

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 – Dotazník

Příloha č. 2 – Operacionalizace

Příloha č. 3 – Informovaný souhlas

Příloha č. 4 – Přepis rozhovoru

Příloha č. 5 – Fotografie centra

Příloha č. 1 – Dotazník

Vážený zákazníku,

naše centrum se neustále snaží zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb, proto bychom Vás chtěli poprosit o vyplnění tohoto dotazníku, díky kterému získáme informace o Vaší spokojenosti s námi poskytovanými službami. Dotazník je anonymní a jeho vyplnění zabere zhruba pět minut. V případě, že není uvedeno jinak, zaškrtněte vždy jen jednu odpověď. Vyplněný dotazník, prosím, předejte pracovníkům centra na recepci. Velmi Vám děkujeme.

Vaše centrum Hany Bany

1. Jak často navštěvujete centrum Hany Bany?
 5x – 7x týdně 3x – 4x týdně 1x - 2x týdně 1x – 3x měsíčně méně často
2. V jaký čas naše centrum nejčastěji navštěvujete? (můžete označit více odpovědí)
 všední den víkend
 7:00 – 9:00 9:00 – 12:00 12:00 – 16:00 16:00 – 19:00 19:00 – 21:00
3. Vyhovuje Vám současná otevírací doba centra?
 určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne
4. Kterou službu poskytovanou centrem využíváte? (můžete označit více odpovědí)
 dámské fitness Power Plate TRX-cvičení VacuShape squash badminton
 stolní tenis solárium masáže jiné (uved'te)
5. Považujete množství poskytovaných služeb za dostatečné?
 určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne
6. Pokud Vám současné množství poskytovaných služeb nepřijde dostatečné, kterou další službu byste přivítali?
.....
.....
7. Vyhovuje Vám náplň (obsah) poskytovaných služeb?
 určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne
8. Je sportovní vybavení centra (stoje v posilovně, squashové kurty) kvalitní?
 určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne
9. Je sportovní náčiní (cvičební pomůcky, činky) kvalitní?
 určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne
10. Velikost šaten a sprch hodnotím:
 určitě pozitivně spíše pozitivně spíše negativně určitě negativně

11. Vybavení šaten a sprch hodnotím:
 určitě pozitivně spíše pozitivně spíše negativně určitě negativně
12. Čistotu šaten a sprch hodnotím:
 určitě pozitivně spíše pozitivně spíše negativně určitě negativně
13. Považujete skříňky v šatnách za bezpečné pro uložení Vašich věcí?
 určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne
14. Velikost vstupní haly a recepce hodnotím:
 určitě pozitivně spíše pozitivně spíše negativně určitě negativně
15. Vybavení vstupní haly a recepce hodnotím:
 určitě pozitivně spíše pozitivně spíše negativně určitě negativně
16. Čistotu vstupní haly a recepce hodnotím:
 určitě pozitivně spíše pozitivně spíše negativně určitě negativně
17. Považujete ceny za poskytované služby za odpovídající?
 určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne
18. Množství poskytovaných slev a jiných cenových zvýhodnění považuji za:
 určitě dostatečné spíše dostatečné spíše nedostatečné určitě nedostatečné
19. V případě, že jste v otázce číslo 18. označili možnost *spíše nedostatečné* nebo *určitě nedostatečné*, uveďte prosím, jaké další slevy či cenová zvýhodnění byste navrhovali.
.....
20. Kolik jste ochotni zaplatit za hodinu (60 min) s osobním trenérem? (prosím uveďte částky v Kč)
 zdravotní cvičení posilování squash
21. Kolik jste ochotni zaplatit za služby nutričního poradce?
(příprava individuálního nutričního plánu, zdravé recepty, doporučení ohledně zdravého stravování, 3 x kontrolní konzultace, monitoring jídelníčku)
 do 2000 Kč 2000 Kč – 2500Kč 2500 Kč – 3000 Kč nad 3000 Kč
 nemám zájem tyto služby využívat
22. Služby nutričních poradců našeho centra hodnotím:
 určitě pozitivně spíše pozitivně spíše negativně určitě negativně službu nevyužívám
23. Chování a přístup pracovníků z recepce vůči zákazníkům hodnotím:
 určitě pozitivně spíše pozitivně spíše negativně určitě negativně
24. Chování a přístup trenérů vůči zákazníkům hodnotím:
 určitě pozitivně spíše pozitivně spíše negativně určitě negativně nemohu posoudit
25. Považujete současně nabízený sortiment občerstvení (nápoje, doplňky stravy) za dostatečný?
 určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne

26. V případě, že jste v otázce číslo 25. označili možnost *spíše ne* nebo *určitě ne*, uveďte prosím, co Vám v nabízeném sortimentu občerstvení chybí.

.....

27. Myslíte si, že centrum dostatečně informuje zákazníky o akcích a nabízených službách?
 určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne

28. Uveďte prosím Vaše pohlaví.
 muž žena

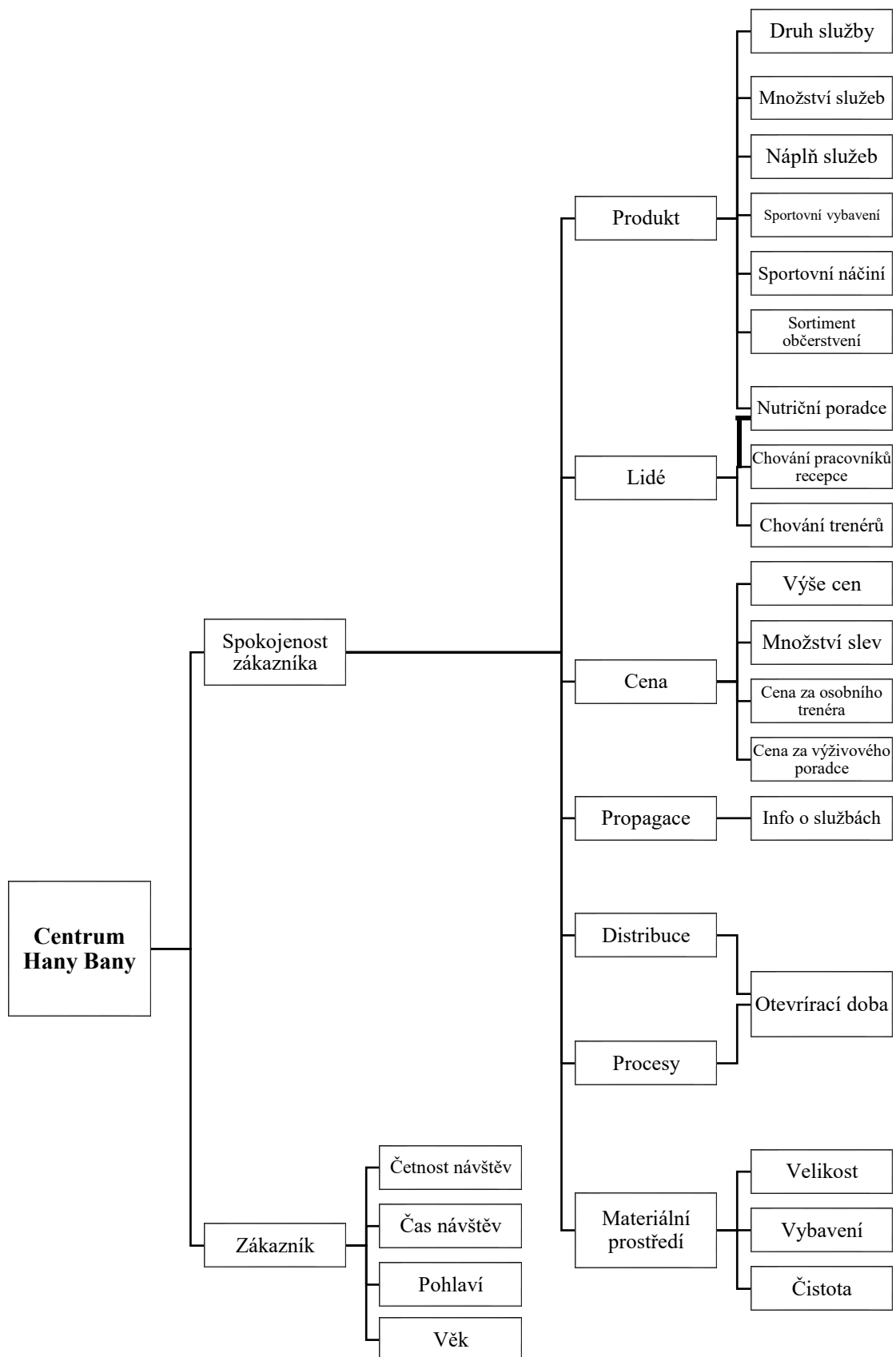
29. Uveďte prosím Váš věk.
 do 19ti let 20 – 29 let 30 – 39 let 40 – 49 let 50 – 59 let 60 a více let

