

Přílohy

Příloha 1: SERVQUAL dotazník

DOTAZNÍK KE ZJIŠTĚNÍ VAŠÍ SPOKOJENOSTI SE SLUŽBAMI ENERGY STUDIA VÁCLAVA KREJČÍKA

Vážený zákazníku Energy Studia,

předkládáme Vám tento dotazník za účelem zjistit Vaši spokojenost s poskytovanými službami. Prosíme Vás o zodpovězení několika následujících otázek. Po vyhodnocení tohoto dotazníku budou zavedeny změny, které by měly vést ke zlepšení kvality služeb ve Vašem jógovém centru a snad i k naplnění Vašeho očekávání o ideálním jógovém centru. Váš názor je pro nás velice cenný. **Celý dotazník je anonymní a zabere Vám přibližně 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 60 let
- 3) Jaká je Vaše současná socioekonomická pozice?
 zaměstnaný, podnikatel, živnostník na mateřské
 nezaměstnaný v důchodu
 v domácnosti student
- 4) Jaký je Váš čistý finanční příjem za jeden měsíc?
 do 9 999 Kč/měsíc 20 000 – 29 999 Kč/měsíc
 10 000 – 19 999 Kč/měsíc 30 000 a více Kč/měsíc
- 5) Jak často navštěvujete Energy Studio Václava Krejčíka?
 3x týdně a více 2x týdně 1x týdně méně často
- 6) Jak dlouho již navštěvujete Energy Studio Václava Krejčíka?
 více než 2 roky 1–2 roky půl roku až 1 rok méně než půl roku
- 7) Jaké lekce navštěvujete nejčastěji? _____

- 8) Jaké jsou hlavní důvody Vašich návštěv v Energy Studiu? (možno označit více odpovědí)
 zdravotní důvody vypadat lépe
 zvýšení kondice jiné (prosím vypište) _____
 zábava _____
- 9) Jaký druh vstupného využíváte?
 jednorázové vstupné permanentka
 členství

B. NYNÍ PROSÍM VYJÁDŘETE, JAK KVALITNÍ SLUŽBY OČEKÁVÁTE OD JÓGOVÉHO STUDIA (1. ČÁST OTÁZKY) A JAK SKUTEČNĚ VNÍMÁTE POSKYTOVANÉ SLUŽBY V ENERGY STUDIU (2. ČÁST OTÁZKY). ZDŮRAŽŇUJEME, ŽE ANALYZUJEME ROZDÍL MEZI VAŠÍM OČEKÁVÁNÍM (VAŠIMI NÁROKY) A VÁMI SKUTEČNĚ VNÍMANOU KVALITOU SLUŽEB ENERGY STUDIA.

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

Příklad:

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

1	Jógové centrum (JC) by podle mých představ mělo mít příjemné prostředí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Energy Studio podle mě nabízí příjemné prostředí.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
2	JC by podle mých představ mělo mít přitažlivé a poutavé propagační materiály.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Informační materiály a webové stránky Energy Studia jsou zpracovány přitažlivě.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
3	JC by podle mých představ mělo plnit své povinnosti a sliby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Služby, které využívám v Energy Studiu, mi byly poskytnuty, jak bylo přislíbeno.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
4	JC by podle mých představ mělo být ochotné zákazníkovi pomoc při řešení problému.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Mohu se vždy spolehnout na veškerý zákaznický servis Energy Studia.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
5	JC by podle mých představ mělo vždy poskytnout služby bez nedostatků, na které by bylo třeba upozornit.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Služba mi je vždy poskytnuta bez nedostatků, na které bych musel/a upozorňovat.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
6	JC by podle mých představ mělo poskytovat skupinové lekce zákazníkům včas.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Lekce, na které chodím v Energy Studiu, jsou mi vždy poskytnuty ve smlouveném čase.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
7	JC by podle mých představ mělo vždy poskytovat zákazníkům bezchybné služby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Mé předchozí zkušenosti s Energy Studiem byly vždy pozitivní.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
8	Zaměstnanci JC by měli informovat zákazníky, kdy jim bude služba poskytnuta.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Jsem vždy informován o čase a případných změnách rozvrhu v Energy Studiu.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
9	Zaměstnanci JC by podle mých představ měli okamžitě obsloužit své klienty.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál Energy Studia mě vždy okamžitě obslouží.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
10	Zaměstnanci JC by podle mých představ měli být vždy ochotni poradit svým klientům.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál Energy Studia je vždy ochoten mi pomoci.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
11	Zaměstnanci JC by podle mých představ měli vždy reagovat na požadavky klientů.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál Energy Studia je vždy připraven reagovat na mé požadavky.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
12	Zaměstnanci JC by si podle mých představ měli získat zákaznickou důvěru.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Zaměstnanci Energy Studia ve mně vzbuzují pocit důvěry.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
13	Zákazníci JC by si podle mých představ měli být jisti poctivostí personálu.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Jsem si jist poctivostí personálu Energy Studia.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
14	Zaměstnanci JC by podle mých představ měli být vždy zdvořilí ke svým zákazníkům.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Zaměstnanci Energy Studia jsou vůči mně vždy zdvořilí.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
15	Personál JC by podle mých představ měl mít dost znalostí k zodpovězení všech otázek.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál Energy Studia dokáže vždy kompletně zodpovědět mé dotazy.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3

16	JC by podle mých představ mělo věnovat každému zákazníkovi pozornost.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál Energy Studia dokáže individuálně přistupovat k mým potřebám.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
17	JC by podle mých představ mělo vždy jednat v nejlepším zájmu svých zákazníků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Zaměstnanci Energy Studia jednají vždy v mém nejlepším zájmu.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
18	Zaměstnanci JC by se podle mých představ měli zajímat o potřeby zákazníků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál Energy Studia se zajímá o mé potřeby.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
19	Zaměstnanci JC by podle mých představ měli porozumět specifickým potřebám svých zákazníků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál Energy Studia rozumí mým potřebám.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
20	JC by podle mých představ mělo mít vhodně zvolenou otevírací dobu.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Otevírací doba Energy Studia mi vyhovuje.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
21	V JC by podle mých představ měla být lekce sestavena adekvátně k zákaznické výkonnosti.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Lekce, které absolvuji v Energy Studiu, jsou sestaveny adekvátně k mé výkonnosti.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
22	V JC by podle mých představ měly lekce probíhat bez nečekaných přerušení.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Lekce, které absolvuji v Energy Studiu, mohu vždy dokončit bez nežádoucího přerušení.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
23	V JC by podle mých představ měli mít instruktoři zkušenosti a poskytovat bezchybné cvičení.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Můj instruktor/ lektor je zkušený a jeho lekce jsou vždy vynikající.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3

C. Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení Energy Studia? Prosím, učiňte tak.

Dotazník prosím odevzdejte na **recepce**. Děkuji Vám za strávený čas při vyplňování a za Vaše cenné názory.

Bc. Marek Petráček
Univerzita Karlova, Fakulta tělesné výchovy a sportu
Management tělesné výchovy a sportu