Abstrakt

Název: Spokojenost zákazníků ve vybraném fitness centru

Cíle: Ústředním cílem této bakalářské práce je prostřednictvím analýzy spokojenosti zákazníků ve vybraném fitness centru navrhnout doporučení, která povedou ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. Hlavním záměrem je dosáhnout vyšší míry spokojenosti zákazníků a posílit celkové postavení fitness centra na trhu.

Metody: V bakalářské práci je použita metoda SERVQUAL dotazníku k porovnání skutečné úrovně poskytovaných služeb s očekáváním zákazníků. Získané výsledky jsou následně graficky prezentovány pro lepší přehlednost a srozumitelnost.

Výsledky: Výsledky studie naznačují celkovou spokojenost zákazníků ve vybraném fitness centru s poskytovanými službami. Nicméně se ukázalo, že některé oblasti služeb nesplňovaly očekávání zákazníků. Tento rozdíl mezi očekáváním a skutečností poskytuje cenné informace pro identifikaci oblastí, ve kterých lze služby vylepšit a tím zvýšit celkovou spokojenost zákazníků. Nejvíce jsou zákazníci spokojeni s prostředím fitness centra a propagačními materiály. Záporné mezery vznikly v dimenzi odpovědný přístup zaměstnanců, kde by mělo fitness centrum apelovat o rychlejší obsloužení klientů, posílení zaměstnanců ve špičce a také zdůraznit důležitost klienta, který je na prvním místě.

Klíčová slova: SERVQUAL, fitness centrum, dotazník, měření kvality služeb, marketing, zákazník