

Abstrakt

Název práce: Výzkum spokojenosti členů v Taneční škole B-Original Praha s kvalitou služeb.

Cíle práce: Cílem práce bylo zhodnocení spokojenosti členů s poskytovanými sportovními službami. Získaná data sloužila k vytvoření návrhu na zlepšení poskytovaných služeb.

Metody: Metody, které byly v této práci použity, vycházejí z teoretických poznatků, souvisejících s daným tématem. Při výzkumu spokojenosti členů byla použita metoda kvalitativního šetření formou ohniskových skupin. Výsledky byly interpretovány pomocí shrnujícího protokolu. Na základě těchto výsledků byla stanovena úroveň spokojenosti členů s fungováním organizace.

Pro získání základních informací o provozu Taneční školy B-Original bylo provedeno polostrukturované interview s majitelem.

Výsledky: Na základě provedeného marketingového výzkumu lze konstatovat, že Taneční škola B-Original má díky vysoké kvalitě svých služeb velké množství spokojených členů. Návrhy na opatření byly předloženy vedení taneční školy a měly by spokojenost členů ještě zvýšit.

Klíčová slova: sportovní služby, spokojenost zákazníka, taneční škola, skupinové dotazování, marketingový výzkum