

PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Operacionalizace otázek pro rozhovor s vedením LŠ Classic Ski School

- **Marketingový mix LŠ Classic Ski School v Rokytnici nad Jizerou**
 - Produkt
 - Kdy lyžařská škola vznikla?
 - Jaké produkty jste nabízeli v minulosti?
 - Jaké produkty nabízíte aktuálně?
 - Nabízíte výuku i v cizích jazycích?
 - Cena
 - Jaké jsou ceny produktů?
 - Podle jakých kritérií ceny rozlišujete?
 - Jak je cena sestavována?
 - Distribuce
 - Kde své produkty nabízíte?
 - Využíváte služeb prostředníků?
 - Komunikace
 - Jakými komunikačními kanály komunikujete se svými zákazníky?
 - Jak probíhá nábor nových instruktorů?
 - Materiální prostředí
 - Mají Vaši zákazníci k dispozici letáky?
 - Jak Vás mohou potenciální klienti rozeznat na sjezdovce?
 - Lidé
 - Kolik máte instruktorů v porovnání s minulostí?
 - Jste schopni uspokojit poptávku klientů instruktory ze svých řad, nebo musíte odmítat klienty?

- Jaká osvědčení mají Vaši instruktoři?
- Máte stanovený standardizovaný postup, který musí instruktoři dodržovat?
- Poskytujete svým instruktorům pravidelná školení?
- Existuje zpětná vazba, která potvrzuje kvalitu Vámi poskytovaných služeb?
- Procesy
 - Jak probíhá přihlášení na výuku, co musí zákazník udělat?
 - Kdy zákazník platí za výuku?
- Balíčky
 - Nabízíte svým klientům možnost zakoupit balíček Vašich služeb za výhodnější cenu?
- Programy
 - Jaký je program výuky, co může klient očekávat?
- Spolupráce
 - S kým v Rokytnici nad Jizerou spolupracujete?
 - V jaké míře dochází ke spolupráci?
 - Spolupracujete i s někým mimo Rokytnici nad Jizerou např. CK?

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha č. 2: Operacionalizace otázek pro rozhovor se zákazníky LŠ Classic Ski School včetně odpovědí jednotlivých zákazníků

Marketingový mix LŠ Classic Ski School z pohledu zákazníka

- Produkt
 - **Jakou výuku jste si zakoupili (typ produktu)?**
 - What kind of product did you buy?

Zákazník č. 1: „*V lyžařské školičce jsme byli třikrát po jedné hodině.*“

Zákazník č. 2: „*Lyžování pro naši 12letou Rozárku. První den lekce na hodinu a půl a druhý den rovnou tři hodiny.*“

Zákazník č. 3: „*Lyžování v lyžařské školičce.*“

Zákazník č. 4: „*Koupili jsme si výuku v lyžařské školičce.*“

Zákazník č. 5: „*Privátní lekce pro našeho 6letého Kubíka.*“

Zákazník č. 6: „*Skiing lesson – it was a part of our school trip.*“

- **Absolvovali jste Vy/Vaše děti skupinovou nebo privátní lekci?**
- Was it a private or group lesson?

Zákazník č. 1: „*Jednalo se o skupinovou výuku.*“

Zákazník č. 2: „*Privátní lekci.*“

Zákazník č. 3: „*Byli 2 instruktoři na 3 děti.*“

Zákazník č. 4: „*Žádná privátní lekce nám nebyla nabídnuta. Jinak bychom ji využili. Takto měli 2 instruktoři na starosti 4 děti.*“

Zákazník č. 5: „*Privátní*“

Zákazník č. 6: „*It was a group lesson where our teachers were as well.*“

- **Splnila výuka Vaše očekávání?**
- Where your expectation fulfilled?

Zákazník č. 1: „*Ano, dcera byla nadšená a spokojená, dokonce se naučila i brzdit.*“

Zákazník č. 2: „*Naše očekávání byla splněna maximálně.*“

Zákazník č. 3: „*Všechno bylo v pořádku, očekávání byla splněna.*“

Zákazník č. 4: „*Splnila.*“

Zákazník č. 5: „*Maximálně.*“

Zákazník č. 6: „*It was fun.*“

- Cena
 - **Jak jste byli spokojeni s cenou vzhledem k poskytnutým službám?**
 - Would you clarify the price satisfying in accordance to services provided?

Zákazník č. 1: „*Platili jsme 300,- Kč na hodinu a přišlo nám to v pořádku.*“

Zákazník č. 2: „*Při objednání další lekce jsme dostali slevu. Místo 800,- Kč jsme platili jen 700,- Kč. To bylo sice velmi příjemné, ale neměla bych problém zaplatit znovu 800,- Kč.*“

Zákazník č. 3: „*Cena byla standardní. Myslím, že jako všude jinde.*“

Zákazník č. 4: „*Za dvě hodiny jsme zaplatili 600,- Kč, což bylo naprosto v pořádku.*“

Zákazník č. 5: „*Do Rokytnice jezdíme pravidelně již třetím rokem a Kubík lyžuje celý týden. Letos měl výuku dokonce dvakrát denně. Cena proto byla výhodnější, což je perfektní*“

Zákazník č. 6: „*It was pretty cheap.*“

- Distribuce + spolupráce
 - **Jak byste ohodnotili jednání a komunikaci pracovníků v kanceláři při objednávání výuky?**

- How would you evaluate personal behaviour and communication of people working in office while you were ordering your lesson?

Zákazník č. 1: „*Jednání pracovníků v kanceláři bylo bez problémů.*“

Zákazník č. 2: „*Naprostě mě uchvátilo, že jsem se dovolala na poprvé a někdo mi zvedl telefon okamžitě, což jsem absolutně nečekala. Komunikace byla rychlá, efektivní a velmi příjemná. Veškerá komunikace probíhala po telefonu, v kanceláři jsem vůbec nebyla. Další hodinu jsem domluvila přímo s instruktorkou Alenkou po skončení výuky na dolní stanici lanové dráhy Horní Domky. Nebylo zapotřebí vůbec jezdit do kanceláře na Studenov. Instruktorka Alenka mi ještě slíbila, že po domluvení další výuky v kanceláři obdržím potvrzovací smsku. Tuto smsku jsem obdržela během pěti minut, než jsem vůbec stihla dojít k autu na parkovišti, což hodnotím nadstandardně dobře.*“

Zákazník č. 3: „*V pohodě, nebyl žádný problém.*“

Zákazník č. 4: „*Jednání lidí v kanceláři bylo standardní.*“

Zákazník č. 5: „*Výuku jsme domlouvali přímo s Ivčou v kanceláři Horní Domky, takže opět nebyl nejmenší problém. S Ivčou jsme si dokonce potykali.*“

Zákazník č. 6: „*We didn't need to go to the office. Lessons were already arranged.*“

- **Uvítali byste, kdyby LŠ nabízela v rámci výuky i ubytování (popřípadě zprostředkované ubytování), nebo si ubytování raději vždy zařizujete sami?**
- Would you appreciate if Classic Ski School provide not only skiing lessons but accommodation as well, or do you prefer organizing it on your own?

