

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 Dotazník

Dotazník ke zjištění spokojenosti zákazníků se službami Avalon fitness centra

Vážený zákazníku Avalon fitness centra,

předkládám Vám tento dotazník za účelem zjištění Vaší spokojenosti s poskytovanými službami. Prosím Vás o zodpovězení a vyplnění několika následujících otázek. Po vyhodnocení tohoto dotazníku budou zavedeny změny, které by měly vést ke zlepšení kvality služeb v Avalon fitness centru.

Váš názor je pro mě velmi důležitý a potřebný k dokončení mé diplomové práce na téma Spokojenost zákazníků se službami Avalon fitness centra. Celý dotazník je anonymní a zabere Vám zhruba 5 minut. Dotazník, prosím, vyplňte online nebo odevzdejte v tištěné podobě na recepci. V případě jakýchkoliv otázek či připomínek mě kdykoliv kontaktujte na emailu jirka.roztočil@seznam.cz

Děkuji za Vaši pomoc a těším se na případnou další spolupráci!
Bc. Jirí Roztočil

*Povinné pole

The logo for Avalon Fitness is displayed on a solid orange rectangular background. The text "AVALON" is positioned above "FITNESS", both in a bold, white, sans-serif font. The letters are evenly spaced and centered within the orange field.

AVALON
FITNESS

A.

U následujících otázek, prosím, vyznačte Vámi zvolenou odpověď.

Jaké je Vaše pohlaví? *

- muž
- žena

Do jaké věkové kategorie patříte? *

- do 20 let
- 21-30 let
- 31-40 let
- 41-50 let
- 51-60 let
- nad 61 let

Jaká je Vaše současná socioekonomická pozice? *

- zaměstnaný, podnikatel, živnostník
- nezaměstnaný/á
- v domácnosti
- na mateřské
- v důchodu
- student

Jak často navštěvujete Avalon fitness centrum? *

- 3x týdně a více
- 2x týdně
- 1x týdně
- méně často

Kdy obvykle navštěvujete Avalon fitness centrum? *

- ráno (6:00-10:00)
- dopoledne (10:00-12:00)
- odpoledne (12:00-17:00)
- podvečer (17:00-20:00)
- večer (20:00-22:00)

Jak dlouho již navštěvujete Avalon fitness centrum? *

- více než 2 roky
- 1-2 roky
- půl roku až 1 rok
- méně než půl roku

Jakou službu (cvičení) využíváte nejčastěji? *

Vaše odpověď

Jaké jsou hlavní důvody Vašich návštěv v Avalon fitness centru? *

možno označit více odpovědí

- zdravotní důvody
- zvýšení kondice
- zábava
- vypadat lépe
- odreagování, relax
- Jiné:
-

Jaký druh vstupného využíváte? *

- jednorázové vstupné
- časová permanentka
- zvýhodněný balíček více vstupů
- kreditní (bodová) karta
- Jiné:
-

Z jaké vzdálenosti dojíždíte do Avalon fitness centra? *

- nedojíždím, bydlím přímo v Plzni
- ze vzdálenosti do 19 km
- ze vzdálenosti od 20 do 50 km
- ze vzdálenosti 51 km a více
- Jiné:
-

Jakým způsobem jste se dozvěděl/a o Avalon fitness centru? *

- reklamní upoutávka (např. plakáty, letáčky apod.)
- sociální sítě
- webová stránka
- doporučení
- jsem místní - znalost zdejšího fitness centra
- Jiné:
-

Skutečné vnímání kvality poskytovaných služeb

B.

Nyní, prosím, vyjádřete, jak skutečně vnímáte kvalitu poskytovaných služeb v tomto fitness centru.

V následující sekci proto, prosím, vyznačte míru souhlasu či nesouhlasu s danými výroky podle Vašeho osobního názoru, a to v rozsahu 1 až 7, přičemž 1 znamená, že absolutně nesouhlasíte a 7, že plně souhlasíte. Čím více bodů přiřadíte, tím více s výrokem souhlasíte.

Příklad: S tímto tvrzením absolutně SOUHLASÍM (7)

S tímto tvrzením absolutně NESOUHLASÍM (1)

HMOTNÉ ZAJIŠTĚNÍ AVALON FITNESS CENTRA

Následující tvrzení se týkají toho, co zákazník vidí a s čím přichází do styku.

