PŘÍLOHY

Příloha č.1: Předávací protokol dat

Předávací protokol dat

Marly Tiner Company s.r.o. s identifikačním číslem 27456013 provozující fitness centrum DrFit se sídlem Makovského 1392/2b, Praha 6 163 00 vydává souhlas s předáním dat v papírové podobě studentce Anně Haškovcové, datum narození 28.05.1999, Jižní 1358/16, Rudná 25219.

Data se týkají výsledků dotazníkového šetření spokojenosti zákazníků, která budou zpracována, uchována a publikována v anonymní podobě v bakalářské práci. Přístup k datům bude mít pouze řešitel práce.

Data budou shromažďována a zpracovávána v souladu s nařízením EP a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů a zákona č. 110/2019 Sb., Zákon o zpracování osobních údajů.

V Praze, dne 1. 5. 2022

MARLY TINER COMPANY s.r.o.
Nivanova 1063/46
163 00 Praha 6 - Řepy
IČ: 27456013 DIČ: CZ27456013

Student

Marly Tiner Company s.r.o.

Příloha č.2: SERVQUAL dotazník

DOTAZNÍK VAŠÍ SPOKOJENOSTI

Vážený zákazníku fitness centra DrFit,

Předkládáme Vám tento dotazník za účelem zjistit Vaši spokojenost s poskytovanými službami. Prosíme Vás o zodpovězení několika následujících otázek. Po vyhodnocení tohoto dotazníku budou vyvozeny možné změny, které by vedly ke zlepšení kvality služeb ve Vašem fitness centru a možnému naplnění Vašeho očekávání o ideálním fitness centru. Váš názor je velmi cenný. **Celý dotazník je anonymní a zabere Vám maximálně 5-10 minut.**

Děkujeme Vám!

A. U NÁSLEDUJÍCÍCH OTÁZEK, PROSÍM, VYZNAČTE VÁMI VYBRANOU ODPOVĚĎ.

1) Jaké je Vaše pohlaví?
   a. Muž b. Žena
2) Do jaké věkové kategorie patříte?
   a. Do 20 let b. 21-30 let c. 31-40 let d. 41-50 let e. 51-60 let f. nad 60 let
3) Jste?
   a. zaměstnaný/á – pozice:
   b. nezaměstnaný/á e. v důchodu
   c. v domácnosti f. student
   d. na mateřské
4) Jaký je Váš čistý finanční příjem za jeden měsíc?
   a. Do 9 999 Kč/měsíc c. 20 000 – 29 999 Kč/měsíc
   b. 10 000 – 19 999 Kč/měsíc d. 30 000 a více Kč/měsíc
5) Jak často navštěvujete naše fitness centrum?
   a. 3x týdně a více c. 1x týdně
   b. 2x týdně d. méně často
6) Jak dlouho již naše fitness centrum navštěvujete?
   a. více než 2 roky c. půl roku až 1 rok
   b. 1-2 roky d. méně než půl roku
7) Jaké jsou hlavní důvody Vašich návštěv v DrFit? (možno označit více odpovědí)
   a. zdravotní důvody d. vypadat lépe
   b. zvýšená kondice e. jiné (prosím vypište):_____
   c. zábava
8) Jaký druh vstupného využíváte?
   a. jednorázové vstupné c. kreditní (bodová) karta
   b. časová permanentka e. jiný (prosím vypište):_____

1…souhlasím 7…nesouhlasím

9) Cenová úroveň poskytovaných služeb v DrFit odpovídá kvalitě. 1 2 3 4 5 6 7

B. NYNÍ PROSÍM VYJÁDŘETE, JAK KVALITNÍ SLUŽBY **OČEKÁVÁTE** OD DrFit (1. ČÁST OTÁZKY) A JAK SKUTEČNĚ **VNÍMÁTE** POSKYTOVANÉ SLUŽBY V DrFit (2.ČÁST OTÁZKY)

ZDŮRAZDŇUJEME, ŽE ANALYZUJEME ROZDÍL MEZI OČEKÁVÁNÍM (VAŠIMI NÁROKY) A VÁMI SKUTEČNĚ VNÍMANOU KVALITOU SLUŽEB CENTRA DrFit.

V následující sekci proto prosím vyznačte míru souhlasu či nesouhlasu s danými výroky dle Vašeho osobního názoru a to v rozsahu -3 až 3. Kdy -3 znamená, že absolutně nesouhlasíte a 3, že plně souhlasíte. Tedy čím více bodů přiřadíte, tím více s výrokem souhlasíte.

Příklad:

0	**S tímto tvrzením absolutně SOUHLASÍM.**	-3 -2 -1 0 1 2 (3)
	S tímto tvrzením absolutně NESOUHLASÍM.	(-3) -2 -1 0 1 2 3