Zákazník č. 1: „*Ubytování není zapotřebí.*“

Zákazník č. 2: „*Ubytování není potřeba.*“

Zákazník č. 3: „*Nepotřebujeme ubytování.*“

Zákazník č. 4: „*Není potřeba žádné ubytování.*“

Zákazník č. 5: „*Máme pravidelně stejné ubytování. Není proto potřeba.*“

Zákazník č. 6: „*We were acommodated in hotel Krakonos and I think there is already some cooperation but I really do not know.*“

- Komunikace
 - **Kde jste se s LŠ setkali poprvé?**
 - Where did you hear about Classic Ski School for the first time?

Zákazník č. 1: „*O LŠ jsme se dozvěděli od švagrové.*“

Zákazník č. 2: „*Hledala jsem lyžařskou školu na internetu a Classic Ski School vyjela jako první po zadání Lyžařská škola Horní Domky. Bylo mi jedno, ke které škole půjdeme. Chtěla jsem začít obvolávat seznam škol z vrchu a čekala jsem, s kým se domluvím jako první. Lyžařská škola Classic Ski School ale zvedla telefon okamžitě a během 2 minut jsme výuku domluvili. S takovou komunikací jsem byla maximálně spokojená.*“

Zákazník č. 3: „*Přijeli jsme na Studenov a toto byla školička, co byla u vleku. Nijak speciálně jsme ji nehledali.*“

Zákazník č. 4: „*Lyžařská škola nám byla doporučena.*“

Zákazník č. 5: „*Lyžařská škola nám byla doporučena.*“

Zákazník č. 6: „*It was service offered by the travel agency Dalstra.*“

- **Proč jste zvolili právě LŠ Classic Ski School?**
- Why did you choose Classic Ski School as a provider?

Zákazník č. 1: „*Rozhodli jsme se na základě doporučení právě od švagrové.*“

Zákazník č. 2: „*Byli první v seznamu na internetu.*“

Zákazník č. 3: „*Byla první, kterou jsme objevili a chtěli jsme jezdit na tom konkrétním kopci. Nechtěli jsme nikam jinam.*“

Zákazník č. 4: „*Na základě doporučení.*“

Zákazník č. 5: „*Kvůli doporučení.*“

Zákazník č. 6: „*It was part of the whole trip.*“

- Materiální prostředí
 - **Jaký dojem jste měli, když jste vešli do kanceláře?**
 - What was your feeling like, when you entered Classic Ski School office for the first time?

Zákazník č. 1: „*V kanceláři se nám líbil hlavně tučňák Pip!*“

Zákazník č. 2: „*V kanceláři jsem vůbec nebyla.*“

Zákazník č. 3: „*V pohodě.*“

Zákazník č. 4: „*Pocit byl výborný, bylo tam teplo a dřevěné obložení působí velmi příjemným dojmem.*“

Zákazník č. 5: „*Kancelář na Horních Domkách je součástí skiservisu Udatný. Není to nic extra, ale je to tam čisté.*“

Zákazník č. 6: „*It was not cold as outside what we really appreciated.*“

- **Myslíte si, že jsou instruktoři na sjezdovce dobře viditelní a rozpoznatelní od ostatních lyžařů a snowboardistů?**
- Do you think that instructors of Classic Ski School are well-recognizable on the slope from other skiers and snowboarders?

Zákazník č. 1: „*Instruktoři jsou málo viditelní na sjezdovce. Neuvědomuju si, že bych jich tam moc viděla.*“

Zákazník č. 2: „*V žádném případě. Instruktoři jsou málo viditelní, jsou odlišeni jen žluto-oranžovou bundou. Alenku jsme na sjezdovce museli doslova hledat. Barva je málo výrazná. Jiná lyžařská škola je označena modrou a zelenou barvou, které jsou mnohem výraznější. V Rakousku například byli instruktoři oblečení kompletně ve stejném – nejen bunda, ale i lyžařské kalhoty, případně helmy. Navíc bylo oblečení doplněno reflexními pásy, takže opravdu svítili na*

sjezdovce. Na zádech měli velikým písmem a výraznou barvou napsané telefonní číslo, takže je mohl kdokoli ihned kontaktovat. Něco podobného bych určitě doporučila i instruktorům z lyžařské školy Classic Ski School v Rokytnici nad Jizerou.“

Zákazník č. 3: „Asi jsou dobře rozpoznatelní.“

Zákazník č. 4: „Jsou dobře rozpoznatelní.“

Zákazník č. 5: „Nemyslím si, že by instruktoři nějak extra vynikali na sjezdovce. Když se na ně člověk zaměří, tak pozná, že jsou z lyžařské školy. Jejich konkurenti v modrozelených uniformách jsou mnohem výraznější.“

Zákazník č. 6: „When I know who I should look for then yes, they are. In case I do not know it is not so obvious.“

- Lidé
 - **Vyšla LŠ Classic vstříc Vaším přáním a požadavkům? Jaké byly požadavky a jaké řešení?**
 - Did Classic Ski School accept your wishes and requirements? What were the requirements and what was the solution?

Zákazník č. 1: „Neměli jsme žádné požadavky.“

Zákazník č. 2: „Zeptala jsem se, zda je možná privátní výuka v areálu Horní Domky a zda je možné platit přímo na místě. Ani jeden požadavek nebyl problém.“

Zákazník č. 3: „Žádné požadavky jsme neměli.“

Zákazník č. 4: „Žádná speciální přání jsme neměli.“

Zákazník č. 5: „Požadavky byly hlavně časové. Výuku jsem musela přizpůsobovat tomu, jak byl Kubík unavený a kdy chodil spát. Ivča se snažila nám vždy vyhovět, takže jsme se vždy domluvily ke vši spokojenosti.“

Zákazník č. 6: „We had only requirement regarding our groups. Of course it was not possible to be in the same group as advanced skiers (as I was beginner), but I was allowed to be in the same group as my friend beginner.“

- **Jak byste ohodnotili jednání a komunikaci instruktorů ve výuce?**
- How would you evaluate personal behaviour and communication of instructors during the lesson?

