

Abstrakt

Název: Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků se službami fitness centra Euforie

Cíle: Hlavním cílem této práce je zjistit úroveň spokojenosti zákazníků s poskytovanými službami fitness centra Euforie. Zanalyzovat jejich názory, odhalit případné nedostatky ve službách tohoto sportovního zařízení a následně navrhnout opatření, která by vedla k celkovému zlepšení a tím pádem k větší spokojenosti zákazníků.

Metody: K získání informací od respondentů byl použit kvantitativní výzkum, konkrétně osobní a písemné dotazování. S vedením fitness centra byly provedeny neformální rozhovory.

Výsledky: Z marketingového výzkumu bylo zjištěno, že zákazníci fitness centra Euforie jsou s nabízenými službami spokojeni. Na povrch však vyplynulo několik důležitých, problematických bodů, na které by se vedení sportovního zařízení mělo zaměřit, aby dokázalo úspěšně naplnit všechna zákaznickova očekávání.

Klíčová slova: marketingový výzkum, spokojenost zákazníka, služba, dotazník