

Přílohy

Příloha 1: SERVQUAL dotazník

SERVQUAL DOTAZNÍK

Vážený zákazníku, tento dotazník Vám předkládáme za účelem zajistit Vám větší spokojenost, jako klientovi I'M FIT Wellness Fitness, s poskytovanými službami. V rámci zkvalitnění poskytovaných služeb Vás prosíme o zodpovězení několika následujících otázek. Na základě výsledků tohoto dotazníku budou vyvozeny a doporučeny specifické změny, které by měly vést ke zlepšení kvality služeb ve Vašem klubu a možná i naplnění Vašeho očekávání o ideálním fitness centru. Váš názor je pro nás velice cenný. **Celý dotazník je anonymní a zabere Vám 5 - 10 minut. Děkujeme Vám.**

A. U NÁSLEDUJÍCÍCH OTÁZEK, PROSÍM, VYZNAČTE VÁMI VYBRANOU ODPOVĚĎ.

- 1) Jaké je Vaše pohlaví? muž žena
- 2) Do jaké věkové kategorie patříte?
 do 20 let 21-30 let 31-40 let 41-50 let 51-60 let Nad 61 let
- 3) Jste:
 zaměstnaný/á (pracovní pozice - _____) podnikatel
 v domácnosti na mateřské v důchodu student nezaměstnaný/á
- 4) Jaký je Váš **čistý** finanční příjem za jeden měsíc?
 do 9 999 Kč/měsíc 10 000 – 19 999 Kč/měsíc 20 000 – 29 999 Kč/měsíc
 30 000 – 39 999 Kč/měsíc 40 000 a více Kč/měsíc
- 5) Jak často navštěvujete I'M FIT wellness fitness?
 3x týdně a více 2x týdně 1x týdně méně často
- 6) Jakou službu (cvičební program) využíváte nejčastěji? _____
- 7) Jaký je hlavní důvod Vašich návštěv ve I'M FIT Wellness Fitness? (možno označit více odpovědí)
 zdravotní důvody zábava zvýšení kondice relaxace vypadat lépe
 jiné: _____

B. NYNÍ JE NAŠÍM ZÁMĚREM JE ANALYZOVAT ROZDÍL MEZI VAŠÍ OČEKÁVANOU PŘEDSTAVOU O SLUŽBÁCH VYNIKAJÍCÍHO FITNESS CENTRA „DÁLE FC“, NA KTEROU SE VŽDY PTÁ PRVNÍ ČÁST OTÁZKY A SKUTEČNĚ NABÍZENÝMI SLUŽBAMI ZDE V CENTRU, KTERÉ JSOU ZJIŠŤOVÁNY V DRUHÉ ČÁSTI KAŽDÉ OTÁZKY.

V následující sekci proto prosíme, vyznačte míru souhlasu či nesouhlasu s danými výroky dle vašeho osobního názoru - a to v rozsahu -3 až 3. -3 znamená, že absolutně nesouhlasíte a 3, že plně souhlasíte. Tedy čím více bodů přiřadíte, tím více s výrokem souhlasíte.

Příklad

0	S tímto tvrzením plně SOUHLASÍM.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	S tímto tvrzením absolutně NESOUHLASÍM.	-3 -2 -1 0 1 2 3

Hmotné zajištění fitness centra

1	Vynikající fitness centra mají moderně vypadající vybavení.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Toto fitness centrum je podle mého názoru moderně vybaveno.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
2	Ve vynikajících fitness centrech je příjemné prostředí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Toto fitness centrum podle mě nabízí příjemné prostředí.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
3	Zaměstnanci ve vynikajících fitness centrech jsou čisti a upravení.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Zaměstnanci fitness centra mají elegantní a profesionální vzhled.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
4	Vynikající fitness centra mají přitažlivé a poutavé propagační materiály.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Informační materiály a internetové stránky fitness centra jsou zpracovány přitažlivě.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3

Spolehlivost fitness centra

5	Vynikající fitness centra plní své povinnosti a sliby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Služba, kterou využívám, mi byla poskytnuta, jak bylo přislíbeno.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
6	Vynikající fitness centra jsou ochotná zákazníkovi pomoci při řešení jeho problému.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Mohu se vždy spolehnout na veškerý zákaznický servis.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
7	Vynikající fitness centra poskytují služby bez nedostatků, na které je potřeba upozorňovat.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Služba je mi vždy poskytnuta bez nedostatků, na které bych musel upozorňovat.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
8	Vynikající fitness centra poskytují skupinové lekce zákazníkům včas.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Služba, kterou využívám, je mi vždy poskytnuta ve smluveném čase.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
9	Vynikající fitness centra poskytují zákazníkům bezchybné služby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Mé předchozí zkušenosti s tímto fitness centrem byly vždy pozitivní.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3

