

PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Servqual dotazník

SERVQUAL DOTAZNÍK - OFFPARK

Ahoj z Offparku,

připravili jsme pro Vás tento dotazník za účelem Vaší větší spokojenosti se službami Offparku. V rámci zkvalitnění poskytovaných služeb Vás prosíme o zodpovězení několika následujících otázek. Na základě výsledků tohoto dotazníku bychom chtěli vyvodit specifické změny na sezony následující, které by měly vést ke zlepšení kvality služeb Offparku, tedy Vaší spokojenosti. 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 15 let 16-20 let 21-25 let 26-35 let 36-50 let Nad 51 let
- 3) Jste:
 zaměstnaný/á (prac.pozice-_____) nezaměstnaný/á
 v domácnosti na mateřské v důchodu student
- 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 a více Kč/měsíc
- 5) Jak často navštěvujete za kalendářní rok volnočasové centrum Offpark?
 6x a vícekrát za rok 4-5x za rok 2-3x rok 1x za rok
- 6) Jaké aktivity ? _____
- 7) Jak jste se dozvěděli o Offparku? (možno označit více odpovědí)
 internet rozhlas přátelé, rodina letáky
 tisk informační centra hotely, penziony billboardy
 jiné: _____

B. NYNÍ JE NAŠÍM ZÁMĚREM ANALYZOVAT ROZDÍL MEZI VAŠÍ OČEKÁVANOU PŘEDSTAVOU O SLUŽBÁCH VYNIKAJÍCÍHO VOLNOČASOVÉHO CENTRA (DÁLE I „VC“), NA KTEROU SE VŽDY PTÁ PRVNÍ ČÁST OTÁZKY A SKUTEČNĚ NABÍZENÝMI SLUŽBAMI V OFFPARKU, 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 1 až 7. Kdy 1 znamená, že absolutně nesouhlasíte a 7, že plně souhlasíte. Tedy čím více bodů přiřadíte, tím více s výrokem souhlasíte.

Hmotné zajištění volnočasového centra

1	Vynikající volnočasové centra používají moderně vypadající vybavení/materiál. <i>Offpark je podle mého názoru moderně vybaven.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
2	Vynikající volnočasové centra jsou umístěny do příjemného prostředí. <i>Offpark je podle mě umístěn v příjemném prostředí.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
3	Zaměstnanci ve vynikajících volnočasových centrech jsou lehce identifikovatelní (rozpoznatelní). <i>Zaměstnance Offparku poznáte na první pohled.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
4	Vynikající volnočasové centra mají přitažlivé a poutavé propagační materiály. <i>Informační materiály a internetové stránky Offparku jsou zpracovány přitažlivě.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
5	Zaměstnanci ve vynikajících volnočasových centrech jsou čisti a upraveni. <i>Zaměstnanci Offparku mají sportovní a profesionální vzhled.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

Bezpečnost a spolehlivost volnočasového centra

6	Vynikající volnočasové centrum informují své zákazníky o aktivitách podle skutečnosti. <i>Offpark poskytne zákazníkům veškeré informace o aktivitách.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
7	Vynikající volnočasová centra poskytují služby bez nedostatků, na které je potřeba upozorňovat. <i>Služby Offparku jsou mi vždy poskytnuty bez nedostatků, na které bych musel upozorňovat.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
8	Vynikající volnočasová centra obeznámí své zákazníky o možných rizicích. <i>Offpark obeznámí své zákazníky o možných nebezpečí během aktivity.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
9	Vynikající volnočasová centra poskytují zákazníkům bezchybné služby. <i>Mé předchozí zkušenosti s Offparkem byly vždy pozitivní.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

Odnovědný přístup zaměstnanců

10	Zaměstnanci vynikajících VC se vždy snaží komunikovat se všemi zákazníky ve skupině. <i>Instruktoři Offparku se věnují každému členu ve skupině.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
11	V kanceláři se zaměstnanci vynikajících VC se věnují zákazníkům podle jejich potřeb. <i>Zaměstnanci v kanceláři Offparku se věnují každému zákazníkovi podle jeho potřeb.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
12	Zaměstnanci vynikajících VC jsou vždy ochotni pomoci a poradit svým zákazníkům. <i>Personál je vždy ochoten mi pomoci.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
13	Zaměstnanci vynikajících VC okamžitě (bez prodlení) obsluhují své zákazníky. <i>Služba je mi vždy poskytnuta bez prodlení.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

Pocit jistoty

14	Zaměstnanci vynikajících volnočasových center si svým chováním získají zákaznickou důvěru. <i>Zaměstnanci Offparku ve mně vzbuzují pocit důvěry.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
15	Zaměstnanci vynikajících volnočasových center jsou vždy zdvořilí ke svým zákazníkům. <i>Zaměstnanci Offparku jsou vůči mně vždy zdvořilí.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
16	Zaměstnanci vynikajících VC mají dostatečné znalosti ke zodpovězení všech otázek. <i>Personál Offparku dokáže vždy kompletně zodpovědět mé dotazy.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
17	Zaměstnanci vynikajících VC dokážou adekvátně reagovat při jakémkoliv problému. <i>Zaměstnanci Offparku dokáží vyřešit jakýkoliv problém.</i>	1 2 3 4 5 6 7- 1 2 3 4 5 6 7-

Empatie

18	Vynikající volnočasová centra dokážou věnovat každému zákazníkovi individuální pozornost. <i>Personál Offparku dokáže individuálně přistupovat k mým potřebám.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
19	Vynikající volnočasová centra jednají v nejlepším zájmu svých zákazníků. <i>Zaměstnanci Offparku jednají v mém nejlepším zájmu.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
20	Zaměstnanci vynikajících volnočasových center se zajímají o potřeby svých zákazníků. <i>Personál Offparku se zajímá o mé potřeby.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
21	Zaměstnanci vynikajících VC se dokáží přizpůsobit specifickým potřebám svých zákazníků. <i>Personál Offparku rozumí mým potřebám.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
22	Vynikající VC mají vhodně zvolenou otevírací dobu. <i>Otevírací doba Offparku mi vyhovuje.</i>	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

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

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

Bezpečnost a spolehlivost - zákazník se cítí v rámci možnosti bezpečně během aktivit. Servis je poskytován v inzerované kvalitě.

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 VC	
Bezpečnost a spolehlivost VC	
Odpovědný přístup zaměstnanců	
Pocit jistoty	
Empatie zaměstnanců	
Součet	100

Děkujeme Vám za spolupráci a čas strávený při vyplňování. Věříme, že tento dotazník přispěje ke zlepšení kvality služeb Offparku a těšíme se na Vás zase v létě.

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

