

Abstrakt

Název práce: Spokojenost zákazníků sportovního areálu Vršasportcentrum

Cíle práce: Tato diplomová práce je zaměřena na sportovní areál Vršasportcentrum , ve kterém byl proveden výzkum spokojenosti zákazníků pomocí dotazníku. Vytvoření tohoto dotazníku a následné zpracování dat z něj získaných bylo také hlavním cílem této diplomové práce. Výsledkem dotazníkového šetření v areálu Vršasportcentra bude odraz spokojenosti klientů navštěvujících toto centrum. Na základě získaných dat bude možné vylepšit nabízené služby dle přání zákazníků.

Metody: Průzkum spokojenosti byl zkoumán pomocí dotazníku, který byl předložen klientům sportovního areálu Vršasportcentrum v měsíci červenci roku 2012. Tento dotazník se zaměřuje zejména na otázky týkající se uspokojení potřeb zákazníků sportovního areálu.

Výsledky: Zákazníci sportovního areálu Vršasportcentrum jsou s nabízenými službami převážně spokojeni. Nedostatky byly nalezeny nejvíce u problematiky hygieny v prostorách šaten a malé prezentace, jak na vlastních internetových stránkách, tak zároveň na sociálních sítích. V celkovém kontextu jsou však klienti s poskytovanými službami spokojeni.

Klíčová slova: marketing, služby, sportovní služby, loajalita, klient, dotazníkové šetření