

Příloha č.1: DOTAZNÍK KE ZJIŠTĚNÍ VAŠÍ SPOKOJENOSTI SE SLUŽBAMI FITNESS CENTRA „INFINITY“

Vážený zákazníku fitness centra „INFINITY“, předem bych Vám chtěla poděkovat za vyplnění krátkého dotazníku. Dotazník poslouží jako podklad k mé bakalářské práci. Po vyhodnocení tohoto dotazníku budou předloženy vedení fitness centra možné změny, které by měly vést ke zlepšení kvality služeb ve vašem fitness centru a snad i k naplnění Vašeho očekávání o ideálním fitness centru. Váš názor je pro nás velice cenný.

Celý dotazník je anonymní a zabere vám přibližně 5 minut.

Děkujeme vám!

Jana Čokrtová UK FTVS

- A. NYNÍ PROSÍM VYJÁDŘETE, JAK KVALITNÍ SLUŽBY **OČEKÁVÁTE** OD FITNESS CENTRA (1. ČÁST OTÁZKY) A JAK SKUTEČNĚ **VNÍMÁTE** POSKYTOVANÉ SLUŽBY VE FITNESS CENTRU „INFINITY“ (2. ČÁST OTÁZKY). ZDŮRAZŇUJEME, ŽE ANALYZUJEME ROZDÍL MEZI VAŠÍM OČEKÁVÁNÍM (NÁROKY) A VÁMI SKUTEČNĚ VNÍMANOU KVALITOU SLUŽEB FITNESS CENTRA „INFINITY“.
- 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 bodu přiřadíte, tím více s výrokem souhlasíte. Viz příklad 0.

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

1	FC by podle mých představ mělo mít příjemné prostředí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	FC „Infinity“ podle mě nabízí příjemné prostředí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
2	FC by podle mých představ mělo mít přitažlivé propagační materiály.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Informační materiály a webové stránky FC „Infinity“ jsou zpracovány přitažlivě.	-3 -2 -1 0 1 2 3
3	FC by podle mých představ mělo plnit své povinnosti a sliby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Služba, kterou využívám ve FC „Infinity“, mi byla poskytnuta, jak bylo přislíbeno.	-3 -2 -1 0 1 2 3
4	FC by podle mých představ mělo být ochotné zákazníkovi pomoci při řešení problému.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Můžu se vždy spolehnout na veškerý zákaznický servis FC „Infinity“	-3 -2 -1 0 1 2 3
5	FC by podle mých představ mělo poskytnout služby bez nedostatků, na které by bylo třeba upozornit.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Služba je mi vždy poskytnuta bez nedostatků, na které bych musel/a upozorňovat.	-3 -2 -1 0 1 2 3
6	FC by podle mých představ mělo poskytovat skupinové lekce zákazníkům včas.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Služba, kterou využívám ve FC „Infinity“, je mi vždy poskytnuta ve smluveném čase.	-3 -2 -1 0 1 2 3
7	FC by podle mých představ mělo vždy poskytovat zákazníkům bezchybné služby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Mé předchozí zkušenosti s FC „Infinity“ byly vždy pozitivní.	-3 -2 -1 0 1 2 3
8	Zaměstnanci FC 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 FC „Infinity“.	-3 -2 -1 0 1 2 3
9	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli okamžitě obsloužit své klienty.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál FC „Infinity“ mě vždy okamžitě obslouží.	-3 -2 -1 0 1 2 3
10	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli být vždy ochotni poradit svým klientům.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál FC „Infinity“ je vždy ochoten mi pomoci	-3 -2 -1 0 1 2 3
11	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli vždy reagovat na požadavky klientů.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál FC „Infinity“ je vždy připraven reagovat na mé požadavky.	-3 -2 -1 0 1 2 3
12	Zaměstnanci FC by si podle mých představ měli získat zákaznickou důvěru.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Zaměstnanci FC „Infinity“ ve mně vzbuzují pocit důvěry.	-3 -2 -1 0 1 2 3
13	Zákazníci FC by si podle mých představ měli být jisti poctivostí personálu.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Jsem si jist/á poctivostí personálu FC „Infinity“.	-3 -2 -1 0 1 2 3

