

Přílohy

- I. Souhlas zákonných zástupců
- II. Rozvrh Taneční školy B-Original Praha
- III. Přepis interview s managementem Taneční školy B-Original Praha
- IV. Interiér Taneční školy B-Original Praha

Příloha I. Souhlas zákonných zástupců

Souhlasím, že se můj syn/dcerazúčastnil marketingového výzkumu na téma spokojenosti s poskytovanými službami v Taneční škole B-Original Praha.

V.....

Dne.....

Podpis:

Příloha II. Rozvrh Taneční školy B-Original Praha

Velký Sál													
	11:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30
PO		15:00-16:00 HIP HOP DVK 8-11 let, zač. (Lucka)		16:00-17:30 HIP HOP DVK 8-11 let, pokr. (Terka)			17:30-19:00 HIP HOP JVK 12-14 let, pokr. (Adam)			19:00-20:30 HIP HOP HVK 15+, pokr. (Maykl)			
ÚT			15:30-17:00 HIP HOP DVK 8-11 let, mírně pokr. (Hajčes)			17:00-18:30 HIP HOP JVK 12-14 let, mírně pokr. (Adam)		18:30-19:30 HIP HOP HVK 15+ zač. (Adam)			19:30-21:00 HIP HOP HVK 15+, mírně pokr. (Maty)		
ST	11:30-13:00 HIP HOP A- TEAM	15:00-16:00 HIP HOP DVK 8-11 let, zač. (Lucka)		16:00-17:30 HIP HOP DVK 8-11 let, pokr. (Terka)			17:30-19:00 HIP HOP JVK 12-14 let, pokr. (Adam)			19:00-20:30 HIP HOP HVK 15+, pokr. (Maykl)			
ČT			15:30-17:00 HIP HOP DVK 8-11 let, mírně pokr. (Hajčes)			17:00-18:30 HIP HOP JVK 12-14 let, mírně pokr. (Hajčes)		18:30-20:00 HIP HOP HVK 15+, pokr. (Mafo)			20:00-21:00 Street Fun (Vřta)		
PÁ	11:30-13:00 HIP HOP A- TEAM		15:30-16:30 HIP HOP DVK 8-11 let, zač. (Dorka)	16:30-17:30 HIP HOP JVK 12-14 let, zač. (Dorka)			17:30-18:30 OC House (Mafo)						

Malý Sál												
	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30
PO	15:00-16:00 Break Dance zač. (Sigi)		16:00-17:30 Break Dance pokr. (Sigi)				18:00-19:00 Dancehall (Klárka)		19:00-20:30 HVK Freestyle			
ÚT	15:00-16:00 HIP HOP příp. 4-5 let (Dorka)		16:00-17:00 HIP HOP příp. 6-7 let (Dorka)		17:00-18:30 HIP HOP JVK 12-14 let, pokr. (Hajčes)			18:30-20:00 HIP HOP HVK 15+, pokr. (Maťo)		20:00-21:00 Street Fun (Vířa)		
ST		15:30-16:30 HIP HOP DVK 8-11 let, zač. (Dorka)		16:30-17:30 HIP HOP JVK 12-14 let, zač. (Dorka)			18:00-19:00 OC Hip Hop (Miss Bibi)		19:00-20:30 HVK Freestyle (Miss Bibi)			
ČT	15:00-16:00 HIP HOP příp. 4-5 let (Dorka)		16:00-17:00 HIP HOP příp. 6-7 let (Dorka)		17:00-18:30 HIP HOP JVK 12-14 let, zač. (Adam)			18:30-19:30 HIP HOP HVK 15+, zač. (Adam)		19:30-21:00 HIP HOP HVK 15+, mírně pokr. (Maty)		
PÁ	15:00-16:00 Break Dance zač. (Sigi)		16:00-17:30 Break Dance pokr. (Sigi)			17:30-18:30 OC Lockin (Adam)		18:30-19:30 Dancehall (Klárka)				