Zákazník č. 1: „*Jednání instruktorů bylo super. Ocenili jsme plácnutí po konci výuky.*“

Zákazník č. 2: „*Alenka byla velmi sympatická hned od první chvíle. Ve srovnání se zkušeností, kterou jsme měli z Rakouska, brala vše nenásilnou formou, rozptylovala Rozárku, aby nejezdila tak křečovitě. Byla fantastická.*“

Zákazník č. 3: „*Nebyl jsem u toho, jen jsem koukal z dálky a asi dobrý.*“

Zákazník č. 4: „*Ocenili bychom osobnější přístup a jednání instruktorů. Bohužel jsme nezaznamenali zájem o konkrétního jednotlivce. Nebyla snaha ho posunout dál.*“

Zákazník č. 5: „*Pro mě jako pro mamku Kubika je nejdůležitější, aby ho lyžování bavilo. Každý rok lyžoval s jiným instruktorem a postupně zjišťuju, že opravdu záleží na instruktorovi, který ho vyučuje. První rok lyžoval Kubík s instruktorem Martinem. Měl ho rád, proto jsem byla spokojená i já. Další rok jsme ale poznali Ivču. Byla senzační. Pořád se usmívala. Pro Kubika vymýšlela stále nové aktivity.*“

Zákazník č. 6: „*Communication was pretty good. They were nice and smiled a lot.*“

- **Jak probíhala výuka (formálně/neformálně)?**
- What was the lesson like? (formal / informal)

Zákazník č. 1: „*Instruktorčky se snažily děti zabavit a byly příjemně naladěné.*“

Zákazník č. 2: „*Alenka vystupovala profesionálně. Působila na mě dojmem, že má metodiku lyžování opravdu v malíku a přitom ji vyučování baví.*“

Zákazník č. 3: „*Moc nevím, asi dobrý. Z dálky to vypadalo, že se děti baví.*“

Zákazník č. 4: „*Ve výuce především chyběla motivace dětí. Měla jsem pocit, že je instruktor unavený z každodenní práce a nemá vůbec zájem o ty děti. Chybělo tam nadšení, energie. Působilo to tak, že to chce mít instruktor už za sebou.*“

Zákazník č. 5: „*Kubík je malý, takže byla výuka určitě neformální. Ivča se nebojí udělat si ze sebe srandu, aby se děti bavily. Metodiku má každopádně zvládnutou výborně a u Kubíka byl za ten týden vidět ohromný pokrok.*“

Zákazník č. 6: „*There were two instructors taking care of 10 of us. They were professionals but also wanted us to have fun so they organized different competitions and funny activities for us.*“

- **Představil se Vám instruktor? Víte ještě, jak se jmenoval?**
- Did the instructor introduced him/herself? Do you still remember his/her name?

Zákazník č. 1: „*Ano, učila nás Janča a Martička.*“

Zákazník č. 2: „*Ano, představila se hned na začátku. Jmenovala se Alenka.*“

Zákazník č. 3: „*Možná, ale netuším, jak se jmenovali.*“

Zákazník č. 4: „*Instruktor zopakoval jména dětí, ale sám se nepředstavil. Víím, jak vypadal, ale jméno neznám.*“

Zákazník č. 5: „*Ano, představila se hned na začátku a s Kubíkem si rovnou plácla. Jmenovala se Ivča a domluvili jsme se s ní i na další rok.*“

Zákazník č. 6: „*They were two. One man and one woman. She was Martina I guess. His name I do not remember.*“

- **Vysvětlil Vám, co je cílem výuky a co budete vy/Vaše dítě dělat?**
- Did he/she explained what the goal of the lesson is and what you are about to do?

Zákazník č. 1: „*Nevíme, ale dětem to asi řekly.*“

Zákazník č. 2: „Alenka nejprve řekla, že si musí Rozárku sama vyzkoušet z toho, co už umí. Poté, co se podívala, jak Rozárka jezdí, jí vysvětlila, co je bude čekat dál. V ten moment jsem viděla, že bude výuka fungovat a už jsem je nechala o samotě.“

Zákazník č. 3: „Vysvětloval vše.“

Zákazník č. 4: „Nic moc nevysvětloval.“

Zákazník č. 5: „Ivča mi vysvětlila, co má v plánu, že se nejdříve podívá, jak na tom Kubík je a od toho se odpíchnu a budou pokračovat dál. Kubíka tím nezatěžovala.“

Zákazník č. 6: „Yes, at the very beginning.“

- **Opravoval Vám/Vašemu dítěti instruktor chyby?**
- Did the instructor correct your mistakes?

Zákazník č. 1: „Hlavně se je snažily naučit brzdit.“

Zákazník č. 2: „Z toho, co jsem viděla, i z toho, co mi říkala dcera, soudím, že zásadní chyby opravovala, jednala jako profesionál a byla při tom velmi milá.“

Zákazník č. 3: „Moc chyb se opravovat nemohlo. Šlo hlavně o to, aby naučil syna brzdit.“

Zákazník č. 4: „Moc chyb neopravoval.“

Zákazník č. 5: „Nenásilnou a hravou formou, aniž by si to Kubík uvědomoval, ho učila zatáčet a opravovala mu chyby tím, že zařadila různé cviky, aby chyby odstranila.“

Zákazník č. 6: „They tried to. However, it must have been really difficult to pay attention to all of us.“

- **Chválil Vás/Vaše dítě instruktor?**
- Did the instructor praise you?

Zákazník č. 1: „*Holky chválily hodně, bylo to super.*“

Zákazník č. 2: „*Ano.*“

Zákazník č. 3: „*Přiměřeně.*“

Zákazník č. 4: „*Instruktor málo chválil nejen dle mého pocitu, ale i podle syna, který se výuky účastnil.*“

Zákazník č. 5: „*Chvály bylo dostatek a Kubík byl vždy spokojený.*“

Zákazník č. 6: „*Yes, pretty often. (I must have been the best one ☺)*“

- **Mluvil instruktor srozumitelným jazykem?**
- Did you understand your instructor?

