

PŘÍLOHY

Seznam příloh:

Příloha 1 – Dotazník spokojenosti pro klienty klubu

Příloha 2 – Osobní rozhovor

Příloha 3 – Oslovení ztracených zákazníků

Příloha 4 – Otázky dotazníku pro ztraceného zákazníka

Příloha 1 – Dotazník spokojenosti

Strana 1:

Vážený kliente / Vážená klientko,

děkujeme Vám za věrnost, kterou projevujete Harmony Wellness klubu. Díky níž jsme nejmodernější fitness a wellness klub v Písku.

Velmi nám záleží na Vaší spokojenosti, a proto si Vás dovoluujeme oslovit dotazníkem. Abychom pro Vás vytvářeli příjemné a moderní prostředí, rádi se dozvíme Vaše názory, připomínky i Vaše přání.

Předem Vám děkujeme za názory a připomínky.

Dotazník je plně anonymní, bude sloužit ke zkvalitnění našich služeb pro Vás.

Abychom Vám ukázali, že si ceníme spolupráce s Vámi, za vyplnění dotazníku Vás rádi odměníme. Nejen že se odevzdáním dotazníku automaticky zařadíte do slosování o půlroční členství pro Vašeho známého, ale připravili jsme pro Vás další atraktivní typy odměn.

Dotazníky prosím odevzdávejte na recepci klubu, kde si vyberete z následujících odměn:

- Trénink s osobním trenérem za zvýhodněnou cenu 199 Kč
- Návštěva solária zdarma
- Libovolná masáž s 30% slevou
- Voucher pro známého na 3 vstupy
- Členství bez zápisného

Radost můžete udělat nejen sobě, ale i Vaším blízkým.

Dotazník spokojenosti

Nemusíte odpovídat na všechny otázky. Ale čím přesněji nám odpovíte, tím lépe napravíme naše nedostatky a vynasnažíme se Vám poskytnout, co si přejete. Pokud byste nám chtěli vzkázat více, ale u otázky je příliš málo místa, připište nám Váš názor na konci dotazníku.

Dotazník je anonymní, přesto bychom Vás pro zkvalitnění hodnoty dotazníku poprosili o následující údaje (vhodně zakroužkujte):

Jsem muž / Žena

Věk: méně než 18 / 18-28 / 28-45 / 45 let a více (zakroužkujte)

V Harmony Wellness klubu jsem: **I**) členem / využívám jednotlivých vstupů/ firemní členství / MultiSport / jiné: (zakroužkujte)

II) méně než 6 měsíců / méně než 1 rok / déle než 1 rok / déle než 3 roky (zakroužkujte)

Recepce

1. Jak na Vás působí prostředí Harmony Wellness klubu?

a) příjemně b) nevnímám prostředí c) negativně (zakroužkujte)

Líbí se mi:

Nelíbí se mi:

2. Vyhovuje Vám otevírací doba klubu?

Ano / Ne

popište:

3. Jak hodnotíte kvalitu a rychlost obsluhy na recepci? (známkuje jako ve škole 1-5)

Kvalita: 1 2 3 4 5

Rychlost: 1 2 3 4 5

popište:

Strana 2:

4. Co byste uvítali nového na baru? Co Vám zde chybí?

.....

5. Využíváte prostoru recepcie po cvičení k posezení? Pokud ne, chybí Vám zde něco?

.....

Šatny

1. Jak byste označkvali čistotu prostorů? (známkuje jako ve škole 1-5)

1 2 3 4 5

popište:

2. Co byste uvítali / změnili v prostorách šaten?

.....

Skupinová cvičení (nenavštěvujete-li, proškrtněte)

1. Jaká skupinová cvičení navštěvujete?

.....

2. Vyhovuje Vám rozložení lekcí v rozvrhu?

.....

3. Chtěli byste něco vzkázat našemu lektorovi/lektorce k jeho hodině?

Vzkaz (uveďte komu):

.....

4. Které skupinové cvičení Vám u nás chybí?

.....

5. Uvítali byste ranní cvičení před prací v brzkých hodinách? Pokud ano, které cvičení a jaký by byl pro Vás ideální čas?

