

# Průzkum potřeb zákazníků pro sektor **HOTELNICTVÍ**

Zahraniční respondenti

## **PŘÍLOHY**

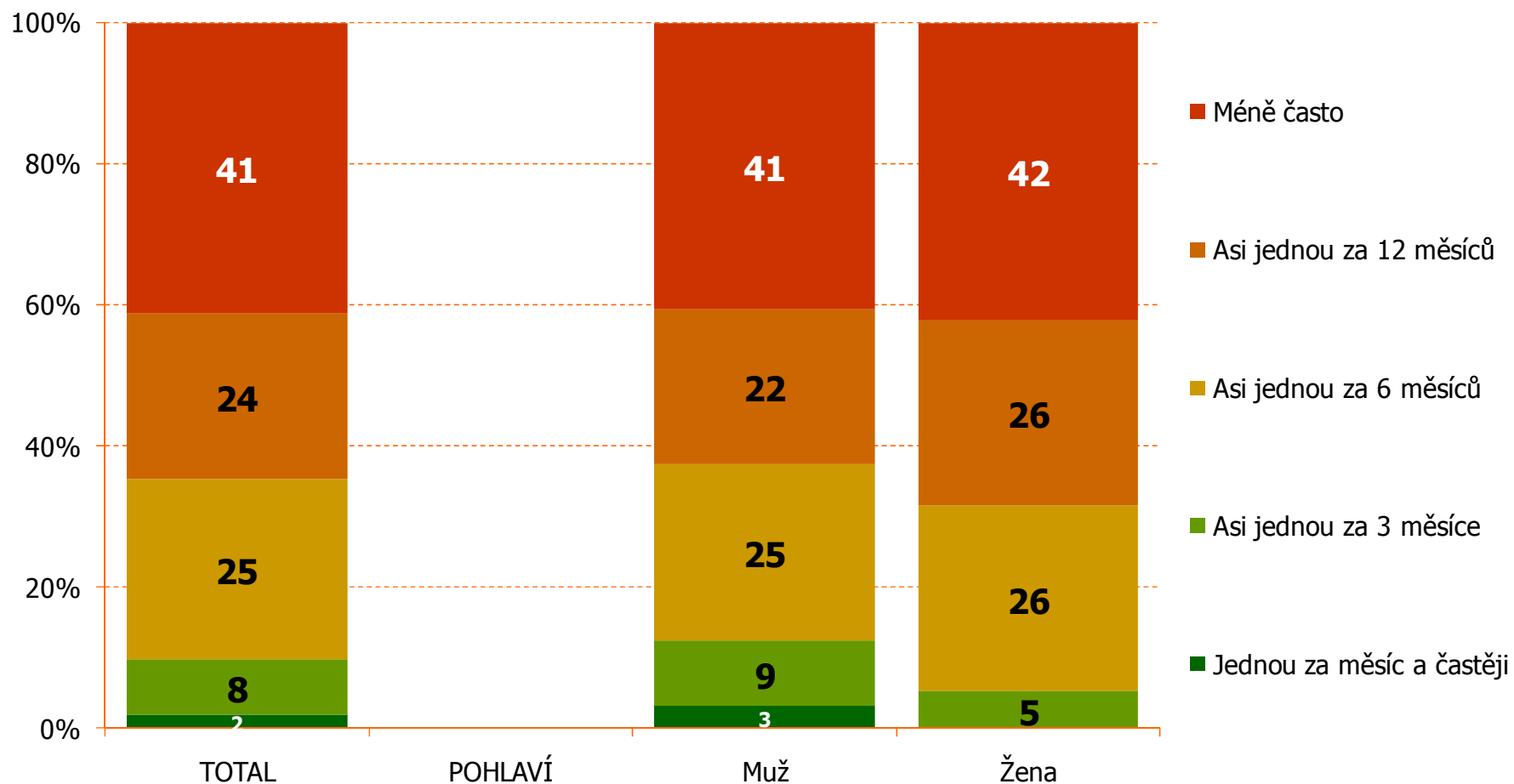
Duben 2010

## 1. VYUŽITÍ SLUŽEB HOTELŮ / PENZIONŮ

## 1.1 Obecná frekvence využití

2

## Jak často využíváte možnost ubytování v hotelu nebo penzionu ?



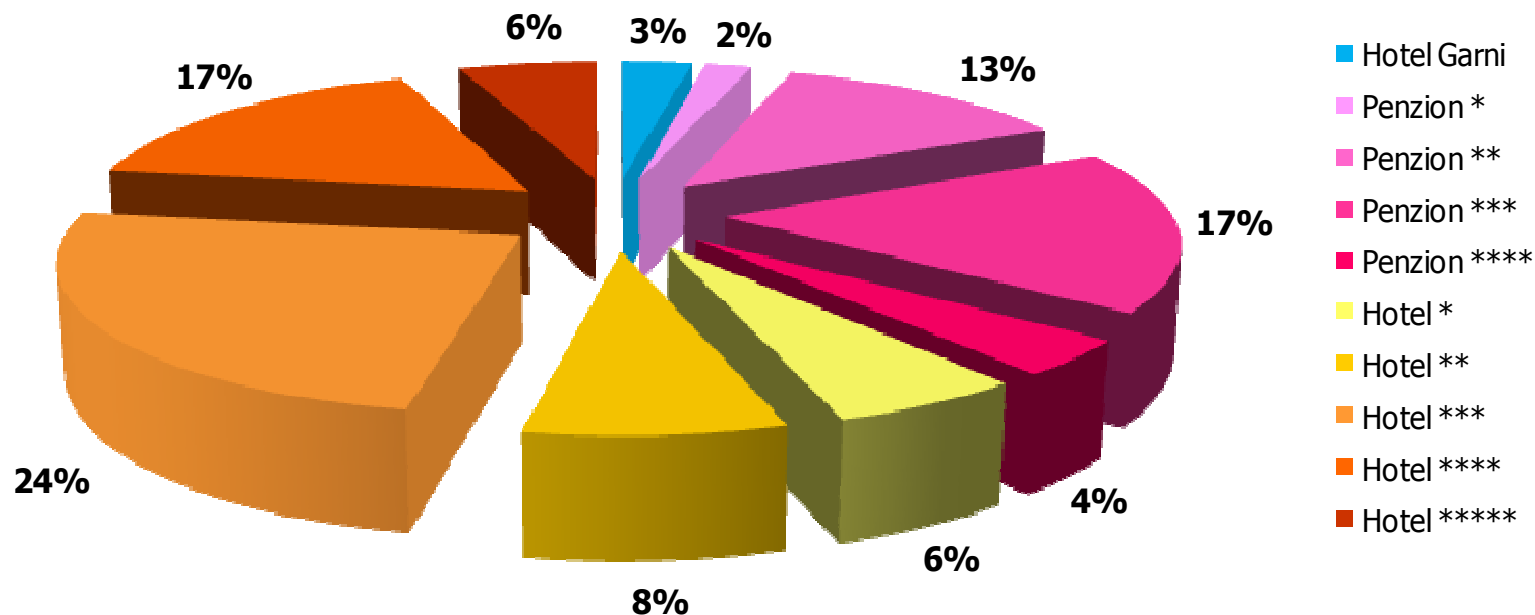
N=102, celý vzorek

## 1. VYUŽITÍ SLUŽEB HOTELŮ / PENZIONŮ

## 1.2 Využití podle jednotlivých kategorií ubytovacích zařízení

3