Příloha III. Přepis interview s managementem Taneční školy B-Original Praha

Tazatel - T

Respondent - R

T: *„Ahoj Maťo, mockrát ti děkuji, že sis na mě udělal čas a pevně věřím, že tě nebudu zdržovat příliš dlouho. Mám připravených 7 hlavních oblastí, které bych s tebou chtěl probrat, a které kopírují marketingový mix pro služby.“*

„Na úvod bych tě chtěl poprosit o krátké představení sebe sama a školy a poté bychom se věnovali právě tomu mixu.“

R: *„Moje jméno je Matěj Zvara, jsem předseda výkonného výboru, to je moje oficiální funkce v Taneční škole B-Original. Neoficiální funkce je, že jsem jedním ze dvou vedoucích Taneční školy B-Original. Taneční školy B-Original má právní formu z.s., což je zkratka pro zapsaný spolek, takže je to forma neziskové organizace. Vznikla v roce 2009, zakládajícími členy jsem byl já, můj bratr Michal Zvara a Jan Liška. V současné době ten třetí zakládající člen již není společníkem a nemá ve firmě žádnou funkci. Výkonný výbor se nyní skládá ze tří členů - mě, Michala a třetího doplňujícího člena.“*

T: *„Z jakého důvodu jste taneční školu založili? Proč jste se k tomu rozhodli?“*

R: *„Ještě bych k předchozí otázce dodal, že jsme taneční škola, která je zaměřená na streetové taneční techniky, jinak nazývané street dance, a v rámci této skupiny tanců vyučujeme styly jako hiphop, break dance, poppin, dancehall, KRUMP a další styly.“*

„V prvním momentě nás vedly dvě základní věci. První byla nespokojenost se stavem v klubu, ve kterém jsme působili předtím (B.D.S. Academy - pozn. tazatel) jako lektoři a tanečníci a druhá byla nabídka ze strany právě toho třetího zakládajícího člena, který tedy v současnosti již nefiguruje v naší taneční škole, ale na začátku to byl jeho nápad, abychom spolu založili taneční školu.“

T: *„Mohl bych se zeptat na vizi, se kterou taneční školu vedete?“*

R: *„My s Michalem jsme oba ctizádostiví a určitě chceme patřit mezi špičku mezi kluby, které se věnují street dance v České republice, což se dá říct, že už patříme, ale v horizontu 5 let bychom chtěli být nejúspěšnější taneční škola v republice. To má dvě roviny. Za první choreografickou stránku a za druhé freestylovou a my bychom chtěli tohoto cíle dosáhnout v obou. Je to velmi náročné, protože obě sféry jsou dost odlišně orientované.“*

T: *„V souvislosti s tímto cílem bych se chtěl zeptat, zda upřednostňujete kvalitu nad kvantitou? Neboli raději mít menší počet tanečníků, kteří se budou chtít zlepšovat, nebo do taneční školy přijmete úplně každého, i když nebude mít předpoklady stát se top tanečníkem?“*

R: *„Úplně ze začátku jedna z filozofií je, že neodmítáme žádného člena, který má zájem o tanec, to znamená, že nepořádáme žádné konkurzy a to především z toho důvodu, že věříme, že každý člověk, který má rád hudbu, má rád tanec, má rád pohyb a chce to dělat a najde v tom svou vášeň, tak to může dělat a měl by to dělat a neměl by mít žádné překážky typu, má na to talent, nemá na to talent. Jde v první o to, zda to člověka baví a má to rád.“*

T: *„Děkuji, to by k představení úplně stačilo. Nyní bych tedy rád přikročil k tomu hlavnímu, proč tady dnes jsme, a to je marketingový mix Taneční školy B-Original. První oblast, o které bych se chtěl bavit, je produkt, který poskytlujete. Jak již si říkal, ve výuce se zaměřujete na streetové taneční techniky, chtěl bych se zeptat, jak tvoříte nabídku pro vaše členy, co všechno tato nabídka obsahuje a pokud byste ji chtěli nějakým způsobem rozšířit?“*

