

Abstrakt

Název

Marketingový mix plaveckého bazénu v Kralupech nad Vltavou

Cíle

Cílem této bakalářské práce je identifikovat největší negativní mezery vycházející z metody SERVQUAL v poskytovaných službách plaveckého 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

Na základě dotazníkového šetření s použitím metody SERVQUAL byly identifikovány největší negativní naměřené mezery. Mezi ně patří zejména: adekvátní teplota vody (-1,099), moderně vybavený areál (-0,983), informovanost zákazníků (-0,869) a vhodná otevírací doba (-0,804).

Klíčová slova

dotazníkové šetření, metoda SERVQUAL, služby, kvalita, zákazník