

Abstrakt

Název: Spokojenost zákazníků se službami Avalon fitness centra

Cíle: Hlavním cílem této diplomové práce je zjistit spokojenost zákazníků s poskytovanými službami Avalon fitness centra prostřednictvím dotazníku SERVPERF. Na základě zjištěných výsledků navrhnout změny a doporučení, které by měly vést ke zlepšení kvality poskytovaných služeb v Avalon fitness centru.

Metody: Pro zjištění spokojenosti zákazníků se službami v Avalon fitness centru bylo použito modifikované metody SERVPERF dotazníku. Tento dotazník měří skutečné vnímání kvality poskytovaných služeb. Mimo dotazníkového šetření proběhly polostrukturované rozhovory pro prohloubení problematiky s vedením, trenéry a vybranými zákazníky fitness centra.

Výsledky: Výsledky dotazníkového šetření jsou znázorněny pomocí grafů a tabulek. Z výsledků je zřejmé, že jsou zákazníci Avalon fitness centra s poskytovanými službami velmi spokojeni. Nejvíce jsou zákazníci spokojeni s otevírací dobou, vybavením, poskytováním služeb ve smluveném čase a trenéry. Naopak negativně vnímají čistotu zázemí, chování recepčních, skříňky v šatnách a aktualizování rozvrhu.

Klíčová slova: sportovní služby, služby, marketingový výzkum, spokojenost zákazníků, sportovní centrum