

Abstrakt

Název: Spokojenost zákazníků se službami lyžařských center

Cíle: Hlavním cílem této práce je zjistit spokojenost zákazníků se službami lyžařských středisek a na základě výsledků navrhnout zlepšení. Práce zjišťuje nejen spokojenost návštěvníků s jednotlivými službami poskytovaných střediskem a jeho vybavením, ale zároveň je u respondentů zjišťován stupeň důležitosti jednotlivých služeb v rámci hodnocení celkové nabídky lyžařského střediska. Dalším cílem je porovnání výsledků určitých lyžařských center mezi sebou.

Metody: V této práci je využit kvantitativní výzkum pomocí elektronického dotazování. V rámci měření spokojenosti jsou posuzované služby hodnocené na stupnici, na základě které jim je přisouzena určitá váha. Hypotézy jsou ověřené pomocí korelační analýzy. Co se týká porovnání výsledků výzkumu mezi určenými středisky, je použita metoda komparace

Výsledky: Výsledkem diplomové práce je zjištění celkové spokojenosti návštěvníků se službami lyžařských center, zjištění důležitosti jednotlivých služeb a srovnání spokojenosti zákazníků se službami u vybraných středisek. Veškeré konkrétní výpočty jsou uvedeny v kapitole „Analýza spokojenosti“.

Klíčová slova: výzkum spokojenosti, spokojenost zákazníka, služby, dotazník, analýza konkurence