledky výzkumu jsou zachyceny pomocí grafů a klasifikačních křížů. Z výsledků je patrné, že jsou zákazníci RS Sportcentra poměrně spokojeni. Přesto byly dotazováním zjištěny určité nedostatky, na kterých by měl management sportcentra zapracovat. Na základě výsledků výzkumu byla sestavena doporučení a předložena vedení RS Sportcentra.
- Klíčová slova:** sportovní marketing, služby, sportovní služby, spokojenost zákazníka