## Jaké kategorie byl hotel, kde jste byl/a naposledy ubytován/a ?



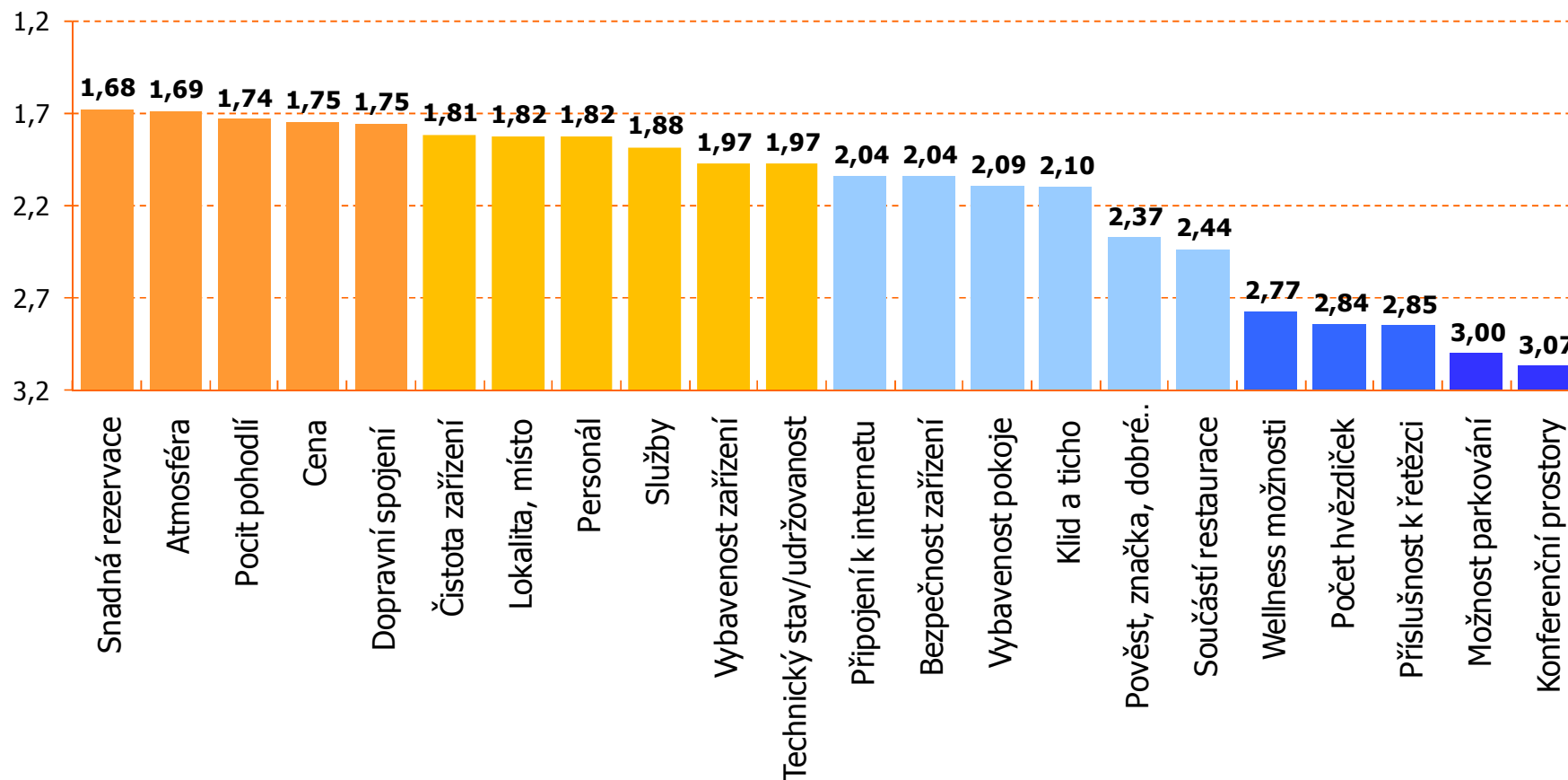
Ubytovací zařízení	Popis	% respondentů
Hotely	hotely * - *****	61
Penziony	penziony * - *****	36
Nižší kategorie	hotely a penziony * - **	28
Střední kategorie	hotely a penziony ***	42
Vyšší kategorie	hotely **** - ***** a penziony *****	27
Jiné, neví		3