Zákazník č. 1: „*Jazyk byl přiměřený věku dětí.*“

Zákazník č. 2: „*Ano.*“

Zákazník č. 3: „*Náš instruktor se málo snažil zaujmout děti. Spíš je učil jen brzdit. Chyběla hravá forma.*“

Zákazník č. 4: „*Ano.*“

Zákazník č. 5: „*Ano.*“

Zákazník č. 6: „*They spoke english so there was no problem at all.*“

- **Věnoval se instruktor každému zákazníkovi stejně (ve skupinové výuce)?**
- Did the instructor pay attention all customers equally? (during group lesson)

Zákazník č. 1: „*Ano, holky se opravdu snažily.*“

Zákazník č. 2: **NEBYLO POTŘEBA SE PTÁT, JEDNALO SE O PRIVÁTNÍ LEKCI.**

Zákazník č. 3: „*Dva instruktory se těm třem dětem věnovali přiměřeně.*“

Zákazník č. 4: „*Přiměřeně. Ale jak už jsem říkala, chyběl zájem o ty děti.*“

Zákazník č. 5: NEBYLO POTŘEBA SE PTÁT, JEDNALO SE O PRIVÁTNÍ LEKCI.

Zákazník č. 6: „*They tried to. Of course there were some of us who needed a bit more attention as the others were better. Instructors managed it perfectly.*“

- **Jak probíhalo zakončení kurzu?**
- What was the end of the lesson like?

Zákazník č. 1: „*Nakonec si děti projely pod zvonečkem, na který zazvonily a po sundání lyží dostaly za odměnu Brumíka.*“

Zákazník č. 2: „*Zakončení výuky proběhlo dle domluvy, Alenka poděkovala mě i dceři a rozloučila se.*“

Zákazník č. 3: „*Na konci dostal syn Brumíka, což se setkalo s velkým úspěchem.*“

Zákazník č. 4: „*Instruktoři se rozloučili a předali Brumíka.*“

Zákazník č. 5: „*Většinou jsem čekala na místě, kde výuka probíhala, nebo dojeli s Kubou na smluvené místo. Řekly jsme si, co se dělo, jak výuka fungovala, dozvěděla jsem se, jaký byl pokrok, případně, na čem se Kubík zasekl. Kuba s Ivčou si plácli. Všichni jsme se rozloučili.*“

Zákazník č. 6: „*They asked who they meet the next day, said good bye and left us.*“

- Procesy
 - **Přišel instruktor včas?**
 - Did the instructors come on time?

Zákazník č. 1: „*Ano, byly včas.*“

Zákazník č. 2: „*Ano, spíš jsme měly my pár minut zpoždění.*“

Zákazník č. 3: „Přišli jsme ke školičce, kde byli instruktoři nachystaní a připravení.“

Zákazník č. 4: „Ano, instruktoři byli připravení.“

Zákazník č. 5: „Většinou ano, občas měla mírné zpoždění, protože přebíhala z výuky dole na Rokytcce nahoru na Kaprun. Nám to ale vůbec nevadilo.“

Zákazník č. 6: „Especially me – I had a lesson every day and they were late only once for few minutes. No big deal. Everything was fine.“

- **Byla výuka ukončena ve stanovený čas/dříve/později?**
- Was the lesson ended on time as agreed/ earlier/ later than agreed?

Zákazník č. 1: „Výuka skončila ve stanovený čas.“

Zákazník č. 2: „Naprosto. Naopak jsem holky zkoušela lanařit, aby skončily dříve, ale chtěly dát ještě dvě jízdy, protože jim to časově akorát vycházelo.“

Zákazník č. 3: „Výuka skončila asi o 3 minuty později, ale to vůbec nevadilo.“

Zákazník č. 4: „Skončili na čas.“

Zákazník č. 5: „Skončili vždy včas.“

Zákazník č. 6: „Everytime we ended on time as agreed.“

- **Balíčky**
 - **Uvítali byste nějakou změnu například v oblasti nabídnutí komplexního balíčku služeb? Jak by měla změna vypadat?**
 - Would you appreciate any change for example a package of services? What should it be like?

Zákazník č. 1: „Nějaký balíček by mohl být ve spojitosti půjčování lyží. Půjčit vybavení lze nejméně na 4 hodiny, což pro naši malou byl nesmysl a starší by

naopak lyžoval i děle. Kdybychom věděli, že je možná výuka na lyžích i pro něj, určitě bychom ji využili.“

Zákazník č. 2: „Opět se vrátím k porovnání s Rakouskem. Při půjčování vybavení si tam člověk může připlatit za drobný poplatek i pojištění proti krádeži nebo poničení zapůjčených věcí. Tady nám to nikdo nenabídl. Bylo by bezvadné, kdyby lyžařská škola spolupracovala s půjčovnou a současně nabízeli i takové pojištění.“

Zákazník č. 3: „Žádné balíčky služeb nevyžadujeme.“

Zákazník č. 4: „Uvítali bychom balíčky ve formě půjčení vybavení a výuky lyžování za zvýhodněnou cenu a podmínky.“

Zákazník č. 5: „Vždy si půjčujeme kompletní vybavení, tak leda balíček ve formě půjčovného a lekcí lyžování dohromady.“

Zákazník č. 6: „I don't know. We already had a package I guess and it was ok.“

- Programy
 - **Bylo v programu něco, co Vás mile překvapilo nebo s čím jste byli naopak nespokojeni?**
 - In a programm, was there anything what surprised you or what you were disappointed with?

Zákazník č. 1: „Moc mile nás překvapil ten zvoneček na závěr, ten měl veliký úspěch.“

Zákazník č. 2: „Byla jsem opravdu spokojená. Jediné, co bych mohla Alence vytknout, bylo to, že neměla při výuce helmu. Měla by jít příkladem svým zákazníkům, kor když se jedná o děti v pubertálním věku – mohlo by se jim pak těžko vysvětlovat, proč děti musí, když instruktoři mají také jenom čepici.“

Zákazník č. 3: „Brumík na konci výuky.“

Zákazník č. 4: „Nemile nás překvapilo, že syn nešel na vlek ani na posledních 10 minut, kdy už mu to šlo. Byl zklamáný. Instruktor se ale ani nezajímal.“

Zákazník č. 5: „S Ivčou mě velmi mile překvapil milý přístup a nadšení pro věc i ve špatném počasí. I když se Kubík špatně vyspal a vůbec se mu na lyže nechtělo, Ivča ho zvládla namotivovat a po lekci byl naprosto v pohodě.“

Zákazník č. 6: „We were surprised by competitions at the beginning of our lesson. And funny activities in pairs and more people were also cool.“

- Ostatní
 - **Budete nadále využívat služeb LŠ Classic Ski School?**
 - Would you contact Classic Ski School next time?

