

# **Přílohy**

Příloha č. 1: Polostrukturovaný rozhovor s panem Vilémem

Příloha č. 2: Polostrukturovaný rozhovor s panem Ondřejem

Příloha č. 3: Mystery shopping formulář se získanými daty

Příloha č. 4: Dotazník pro respondenty se získanými daty

# **Příloha č. 1: Polostrukturovaný rozhovor s panem Vilémem**

1) Jaké fitness centrum navštěvuješ?

*Chodím na náměstí do Vltavanu.*

2) Proč navštěvuješ zrovna toto fitness centrum?

*Rozhodně kvůli službám, které v Sedlčanech jinde neseženu, poté vybavení fitness i lokalita posilovny a krásné slečny za barem. A hlavně se mi líbí jejich profesionální přístup. Vždycky je alespoň jeden člověk za barem nebo na recepci a jsou ochotni poradit nebo něco vysvětlit.*

3) Jaká věc tě nejvíce ve fitness centru zaujala?

*Vltavan se otevřel teprve před rokem. Takže mě zaujaly nové stroje, které jsou pokročilé a mají i nejnovější technologie. Zároveň mě nadchly další služby, které fitko nabízí. Rád navštěvuji wellness a také rád zajdu na bar, kde si občas koupím nějaký inotový nápoj.*

4) Jak často využíváš služby wellness?

*Tam chodím hlavně o víkendu. Takže většinou jednou do týdne. Wellness využívám k lepší regeneraci a celkově si tam dokážu odpočinout od stresu.*

5) Jak se ti líbí zpracování prostorů wellness?

*Je to moc pěkný. Nový a moderní vzhled. Díky moc pěknému prostředí se tam dokážu lépe zrelaxovat.*

6) Je něco, co ti na wellness chybí?

*Vůbec nic. Nabídka je pestrá a vždy si z něčeho vyberu.*

7) Jaký typ nabídky služeb využíváš nejvíce?

*Nejvíce využívám čistě fitness.*

8) Krom wellness, které další služby ve fitness centru využíváš?

*Někdy si zajdu namíchat proteinový nápoj na bar.*

9) Jak vnímáš nabídku služeb v porovnání s cenou zaplacené za tyto služby?

*Ceny služeb jsou velmi podobné Praze, ale bohužel, jak jsem již zmínil, podobné služby jinde v Sedlčanech neseženu a konkurence, tedy Pevan gym, má ceny skoro podobné, ale za mě osobně si je lepší připlatit pár stovek a zajít do Vltavanu za lepšími službami.*

10) Takže studentské vstupné, co nabízí Pevan gym, tě nepřesvědčí ke změně posilovny?

*Určitě ne. Nemá tak komplexní nabídku služeb, jako tady.*

11) Jak na tebe působí kvalita strojů a prostorů ke cvičení?

*Vltavan má úplně nové stroje, takže je příjemné cvičit na něčem, co není rozbité nebo křivé. Také se mi líbí různé zóny, kde je hodně prostoru ke cvičení s volnými váhami nebo s vlastní vahou. Díky tomu rozdělení fitko působí větším dojmem, i když je tu hodně lidí. Obecně lze říci, že každý sportovec si tu najde místo ke cvičení. Je tady spousta strojů a hodně doplňkových nástrojů ke cvičení. Co se týče prostorů, tak ty jsou hezky zpracované. Jak jsem již říkal, tak fitko je postavené teprve před rokem, takže tu jsou hezké moderní šatny se suprovým zázemím. Vše jednoduše působí nově a moderně.*

12) Jsi spokojený s množstvím nabízených služeb ve vašem fitness centru? Případně jaké další bys uvítal?

*Za mě velká spokojenost. Fitku nic nechybí.*

13) Jak hodnotíš lokalitu a vnější vzhled fitness centra?

*Místo umístění fitness centra je dobré, ikdyž zaparkovat v centru Sedlčan nejde skoro vůbec. Tak se musí zaparkovat o pár stovek metrů dále a zbytek dojít pěšky. Jinak vzhledově je centrum moderní, velice se mi líbí.*

14) Jak na tebe při návštěvě působí personál?

*Personál působí velmi příjemně, vždy se na mě usmívají.*

15) Jaký máš celkový dojem z návštěvy fitness centra?

*Mám pocit, že svůj volný čas jsem vždy využil správně. Cvičí se mi zde velmi dobře, znám zde hodně lidí. Řekl bych, že zde panuje přátelská atmosféra.*

16) Vidiš v tvém fitness centru nějaké nedostatky, případně jaké vidiš přednosti tohoto fitness centra?

