

Abstrakt:

Název: Spokojenost zákazníků se službami prodejny Sportex.cz

Vedoucí DP: Mgr. Jan Šíma

Cíle: Cílem práce je pomocí dotazníkového šetření zjistit, jak jsou zákazníci spokojeni se službami sportovní prodejny Sportex.cz. Dále na základě výsledků dotazníků navrhnout nová řešení a uspořádání pro nynější sportovní prodejnu Sportex.cz tak, aby se v ní zákazníci cítili spokojeni a v budoucnu tuto prodejnu opět navštívili za účelem dalšího nákupu.

Metody: Kvantitativní výzkum pomocí elektronického a písemného dotazování

Výsledky: Zákazníci jsou nejvíce spokojeni s obsluhou prodejny a s vybavením. Sortiment shledávají jako nadprůměrný. Nejhůře dopadla dostupnost a lokalita obchodu. Na základě výsledků bylo doporučeno jako hlavní pilíře změn rozšíření sortimentu o nové produkty, zavést světelný poutač před prodejnu, prodloužit otevírací dobu, zavést tiskárnu na účtenky a přehodnotit cenovou politiku.

Klíčová slova: Sportovní obchod, personál, vybavení prodejny, merchandising