N=102, celý vzorek

2. DŮLEŽITOST VLASTNOSTÍ HOTELŮ / PENZIONŮ

2.1 Vlastnosti ubytovacího zařízení

**Jak důležitou roli pro Vás hrají následující vlastnosti, když vybíráte hotel / penzion, kde se chcete ubytovat ?**



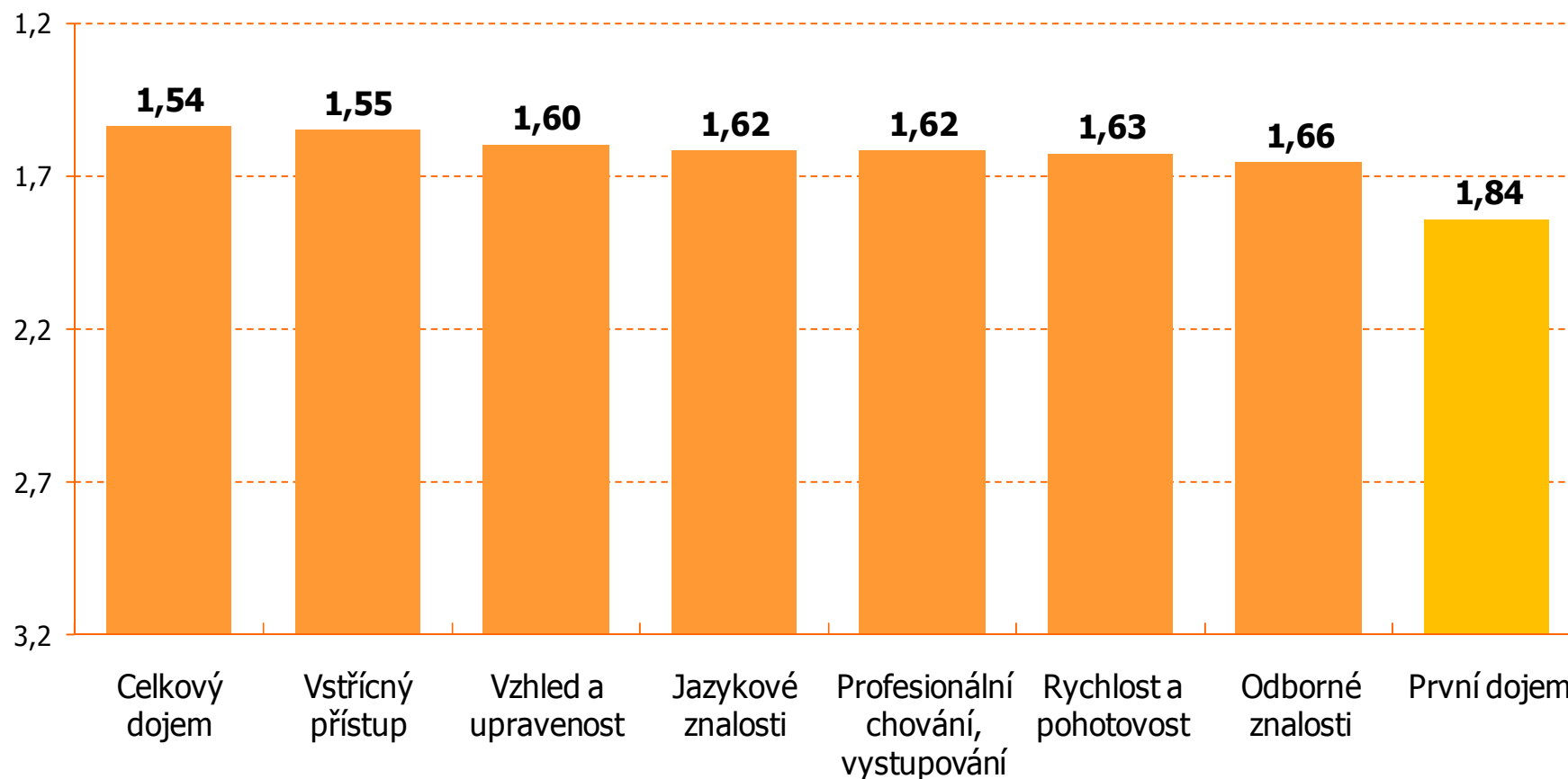
N=102, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité

## 2. DŮLEŽITOST VLASTNOSTÍ HOTELŮ / PENZIONŮ

## 2.2 Vlastnosti personálu

5

**Jak důležitou roli pro Vás hrají následující vlastnosti personálu, když vybíráte ubytovací zařízení, kde chcete strávit noc ?**



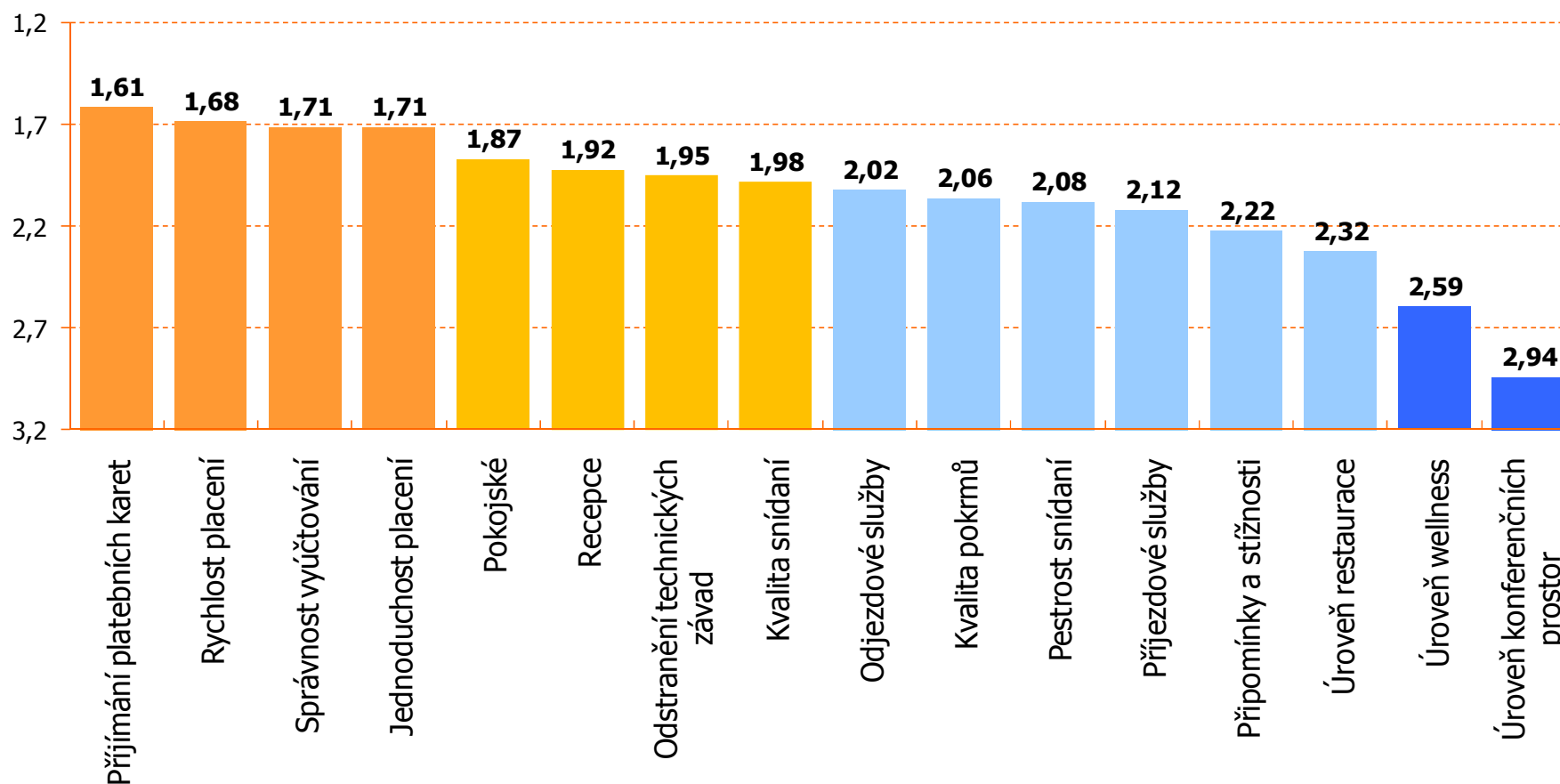
*N=102, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité*

