

ABSTRAKT

Název: Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků Tenisu Klánovice

Cíle: Hlavním cílem práce je zjistit spokojenost zákazníků s poskytovanými službami sportovním klubem Tenis Klánovice. Dále na základě dotazníkového šetření a zjištěných datech určit nedostatky v nabízených službách a navrhnout řešení, která by vedla ke zlepšení poskytovaných služeb.

Metody: Byla použita metoda kvantitativního výzkumu konkrétně dotazník. Dotazování bylo písemné. Proběhl polostrukturovaný rozhovor s předsedou klubu. Bylo provedeno pozorování.

Výsledky: Pomocí dotazníkového šetření bylo zjištěno, že jsou zákazníci spokojeni. Ukázalo se ale několik slabých míst v poskytovaných službách, které lze zlepšit. Byla proto navržena opatření, která by tyto nedostatky upravila

Klíčová slova: sportovní služby, zákazník, marketingový mix, marketingový výzkum, spokojenost