*Jediný nedostatek je dle mě cena. Chybí mi tu sleva pro studenty. Rozhodně přednostmi zůstávají nabízené služby, vybavenost fitness a skvělý personál a modernost fitness centra*

## **Příloha č. 2: Polostrukturovaný rozhovor s panem Ondřejem**

1) Jaké fitness centrum navštěvuješ?

*PeVan gym*

2) Proč navštěvuješ zrovna toto fitness centrum?

*Není tak drahé, je tam málo lidí a vždy můžu cvičit, co potřebuju. Také se mi líbí jednoduchost posilovny. Je to tu přehledné a najdu tady všechno základní vybavení, které ke cvičení potřebuji.*

3) Jaká věc tě nejvíce zaujala?

*Líbí se mi zdejší rodinné prostředí. Je tu málo lidí, takže mám na cvičení klid a nikdo mě neruší.*

4) Jak jsi spokojený s obsluhou v posilovně?

*Vytváří pěkné rodinné prostředí. Ale občas mi vadí, když na recepci nikdo není a já musím čekat, než mě někdo obslouží.*

5) Jaký typ nabídky služeb využíváš nejvíce?

*Pouze fitness zónu.*

6) Které další služby ve fitness centru využíváš?

*Občas si koupím iontový nápoj na baru. Také občas zajdu na kruhový trénink.*

7) Jak jsi spokojený s náplní tohoto programu?

*Mám to rád kvůli změně. Pokaždé, když tam zajdu, tak nám trenér dá pěkně do těla. Ale jinak raději cvičím s klukama v posilovně.*

8) Jak vnímáš nabídku služeb v porovnání s cenou zaplacené za tyto služby?

*Bývalo to lepší, ale pořád to jde.*

9) Co se podle tebe změnilo?

*Velké zdražení vstupného. Také není moc nových věcí, které se tu změnilo.*

10) Jak na tebe působí kvalita strojů a prostorů ke cvičení?

*Od rekonstrukce se to dost zlepšilo. Stroje sice nejsou nové, ale už alespoň nepůsobí starým a použitým dojmem. Také se mi líbí nové rozvržení umístění strojů. Posilovna mi teď připadá*

*mnohem vzdušnější, a když je tu více lidí, tak to už není tolik poznat. Co se týče prostorů, tak ty teď vypadají moc hezky a moderně. Hlavní pokrok vidím v zázemí, kde se prostory šatny a sprch mnohonásobně zlepšily.*

11) Jsi spokojený s množstvím nabízených služeb ve vašem fitness centru? Případně jaké další bys uvítal?

*Vzhledem k tomu, že chodím jen do posilovny, tak pro mě další služby jsou nezajímavé. Ale občas využiji nabídku na baru a dám si proteinový nebo iontový nápoj.*

12) Jak hodnotíš lokalitu a vnější vzhled fitness centra?

*Je trochu dál od centra, ale aspoň se rozeběhnu. Vnější vzhled nic zvláštního. Nenadchne, ale ani neurazí.*

13) Jak na tebe při návštěvě působí personál?

*Dobře. Je to rodinný podnik, takže se tu všichni známe a vytváří to příjemnou atmosféru.*

14) Jaký máš celkový dojem z návštěvy fitness centra?

*Dobrý. Ve fitku mě to baví a návštěvu si vždy užiju.*

15) Vidíš ve tvém fitness centru nějaké nedostatky, případně jaké vidíš přednosti tohoto fitness centra?

*Velice mi chybí klimatizace. V létě je tu opravdu hrozný vzduch a hodně velké teplo. Také bych zlepšil otevírací dobu o víkendech, kdy je otevřeno pouze v neděli navečer. Hlavní předností je levné vstupné pro studenty a asi málo lidí.*