Zákazník č. 1: „Až příště přijedeme, tak určitě.“

Zákazník č. 2: „Už máme uložené číslo pro příště.“

Zákazník č. 3: „Z hlediska sněhových podmínek není Rokytnice nad Jizerou ideální. Lyžařskou školu Classic Ski School jsme zvolili jen proto, že se nachází blízko naší chaty a je na sjezdovce, kam jsme chodili. V Rokytnici nikoho jiného záměrně hledat nebudeme. Nicméně vždy budeme brát tu školu, která bude blízko.“

Zákazník č. 4: „Pokud pojedeme znovu do Rokytnice, tak pravděpodobně ano, ale uvidíme.“

Zákazník č. 5: „Určitě. S Ivčou jsme si vyměnily osobní telefonní čísla a příští rok si naplánujeme dovolenou podle toho, kdy tam bude ona.“

Zákazník č. 6: „Yes.“

- **Co byste LŠ doporučili?**
- What would you recommend Classic Ski School?

Zákazník č. 1: „Více se zviditelnit na svahu, ať lidé vědí, co nabízíte.“

Zákazník č. 2: *„Doporučila bych vylepšení prezentace instruktorů na svahu – výraznější barvy a určitě viditelné telefonní číslo. Osobně bych uvítala nabídku nějakých pobytů pro děti nebo klidně rodičů/prarodičů s dětmi. Vzhledem k tomu, že jsme s dcerou rozdílně sportovně založené, opravdu bych to využila, abychom byly spokojené obě. Společný program večer bych uvítala také.“*

Zákazník č. 3: *„Nevim.“*

Zákazník č. 4: *„U konkurence v jiném lyžařském středisku jsme dostali po výuce diplom a cedulku se jménem z dresu, což se nám moc líbilo. Také měli instruktoři lepší metodiku lyžování. Doporučili bychom určitě osobnější přístup.“*

Zákazník č. 5: *„Určitě by se mohli více zviditelnit na sjezdovce.“*

Zákazník č. 6: *„I don't know. Sorry!“*

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha č. 3: Maskoti LŠ Classic Ski School

Obrázek č. 5: Maskot - tučnák Pip



Zdroj: facebook Classic Outdoor

Obrázek č. 6: Maskot lyžařské školičky Classic Ski School pro sezónu 2015/16



Zdroj: facebook Classic Outdoor

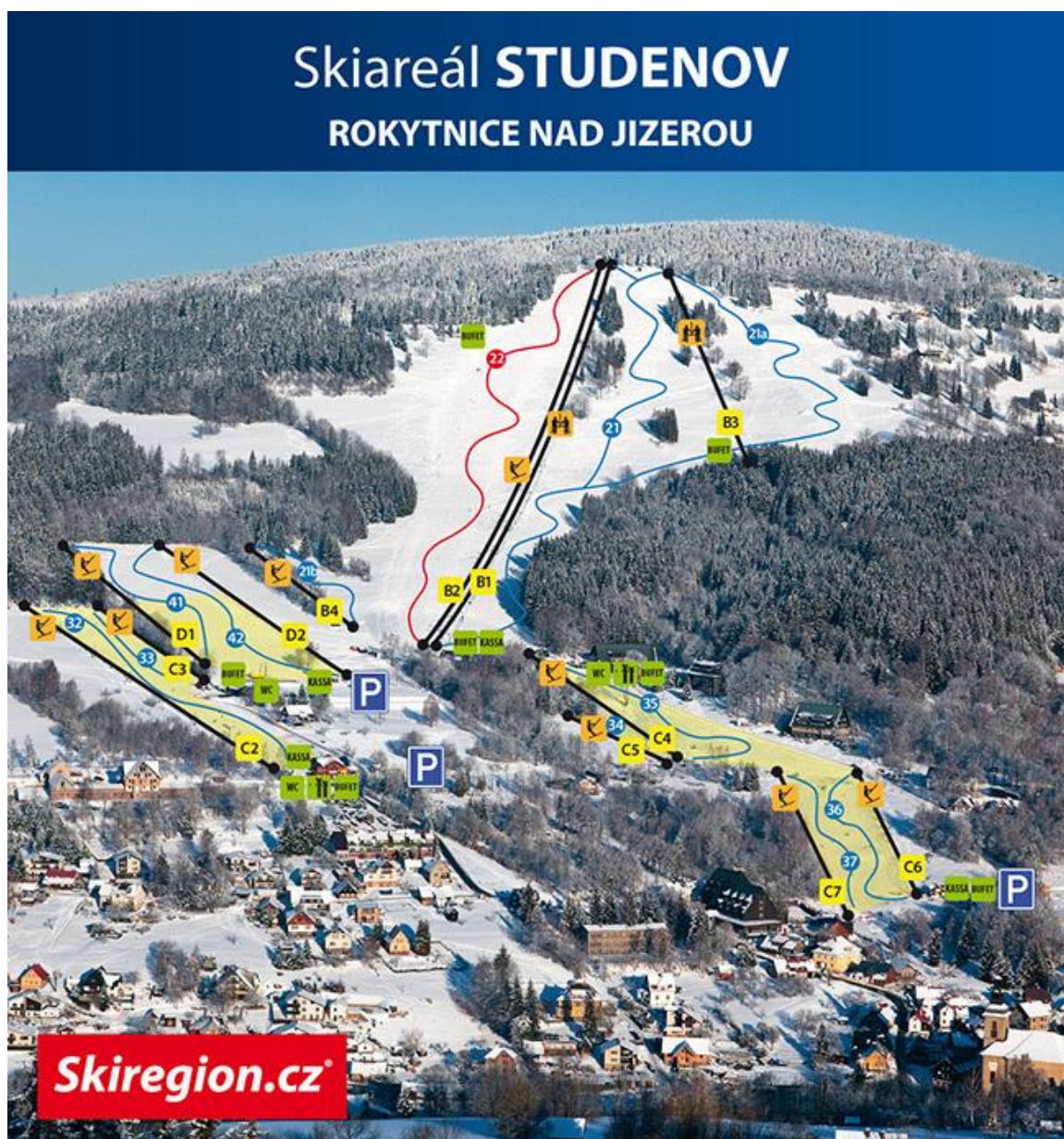
Příloha č. 4: Skiareály v Rokytnici nad Jizerou

