

## **Abstrakt**

**Název práce:** Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků se službami společnosti „Hardcore Tréninky“

**Cíle:** Hlavním cílem diplomové práce je zjistit míru spokojenosti zákazníků se službami společnosti Hardcore Tréninky. Na základě výsledků marketingového výzkumu definovat problematické oblasti kvality jejich služeb a následně navrhnout vhodná opatření, jejichž zavedení do praxe by vedlo ke zvýšení kvality poskytovaných služeb a tím i spokojenosti zákazníků společnosti.

**Metody:** Ke zjištění spokojenosti zákazníků společnosti Hardcore Tréninky je v diplomové práci použito dotazníkové šetření, jakožto metoda kvantitativního výzkumu. Dotazování probíhalo převážně elektronickou formou, ale část respondentů byla také tázána osobně.

**Výsledky:** Z výsledků marketingové výzkumu je patrné, že zákazníci společnosti Hardcore Tréninky jsou spokojeni s kvalitou jejich služeb. Charakteristické vlastnosti služeb HCT hodnotili pozitivně. Na druhé straně největší problémovou oblastí byl vyhodnocen technický stav a vybavení tělocvičny Vinohradská. Na základě marketingové výzkumu je navrženo nakoupení nového cvičebního vybavení pro toto zařízení, zrekonstruování tamních šaten, propagace nové tělocvičny Opatov a umožnění placení služeb přes internet.

**Klíčová slova:** Marketingový výzkum, spokojenost zákazníka, služba, kruhový trénink