14	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli být vždy zdvořilí ke svým zákazníkům.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Zaměstnanci FC „Infinity“ jsou vůči mně vždy zdvořilí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
15	Personál FC by podle mých představ měl mít dost znalostí k zodpovězení všech otázek.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál FC „Infinity“ dokáže vždy kompletně zodpovědět mé otázky.	-3 -2 -1 0 1 2 3
16	FC by podle mých představ mělo věnovat každému zákazníkovi pozornost.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál FC „Infinity“ dokáže individuálně přistupovat k mým potřebám.	-3 -2 -1 0 1 2 3
17	FC by podle mých představ mělo vždy jednat v nejlepším zájmu svých zákazníků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Zaměstnanci FC „Infinity“ jednají vždy v mém zájmu.	-3 -2 -1 0 1 2 3
18	Zaměstnanci FC by se podle mých představ měli zajímat o potřeby zákazníků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál FC „Infinity“ se zajímá o mé potřeby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
19	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli porozumět specifickým potřebám svých zákazníků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál FC „Infinity“ rozumí mým potřebám.	-3 -2 -1 0 1 2 3
20	FC by podle mých představ mělo mít vhodně zvolenou otevírací dobu.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Otevírací doba FC „Infinity“ mi vyhovuje.	-3 -2 -1 0 1 2 3
21	Ve FC by podle mých představ měl být program sestaven adekvátně k zákaznické výkonnosti.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Cvičení, které absolvuji ve FC „Infinity“, je sestaveno adekvátně k mé výkonnosti.	-3 -2 -1 0 1 2 3
22	Ve FC by podle mých představ mělo cvičení probíhat bez nečekaných přerušení.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Cvičení, které absolvuji ve FC „Infinity“, mohu vždy dokončit bez nežádoucího přerušení.	-3 -2 -1 0 1 2 3
23	Ve FC 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

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

- 1) Jaké je vaše pohlaví? muž žena
- 2) Do jaké věkové kategorie patříte?
 do 20 let 21-30 let 31-40 let 41-50 let 51-60 let nad 60 let
- 3) Jaké je vaše současná socioekonomická pozice?
 zaměstnaný, podnikatel živnostník na mateřské v důchodu
 nezaměstnaný v domácnosti student
- 4) Jaký je váš čistý měsíční finanční příjem?
 do 9 999 Kč 20 000- 29 999 10 000- 19 999 Kč 30 000- a více Kč
- 5) Jak často navštěvujete fitness centrum „Infinity“?
 3 x týdně a více 2 x týdně 1 x týdně méně často
- 6) Jakou službu (pohybovou aktivitu) využíváte nejčastěji? _____
- 7) Jaké jsou hlavní důvody Vašich návštěv fitness centra „Infinity“? (možno označit více odpovědí)
 zdravotní vypadat lépe zvýšení kondice
 zábava jiné (prosím vypište) _____

C. Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení fitness centra „Infinity“? Prosím, učiňte tak.

Dotazník prosím odevzdejte na recepci. Děkuji vám za strávený čas při vyplňování a za Vaše cenné názory.

Příloha č. 2: DOTAZNÍK KE ZJIŠTĚNÍ VAŠÍ SPOKOJENOSTI SE SLUŽBAMI FITNESS CENTRA „NATÁLIE“

Vážený zákazníku fitness centra „NATÁLIE“, předem bych Vám chtěla poděkovat za vyplnění krátkého dotazníku. Dotazník poslouží jako podklad k mé bakalářské práci. Po vyhodnocení tohoto dotazníku budou předloženy vedení fitness centra možné změny, které by měly vést ke zlepšení kvality služeb ve vašem fitness centru a snad i k naplnění Vašeho očekávání o ideálním fitness centru. Váš názor je pro nás velice cenný.

Celý dotazník je anonymní a zabere vám přibližně 5 minut.

Děkujeme vám!

Jana Čokrtová UK FTVS

- D. NYNÍ PROSÍM VYJÁDŘETE, JAK KVALITNÍ SLUŽBY **OČEKÁVÁTE** OD FITNESS CENTRA (1. ČÁST OTÁZKY) A JAK SKUTEČNĚ **VNÍMÁTE** POSKYTOVANÉ SLUŽBY VE FITNESS CENTRU „NATÁLIE“ (2. ČÁST OTÁZKY). ZDŮRAZŇUJEME, ŽE ANALYZUJEME ROZDÍL MEZI VAŠÍM OČEKÁVÁNÍM (NÁROKY) A VÁMI SKUTEČNĚ VNÍMANOU KVALITOU SLUŽEB FITNESS CENTRA „NATÁLIE“.
- 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 bodu přiřadíte, tím více s výrokem souhlasíte. Viz příklad 0.

0	S tímto výrokem absolutně SOUHLASÍM.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	S tímto výrokem absolutně NESOUHLASÍM.	3 -2 -1 0 1 2 3