Obrázek č. 7: Skiareál Horní Domky



Zdroj: www.rokynice.com/cs/lyzovani/skiareal-horni-domky

Obrázek č. 8: Skiareál Studenov



Zdroj: <http://www.rokytnice.com/cs/lyzovani/skiareal-studenov>

Obrázek č. 9: Skiareál SKISERVIS UDATNÝ



Zdroj: <http://www.rokytnice.com/cs/lyzovani/skiareal-udatny>

Obrázek č. 10: Skiareál Pařez



Zdroj: <http://www.rokytnice.com/cs/lyzovani/skiareal-parez>

Obrázek č. 11: Skiareál MODRÁ HVĚZDA – BAHÝNKA



Zdroj: <http://www.rokynice.com/cs/lyzovani/skiareal-u-modre-hvezdy>

Obrázek č. 12: Skiareál Sachrovka

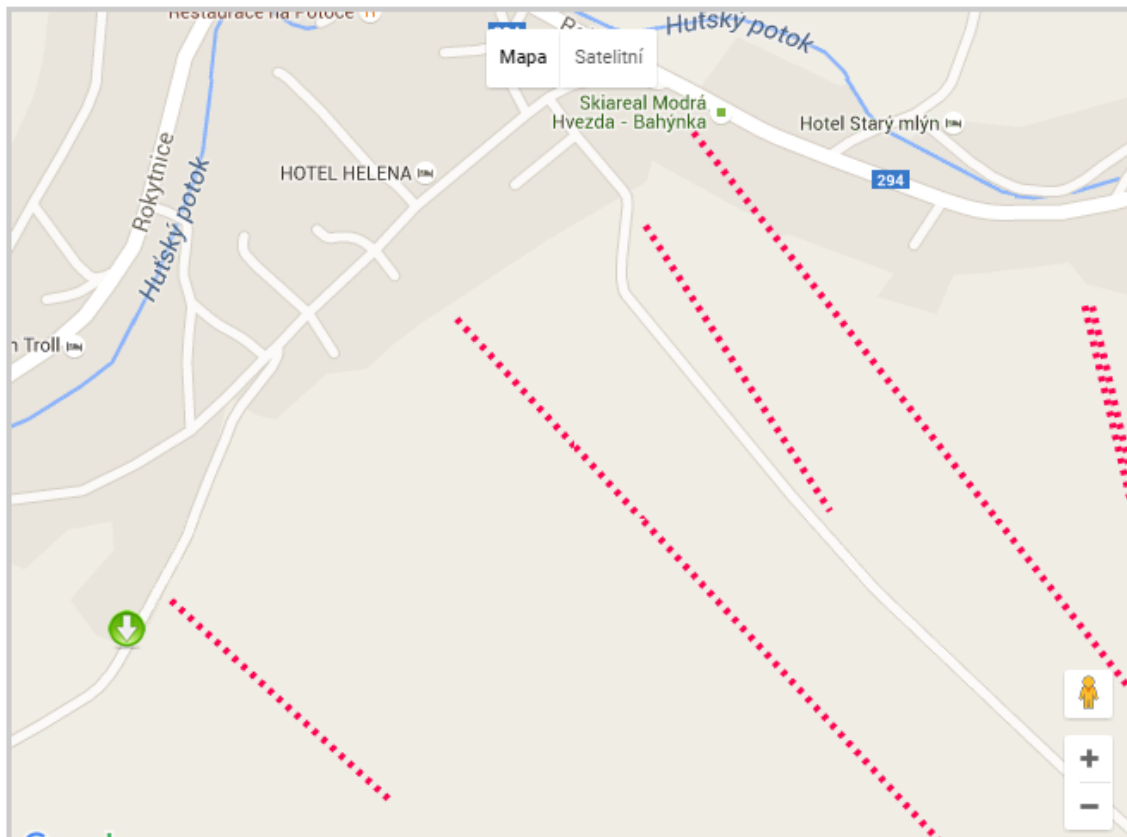
Skiareál Sachrovka na mapě



Zdroj: <http://www.rokynice.com/cs/lyzovani/skiareal-sachrovka/o-arealu9>

Obrázek č. 13: Skiareál Bosíno

Skiareál Bosíno na mapě



Zdroj: <http://www.rokytnice.com/cs/lyzovani/skiareal-bosino/o-arealu2>

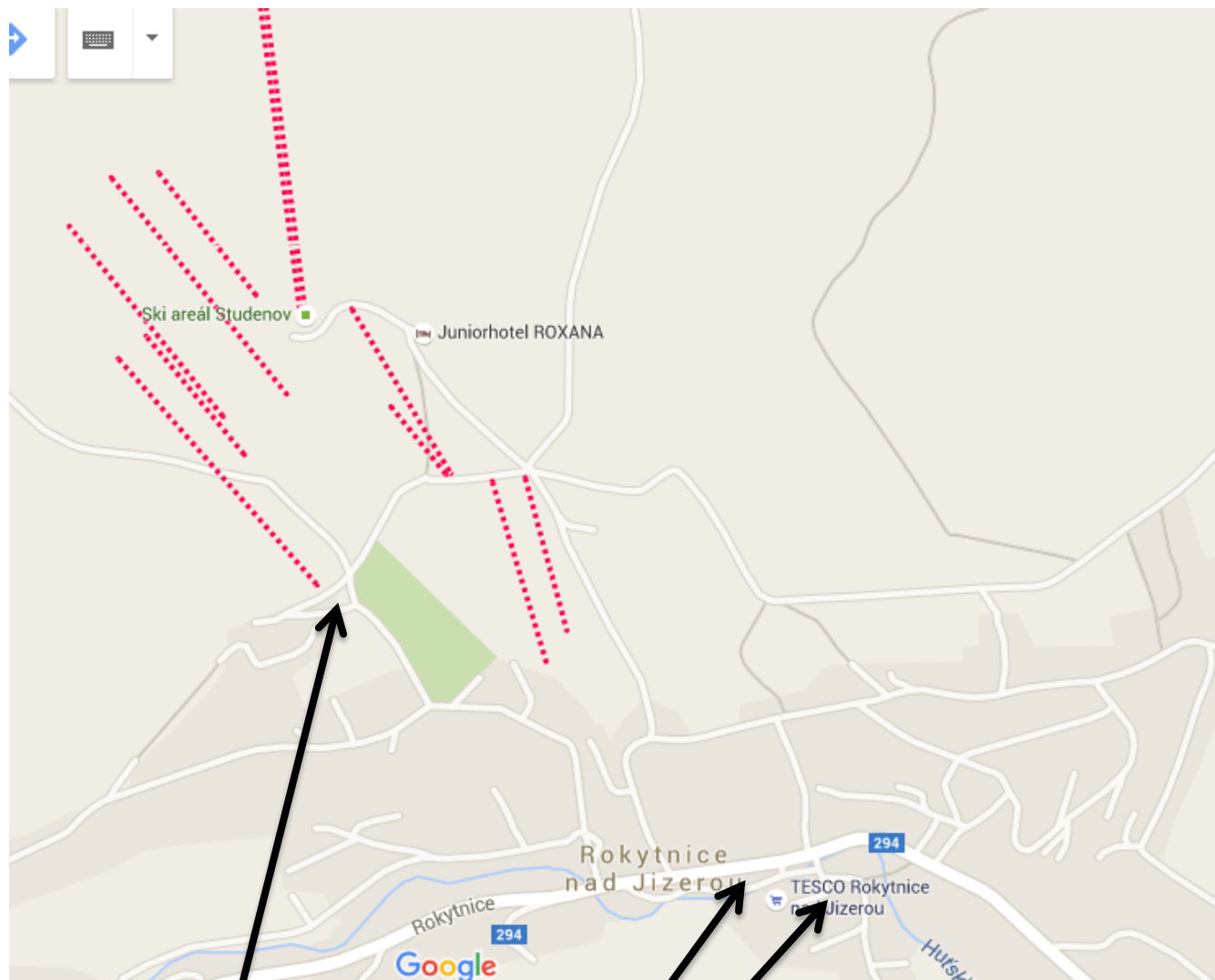
Obrázek č. 14: Skiareál Paseky



Zdroj: <http://www.rokytnice.com/cs/lyzovani/skiareal-paseky>

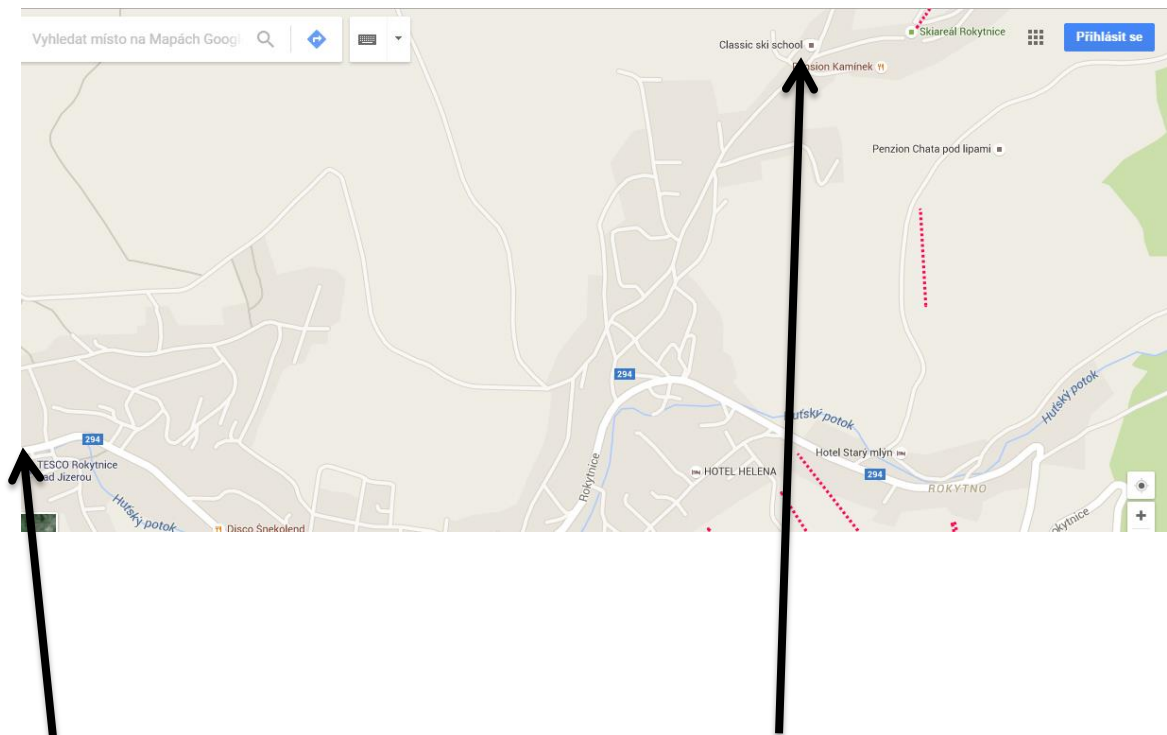
Příloha č. 5: Kanceláře Classic Ski School v Rokytnici nad Jizerou

Obrázek č. 15: Rozmístění kanceláří Classic Ski School v Rokytnici nad Jizerou



Kancelář na Studenově

Kanceláře na Dolním náměstí



Kancelář na dolním náměstí

Kancelář na Rokytcce

Zdroj: vlastní zpracování pomocí mapy google

Obrázek č. 16: Označení kanceláří LŠ Classic Ski School