R: *„Nabídku našich služeb tvoříme vždy tak, aby se pro každého našla taneční složka, která bude odpovídat jeho tanečním schopnostem, a zároveň bude vyhovovat jeho časovým možnostem. Pokud jde o rozšíření naší nabídky, dovedu si představit, že by mohl být zájem o párové hodiny (Salsa, New style hustle) i nepárové (jazz, moderna) jako zajímavé doplňky v tréninkovém procesu.“*

T: „Dobře, rád bych se posunul k otázce ceny, je to trošku ožehavé téma, protože lidé nemají vždy peněz na rozhazování, zároveň to není levná záležitost provozovat taneční školu. Jak se snažíte nastavit cenu kurzovního? Přihlížíte ke konkurenci nebo sledujete hlavně vlastní náklady?“

R: „Na začátku a vlastně ještě stále to má dojezd, jsme se ohlíželi na konkurenci, protože jsme se v té době ještě necítili být na takovém vrcholu, abychom si mohli určit výši cen. Kdybychom se ohlíželi pouze na výši nákladů provozu, pak by muselo být kurzovné ještě mnohem vyšší, než je v současné době. Spíše jsme se odvíjeli od toho, jak jsme si mysleli, jaká je naše hodnota, našich kurzů a práce v očích lidí respektive v porovnání s konkurencí, kterou my jako konkurenci vnímáme. Samozřejmě jsou i školy, které jsou levnější, ale nemyslíme si, že nabízejí v souhrnu takový balíček služeb jako my.“

T: „Jasně. Předpokládám, že v pohovoru u zápisu se to nějak obdobně prezentuje zákazníkovi, u poměru cena:kvalita se snažíte držet neoptimálnější úroveň.“

R: „To je další z bodů naší filozofie, možná jeden z bodů, ze kterých jsme to zakládali. Ano, lidi platí členské příspěvky a další náklady, ale v čemkoliv, co děláme, se snažíme poskytnout takovou úroveň služeb nebo takové doplňkové služby v rámci toho, co si platí, aby měli pocit, že platí za víc, než je hodnota toho za, co platí. U nás v taneční škole je zvykem dávat vždycky víc.“

T: „Dobře, super. Já bych se posunul zase o kousíček dál. To je tedy ta distribuce, která probíhá tady v Shopping pointu na Slánské. Chtěl bych se zeptat trošku do minulosti, proč jste zvolili tohle místo? Jestli bylo jediné dostupné, dobře dostupné? A také mám otázku na dostupnost místa městskou hromadnou dopravou nebo autem.“

R: „Tak, prvotních důvodů umístit naši činnost do těchto prostorů bylo několik, za prvé od vzniku taneční školy v roce 2009 jsme hledali prostory, kde bychom svoji činnost mohli vykonávat v trvalém pronájmu prostor, kde bychom nebyli omezeni, žádným dalším subjektem při tvorbě rozvrhů a chtěli jsme vytvořit taneční studio pohodlné, aby se děti a mladí lidé mohli scházet, jak před tréninkem, tak po tréninku bez toho, aby měli pocit, že je někdo vyhazuje nebo se museli střídat s někým úplně cizím, to s představami naší taneční školy nemělo nic společného. A také náklady byly, v době kdy jsme se sem rozhodli přemístit, limitující. Fungovali jsme dva roky a stále jsme si v té době nemohli dovolit členskou základnu s nějakými luxusnějšími prostory a tím trošku odpovídám i na otázku dopravy a spojení. Věděli jsme, že spojení není úplně ideální z důvodu chybějícího metra, ale je přijatelné díky tramvajovému a

autobusovému spojení. A kdybychom chtěli základnu u metra, nemohli bychom si ji s našimi náklady dovolit a ty by byly asi i dnes základní faktor při volbě místa členské základny.“

