

Abstrakt

Název: Porovnání fitness center v Českém Brodě z hlediska spokojenosti zákazníků

Cíl: Hlavním cílem této práce je porovnání kvality poskytovaných služeb dvou fitness center v Českém Brodě z pohledu spokojenosti zákazníka. Jedná se o fitness centrum Infinity a fitness centrum Natálie. Dalším cílem je, po zjištění s čím jsou zákazníci spokojeni a nespokojeni, určit, ve kterém fitness centru jsou zákazníci se službami spokojenější.

Dílčím cílem je doporučit vedení obou fitness center případná východiska pro vyšší spokojenost zákazníků.

Metody: Primární data byla získána pomocí dotazníku Servqual, který měli možnost vyplnit zákazníci na recepcích obou fitness center. Další data byla získána pomocí polostrukturovaného rozhovoru s vedením fitness center.

Výsledky: Z dotazníkového šetření spokojenosti zákazníků je zřejmé, že zákazníci jsou více spokojeni se službami ve fitness centru Natálie. Ani v jednom fitness centru nejsou ovšem zákazníci plně spokojeni ve všech oblastech zkoumání. V závěru práce jsou navržena doporučení, kterými by se fitness centra měla zabývat a tím zvýšit spokojenost zákazníků s jejich službami.

Klíčová slova: Servqual dotazník, fitness, spokojenost zákazníka, sportovní služby, konkurence