

# PŘÍLOHY

Příloha 1: SERVQUAL dotazník pro hodnocení kvality služeb v oblasti fitness

## DOTAZNÍK K HODNOCENÍ KVALITY NABÍZENÝCH SLUŽEB

**Vážený zákazníku,**

Předkládáme Vám tento dotazník za účelem zjistit hodnocení kvality služeb právě Vámi, zákazníky. Prosíme Vás o zodpovězení několika následujících otázek. Po vyhodnocení tohoto dotazníku budou zavedeny změny, které by měly vést ke zlepšení kvality služeb ve Vašem fitness centru a snad i k naplnění Vašeho očekávání o ideálním fitness centru. Váš názor je pro nás velice cenný. **Celý dotazník je anonymní a zabere Vám přibližně 10 minut.**

**Děkujeme Vám!**

### A. U NÁSLEDUJÍCÍCH OTÁZEK, PROSÍM, VYZNAČTE VÁMI VYBRANOU ODPOVĚĎ.

- 1) Jaké je Vaše pohlaví?       muž       žena
- 2) Do jaké věkové kategorie patříte?  
do 20 let      21-30 let      31-40 let      41-50 let      51-60 let      nad 61 let
- 3) Jaká je Vaše současná socioekonomická pozice?
  - a) zaměstnaný, podnikatel, živnostník
  - b) nezaměstnaný/á
  - c) v domácnosti
  - d) na mateřské
  - e) v důchodu
  - f) student
- 4) Jaký je Váš čistý finanční příjem za jeden měsíc?
  - a) do 9 999 Kč/měsíc
  - b) 10 000 – 19 999 Kč/měsíc
  - c) 20 000 – 29 999 Kč
  - d) 30 000 a více Kč/měsíc
- 5) Jak často navštěvujete naše fitness centrum  
3x týdně a více    2x týdně      1x týdně      méně často
- 6) Jak dlouho již navštěvujete naše fitness centrum?  
více než 2 roky    1 – 2 roky      půl roku až 1 rok      méně než půl roku
- 7) Jakou službu (pohybovou aktivitu) využíváte nejčastěji? \_\_\_\_\_
- 8) Jaké jsou hlavní důvody Vašich návštěv našeho fitness centra? (možno označit více odpovědí)
  - a) zdravotní důvody
  - b) zvýšení kondice
  - c) zábava
  - d) vypadat lépe
  - e) jiné (prosím vypište) \_\_\_\_\_
- 9) Jaký druh vstupného využíváte?
  - a) jednorázové vstupné
  - b) klubové členství/permanentka
  - c) bodová karta

### B. NYNÍ PROSÍM VYJÁDŘETE, JAK KVALITNÍ SLUŽBY OČEKÁVÁTE OD NAŠEHO FITNESS CENTRA (1. ČÁST OTÁZKY) A JAK SKUTEČNĚ VNÍMÁTE POSKYTOVANÉ SLUŽBY V NAŠEM FITNESS CENTRU (2. ČÁST OTÁZKY).

ZDŮRAŽŇUJEME, ŽE ANALYZUJEME ROZDÍL MEZI VAŠÍM OČEKÁVÁNÍM (VAŠIMI NÁROKY) A VÁMI SKUTEČNĚ VNÍMANOU KVALITOU SLUŽEB FITNESS CENTRA.

V následující sekci proto prosím, vyznačte míru souhlasu či nesouhlasu s danými výroky dle Vašeho osobního názoru a to v rozsahu -3 až 3. Kdy -3 znamená, že absolutně nesouhlasíte a 3, že plně souhlasíte. Tedy čím více bodu přiřadíte, tím více s výrokiem souhlasíte.