T: „Máte třeba, že za vámi jezdí zákazníci z velké dálky nebo jsou z okolí?“

R: „Ještě řeknu takový třetí zásadní důvod, proč jsme se usadili zrovna tady a to že Řepy už jsou docela okrajová část Prahy a bylo to strategické rozhodnutí, protože jsme si udělali průzkum komu, kde chybí jaké druhy tanců a v Řepích nebyl jiný konkurenční subjekt typu, jako jsme my a co se týká tanců obecně, tak je tu jeden jediný subjekt a to jsou společenské tance. To je naše jediná konkurence na poměrně velkém pražském sídlišti, takže z tohoto pohledu to pro nás bylo velmi zajímavé.“

T: „Čas od založení uplynul, a proto se chci zeptat, jestli tady v dnešní době vznikla poblíž nějaká konkurence?“

R: „Zatím, co vím v Řepích ne i taneční škola, která by se zaměřovala na stejný druh tance a ještě odpovím na tvoji otázku úplně, dojíždění je způsobeno také naším přesunem z původního sídla na Radlické a tak naše stálá klientela dojíždí za námi do Řep a co se týká poměrů dojíždějících lidí, je to 50:50, trošku se liší každý rok, ale asi 60% lidí je řepských nebo ze spádových oblastí Řep a cca 40% lidí je z relativně větší vzdálenosti a teď myslím, že to nejsou přímo sousedské městské části Prahy - Řep.“

T: „A ještě, uvažovali jste někdy, když jsme u té distribuce, o nějaké další pobočce tady v Praze?“

R: „Ano, celkem pravidelně tato otázka padá, ale pokud chceme udržet ten cíl, který jsem říkal na začátku, tak se domníváme, že pokud bychom to dělali na kvantitu, mít více lidí a více poboček, tak ano šlo by to, ale bylo by to na úkor kvality a rozhodně by se za těch podmínek nedali dosáhnout ty cíle, které jsem zmiňoval. Ty se dají dosáhnout jen v menších počtech lidí a členů, než v nějakém obrovském objemu.“

T: „K té distribuce, rozumím tomu dobře, že tady je to pronájem?“

R: „Ano, jsme v dlouhodobém pronájmu.“

T: „Dalším bodem, o kterém bych chtěl hovořit, je propagace. Zde by mě zajímalo, jaké propagační kanály využíváte, na koho propagaci zaměřujete?“

R: „Tu propagaci směřujeme především na nové členy a to konkrétně na zápis, který probíhá na začátku září. Aktuálně na propagaci používáme letáky, které necháváme roznášet na místa, na kterých očekáváme výskyt potenciálních nových členů, základní školy, obchody a místa, kde se děti a mládež nebo rodiče schází. Další formou jsou plakáty, které dáváme jednak do škol, ale také po městské části Praha - Řepy. Do

minulého roku jsme využívali placenou inzerci v lokálních novinách Řepská 17. Vždycky na začátku roku děláme na základních školách v Řepích ukázkové vystoupení pro děti s názvem Let's dance street dance. Je to přibližně půlhodinová ukázka této skupiny tanců, je to dělané formou kulturního představení, a zároveň je to i nepřímá náborová akce, protože je to v době, kdy pořádáme zápis a máme možnost rozdávat tam svoje propagační materiály. Dále probíhá na začátku roku akce s názvem Babí léto, kterou pořádá městská část Praha - Řepy, kde se představují zájmové kroužky, sportovní oddíly a základní školy.“

T: „Uvažovali jste někdy rozšířit svou propagaci touto cestou - například festival sportu Sportáček nebo Ladronka fest?“

R: „Přímo tyto akce, které jsi jmenoval, jsme nezkoušeli, ale zkoušeli jsme jiné akce, na které nás pozvali, a které byly takového plošného charakteru, a zjistili jsme, že tyto formy nejsou, alespoň z našeho pohledu, tak efektivní, jako jiné formy propagace. Je to především z důvodu, že když působíme na tak velkém území, tak o každého zákazníka musíme bojovat s dalšími desítkami, možná i stovkami, organizací nabízejících aktivity pro volný čas.“

T: „Zmínil jsi ještě ostatní média. Mohl by si to rozvést a říci jaká další média využíváte?“