.....

.....

Posilovna / kardio zóna (nenavštěvujete-li, proškrtněte)

1. Co se Vám v této části klubu líbí/ nelíbí. Co Vám zde schází (typ nápoje, stroj, vybavení nebo?):

.....

2. Využíváte služeb trenéra na posilovně? (zakroužkujte)

Ano / Ne

3. Pokud jste žádali trenéra o radu, poradil Vám? Pokud ne, vzpomenete si, o co se jednalo?

.....

4. Máte nějaká přání či připomínky k této části klubu?

.....

.....

Wellness zóna (nenavštěvujete-li, proškrtněte)

1. Označkujte prostředí Wellness zóny (známkuje jako ve škole 1-5)

1 2 3 4 5

Odhodnotěni/ připomínky:

.....

2. Líbí se Vám současné prostředí odpočívárny? Ruší Vás zde něco? (nikající hodiny aj.)

.....

3. Chtěli byste si objednávat do odpočívárny ve wellness pití nebo občerstvení v podobě ovoce? Jaké?

.....

4. Vaše přání a připomínky k této části klubu?

Chtěli byste nám vzkázat něco více?

.....
.....

Volné otázky:

1. Měli byste zájem o předsezónní kurzy typu: příprava na lyže, příprava na kolo, popř. jiné? Dále například kurz sebeobrany pro ženy/muže?
.....
2. Do klubu chodím, protože chci: udržovat kondici/ zhubnout/ kvůli zdravotním problémům/ jiný důvod (*uveďte jaký*):.....
3. Mimo klub se věnuji těmto sportům/ koníčkům:
.....
4. Co by Vám v klubu udělalo opravdu radost?
.....

Děkujeme Vám, že jste si našli čas na vyplnění dotazníku. Za připomínky a názory srdečně děkujeme. Pevně věříme, že společně s Vámi budeme vytvářet klub snů. Těšíme se na Vaši další návštěvu.

Naše přání je spokojený klient

Příloha 2 – Osobní rozhovor

1) Má klub zavedený systém odměn pro stálé zákazníky?

Pokud ano, jaké to jsou odměny?

Je zaveden systém pro plnění a oznamování odměn?

2) Je od klientů získávána průběžně zpětná vazba na poskytované služby?

Pokud klient ukončí členství, je požádán o sdělení názoru?

3) Jaké doplňující aktivity jsou v průběhu roku pro klienty vytvářeny?

Jsou pořádány nějaké pravidelné turnaje?

4) Je vytvořen motivační systém pro zaměstnance?

Jaké odměny může zaměstnanec získat?

Jak se o nich zaměstnanec dozví?

Příloha 3 – Oslovení ztracených zákazníků

Vážená paní, vážený pane,

velice si vážíme toho, že jste v předešlých letech využívali služby našeho klubu a obracíme se na Vás s následující prosbou - v odkazu najdete anonymní dotazník, jehož vyplnění Vám zabere méně než 5 minut a můžete zde zhodnotit Vaše zkušenosti s clubem.

<http://goo.gl/forms/uEkC1TYmD9>

Jako odměnu za čas, který jste nám věnovali, Vám nabízíme volný vstup do klubu pro Vás, Vašeho partnera či známého. Odměnu získáte, když nám po vyplnění dotazníku odpovíte na tento e-mail.

Jestliže by Vás v budoucnu nabídka klubu oslovila a rozhodli jste se stát znovu jeho členem, nabízíme Vám obnovení členství bez registračního poplatku ve výši 1 000,- Kč.

S přátelským pozdravem a přáním hezkého dne

Team sportovního klubu

Příloha 4 – Otázky dotazníku pro ztraceného zákazníka

- 1) Co Vás v klubu potěšilo nebo naopak zklamalo?
- 2) Jak se k Vám choval personál?
- 3) Jaký byl Váš důvod odchodu?
- 4) Jak dlouho jste byl/a u nás členem?
- 5) Co byste nám vzkázal/a, abychom byli lepší než naposledy?