Zdroj: www.classicskiskool.cz

Obrázek č. 17: Označení kanceláří LŠ Classic Ski School



Zdroj: www.classicskischool.cz

Obrázek č. 18: Označení kanceláří LŠ Classic Ski School



Zdroj: <http://www.firmy.cz/detail/203778-rv-club-rokytnice-nad-jizerou-horni-rokytnice.html>

Příloha č. 6: Seznamy instruktorů v sezónách 2008/09 – 2015/16

Tabulka č. 5: Počet instruktorů 2008/09

Sezóny 2008/09	
počet	jméno
1	Darsič
2	Lucka H.
3	Roman
4	Italka
5	Zuzka
6	Tomáš B.
7	Honza R.
8	Mates
9	Petra Ch.
10	Laun
11	Šimon
12	Martina N.
13	Kuba Z.
14	Katka N.
15	Karolína H.
16	Honza D.
17	Milan J.
18	Marian
19	Pepino
20	Eva Ch.
21	Anna S.
22	Kuba S.
23	Ondra A.
24	Lucka L.
25	Zdeněk N.
26	Lukáš S.
27	Lucka P.
28	Karel
29	Štěpánka
30	Petr K.
31	Petr P.
32	Zuzka R.
33	Twigy
34	Venca
35	Jiřin K.
36	Jana S
37	Klára
38	Jana M.

Zdroj: LŠ Classic Ski School

Tabulka č. 6: Počet instruktorů 2009/10

Sezóny 2009/10	
1	Anna K.
2	Barbara V.
3	Daniel S.
4	Eva Ch.
5	Eva M.
6	Honza D.
7	Igor K.
8	Iva K.
9	Jana M.
10	Josef H.
11	Karel J.
12	Karolína H.
13	Kateřina N.
14	Kateřina S.
15	Klára D.
16	Kuba S.
17	Kuba Z.
18	Lucie L.
19	Lucie P.
20	Marek T.
21	Marek V.
22	Marián M.
23	Martin K.
24	Martina N.
25	Martina Š.
26	Martina Z.
27	Michal D.
28	Michal Š.
29	Milan J.
30	Monika G.
31	Nikola P.
32	Ondra A.
33	Petra Ch.
34	Roman K.
35	Romana S.
36	Simona D.
37	Tomáš B.
38	Zuzana B.
39	Zuzana R.