## 2. DŮLEŽITOST VLASTNOSTÍ HOTELŮ / PENZIONŮ

## 2.3 Kvalita služeb

6

**Jak důležitou roli pro Vás hrají následující aspekty kvality služeb, když vybíráte ubytovací zařízení, kde chcete strávit noc ?**



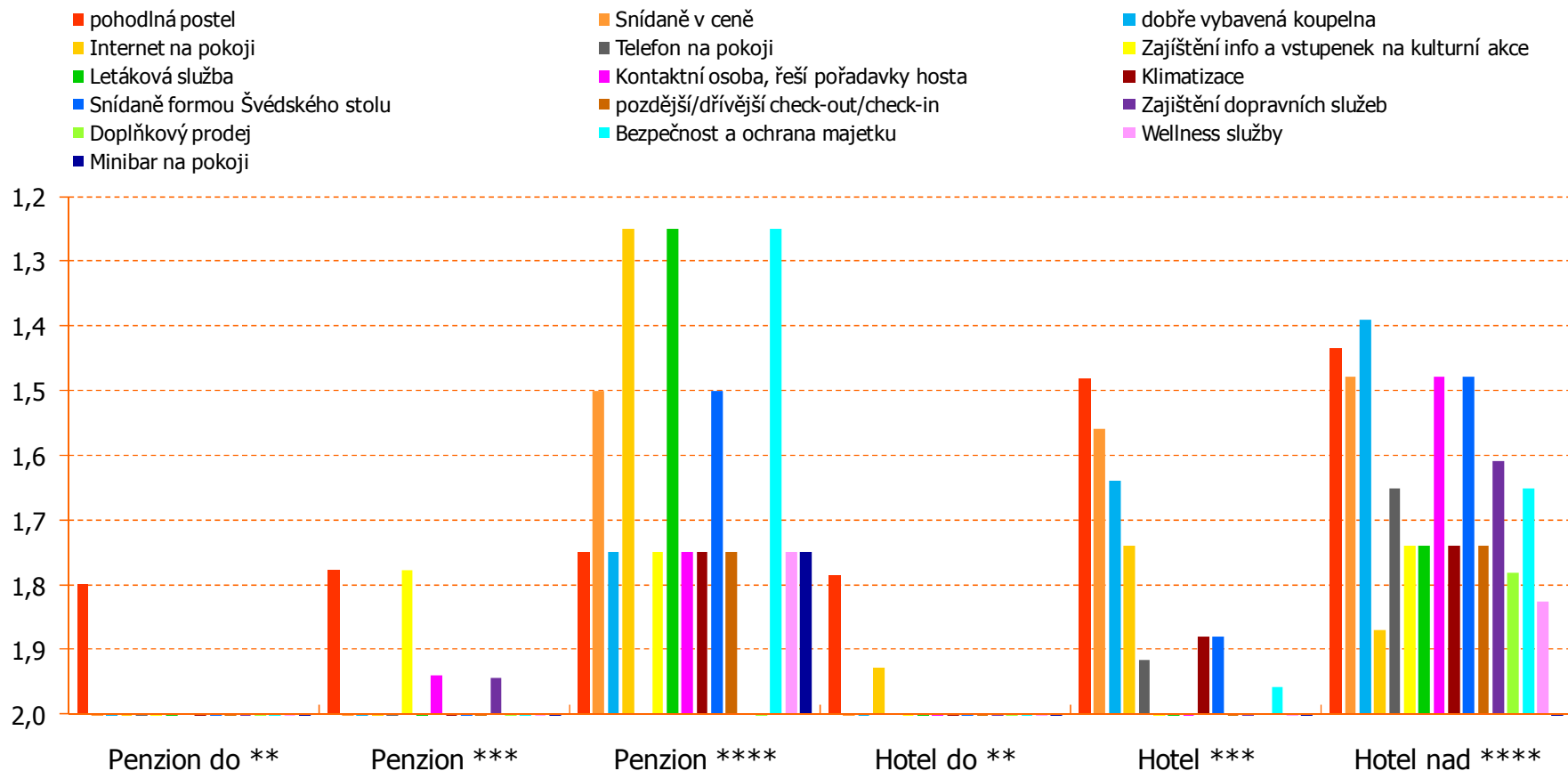
*N=102, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité*

## 2. DŮLEŽITOST VLASTNOSTÍ HOTELŮ / PENZIONŮ

## 2.4 Očekávané služby ve vztahu ke kategorii ubytovacího zařízení

7

**Které z následujících služeb byste očekával/a v hotelu té kategorie, ve kterém jste byl/a ?**



N=102, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=určitě ano, 5=určitě ne

## 3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝM HOTELEM / PENZIONEM

## 3.1 Hodnocení celkové spokojenosti

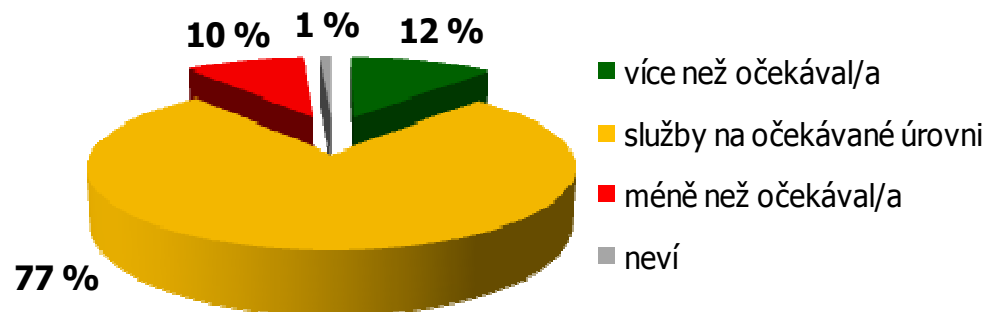
8

**Jak jste byl/a celkově spokojen/a při poslední návštěvě hotelu nebo penzionu, kde jste byl/a ubytován/a ?**

DOTAZ	určitě ano (%)	spíše ano (%)	neutrální (%)	spíše ne (%)	určitě ne (%)	průměrná známka
Spokojenost ?	23	44	27	4	3	2,21
Opakování návštěvy ?	22	49	23	4	3	2,18
Doporučení přátelům ?	27	52	13	5	4	2,08