30. Zde můžete uvést Vaše další návrhy a podněty pro zlepšení kvality služeb centra. Za každý návrh Vám budeme vděční.

.....
.....
.....
.....

Velmi děkujeme za Vaše odpovědi a Váš čas, který jste strávili u tohoto dotazníku

Příloha č. 2 – Operacionalizace



Příloha č. 3 – Informovaný souhlas

Udělení souhlasu ke zpracování osobních a citlivých údajů

Podle zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, uděluji Jiřímu Suchánkovi souhlas se zpracováním svých osobních a citlivých údajů poskytnutých v rozhovoru v rámci bakalářské práce ke studijním a vědeckým účelům. Dále souhlasím, že informace poskytnuté mou osobou během rozhovoru mohou být zveřejněny v této bakalářské práci.

Souhlasím také, že s písemným přepisem rozhovoru budu před publikováním bakalářské práce seznámena, abych se k němu mohla vyjádřit:

- ano
- ne

Další ujednání:

.....

Vdne.....

.....

jméno, příjmení a podpis

Příloha č. 4 – Přepis rozhovoru

- **Mohla byste krátce představit centrum Hany Bany?** Hany Bany je dámské fitness – cvičení Power Plate, VacuShape, TRX a Aktive Belly. Další služby jsou squash, solárium, masáže... ty jsou určeny i pro ženy. Jedním z našich hesel je, že zajistíme ženám cvičení bez zbytečných mužských pohledů. Snažíme se vytvářet rodinné prostředí, osobní přístup. Jsme fitness pro všechny, kteří si chtějí odpočinout, užít si sebe a svoje přátele.
- **Jak dlouho jste majitelkou centra?** 3 roky.
- **Spolupracuje centrum s nějakými jinými firmami/ partnery?** Ano.
- **Jak velká je podle Vás konkurence v okolí, koho považujete za největšího konkurenta?** V okolí je jediné podobné centrum, ale Fitness BBC pro nás není konkurencí, protože se soustředí na jinou klientelu. Proto je konkurence našeho fitness centra malá.

Poskytované služby

- **Poskytuje centrum služby po celý rok včetně prázdnin a svátků?** Ano, pouze v době svátků může být zkrácena provozní doba.
- **Jaké služby centrum poskytuje?** Hlavně TRX, Power Plate, Vacushape, potom také Aktive Belly nebo kardio, spoustu skupinových lekcí – cvičení pro těhotné, Fit Dance, kruhový trénink, potom také speciality jako Tabata, Core, dokonce nabízíme jógu a osobní tréninky, pak máme další doplňkové služby jako například měření stavu zdraví a složení těla, výživové poradenství, sestavování jídelníčků na míru, solárium, různé zábaly, masáže a samozřejmě ještě sportovní hry squash, badminton, stolní tenis.
- **Jaká je kapacita jednotlivých sportovišť?** Kapacita je různá, 1 Squashový kurt, pokud se budou střídát 5 – 6 lidí, TRX 5 osob, Skupinové lekce do 19 osob, Power, Vacu, Aktive Belly jsou dva přístroje, solárium 1 osoba, ostatní služby... záleží na počtu personálu...max 3 osoby.
- **Kolik strojů je v posilovně?** 10 osob kardio..., skupinovka 19 osob,... zbytek asi tak, co jsem řekla dříve...kolem 30 osob ve fitku je z hlediska bezpečnosti ok.
- **Nabízíte nějaké doplňkové služby?** Ano, měření na tanitě... složení těla... vápník, voda, měření stavu vašeho zdraví, pořádání narozeninových akcí, nutriční poradenství.