Odpovědný přístup zaměstnanců

10	Zaměstnanci vynikajících FC informují zákazníky, kdy jim bude služba poskytnuta.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Jsem vždy informován o čase a případných změnách mého programu ve FC.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
11	Zaměstnanci vynikajících fitness center okamžitě (bez prodlení) obsluhují své zákazníky.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Služba je mi vždy poskytnuta bez prodlení.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
12	Zaměstnanci vynikajících FC jsou vždy ochotni pomoci a poradit svým zákazníkům.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál je vždy ochoten mi pomoci.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
13	Zaměstnanci vynikajících FC jsou vždy připraveni reagovat na požadavky zákazníků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál je vždy připraven pohoťově reagovat na mé požadavky.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3

Pocit jistoty

14	Zaměstnanci vynikajících fitness center si svým chováním získají zákaznickou důvěru.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Zaměstnanci ve mně vzbuzují pocit důvěry.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
15	Zákazníci vynikajících fitness center jsou si jisti poctivostí personálu.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Jsem si jist poctivostí personálu fitness centra.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
16	Zaměstnanci vynikajících fitness center jsou vždy zdvořilí ke svým zákazníkům.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Zaměstnanci fitness centra jsou vůči mně vždy zdvořilí.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
17	Zaměstnanci vynikajících FC mají dostatečné znalosti k zodpovězení všech otázek.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál fitness centra dokáže vždy kompletně zodpovědět mé dotazy.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3

Empatie

18	Vynikající fitness centra dokážou věnovat každému zákazníkovi individuální pozornost. <i>Personál fitness centra dokáže individuálně přistupovat k mým potřebám.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3
19	Vynikající fitness centra jednají v nejlepším zájmu svých zákazníků. <i>Zaměstnanci fitness centra jednají v mém nejlepším zájmu.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3
20	Zaměstnanci vynikajících fitness center se zajímají o potřeby svých zákazníků. <i>Personál fitness centra se zajímá o mé potřeby.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3
21	Zaměstnanci vynikajících FC porozumí specifickým potřebám svých zákazníků. <i>Personál fitness centra rozumí mým potřebám.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3
22	Vynikající FC mají vhodně zvolenou otevírací dobu. <i>Otevírací doba tohoto fitness centra mi vyhovuje.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3

Odbornost trenérů (v případě, že využíváte jeho služeb)

23	Ve vynikajících fitness centrech je program sestaven adekvátně k zákaznické výkonnosti. <i>Cvičení je sestaveno adekvátně k mé výkonnosti.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3
24	Ve vynikajících fitness centrech cvičení probíhá bez nečekaných přerušení. <i>Cvičení můžu dokončit bez nežádoucího přerušení.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3
25	Ve vynikajících FC mají trenéři velké zkušenosti a poskytují rozmanitá cvičení. <i>Můj trenér je zkušený a jeho cvičení je vždy vynikající.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3

A. MEZI NÁSLEDUJÍCÍ VLASTNOSTI CENTRA ROZDĚLTE PODLE OSOBNÍ PREFERENCE A DŮLEŽITOSTI CELKOVÝCH 100 BODŮ. ČÍM VÍCE BODŮ PŘÍRADÍTE DANÉ VLASTNOSTI, TÍM VĚTŠÍ PRIORITY PRO VÁS MÁ.

Hmotné zajištění - to, co zákazník vidí a s čím přichází do styku.

Spolehlivost - schopnost provádět servis v inzerované kvalitě. Služba je poskytována správně a dle zadání.

Odpovědný přístup - připravenost pomoci zákazníkovi a poskytovat mu pohotový servis a obsluhu.

Pocit jistoty - záruka poučeného a zdvořilého personálu, který vzbuzuje důvěru. Dále sem patří dobré zázemí firmy.

Empatie - poskytování pečlivého a individuálního přístupu k zákazníkovi.

Vlastnosti	Počet bodů
Hmotné zajištění fitness centra	
Spolehlivost fitness centra	
Odpovědný přístup zaměstnanců	
Pocit jistoty	
Empatie zaměstnanců	
Součet	100

Dotazník prosím odevzdejte na recepci. Děkujeme Vám za spolupráci a čas strávený při vyplňování. Věříme, že tento dotazník přispěje ke zlepšení kvality služeb Vašeho I'M FIT Wellness Fitness. Těšíme se na Vaší další návštěvu.

Na následující straně máte možnost uvést své názory, připomínky, přání, či stížnosti a vyjádřit se tak nejen ke kvalitě nabízených služeb.

C. JE NĚCO, CO BYSTE CHTĚLI SDĚLIT VEDENÍ I'M FIT Wellness Fitness?

Ing. Ondřej Kodr, Bc. Michal Vašenda
Univerzita Karlova, Fakulta tělesné výchovy a sportu
Management tělesné výchovy a sportu