*N=102, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a*

## Naplnění očekávání vzhledem k ceně...



*N=102, celý vzorek*

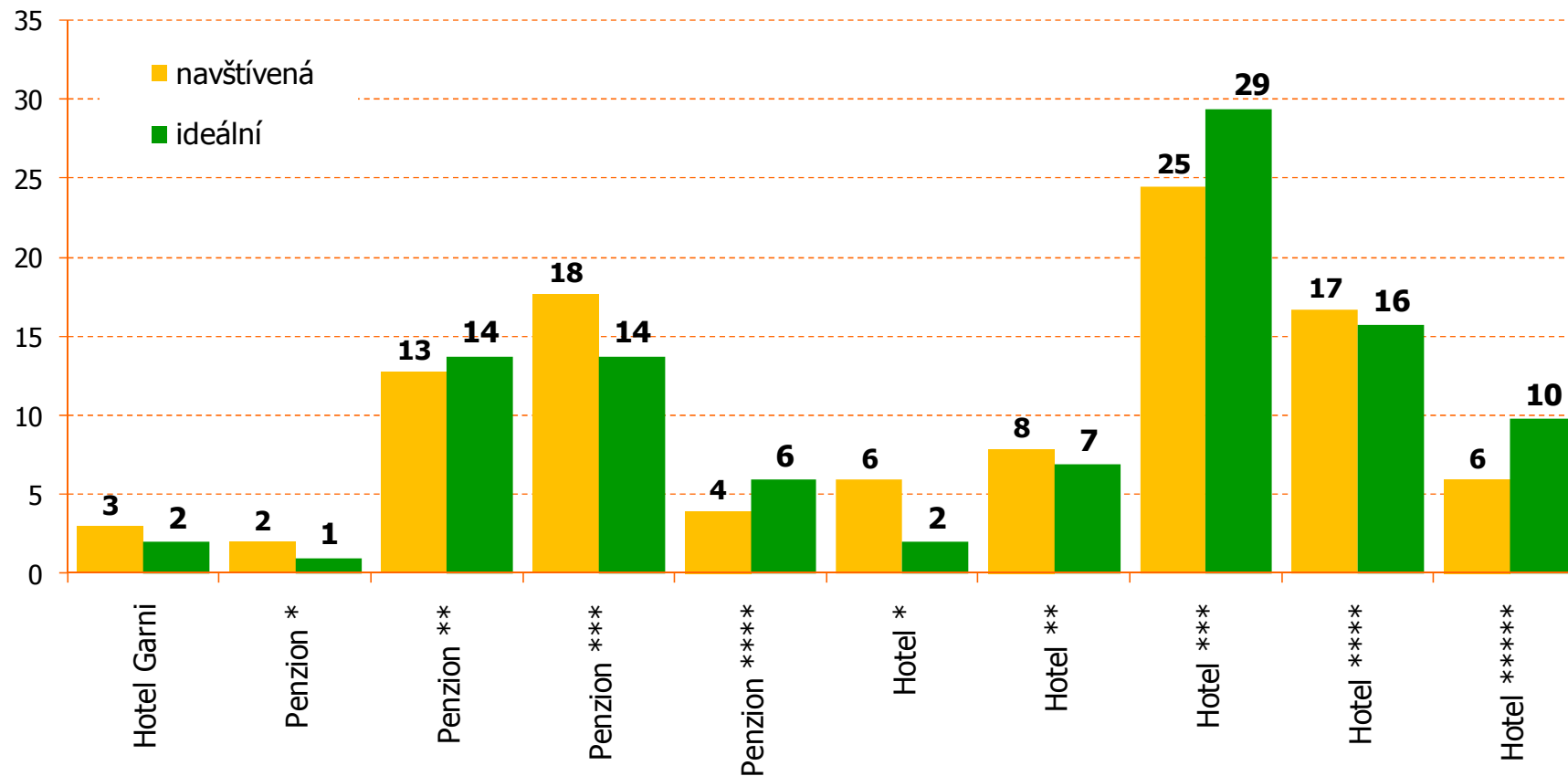


## 3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝM HOTELEM / PENZIONEM

## 3.1 Hodnocení celkové spokojenosti

9

## Navštívená vs. do budoucna volená „ideální“ kategorie ubytovacího zařízení



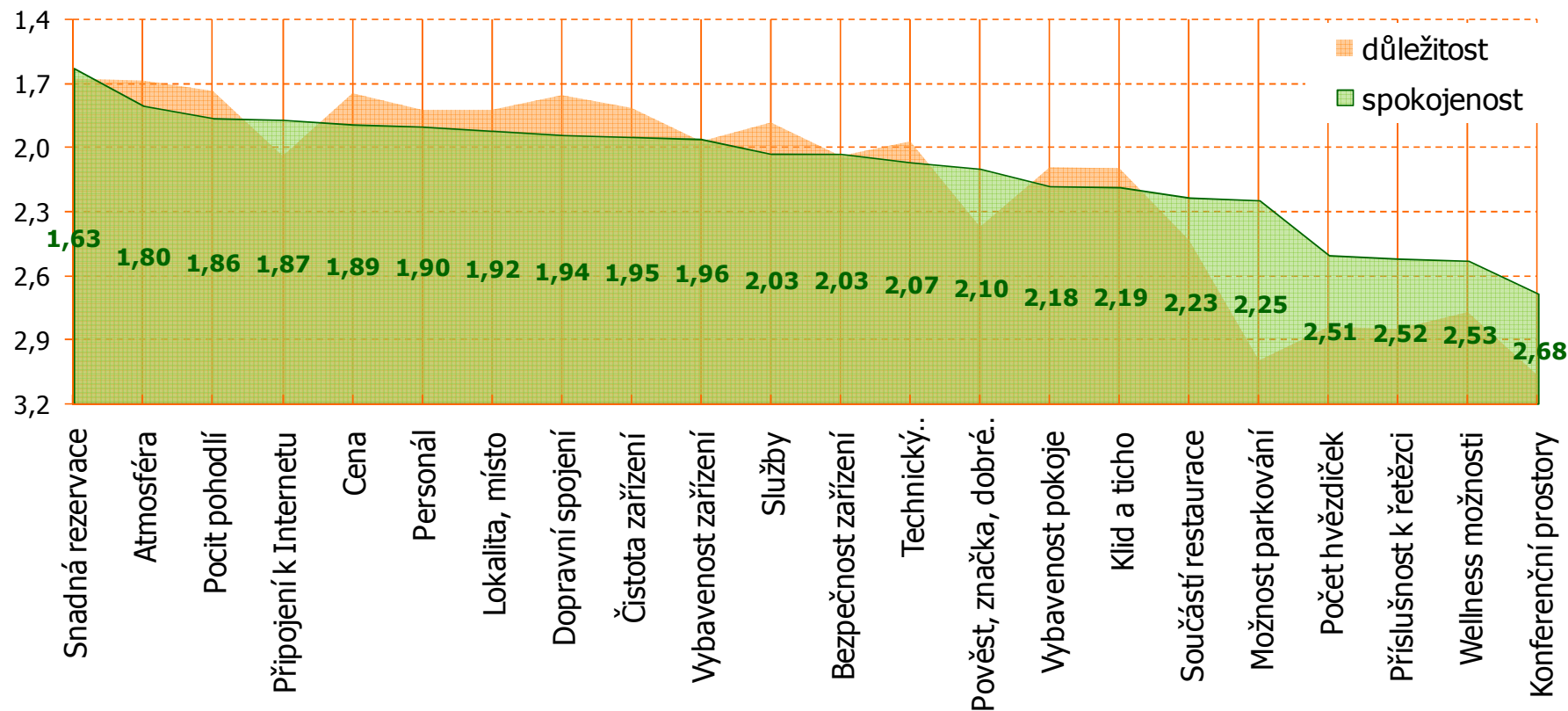
N=102, celý vzorek

## 3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝM HOTELEM / PENZIONEM

## 3.2 Spokojenost s vlastnostmi ubytovacího zařízení

10