1	**Fitness centrum DrFit podle mých představ by mělo mít moderně vypadající vybavení.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Toto fitness centrum DrFit je podle mého názoru moderně vybaveno.	-3 -2 -1 0 1 2 3
2	**DrFit by podle mých představ mělo mít příjemné prostředí.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	DrFit podle mě nabízí příjemné prostředí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
3	**Zaměstnanci v DrFit podle mých představ by měli elegantní a profesionální vzhled.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Zaměstnanci v DrFit mají elegantní a profesionální vzhled.	-3 -2 -1 0 1 2 3
4	**DrFit by podle mých představ mělo mít přitažlivé a poutavé propagační materiály.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Informační materiály a webové stránky DrFit jsou zpracovány přitažlivě.	-3 -2 -1 0 1 2 3
5	**DrFit by podle mých představ mělo plnit své povinnosti a sliby.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Služba, kterou využívám ve DrFit, mi byla poskytnuta, jak bylo přislíbeno.	-3 -2 -1 0 1 2 3
6	**DrFit by podle mých představ mělo být ochotné zákazníkovi pomoc při řešení problému.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Mohu se vždy spolehnout na veškerý zákaznický servis DrFit.	-3 -2 -1 0 1 2 3
7	**DrFit by podle mých představ mělo vždy poskytnout služby bez nedostatků, na které by bylo třeba upozornit.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Služba mi je vždy poskytnuta bez nedostatků, na které bych musel/a upozorňovat.	-3 -2 -1 0 1 2 3
8	**DrFit by podle mých představ mělo vždy poskytovat zákazníkům bezchybné služby.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Mé předchozí zkušenosti s DrFit byly vždy pozitivní.	-3 -2 -1 0 1 2 3
9	**Zaměstnanci DrFit by měli informovat zákazníky, kdy jim bude služba poskytnuta.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Jsem vždy informován o čase a případných změnách mého programu ve DrFit.	-3 -2 -1 0 1 2 3

10	**Zaměstnanci DrFit by podle mých představ měli okamžitě obsloužit své klienty.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personal DrFit mě vždy okamžitě obslouží.	-3 -2 -1 0 1 2 3
11	**Zaměstnanci DrFit by podle mých představ měli být vždy ochotni poradit svým klientům.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál DrFit je vždy ochoten mi pomoci.	-3 -2 -1 0 1 2 3
12	**Zaměstnanci DrFit by podle mých představ měli vždy reagovat na požadavky zákazníků.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál DrFit je vždy připraven reagovat na mé požadavky.	-3 -2 -1 0 1 2 3
13	**Zaměstnanci DrFit by si podle mých představ měli získat zákazníkovu důvěru.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Zaměstnanci DrFit ve mně vzbuzují pocit důvěry.	-3 -2 -1 0 1 2 3
14	**Zákazníci DrFit by si podle mých představ měli být jisti poctivostí personálu.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Jsem si jist poctivostí personálu DrFit.	-3 -2 -1 0 1 2 3
15	**Zaměstnanci DrFit by podle mých představ měli být vždy zdvořilí ke svým zákazníkům.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Zaměstnanci DrFit jsou vůči mně vždy zdvořilí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
16	**Personál DrFit by podle mých představ měl mít dost znalostí k zodpovězení všech otázek.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál DrFit dokáže vždy kompletně zodpovědět mé dotazy.	-3 -2 -1 0 1 2 3
17	**DrFit by podle mých představ mělo věnovat každému zákazníkovi pozornost.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál DrFit dokáže individuálně přistupovat k mým potřebám.	-3 -2 -1 0 1 2 3
18	**DrFit by podle mých představ mělo vždy jednat v nejlepším zájmu svých zákazníků.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Zaměstnanci DrFit jednají vždy v mém nejlepším zájmu.	-3 -2 -1 0 1 2 3
19	**Zaměstnanci DrFit by se podle mých představ měli zajímat o potřeby zákazníků.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál DrFit se zajímá o mé potřeby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
20	**Zaměstnanci DrFit by podle mých představ měli porozumět specifickým potřebám svých zákazníků.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál DrFit rozumí mým potřebám.	-3 -2 -1 0 1 2 3
21	**DrFit by podle mých představ mělo mít vhodně zvolenou otevírací dobu.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Otevírací doba DrFit mi vyhovuje.	-3 -2 -1 0 1 2 3
22	**Ve DrFit by podle mých představ měl být program sestaven adekvátně k zákazníkově výkonnosti.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Cvičení, které absolvuji ve DrFit, je sestaveno adekvátně k mé výkonnosti.	-3 -2 -1 0 1 2 3
23	**Ve DrFit by podle mých představ mělo cvičení probíhat bez nečekaných přerušení.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Cvičení, která absolvuji ve DrFit, mohu vždy dokončit bez nežádoucího přerušení.	-3 -2 -1 0 1 2 3
24	**Ve DrFit by podle mých představ měli mít trenéři zkušenosti a poskytovat bezchybné cvičení.**	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Můj trenér je zkušený a jeho cvičení jsou vždy vynikající.	-3 -2 -1 0 1 2 3

C. MEZI NÁSLEDUJÍCÍ VLASTNOSTI CENTRA ROZDĚLTE PODLE OSOBNÍ PREFERENCE A DŮLEŽITOSTI CELKOVÝCH 100 BODŮ. ČÍM VÍCE BODŮ PŘIŘADÍTE DANÉ VLASTNOSTI, TÍM VĚTŠÍ PRIORITU PRO VÁS MÁ.

Hmotné zajištění – to, co zákazník vidí a s čím přichází do styku.

Spolehlivost – schopnost provádět servis v inzerované kvalitě. Služba je poskytována správně a dle zadání.

Odpovědný přístup – připravenost pomoci zákazníkovi a poskytovat mu pohotový servis a obsluhu.

Pocit jistoty – záruka poučeného a zdvořilého personálu, který vzbuzuje důvěru. Dále sem patří dobré zázemí firmy.

Empatie – poskytování pečlivého a individuálního přístupu k zákazníkovi.

Vlastnosti	**Počet bodů**
Hmotné zajištění fitness centra	
Spolehlivost fitness centra	
Odpovědný přístup zaměstnanců	
Pocit jistoty	
Empatie zaměstnanců	
Součet	**100**

D. Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení fitness centra? Prosím, učiňte tak.

_____

_____

_____

_____

Děkuji Vám za strávený čas při vyplňování a za Vaše cenné názory.

Dotazník prosím odevzdejte na **recepci**.

Anna Haškovcová

Univerzita Karlova, Fakulta tělesné výchovy a sportu