R: „Máme svoje webové stránky. Na konci roku 2015 jsme spustili úplně nový web, který jsme se snažili vytvořit na základě informací od našich členů a lektorů. Využíváme také placenou reklamu u vyhledávačů. Akorát co se týče Facebooku, tak tam prozatím nemáme placenou reklamu, ale máme tam svoji oficiální stránku, kde děláme události na akce a náborů, které přes naše lektory a loajální členy sdílíme a šíříme dál.“

T: „A ještě jedna otázka k té propagaci, tys to tady už nakoušl, ale řekněme, snažíte se působit na faktor umístění bydliště nebo na faktory demografické, tedy hlavně věk? Když vezmeme děti navštěvující základní školy, chcete působit na děti nebo hlavně na jejich rodiče, kteří za ně v tomto věku víceméně rozhodují? A jak na ty rodiče působíte?“

R: „Jsou místa, kde člověk může působit hlavně na děti nebo jediné na děti, to jsou právě představení na školách, ale ty letáky, které se tam s vystoupením nechají a děti je přinesou domů, působí právě na rodiče, ale samozřejmě musí dostat nějakou pozitivní referenci od svých dětí. Co se týká jiných míst, o kterých jsem mluvil, jako jsou obchody tak to jsou především na rodiče zaměřená místa, zase nějaké sociální sítě jako Facebook“

jsou zaměřené zase na ty mladší, ale i část dospělých a webové stránky jsou takový univerzální prostředek, jak zaujmout starší i mladší věkovou skupinu.

T: „Ještě jsem chtěl jednu věc. Užíváte při té propagaci, to že se snažíte dostat mezi špičku tanečních škol, což já vím, že se tak nějak daří? Snažíte se tento faktor představit nadějným uchazečům?“

R: „Snažíme, vždycky se na propagačních materiálech objeví něco, co podporuje tuto myšlenku. U propagačních materiálů je to podáno, buď přímou, nebo nepřímou metodou. Na tomhle letáku je kluk držící pohár, to je nepřímá metoda, předání znaků úspěchu a zároveň je tam zvýrazněný nějaký poslední úspěch. Naše historické úspěchy jsou zmíněny na webových stránkách, kde lidé vyhledávají další informace. Další nepřímou metodou je zveřejňování našich videí ze soutěží na webových stránkách a Facebooku.

T: „Další zastřešující bod se jmenuje Lidé, to znamená místní personál, od lektorů přes recepci. Zajímalo by mě, jaká jsou z tvého pohledu kritéria pro výběr lektorů? Měl by to být spíše top tanečník nebo člověk, který rozumí lidem? Samozřejmě ideální je kombinace obojího. A v případě, že by sis vybral špatně, jak by si to řešil?“

R: „Zaprvé, snažíme se my vychovávat si náš personál, tak abychom mohli vychovat i tanečnický, tak jak chceme. Nejdeme cestou předem hotových top lektorů a tanečnicků, aby byli garanti úspěchu. Pro nás je nejdůležitější, aby ti lidé měli hluboký vztah ke škole, aby poznali nás, naši myšlenku s jakou to vedeme, aby mohli nosit ty hodnoty, se kterými se školu snažíme vést. Ano, cesta existuje jednodušší, ale tam by nebyla garance filozofických a lidských hodnot.“

T: „Jedna pichlavá otázka. Stalo se ti někdy, že bys z důvodu nedodržení myšlenky nebo nějakého jejího porušení musel ukončit poměr s některým z lektorů?“

R: „Naneštěstí se to stalo, ale bylo to jen potvrzení, že jsme si najali externí lektory, kteří byli top ve svém oboru, ale neměli žádný vztah k naší škole.“

T: „Ještě jedna věc k lidem, která je zásadní pro kohokoliv, kdo poskytuje službu, protože ti lidé jsou ti, kdo je v přímém kontaktu se zákazníkem. Dbáte proto také o jejich spokojenost?“