Zdroj: LŠ Classic Ski School

Tabulka č. 7: Počet instruktorů 2010/11

Sezóny	2010/11
1	Anna K.
2	Bára I.
3	Daniel S.
4	Honza Š.
5	Iva K.
6	Jana M.
7	Kuba A.
8	Kuba Z.
9	Lucie L.
10	Lukáš G.
11	Marek V.
12	Marián M.
13	Martina Š.
14	Martina Ť.
15	Martina Z.
16	Michal D.
17	Milan J.
18	Míša R.
19	Monika G.
20	Nikola P.
21	Ondra A.
22	Petra Ch.
23	Roman K.
24	Šárka
25	Tomáš D.
26	Venca V.
27	Zuzana B.
28	Zuzana R.

Zdroj: LŠ Classic Ski School

Tabulka č. 8: Počet instruktorů 2011/12

Sezóny	2011/12
1	Anna K.
2	Bára I.
3	Daniel S.
4	Honza Š.
5	Iva T.
6	Jana M.
7	Martina Z.
8	Michal D.
9	Ondra A.
10	Monika G.
11	Nikola P.
12	Kuba Z.
13	Lucie L.
14	Martina S.
15	Marek V.
16	Marián M.
17	Roman K.
18	Šárka
19	Zuzana B.
20	Zuzana R.
21	Filip R.

Zdroj: LŠ Classic Ski School

Tabulka č. 9: Počet instruktorů 2012/13

Sezóny	2012/13
1	Anna K.
2	Bára I.
3	Daniel S.
4	Honza Š.
5	Iva T.
6	Jana M.
7	Martina Z.
8	Michal D.
9	Ondra A.
10	Monika G.
11	Nikola P.
12	Kuba Z.
13	Lucie L.
14	Martina S.
15	Marek V.
16	Marián M.
17	Roman K.
18	Šárka
19	Zuzana B.
21	Ondřej S.
22	Martin Š.
23	Jakub J.
24	Martina S.
25	Filip R.
26	Šárka H.
27	Tereza Š.

Zdroj: LŠ Classic Ski School

Tabulka č. 10: Počet instruktorů 2013/14

Sezóny	2013/14
1	Anna K.
2	Bára I.
3	Daniel S.
4	Monika G.
5	Iva T.
6	Jana M.
7	Martina Z.
8	Michal D.
9	Kuba Z.
10	Lucie L.
11	Marek V.
12	Marián M.
13	Roman K.
14	Šárka
15	Zuzana B.
16	Jakub J.
17	Martina S.
18	Filip R.
19	Šárka H.
20	Tereza Š.

Zdroj: LŠ Classic Ski School

Tabulka č. 11: Počet instruktorů 2014/15

Sezóny	2014/15
1	Marta R.
2	Lada S.
3	Adélka U.
4	Martina S.
5	Šárka H.
6	Tereza Š.
7	Anna K.
8	Bára I.
9	Daniel S.
10	Iva T.
11	Jana M.
12	Marek V.
13	Martina Z.
14	Michal D.
15	Roman K.
16	Alena K.
17	Filip R.
18	Šárka C.
19	Anna P.
20	Honza J.
21	Lucie N.

Zdroj: LŠ Classic Ski School

Tabulka č. 12: Počet instruktorů 2015/16

Sezóny	2015/16
1	Michal D.
2	Daniela F.
3	Šárka H.
4	Petr H.
5	Martina J.
6	Lukáš K.
7	Anna K.
8	Alena K.
9	Roman K.
10	Kateřina L.
11	Lucie N.
12	Antonín P.
13	Petra P.
14	Anna P.
15	Marta R.
16	Štěpán Ř.
17	Alžběta S.
18	Lada S.
19	Tereza Š.
20	Marek V.
21	Martina Z.

Zdroj: LŠ Classic Ski School

Příloha č. 7: Snímky z webkamer

Obrázek č. 19: Webkamery Rokytnice nad Jizerou



Zdroj: rokytnice.com/cs/online-kamery

Obrázek č. 20: Webkamery Rokytnice nad Jizerou



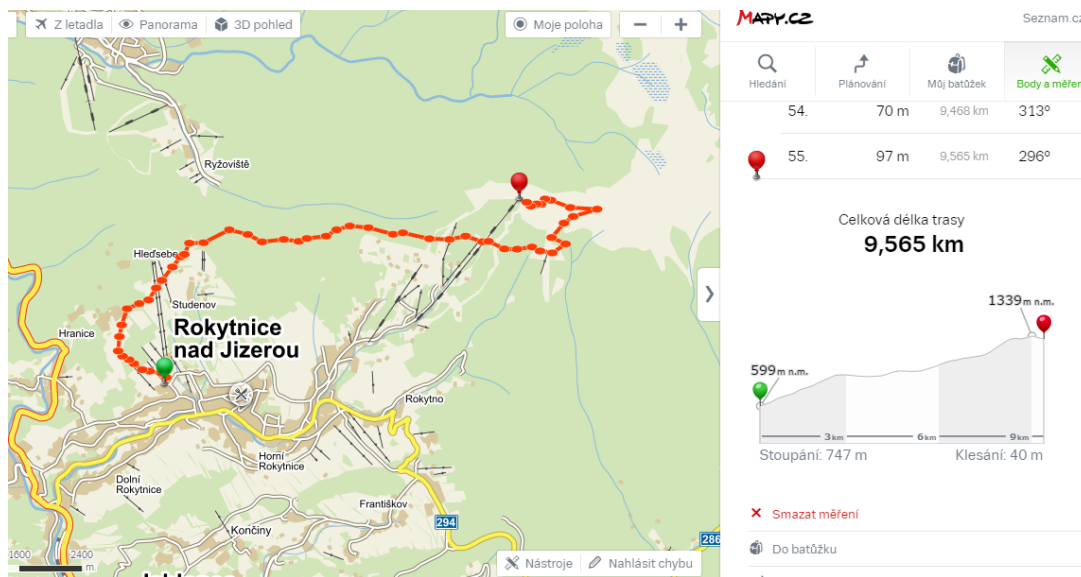
Zdroj: rokytnice.com/cs/online-kamery

Obrázek č. 21: Webkamery Rokytnice nad Jizerou



Zdroj: rokytnice.com/cs/online-kamery

Příloha č. 8: Trasa navrhovaného produktu „Hledání zavaleného pokladu“



Zdroj: vlastní zpracování na mapy.cz