

Abstrakt

Název: Marketingový výzkum spokojenosti návštěvníků vybraného zimního stadionu

Cíle: Hlavním cílem diplomové práce je zjistit spokojenost návštěvníků veřejného bruslení s poskytovanými službami na Zimním stadionu Ludvíka Koška v Turnově. Na základě výsledků byly poté vytvořeny návrhy a doporučení vedoucí ke zdokonalení služeb.

Metody: V empirické části diplomové práce bylo využito kvantitativně-kvalitativní šetření. Pro zjištění spokojenosti návštěvníků veřejného bruslení s poskytovanými službami na Zimním stadionu Ludvíka Koška v Turnově bylo uskutečněno písemné a elektronické dotazování určené pro návštěvníky stadionu, mimo to proběhl polostrukturovaný rozhovor s vedoucím pracovníkem a pro prohloubení výzkumu byly vedeny polostrukturované rozhovory s návštěvníky stadionu.

Výsledky: Výsledky výzkumu jsou znázorněny pomocí tabulek, grafů, klasifikačních křížů a diagramů. Výsledky ukazují, že jsou návštěvníci stadionu se službami poměrně spokojeni. Nejvíce jsou návštěvníci spokojeni s umístěním stadionu, čistotou vstupní haly a recepce. Naopak nejhůře hodnotí otevírací dobu a nabídku občerstvení. Jako nejdůležitější aspekt se pro ně jeví kvalita ledové plochy a čistota vstupní haly a recepce. Nejméně je zajímavá hlasitost a výběr hudby. Primárně by návštěvníci přivítali častější veřejné bruslení pro veřejnost a zvýšení počtu šaten. Na základě toho byla stanovena doporučení pro vedení daného stadionu.

Klíčová slova: Kvalita, služby, spokojenost zákazníka, zimní hala