**Jak jste byl/a spokojen/a s následujícími vlastnostmi ubytovacího zařízení, kde jste byl/a naposledy ubytován/a ?**



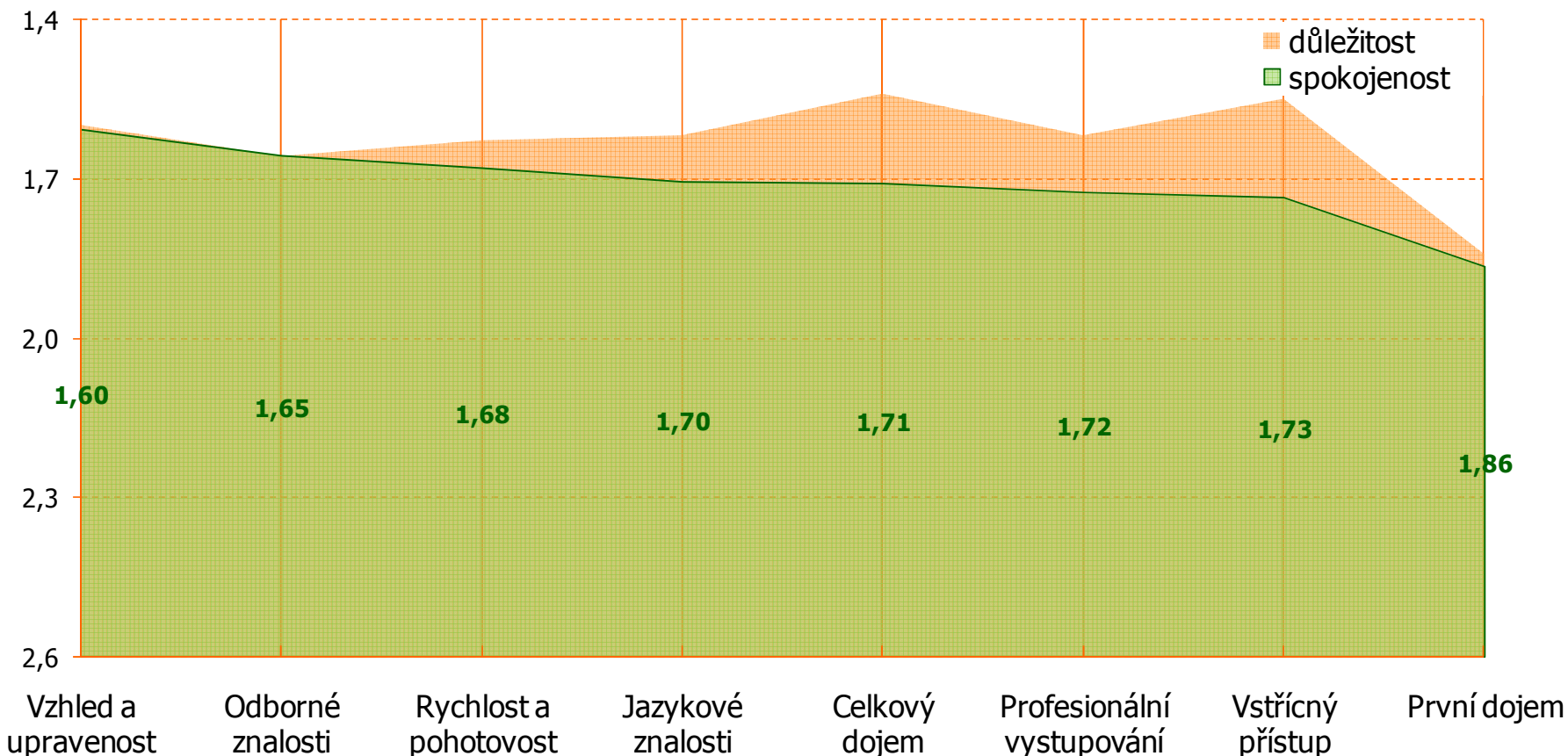
*N=102, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a*

## 3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝM HOTELEM / PENZIONEM

## 3.3 Spokojenost s vlastnostmi personálu

11

### Jak jste byl/a spokojen/a s jednotlivými aspekty práce personálu ubytovacího zařízení, kde jste byl/a naposledy ubytován/a ?

