

Příloha číslo 1: Dotazník pro marketingový výzkum spokojenosti zákazníků se službami fitness centra Euforie

DOTAZNÍK ZÁKAZNÍKŮM FITNESS CENTRA EUFORIE

Vážení zákazníci,

prosím vás o vyplnění tohoto anonymního dotazníku, neboť jen díky vašim pokud možno upřímným odpovědím budu moci provést marketingový výzkum týkající se Fitness centra Euforie.

Vámi poskytnuté informace a údaje budou použity ke zkvalitnění služeb fitness centra, pro účely diplomové práce na FTVS UK a podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů nebudou zneužity. Dotazník vyplňte, prosím, hned zde na místě. Odpovědi kroužkujte, pokud není uvedeno jinak.

děkuji za vaši spolupráci,

Bc. Kristýna Kovaříková, studentka FTVS UK

1. Jak často navštěvujete Fitness Euforii?

- a) častěji než 4x týdně b) 3-4x týdně c) 2x týdně
d) 1x týdně e) zpravidla 1x/měsíc

2. Kdy obvykle navštěvujete fitness centrum? (Např.: pondělí ráno) Vypište:

3. Odkud jste se o fitness centru Euforie dozvěděli?

- a) z internetu b) z ostatních médií c) z referencí od známých
d) jiné (vypište):

4. Kolik peněz si průměrně dobíjíte na kartičku Euforie? Vypište (zaokrouhleno na stovky):

5. Jakým způsobem se do fitness centra dopravujete?

- a) pěšky b) autem c) MHD d) jiné (vypište):

6. Jaký je hlavní motiv vaší návštěvy fitness centra? (možno více odpovědí)

- a) chci zhubnout b) zábava c) životní styl d) jiné (vypište):

7. Jak dlouho vám obvykle cesta do fitness centra trvá?

- a) do 15 minut b) 16-24 minut c) 25-34 minut d) 35-44 minut
e) 45 minut a více

8. Jaké služby využíváte? (možno více odpovědí)

- a) studiové hodiny b) posilovna c) solárium d) power plate e) vacushape

16. Jaký je hlavní důvod, že jste posilovnu nenavštívil/a?

- a) nemám zájem b) mám strach, že na mě budou koukat ostatní návštěvníci
c) nevím, jak tam cvičit d) necítím se tam dobře e) jiný důvod (vypište):

- pokračujte otázkou č.19

17. Co děláte v posilovně? (možno více odpovědí)

- a) jdu do kardiozóny
b) cvičím s osobním trenérem
c) využívám sám/sama všechny stroje mimo Kinesis
d) využívám všechny stroje
e) nevyžívám stroje, ale ostatní cvičební pomůcky ano
f) jdu na kruhový trénink

18. Ohodnoťte, prosím, následující parametry vztahující se k posilovně (1-velmi spokojen/a; 4-velmi nespokojen/a)

čistota	kardiozóna	stroje v posilovně (mimo kardio)
1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
ostatní cvičební pomůcky	atmosféra	hudba
1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4

19. Ohodnoťte na škále 1-4 vaši spokojenost u Fitness Euforie: (1-velmi spokojen/a, 4- velmi nespokojen/a):

poskytované služby:	1	2	3	4
cena:	1	2	3	4
lokalita:	1	2	3	4
propagace:	1	2	3	4
personál:	1	2	3	4
forma obsluhy:	1	2	3	4
celková spokojenost:	1	2	3	4

U čeho jste nezaškrtnli „1“ odůvodněte, prosím, proč?

poskytované služby:

cena:

lokalita:

propagace:

personál:

forma obsluhy:

celková spokojenost:

20. Prosím, ohodnot'te na škále 1-4 vaši spokojenost s následujícími parametry:
(1-velmi spokojen/a, 4- velmi nespokojen/a):

šatna nahoře:	1	2	3	4
šatna dole:	1	2	3	4
sprchy:	1	2	3	4
toalety :	1	2	3	4
čekací prostory na lekce:	1	2	3	4
místo na přezouvání (dole):	1	2	3	4
dětský koutek:	1	2	3	4
zaměstnanci:	1	2	3	4
otevírací doba:	1	2	3	4

U čeho jste nezaškrtili „1“ odůvodněte, prosím, proč?

šatna nahoře:

šatna dole:

sprchy:

toalety:

čekací prostory na lekce:

místo na přezouvání (dole):

dětský koutek:

zaměstnanci:

otevírací doba:

21. Prosím, odpovězte na následující tvrzení ANO nebo NE.

- Plně důvěřuji službám ve fitness Euforie.
- Zakoupené služby jsou vysoce kvalitní.
- Cenová úroveň poskytovaných služeb ve fitness centru se mi zdá odpovídající jejich kvalitě.
- Zakoupené služby ve fitness centru vždy splnily moje očekávání a potřeby.
- Při vyřizování stížností jsem se vždy setkal/a s pozitivním přístupem.
- Fitness centrum bych doporučil/a svým známým.
- Stávající fitness bych opustil/a, pokud by obdobné služby nabídlo konkurenční zařízení za výrazně nižší ceny.

22. Jak moc jsou pro vás důležité tyto aspekty u personálu? (1-velmi důležité; 4-nedůležité)

vstřícnost	úroveň dovedností a znalostí	vzdělání	ochota
1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4

23. Jak jste s těmito aspekty spokojen/a u zaměstnanců Euforie?
(1-velmi spokojen/a; 4-velmi nespokojen/a)

vstřícnost	úroveň dovedností a znalostí	vzdělání	ochota
1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4

24. Když odcházím z fitness centra, jaké pocity nejčastěji prožívám? (možno více odpovědí)

a) spokojenost b) naplnění c) otrávenost d) zklamání e) jiné (vypište):

25. Pohlaví:

a) žena b) muž

26. Věk

a) do 18 b) 19 – 28 c) 29 – 38
d) 39 – 48 e) 49 - 58 f) 59 a více

27. Nejvyšší dosažené vzdělání:

a) základní b) středoškolské bez maturity c) středoškolské s maturitou
d) vyšší odborné e) vysokoškolské

Zde je prostor pro vaše jakékoli připomínky, názory a návrhy na zlepšení služeb Euforie.

Děkuji moc za váš čas

Bc. Kristýna Kovaříková