1	FC by podle mých představ mělo mít příjemné prostředí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	FC „Natálie“ podle mě nabízí příjemné prostředí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
2	FC by podle mých představ mělo mít přitažlivé propagační materiály.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Informační materiály a webové stránky FC „Natálie“ jsou zpracovány přitažlivě.	-3 -2 -1 0 1 2 3
3	FC by podle mých představ mělo plnit své povinnosti a sliby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Služba, kterou využívám ve FC „Natálie“, mi byla poskytnuta, jak bylo přislíbeno.	-3 -2 -1 0 1 2 3
4	FC by podle mých představ mělo být ochotné zákazníkovi pomoci při řešení problému.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Můžu se vždy spolehnout na veškerý zákaznický servis FC „Natálie“	-3 -2 -1 0 1 2 3
5	FC by podle mých představ mělo poskytnout služby bez nedostatků, na které by bylo třeba upozornit.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Služba je mi vždy poskytnuta bez nedostatků, na které bych musel/a upozorňovat.	-3 -2 -1 0 1 2 3
6	FC by podle mých představ mělo poskytovat skupinové lekce zákazníkům včas.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Služba, kterou využívám ve FC „Natálie“, je mi vždy poskytnuta ve smluveném čase.	-3 -2 -1 0 1 2 3
7	FC by podle mých představ mělo vždy poskytovat zákazníkům bezchybné služby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Mé předchozí zkušenosti s FC „Natálie“ byly vždy pozitivní.	-3 -2 -1 0 1 2 3
8	Zaměstnanci FC 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 FC „Natálie“.	-3 -2 -1 0 1 2 3
9	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli okamžitě obsloužit své klienty.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál FC „Natálie“ mě vždy okamžitě obslouží.	-3 -2 -1 0 1 2 3
10	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli být vždy ochotni poradit svým klientům.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál FC „Natálie“ je vždy ochoten mi pomoci	-3 -2 -1 0 1 2 3
11	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli vždy reagovat na požadavky klientů.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál FC „Natálie“ je vždy připraven reagovat na mé požadavky.	-3 -2 -1 0 1 2 3
12	Zaměstnanci FC by si podle mých představ měli získat zákaznickou důvěru.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Zaměstnanci FC „Natálie“ ve mně vzbuzují pocit důvěry.	-3 -2 -1 0 1 2 3
13	Zákazníci FC by si podle mých představ měli být jisti poctivostí personálu.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Jsem si jist/á poctivostí personálu FC „Natálie“.	-3 -2 -1 0 1 2 3

14	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli být vždy zdvořilí ke svým zákazníkům.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Zaměstnanci FC „Natálie“ jsou vůči mně vždy zdvořilí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
15	Personál FC by podle mých představ měl mít dost znalostí k zodpovězení všech otázek.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál FC „Natálie“ dokáže vždy kompletně zodpovědět mé otázky.	-3 -2 -1 0 1 2 3
16	FC by podle mých představ mělo věnovat každému zákazníkovi pozornost.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál FC „Natálie“ dokáže individuálně přistupovat k mým potřebám.	-3 -2 -1 0 1 2 3
17	FC by podle mých představ mělo vždy jednat v nejlepším zájmu svých zákazníků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Zaměstnanci FC „Natálie“ jednají vždy v mém zájmu.	-3 -2 -1 0 1 2 3
18	Zaměstnanci FC by se podle mých představ měli zajímat o potřeby zákazníků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál FC „Natálie“ se zajímá o mé potřeby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
19	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli porozumět specifickým potřebám svých zákazníků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Personál FC „Natálie“ rozumí mým potřebám.	-3 -2 -1 0 1 2 3
20	FC by podle mých představ mělo mít vhodně zvolenou otevírací dobu.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Otevírací doba FC „Natálie“ mi vyhovuje.	-3 -2 -1 0 1 2 3
21	Ve FC by podle mých představ měl být program sestaven adekvátně k zákaznické výkonnosti.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Cvičení, které absolvuji ve FC „Natálie“, je sestaveno adekvátně k mé výkonnosti.	-3 -2 -1 0 1 2 3
22	Ve FC by podle mých představ mělo cvičení probíhat bez nečekaných přerušení.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Cvičení, které absolvuji ve FC „Natálie“, mohu vždy dokončit bez nežádoucího přerušení.	-3 -2 -1 0 1 2 3
23	Ve FC 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

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

8) Jaké je vaše pohlaví? muž žena

9) Do jaké věkové kategorie patříte?

do 20 let 21-30 let 31-40 let 41-50 let 51-60 let nad 60 let

10) Jaké je vaše současná socioekonomická pozice?

zaměstnaný, podnikatel živnostník na mateřské v důchodu

nezaměstnaný v domácnosti student

11) Jaký je váš čistý měsíční finanční příjem?

do 9 999 Kč 20 000- 29 999 10 000- 19 999 Kč 30 000- a více Kč

12) Jak často navštěvujete fitness centrum „Natálie“?

3 x týdně a více 2 x týdně 1 x týdně méně často

13) Jakou službu (pohybovou aktivitu) využíváte nejčastěji? _____

14) Jaké jsou hlavní důvody Vašich návštěv fitness centra „Natálie“? (možno označit více odpovědí)

zdravotní vypadat lépe zvýšení kondice

zábava jiné (prosím vypište) _____

F. Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení fitness centra „Natálie“? Prosím, učiňte tak.

Dotazník prosím odevzdejte na recepci. Děkuji vám za strávený čas při vyplňování a za Vaše cenné názory.