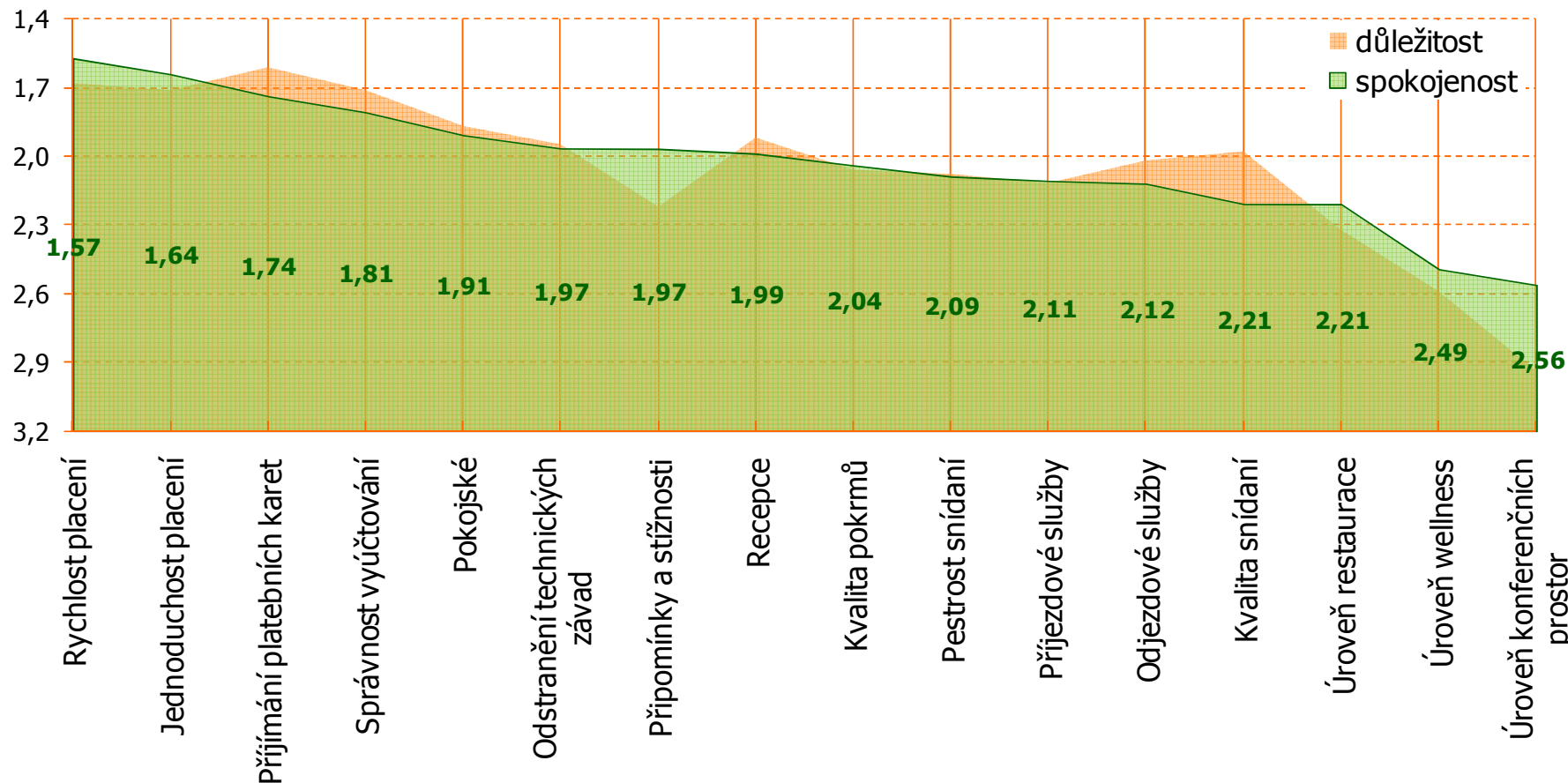


N=102, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝM HOTELEM / PENZIONEM

# 3.4 Spokojenost s kvalitou služeb

**Jak jste byl/a spokojen/a s kvalitou služeb ubytovacího zařízení, kde jste byl/a naposledy ubytován/a ?**



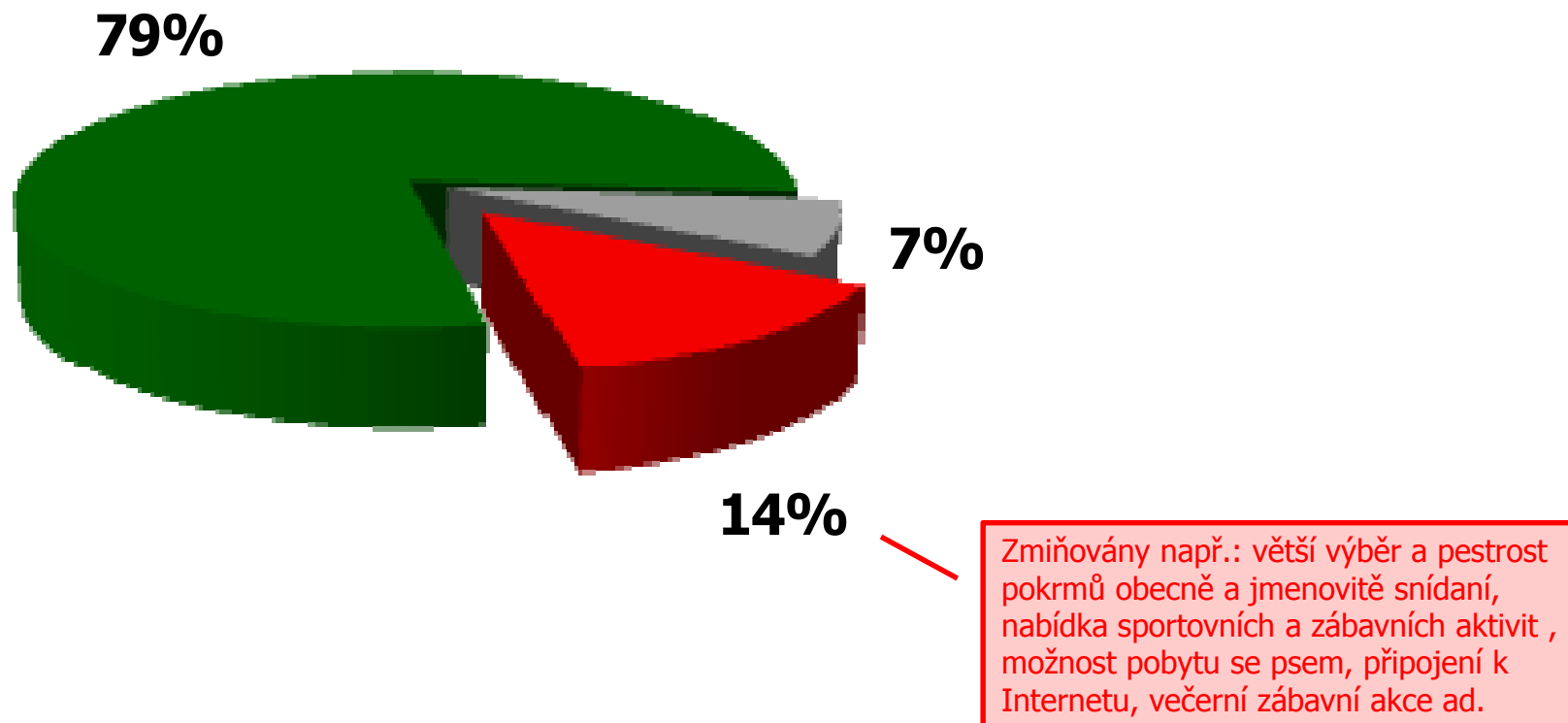
N=102, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

