

## **Abstrakt**

- Název:** **Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků sportovního centra JEREMI sport**
- Cíle:** Cílem práce bylo zjistit spokojenost zákazníků s nabízenými službami ve sportovním centru JEREMI sport a na základě výsledků vytvořit návrhy na zlepšení služeb ke zvýšení jejich spokojenosti.
- Metody:** Pro výzkum byla použita jak kvalitativní, tak i kvantitativní metoda dotazování. Z kvantitativních metod bylo použito dotazování, z kvalitativních pak pozorování a rozhovor.
- Výsledky:** Výsledky jsou znázorněny pomocí grafů, klasifikačních křížů a tabulek, a budou předány vedení sportovního centra jako podnět ke zlepšení služeb.
- Klíčová slova:** Sportovní marketing, služba, marketingový mix služeb, kvalita, očekávání