

Abstrakt

Název: Spokojenost zákazníků ve fitness centru DrFit

Cíle: Cílem této práce je za využití metody měření kvality služeb zhodnotit spokojenost zákazníků ve vybraném fitness centru DrFit a na základě takto zjištěných poznatků navrhnout doporučení pro praxi, která by vedla ke zvýšení spokojenosti zákazníků fitness centra s jím poskytovanými službami.

Metody: Pro zpracování je využita metoda SERVQUAL dotazníku umožňujícího zjištění rozdílů mezi skutečně vnímanou úrovní poskytované služby oproti očekávání. Takto zjištěné výsledky jsou prezentovány v přehledných tabulkách a grafech.

Výsledky: Výsledky ukazují na spokojenost zákazníků fitness centra DrFit s poskytovanými službami, byť v některých oblastech byla očekávání vyšší než reálné vnímání, což však umožnilo vyvodit doporučení ke zlepšení a tím pádem zvýšení spokojenosti zákazníků.

Klíčová slova: SERVQUAL, dotazník, měření kvality služeb, marketing, zákazník