

Abstrakt

- Název:** Kvalita služeb v Solárium Fitness BBC Evropská ve srovnání s konkurentem
- Cíle:** Hlavním cílem této diplomové práce je zjistit úroveň spokojenosti zákazníků s poskytovanými službami vybraného sportovního zařízení – Solárium Fitness BBC Evropská, zanalyzovat jejich názory, odhalit případné mezery ve službách tohoto sportovního zařízení a v případě potřeby navrhnout opatření, která by vedla ke zvýšení úrovně kvality služeb a tím k větší spokojenosti zákazníků. Dílčím cílem je porovnání spokojenosti zákazníků Solárium Fitness BBC Evropská s konkurentem.
- Metody:** K získání informací od respondentů byl použit kvantitativní průzkum, konkrétně písemné dotazování prostřednictvím SERVQUAL dotazníku. Tento dotazník zkoumá a porovnává očekávanou kvalitu nabízených služeb, jakou si zákazník představuje v ideálním fitness centru, a skutečně vnímanou kvalitu poskytovaných služeb v Solárium Fitness BBC Evropská.
- Výsledky:** Průzkum spokojenosti zákazníků s kvalitou služeb v Solárium Fitness BBC Evropská ukázal, že jsou klienti s těmito službami velmi spokojeni a dosahují vyšší spokojenosti než zákazníci zkoumané konkurence. Také ale odhalil malé rezervy u některých služeb, které je potřeba pro dosažení naprosté spokojenosti zákazníků vylepšit. Ke zvýšení úrovně kvality těchto služeb by mohla posloužit doporučení, která jsou navržena v této práci.
- Klíčová slova:** fitness centrum, sportovní služby, spokojenost zákazníka, kvalita služeb, SERVQUAL dotazník, konkurence