## Příloha č. 3: Mystery shopping formulář se získanými daty

Hodnocená položka/počet bodů	Vltavan Sport	PeVan Gym
<b>Materiální prostředí</b>		
Materiální prostředí	1	2
Osvětlení v šatně	1	1
Teplota v šatně	1	1
Ovzduší v šatně	2	2
Čistota v šatně	1	2
Skříňky v šatně	1	3
Atmosféra - první dojem	1	2
Osvětlení v místě cvičení	1	1
Teplota v místě cvičení	1	1
Ovzduší v místě cvičení	1	1
Čistota v místě cvičení	1	1
Přehlednost a logičnost uspořádání strojů a činek	2	1
Dostačující velikost fitness centra vzhledem k vybavení a dostatek prostoru ke cvičení	1	2
Kvalita náradí podle stavu, stáří a opotřebení	1	2
Provedení interiéru	1	1
<b>Služby</b>		
Možnost zapůjčení pomůcek ke cvičení	3	1
Nabídka zboží na baru	1	2
Skupinové cvičení (Zumba, Cycling, ...)	1	1
Možnost cvičení pod dohledem trenéra	1	1
Možnost sestavení jídelníčku na míru	1	1
Solárium	1	-
Wellness	1	-
<b>Personál</b>		
Přivítání personálu	1	1
Okamžitá dostupnost	1	2
Příjemnost a vstřícné vystupování	1	1
Vhodnost a čistota oblečení personálu	1	1
Ochota poradit	1	1
Rozloučení personálu	1	5

Pozvání k další návštěvě	1	5
Místo		
Provozní doba v pracovní dny	1	2
Provozní doba o víkendech	1	4
Přístup do fitness centra	1	1
Možnost parkování	3	1
Vzdálenost od MHD	2	3
Vzhled fitness centra a jeho okolí	1	3
Ceny		
Ceny srovnatelné s konkurencí	3	3
Studentské slevy	5	1
Ceny adekvátní kvalitě poskytnuté službě	1	3
Ceny adekvátní kvalitě prostředí fitness centra	1	3
Komunikace		
Internetové stránky	1	1
Uvedená provozní doba	1	1
Využívání sociálních sítí	1	1
Fotografie nebo videa z fitness centra	1	1
Ceník	1	1
Kontakty	1	1
Pravidelné aktualizace a novinky	1	1
Informace o fitness centru	1	1
Design stránek	1	2
Přehlednost a jednoduchost stránek	1	2
Procesy		
Počet lidí v místě cvičení	1	1
Dostupnost strojů a nářadí	1	1
Bezproblémový průběh návštěvy	1	1
Celkový dojem z návštěvy	1	2

## Příloha č. 4: Dotazník pro respondenty se získanými daty

Hodnocená položka/počet bodů	Vltavan Sport - Vilém	PeVan Gym - Ondřej
Materiální prostředí	1	1
Osvětlení v šatně	1	1
Teplota v šatně	1	1
Ovzduší v šatně	1	2
Čistota v šatně	1	2
Skříňky v šatně	1	2
Atmosféra - první dojem	1	2
Osvětlení v místě cvičení	1	1
Teplota v místě cvičení	1	1
Ovzduší v místě cvičení	1	2
Čistota v místě cvičení	1	1
Přehlednost a logičnost uspořádání strojů a činek	2	1
Dostačující velikost fitness centra vzhledem k vybavení a dostatek prostoru ke cvičení	1	3
Kvalita nářadí podle stavu, stáří a opotřebení	1	2
Provedení interiéru	1	2
<b>Služby</b>		
Možnost zapůjčení pomůcek ke cvičení	2	1
Nabídka zboží na baru	1	2
Skupinové cvičení (Zumba, Cycling, ...)	1	1
Možnost cvičení pod dohledem trenéra	1	2
Možnost sestavení jídelníčku na míru	1	3
Solárium	1	3
Wellness	1	-
<b>Personál</b>		
Přivítání personálu	1	1
Okamžitá dostupnost	1	1
Příjemnost a vstřícné vystupování	1	1
Vhodnost a čistota oblečení personálu	1	1
Ochota poradit	1	1
Rozloučení personálu	1	2
Pozvání k další návštěvě	1	3
<b>Ceny</b>		
Ceny srovnatelné s konkurencí	3	3



Studentské slevy	5	1
Ceny adekvátní kvalitě poskytnuté službě	2	3
Ceny adekvátní kvalitě prostředí fitness centra	2	3
Komunikace		
Internetové stránky	1	2
Uvedená provozní doba	1	1
Využívání sociálních sítí	2	4
Fotografie nebo videa z fitness centra	2	3
Ceník	1	1
Kontakty	1	1
Pravidelné aktualizace a novinky	2	3
Informace o fitness centru	2	2
Design stránek	1	2
Přehlednost a jednoduchost stránek	1	2
Jiná reklama	1	1
Procesy		
Počet lidí v místě cvičení	1	1
Dostupnost strojů a nářadí	1	1
Bezproblémový průběh návštěvy	1	1
Celkový dojem z návštěvy	1	1