

Abstrakt

Název: Spokojenost zákazníků Energy Studia

Cíle: Cílem této diplomové práce je zjistit kvalitu služeb poskytovaných Energy Studiem prostřednictvím dotazníku SERVQUAL. Na základě výsledků dotazníku vytvořit návrhy a doporučení, které by vedly k celkovému zlepšení kvality všech poskytovaných služeb.

Metody: Průzkum kvality služeb v jógovém centru Energy Studio byl prováděn pomocí standardizovaného SERVQUAL dotazníku, který zkoumal skutečně vnímanou kvalitu služeb a porovnával ji s očekáváním klientů. Sběr dat probíhal od února 2015 do půlky března 2015.

Výsledky: Výsledkem analýzy spokojenosti zákazníků Energy Studia Václava Krejčíka je velmi vysoká spokojenost zákazníků s poskytovanými službami. Celková kvalita služeb v tomto studiu je hodnocena nad očekávání klientů. U dílčích služeb vznikly malé mezery, na které by se mělo Energy Studio zaměřit, aby bylo dosaženo maximální spokojenosti zákazníků. Na základě výsledků byly sestaveny návrhy a doporučení, které by měly vést k žádanému zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Klíčová slova: Spokojenost zákazníků, kvalita služeb, SERVQUAL, Energy Studio