**Příklad:**

0	S tímto tvrzením absolutně SOUHLASÍM.	-3 -2 -1 0 1 2 (3)
	S tímto tvrzením absolutně NESOUHLASÍM.	(3) -2 -1 0 1 2 3

1	FC by podle mých představ mělo mít příjemné prostředí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>FC podle mě nabízí příjemné prostředí.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
2	FC by podle mých představ mělo mít přitažlivé a poutavé propagační materiály.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Informační materiály a internetové stránky FC jsou zpracovány přitažlivě.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
3	FC by podle mých představ mělo plnit své povinnosti a sliby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Služba, kterou využívám ve FC, mi byla poskytnuta, jak bylo přislíbeno.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
4	FC by podle mých představ mělo být ochotné zákazníkovi pomoc při řešení problému.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Mohu se vždy spolehnout na veškerý zákaznický servis FC.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
5	FC by podle mých představ mělo vždy poskytnout služby bez nedostatků, na které by bylo třeba upozornit.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Služba mi je vždy poskytnuta bez nedostatků, na které bych musel upozorňovat.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
6	FC by podle mých představ mělo poskytovat lekce zákazníkům včas.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Služba, kterou využívám ve FC, je mi vždy poskytnuta ve smluveném čase.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
7	FC by podle mých představ mělo vždy poskytovat zákazníkům bezchybné služby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Mé předchozí zkušenosti s FC byly vždy pozitivní.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
8	Zaměstnanci FC by měli informovat zákazníky, kdy jim bude služba poskytnuta.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Jsem vždy informován o čase a případných změnách mého programu ve FC.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
9	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli okamžitě obsloužit své klienty.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál FC mě vždy okamžitě obslouží.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
10	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli být vždy ochotní poradit svým klientům.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál FC je vždy ochoten mi pomoci.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
11	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli vždy reagovat na požadavky klientů.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál FC je vždy připraven reagovat na mé požadavky.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
12	Zaměstnanci FC by si podle mých představ měli získat zákaznickou důvěru.	-3 -2 -1 0 1 2 3

	<i>Zaměstnanci FC ve mně vzbuzují pocit důvěry.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
13	<b>Zákazníci FC by si podle mých představ měli být jisti poctivostí personálu.</b>	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Jsem si jist poctivostí personálu FC.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
14	<b>Zaměstnanci FC by podle mých představ měli být vždy zdvořilí ke svým zákazníkům.</b>	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Zaměstnanci FC jsou vůči mně vždy zdvořilí.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
15	<b>Personál FC by podle mých představ měli mít dost znalostí k zodpovězení všech otázek.</b>	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál FC dokáže vždy kompletně zodpovědět mé dotazy.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
16	<b>FC by podle mých představ mělo věnovat každému zákazníkovi pozornost.</b>	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál FC dokáže individuálně přistupovat k mým potřebám.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
17	<b>FC by podle mých představ mělo vždy jednat v nejlepším zájmu svých zákazníků.</b>	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Zaměstnanci FC jednají vždy v mém nejlepším zájmu.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
18	<b>Zaměstnanci FC by se podle mých představ měli zajímat o potřeby zákazníků.</b>	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál FC se zajímá o mé potřeby.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
19	<b>Zaměstnanci FC by podle mých představ měli porozumět specifickým potřebám svých zákazníků.</b>	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál FC rozumí mým potřebám.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
20	<b>FC by podle mých představ mělo mít vhodně zvolenou otevírací dobu.</b>	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Otevírací doba FC mi vyhovuje.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
21	<b>Ve FC by podle mých představ měl být program sestaven adekvátně k zákaznickové výkonnosti.</b>	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Cvičení, které absolvuji ve FC je sestaveno adekvátně k mé výkonnosti.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
22	<b>Ve FC by podle mých představ mělo cvičení probíhat bez nečekaných přerušení.</b>	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Cvičení, které absolvuji ve FC mohu vždy dokončit bez nežádoucího přerušení.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
23	<b>Ve FC by podle mých představ měli mít trenéři zkušenosti a poskytovat bezchybné cvičení.</b>	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Můj trenér je zkušený a jeho cvičení jsou vždy vynikající.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3

C. Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení fitness centra? Prosím, učiňte tak.

---



---

---

---

Dotazník prosím odevzdejte na **recepti**. Děkuji Vám za strávený čas při vyplňování a za Vaše cenné názory.