- **Nabízí centrum nějaké občerstvení?** Ano, nápoje, které podpoří cvičení, ale i kávu, pivo, fitness doplňky stravy, tyčinky, proteinové nápoje, sacharidové doplňky, zdravá forma mlsání, například chipsy, mlsání pro děti i dospělé.
- **Mohou zákazníci využít služeb výživového poradce?** Ano mohou.
- **Mohou si zákazníci půjčit nějaké vybavení?** Na squash si mohou půjčit rakety i míčky, při cvičení je možné si zapůjčit jakékoli nářadí, které máme k dispozici... činky, gumičky, míčky, bosu....

Zákazník

- **Zaměřuje se centrum na nějakou konkrétní skupinu zákazníků?** Hlavní klientela jsou ženy, které nechtějí cvičit při pohledu pánů, to znamená, stydí se, protože mají nějaký komplex nebo začínají. Někdy jsou to ženy, které naopak chtějí, aby se jim někdo 100 % věnoval. Věk je tak 20 až 50 let. Ženy, co hledají individuální přístup.
- **Jací lidé jsou momentálně nejčastějšími zákazníky centra?** 30% jsou muži, 70 % jsou ženy, takže většinou ženy v mladém a středním věku.
- **Jaký je současný počet zákazníků, je vyšší nebo nižší než před 3 lety?** Je vyšší než před třemi lety. Před třemi lety byl pouze squash a my jsme začali postupně propagovat i dámské fitness. Teď máme tak 100 stálejších zákazníků, kteří nás navštěvují opakovaně.
- **Nabízí centrum nějaké permanentky nebo členství?** Oboje formy, permanentka je buď na měsíční členství nebo půl roku či rok, klienti pak mohou neomezeně využívat služby, které si zvolí. Druhá varianta je nabíjení si kreditu, a z toho kreditu se vždy odečte částka za danou službu nebo klient platí jednorázové vstupy, vždy na recepci při využití služby.
- **Kolik procent zákazníků je členy centra, kolik jich využívá kreditový systém, kolik využívá jen jednotlivé vstupy?** Ze 70 % dámské klientely mají všichni buď kredit nebo měsíční vstup, je to asi 50 % na 50 %. Co se týče squashe a zbývajících služeb má kredit asi 5 % klientely. Zbývajících 25 % využívá služby fitness bez jakékoliv registrace.
- **V jaké dny a čas je návštěvnost centra nejvyšší?** V pondělí a úterý tak 16 až 20 hodin a víkendy dle počasí.... Bohužel v tomto oboru není možné stanovit dny nejvyšší návštěvnosti.... Je spousta vlivů... počasí, jaké směny klienti dělají, vzhledem k tomu, že jsou to ženy, zda mají hlídání pro děti, partner....

Ceny

- **Jakým způsobem může zákazník platit za služby centra?** Hotovostí, kreditní kartou, přes účet plus možnost dárkových poukazů, určené druhy stravenek, benefit plus.
- **Odměňuje centrum nějak své věrné dlouholeté zákazníky? Jak?** Pro klientky, které mají členství, kredity atd... jsou zvlášť daná měření, věrností programy.... Pokud se jedná o klientky, které chodí dlouho dobu, tak se občas zavře oko nad rezervací, kterou nezruší a měly by ji hradit Zde se jedná spíš o rozumný rodinný přístup dle klienta a situace, není to dáno nikde v podmínkách.
- **Nabízí centrum nějaké slevy, sezónní akce či jiná cenová zvýhodnění? Jaké?** Při dobití vyšší částky kreditu klient získá navíc 15 – 20 % kreditu, vánoční akce až 50 % kreditu, při měsíčním členství má klientka mnohem levnější jednotlivé vstupy.... Přes léto se nabízejí různé akce a cenové zvýhodnění...
- **Kdo určuje výši cen služeb a výši cen sortimentu občerstvení?** Ceny za služby a doplňky s tím spojené máme dané systémem Hany Bany, na sortiment máme danou šablonu, od které se můžeme trochu odchýlit.