Avalon fitness centrum je podle mého názoru moderně vybaveno. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Avalon fitness centrum podle mě nabízí příjemné prostředí. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

V Avalon fitness centru mi vyhovuje vybavení cvičebních prostor. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Zaměstnanci Avalon fitness centra mají čistý a upravený vzhled. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

- 7

Informační materiály, webové stránky a sociální sítě Avalon fitness centra jsou zpracovány atraktivně. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Avalon fitness centrum má podle mého názoru čisté zázemí (šatny, sprchy, sociální zařízení). *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Cenová úroveň poskytovaných služeb v Avalon fitness centru se mi zdá odpovídající jejich kvalitě. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

SPOLEHLIVOST AVALON FITNESS CENTRA

Následující tvrzení se týkají schopnosti provádět servis v uváděné kvalitě. Zdali je služba poskytována správně a podle zadání.

Služba, kterou využívám v Avalon fitness centru, mi byla poskytnuta, jak bylo přislíbeno. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

V Avalon fitness centru se mohu spolehnout na veškerý zákaznický servis. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

- 7

Služba mi je v Avalon fitness centru poskytnuta bez nedostatků, na které by bylo třeba upozornit. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Služba, kterou využívám v Avalon fitness centru, je mi poskytnuta ve smluveném čase. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Moje předchozí zkušenosti se službami v Avalon fitness centru byly pozitivní. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP ZAMĚSTNANCŮ AVALON FITNESS CENTRA

Následující tvrzení se týkají připravenosti pomoci zákazníkovi a poskytovat mu pohotový servis a obsluhu.

Jsem řádně informován o čase a případných změnách mého programu v Avalon fitness centru. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Zaměstnanci Avalon fitness centra mě co nejdříve obslouží. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Zaměstnanci Avalon fitness centra jsou ochotní mi pomoci. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Zaměstnanci Avalon fitness centra jsou připraveni reagovat na mé požadavky. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

POCIT JISTOTY ZÁKAZNÍKŮ AVALON FITNESS CENTRA

Následující tvrzení se týkají záruky poučeného a zdvořilého personálu, který vzbuzuje důvěru. Dále sem patří také kvalitní zázemí firmy.

Zaměstnanci Avalon fitness centra ve mně vzbuzují pocit důvěry. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Jsem si jist poctivostí zaměstnanců Avalon fitness centra. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Zaměstnanci Avalon fitness centra jsou ke mně zdvořilí. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Zaměstnanci Avalon fitness centra mi dokážou přesně odpovědět na mé dotazy. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

EMPATIE (VCÍTĚNÍ) ZAMĚSTNANCŮ AVALON FITNESS CENTRA

Následující tvrzení se týkají poskytování pečlivého a individuálního přístupu k zákazníkovi.

Zaměstnanci Avalon fitness centra dokáží individuálně přistupovat k mým potřebám. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Zaměstnanci Avalon fitness centra jednají v mém nejlepším zájmu. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Zaměstnanci Avalon fitness centra se zajímají o mé potřeby. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Zaměstnanci Avalon fitness centra rozumí mým potřebám. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Otevírací doba Avalon fitness centra mi vyhovuje. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

ODBORNOST TRENÉRŮ AVALON FITNESS CENTRA (v případě, že využíváte jejich služeb)

Následující tvrzení se týkají vzdělanosti a zkušeností trenérů.

Aerobní program (cvičení), které navštěvuji v Avalon fitness centru, je sestaveno adekvátně k mé výkonnosti.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Aerobní program (cvičení), které navštěvuji v Avalon fitness centru, mohu dokončit bez jakéhokoliv přerušení.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

V Avalon fitness centru jsou trenéři zkušení, vzdělaní a s jejich tréninky jsem spokojený.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

OTEVŘENÉ OTÁZKY

Existuje něco, co byste chtěli sdělit vedení, případně ostatním zaměstnancům Avalon fitness centra? Prosím, nyní můžete zde tak učinit (mohou být uvedeny klady i záporny). *

Vaše odpověď

Existuje něco konkrétního, co byste si přáli v Avalon fitness centru zlepšit? *

Příloha 2 Pánské šatny



Příloha 3 Vstup do Avalon fitness centra

