

B. NYNÍ VÁS PROSÍME, ABYSTE VYJÁDRILI, JAK KVALITNÍ SLUŽBY OČEKÁVÁTE OD PLAVECKÉHO BAZÉNU (1. ČÁST OTÁZKY) A JAKÉ JSTE NAOPAK PO NÁVŠTĚVĚ DOSTALI (2. ČÁST OTÁZKY).

První výrok (černě napsaný) zjišťuje, jakou kvalitu **očekáváte** v dané oblasti od plaveckého bazénu. Druhý výrok (červeně napsaný) zjišťuje, jaká kvalita zde ve skutečnosti podle Vás **je**.

Proto Vás prosíme, abyste v následující sekci vyznačili (**zakroužkovali**) míru souhlasu či nesouhlasu s danými výroky a to v rozsahu od -3 až do 3, kdy -3 znamená, že absolutně nesouhlasíte a 3, že plně souhlasíte. **PB** je zkratkou pro plavecký bazén.

Hmotné zajištění

PB by podle mých představ měl mít příjemné prostředí	-3	-2	-1	0	1	2	3
V PB je příjemné prostředí	-3	-2	-1	0	1	2	3
PB by podle mých představ měl být vždy čistý	-3	-2	-1	0	1	2	3
S čistotou v PB jsem spokojený	-3	-2	-1	0	1	2	3
PB by podle mých představ měl mít moderně vybavený areál	-3	-2	-1	0	1	2	3
PB je podle mého názoru moderně vybavený	-3	-2	-1	0	1	2	3
PB by podle mých představ měl mít adekvátní teplotu vody v bazénech	-3	-2	-1	0	1	2	3
Teplota vody v PB je adekvátní	-3	-2	-1	0	1	2	3

Spolehlivost

PB by podle mých představ měl mít ochotný a vstřícný personál	-3	-2	-1	0	1	2	3
Personál PB je ochotný a vstřícný	-3	-2	-1	0	1	2	3
PB by podle mých představ měl nabízet stejné služby, které jsou uvedeny na internetových stránkách a soc. sítích	-3	-2	-1	0	1	2	3
Nabízené služby jsou totožné	-3	-2	-1	0	1	2	3
PB by podle mých představ měl poskytovat svým zákazníkům bezchybné služby	-3	-2	-1	0	1	2	3
Moje dosavadní zkušenosti s PB byly vždy pozitivní	-3	-2	-1	0	1	2	3
Zaměstnanci PB by podle mých představ měli být připraveni pomoci v případě problému	-3	-2	-1	0	1	2	3
Zaměstnanci PB jsou vždy připraveni pomoci	-3	-2	-1	0	1	2	3

Odpovědný přístup

PB by podle mých představ měl informovat zákazníky o uzavření areálu např. z důvodu konání sportovních akcí	-3	-2	-1	0	1	2	3
Jsem informován o změně otevírací doby	-3	-2	-1	0	1	2	3
Zaměstnanci PB by podle mých představ měli být dostatečně informovaní	-3	-2	-1	0	1	2	3
Informovanost personálu PB je dostatečná	-3	-2	-1	0	1	2	3
Zaměstnanci PB by podle mých představ měli být schopni rychle reagovat na požadavky zákazníka	-3	-2	-1	0	1	2	3
Zaměstnanci PB rychle reagují na požadavky zákazníka	-3	-2	-1	0	1	2	3

Jistota

Zaměstnanci PB by si podle mých představ měli získat zákaznickou důvěru	-3	-2	-1	0	1	2	3
Personál PB ve mně vzbuzuje pocit důvěry	-3	-2	-1	0	1	2	3
Zaměstnanci PB by podle mých představ měli být na zákazníky zdvořilí a milí	-3	-2	-1	0	1	2	3
Zaměstnanci PB se ke mně chovají mile a zdvořile	-3	-2	-1	0	1	2	3
Základníci PB by si podle mých představ měli být jistí poctivostí personálu	-3	-2	-1	0	1	2	3
Jsem si jist poctivostí personálu PB	-3	-2	-1	0	1	2	3
Personál PB by podle mých představ měl vystupovat profesionálně	-3	-2	-1	0	1	2	3
Personál PB vystupuje profesionálně	-3	-2	-1	0	1	2	3

Empatie

PB by podle mých představ měl mít zvolenou vhodnou otevírací dobu	-3 -2 -1 0 1 2 3
Otevírací doba PB mi vyhovuje	-3 -2 -1 0 1 2 3
Zaměstnanci PB by se podle mých představ měli zajímat o potřeby zákazníků	-3 -2 -1 0 1 2 3
Personál PB se zajímá o mé potřeby	-3 -2 -1 0 1 2 3
PB by podle mých představ měl vždy jednat v nejlepším zájmu zákazníků	-3 -2 -1 0 1 2 3
Zaměstnanci PB vždy jednají v mém nejlepším zájmu	-3 -2 -1 0 1 2 3
Zaměstnanci na pokladně PB by podle mých představ měli být vždy ochotni poradit a zodpovědět dotazy zákazníků	-3 -2 -1 0 1 2 3
Pokladna PB funguje velice dobře	-3 -2 -1 0 1 2 3

C. MEZI NÁSLEDUJÍCÍ VLASTNOSTI, PROSÍM, ROZDĚLTE 100 BODŮ. ČÍM VÍCE DANÉ VLASTNOSTI PŘÍŘADÍTE, TÍM VĚTŠÍ DŮLEŽITOST PRO VÁS MÁ.

Hmotné zajištění - Příjemné prostředí, čistota, moderní vybavenost, teplota vody...

Spolehlivost - Schopnost provádět službu v inzerované kvalitě (vše je stejné, jak se uvádí).

Odpovědný přístup - Ochota poradit zákazníkovi, informovanost zaměstnanců...

Pocit jistoty - Poučený, zdvořilý a ochotný personál, který ve Vás vzbuzuje důvěru.

Empatie - Individuální a pečlivý přístup k zákazníkovi, fungování pokladny, otevírací doba...

Vlastnosti	Počet bodů
Hmotné zajištění plaveckého bazénu	
Spolehlivost plaveckého bazénu	
Odpovědný přístup zaměstnanců	
Pocit jistoty	
Empatie zaměstnanců	
Součet	100