Poloha centra

- **Myslíte si, že se centrum nachází na vhodné a strategické poloze? Proč ano x proč ne?** Nacházíme se u zastávky tramvaje, klienti mají možnost parkování, samozřejmě poloha u metra je vždy lepší.... Ale pokud se jedná o klientelu z okolí Hostivaře, umístění si myslím, že je dobré... pokud lidé dojíždí z jiných částí Prahy, tak je to pro ně složitější.... Ale bohužel se člověk nikdy nemůže zavděčit veškeré klientele....

Propagace

- **Jakým způsobem se centrum snaží přilákat nové zákazníky?** Přes facebook, propagace stránek a google.
- **Kde se mohou zákazníci dozvědět informace o centru?** Na internetu a pak spoléháme hlavně na doporučení kamarádek a kamarádů, prostě stávajících zákazníků.
- **Jaké formy propagace centrum využívá v současnosti?** Jak jsem zmínila, facebook, webové stránky, letáky.

- **Zvažujete využívat nějakou další formu propagace?** Vždy se hledají nové cesty, ale nic konkrétního v současné době nemáme.

Personál

- **Jak početný je současný personál centra?** Máme 6 osob.
- **Jaké jsou jejich profese a pozice?** Jsou buď trenérky a recepční nebo pouze recepční.
- **Jakým způsobem byli přijati, museli projít výběrovým řízením?** Dříve byla situace s prací jiná než v současné době, dříve se opravdu dělala výběrová řízení. V současné době mají obě strany dva zkušební dny, kdy se domluvíme, zda zaměstnanec práce baví, je schopný se naučit administrativu a i z naší strany, zda vyhovuje našim požadavkům.
- **Musí trenéři vlastnit nějaké licence? Jaké?** Pokud dělají osobního trenéra, tak musí mít licenci trenéra... pro trenéry na Power Plate to není nutné, ale my takové zaměstnance nepřijímáme, takže všichni trenéři, vyjma specifických skupinových lekcí, což je třeba jóga, musí mít kurz trenéra a pokud vedou nějakou lekci, musí absolvovat školení. Všichni mají školení Hany Bany, to znamená obsluha VacuShape, kardio, Power Plate, TRX....
- **Na co kladete u zaměstnanců největší důraz, jací by měli být?** Musí je bavit cvičení, sport, to znamená práce zábavou, musí být spolehliví, důležitá je pravdomluvnost, musí to být akční lidé, ne spící panny. Musí mít znalosti o produktech, které jsou s fitness propojeny.
- **Vyžadujete po zaměstnancích něco speciálního?** Firemní triko, upravenost, oblečení pro cvičení, takže ne dlouhé náušnice a tak... jedná se o trenérky.
- **Co jsou podle Vás silné stránky současného personálu? Existují i nějaká nedostatky a slabiny?** Silné stránky jsou to mladé a akční holky, každá je úplně jiná při vedení lekcí, klientky mají možnost výběru trenérky, slabiny... ano jsou mladé, takže tam není ještě 100 % spolehlivost, nedotahování věcí do konce, ale to vidíme pouze my, u klientů se to neprojevuje.

Prostory centra, vybavení

- **Jak hodnotíte vybavení centra?** Stroje nejsou až tak staré a jiné typy se zatím stejně nevyrábějí.... Je to zlatá střední cesta.

