

ABSTRAKT

Název: Spokojenost zákazníků se službami sportovně-relaxačního klubu I'M FIT Wellness Fitness

Cíl práce: Tato diplomová práce se věnuje zjištění úrovně spokojenosti zákazníků se službami ve sportovně-relaxačním klubu I'M FIT Wellness Fitness. Spokojenost byla zjištěna pomocí průzkumu kvality služeb, který byl prováděn prostřednictvím dotazníkového šetření metody SERVQUAL. Klienti klubu v dotazníku porovnávali skutečně vnímanou kvalitu služeb poskytovaných výše zmíněným sportovně-relaxačním zařízením s očekávanou kvalitou služeb, kterou přisuzují „vynikajícímu“ fitness centru. Díky výsledkům zjištěných z tohoto výzkumu bylo možné ohodnotit kvalitu služeb v I'M FIT Wellness Fitness a navrhnout určitá doporučení, jež by měla vést k vyšší úrovni kvality služeb a vyšší spokojenosti klientů s těmito službami.

Metoda: Průzkum kvality služeb ve sportovně-relaxačním klubu I'M FIT Wellness Fitness byl prováděn pomocí standardizovaného SERVQUAL dotazníku, který zkoumal skutečně vnímanou kvalitu služeb a porovnával ji s očekáváním klientů, jež klienti přisuzují „vynikajícímu“ fitness centru. Sběr dat probíhal od června 2011 do konce roku 2011.

Výsledky: Z výsledků analýzy spokojenosti klientů se službami poskytovanými I'M FIT Wellness Fitness vyplývá, že klienti jsou s danými službami i celkovou kvalitou služeb téměř spokojeni. Vznikají zde jen určité rezervy, na které by se měl klub zaměřit, aby mohlo být dosaženo absolutní spokojenosti klientů. Těmto rezervám v kvalitě poskytovaných služeb se věnují návrhy a doporučení pro I'M FIT Wellness Fitness, které by měly vést k požadovanému zvýšení úrovně kvality služeb.

Klíčová slova: sportovní služby, kvalita služeb, fitness centrum, SERVQUAL dotazník