R: „V současné době se jim snažíme dávat benefity, které jim zpříjemňují působení v taneční škole. Ze začátku neměli benefity skoro žádné, to souviselo především s náklady, ale i v současné době se snažíme s benefity šetřit, protože benefity jsou stimul, který když se lidem vezme, tak oni ztratí motivaci. Proto se snažíme naše lektory motivovat k práci i jinými způsoby.“

T: „Snažíte se také o jejich další vzdělávání?“

R: „Zaměřujeme se i o tuto stránku, lektori mají možnost navštěvovat open classes, od loňského roku máme i čistě lektorskou složku, každý měsíc děláme pro lektory školení, na kterých se je snažíme vzdělávat v jiných než tanečních oblastech. V externích oblastech přispíváme našim lektorům na street dance kemp, největší taneční akci v České republice. Ještě probíhá několik akcí, které se snažíme našim lektorům přiblížit, a to je například choreo connection.“

T: „V krátkosti bych se chtěl zeptat na recepční, která je nedílnou součástí taneční školy, snažíte se i u ní nějakým způsobem motivovat?“

R: „I u této funkce se snažíme už u výběrového řízení najít člověka, který má vztah k tanci nebo předpoklady pro tento vztah, protože pracoviště je hlučné, tak je nezbytné, aby ten člověk měl kladný vztah k tomuto stylu hudby. Snažíme se toho člověka vybírat na základě doporučení, aby se nejednalo o cizího člověka. Co se týká přímo motivace tady na pracovišti, tak taková nepřímá forma je možnost pracovat v kolektivu mladých lidí. Co se týká finančních stimulů, tak má pracovník část fixní a část bonusovou na základě odvedených úkolů.“

T: „Poslední otázka k lidem směřuje ke kontrole. Chtěl bych se zeptat, zda a jakým způsobem kontrolu provádíš?“

R: „Kontrola probíhá, ale cítím, že by kontrola měla být intenzivnější a častější. Ale u lektorů si stojíme za tím, že by se měli učit z vlastních chyb a veškeré potřebné know how se dozívají na měsíčních školeních. Na konci roku probíhá s lektory hodnotící pohovor ohledně choreografie a také jejich práce s lidmi. Co se týká recepční, tak ta funguje trochu jinak. Má zadané pravidelné úkoly a týdenní úkoly, takže každý týden probíhá revize, zda a jak ten člověk tyto úkoly splnil.“

T: Předposledním bodem je materiální prostředí neboli interiér provozovny. Chtěl by si něco přidat k interiéru?“

R: „Snažíme se každý rok, aby se lidé vraceli do čistého a příjemného prostředí. Každý rok měníme obrazy, každý rok malujeme, něco se dokupuje, něco se renovuje.“

T: „Můžeš zmínit nějakou poslední novinku?“

R: „Tento rok jsme především měnili výzdobu a nově se potahovali gauče. Rok předtím se dělaly nové graffiti, montovala se televize, koupil se XBOX a snažili jsme se zlepšit vzduchotechniku, které se nám nedaří zlepšit, protože na to v současné době nemáme finance, protože aby se výrazně zlepšila, musela by se kompletně celá vyměnit.“

T: „Mluvil si o čistém a příjemném prostředí, znamená to, že si platíte uklízečku?“

R: „Máme člověka, který tady každý den před začátkem výuky uklidí.“

T: „Poslední je bod proces, který jsme již částečně probrali během našeho rozhovoru a který budu ještě probírat s lektory. Tebe bych se chtěl zeptat, zda máte rozvrženo, kdo má na starosti kterou část procesu a jak?“

R: „Co se týče komunikace s veřejností a rozesílání obecných informací, tak to má na starosti recepční. Komunikaci ohledně tanečních věcí má na starosti lektor. Další informace se snažíme sdílet na webových a Facebookových stránkách.“

T: „Dobře, z mojí strany to byla poslední věc, mockrát ti děkuji za tvůj čas.“

IV. Interiér Taneční školy B-Original Praha

Společenská místnost



Šatny



Velký sál



Malý sál

