

# Abstrakt

**Název:** Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků v In Motion Academy

**Cíle:** Cílem mé bakalářské práce je pomocí marketingového výzkumu zjistit spokojenost zákazníku v In Motion Academy. Výzkum se bude soustředit na veškeré služby, které jsou v zařízení dostupné, bude možnost doporučení na zlepšení přímo od zákazníků a také bude zahrnovat veškeré další aspekty spojené se spokojeností zákazníků, např. doprava, zázemí, apod.

**Metody:** Pro zjištění spokojenosti zákazníků byl proveden kvantitativní výzkum formou elektronického dotazování. Dotazník byl vytvořen s pomocí vedení In Motion Academy a byl rozesílán prostřednictvím zákaznické e-mailové databáze. Pro co nejdůkladnější výzkum spokojenosti zákazníků s jednotlivými službami, je i samotný dotazník velice rozsáhlý.

**Výsledky:** Z výsledků je patrné, že jsou zákazníci In Motion Academy velice spokojeni. Přesto byly při výzkumu zjištěny určité nedostatky u jednotlivých služeb. Stížnosti respondentů se nejčastěji týkaly přeplněnosti jednotlivých tréninků nebo na nedostatečnou důslednost některých trenérů. Mimo samotné služby bylo hodně připomínek na samotné zázemí haly. Obzvláště potom na nedostatek místa na sezení pro rodiče nebo nedostatečnost šaten a sociálních zařízení. Na základě výsledků výzkumu byla pro jednotlivé služby sestavena doporučení na zlepšení nebo optimalizaci. Doporučení se týkají převážně zlepšení kvality jednotlivých služeb a celkového zázemí In Motion Academy.

**Klíčová slova:** služby, sportovní služby, kvalita služeb, spokojenost zákazníka