

Abstrakt

Název

Marketingový mix plaveckého bazénu v Kralupech nad Vltavou

Cíle

Cílem této bakalářské práce bylo pomocí získaných pokladů z dotazníkového šetření navrhnout úpravy a lepší řešení pro zkvalitnění poskytovaných služeb a zvýšení spokojenosti zákazníků v plaveckém bazénu v Kralupech nad Vltavou.

Metody

K získání potřebných informací byl využit kvantitativní průzkum, konkrétně písemné dotazování prostřednictvím SERVQUAL dotazníku, který byl distribuován na pokladně plaveckého bazénu. Tento dotazník porovnává a zkoumá očekávanou kvalitu služeb v daném podniku, jakou si zákazník představuje a skutečně vnímanou kvalitu poskytovaných služeb.

Výsledky

Průzkum spokojenosti zákazníků se službami v plaveckém bazénu v Kralupech nad Vltavou jasně ukázal, že jsou klienti s většinou poskytovaných služeb nespokojeni. Pokud chce tedy plavecký bazén dosáhnout naprosté spokojenosti zákazníků, je potřeba všechny zkoumané oblasti vylepšit. K vylepšení a zvýšení úrovně poskytovaných služeb by mohla sloužit doporučení, která jsou uvedena na konci této bakalářské práce.

Klíčová slova

dotazníkové šetření, metoda SERVQUAL, služby, kvalita, zákazník