

Abstrakt

- Název:** Kvalita služeb z pohledu zákazníků sportovního centra Jeremi sport
- Cíl:** Hlavním cílem této diplomové práce je provedení marketingového výzkumu kvality služeb ve sportovním centru Jeremi sport. Výzkum je prováděn prostřednictvím dotazníkového šetření za pomoci Bradyho modelu. Na základě zpracovaných výsledků jsou vytvořeny návrhy a doporučení na zlepšení kvality služeb ve sportovním centru Jeremi.
- Metody:** Pro výzkum byl použit Bradyho model, který se zabývá vnímáním kvality služeb. Jednotlivé dimenze tohoto modelu byly zkoumány prostřednictvím dotazníkového šetření zaměřeného na zákazníky. Do výzkumu byl zařazen i odhad vedení Jeremi a moje přímé pozorování v průběhu osobního dotazování.
- Výsledky:** Výsledky výzkumu jsou znázorněny grafy, klasifikačními kříži a tabulkami. Prostřednictvím výzkumu byly nalezeny nedostatky, které je podle zákazníků potřeba zlepšit. Na základě těchto výsledků byly vytvořeny návrhy a doporučení, které by měly nedostatky odstranit. Díky tomu by mělo Jeremi sport dosáhnout zlepšení kvality svých služeb a vyšší spokojenosti zákazníků.
- Klíčová slova:** zákazník, služba, spokojenost, sportovní centrum, kvalita, výzkum