- **Na co je kladen u vnitřních prostor největší důraz?** Čistota, vzdušnost, pohodlí pro klienta.
- **Proběhly v nedávné době v prostorách centra nějaké úpravy a rekonstrukce? Plánujete nějaké?** Jedná se pouze o standartní údržbu, bohužel prostory squash nám neumožňují moc velké rekonstrukce, i kdybychom rádi. Uvažujeme pouze o úpravě šaten a skříněk plus standartní údržbu... malování a tak....
- **Jsou využívány všechny prostory centra?** Prostory, které máme k dispozici, tak ano. Bohužel vždy záleží na časovém období a ročním období, vytíženost se přesunuje.
- **Jaký je přístup do centra?** Jsou to točité schody, takže nic moc, ale to změnit nejde. Snažíme se udržovat i před centrem čistotu. Bohužel díky provozovně pod námi to ne vždy je 100 % možné.

Procesy – obsluha

- **Jak dlouho obvykle trvá obsloužit příchozího zákazníka?** To je opravdu těžké říct, záleží, o jakou službu jde a zda je u nás poprvé. Pokud se jedná o squash, tak je to opravdu pár minut, pokud se jedná o novou klientku, je nutné vysvětlení, registrace, tak to je i 15 -25 minut.
- **Jakým způsobem probíhá řízení centra?** Využíváme akorát rezervační systém.
- **Jakým způsobem si mohou zákazníci rezervovat služby v centru?** Hodně způsoby, telefonicky, e-mailem, vlastní registrací, objednávky on-line, osobně.

Silné, slabé stránky a budoucí vize

- **Jaké jsou podle Vás silné stránky centra?** Jedná se o rodinný přístup, cvičení je zaměřeno hlavně na dámskou klientelu, neustálé vzdělávání personálu, zavádění nových druhů cvičení.
- **Jaké jsou podle Vás slabé stránky centra?** Specifičnost cvičení jinak moc nevím, možná ten přístup do centra.
- **Jaká je vize centra v dalších letech?** Více se zaměřit na jednotlivé klienty, začít nabízet více individuálních služeb, přidat další stěžejní služby.

Příloha č. 5 – Fotografie centra

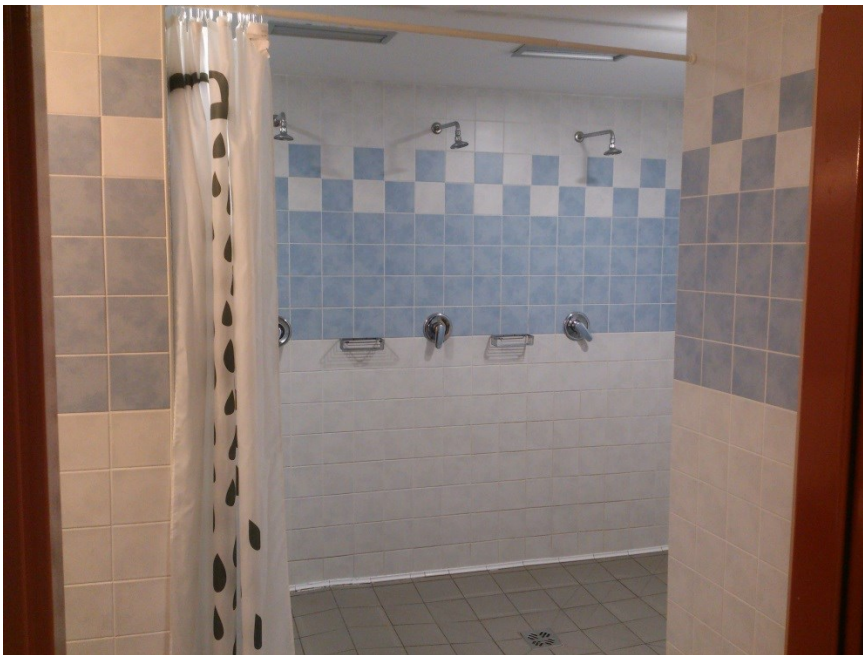
Vstupní hala:



Šatna:



Sprchy:



Squashový kurt:



Posilovna:



VacuShape