## 3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝM HOTELEM / PENZIONEM

## 3.5 Chybějící služby

13

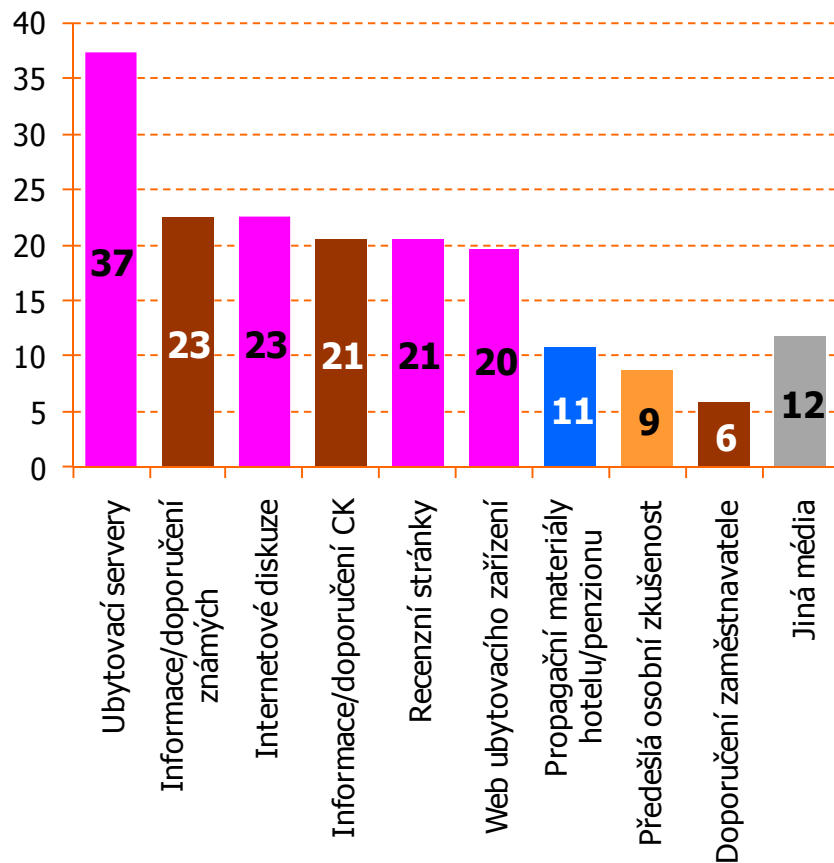
**Chyběla Vám nějaká služba v hotelu/penzionu, kde jste byl/a naposledy ?  
Jaká konkrétní služba Vám chyběla ?**



N=102, celý vzorek

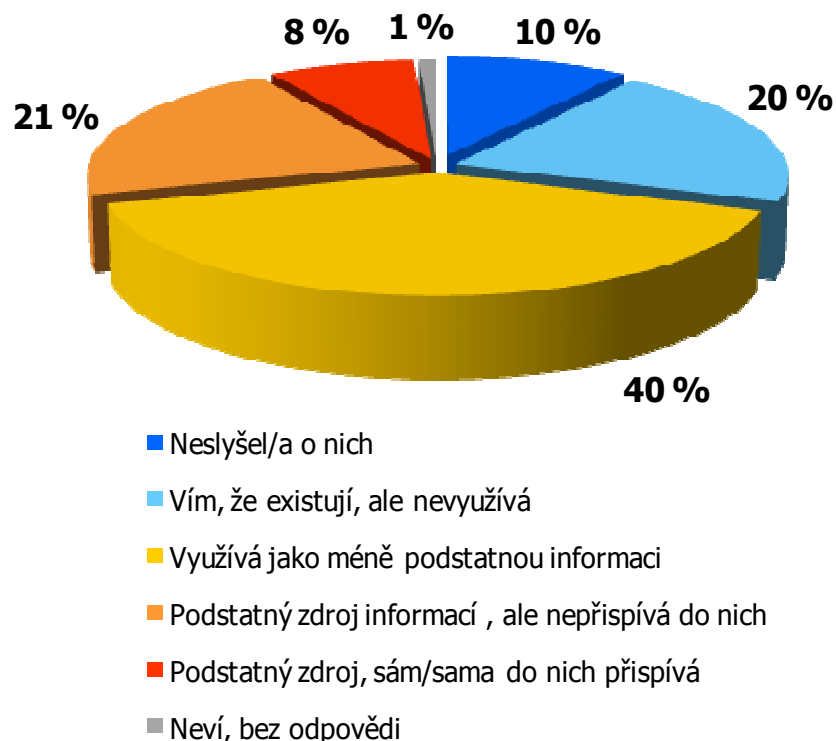
## 4. Informační zdroje o hotelích / penzionech

### Kde jste sháněl/a informace o hotelu / penzionu ?



N=102, celý vzorek

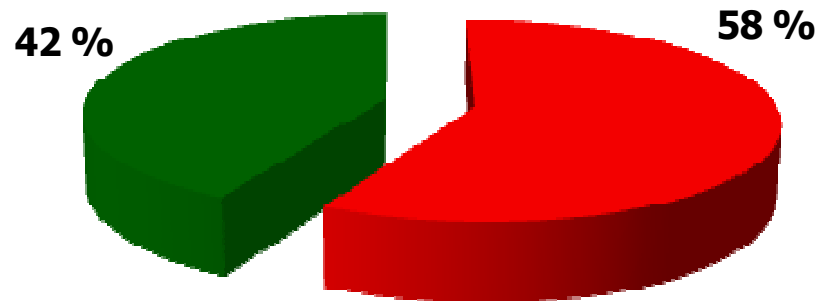
### Jaký je Váš vztah k recenzním internetovým stránkám ?



N=102, celý vzorek

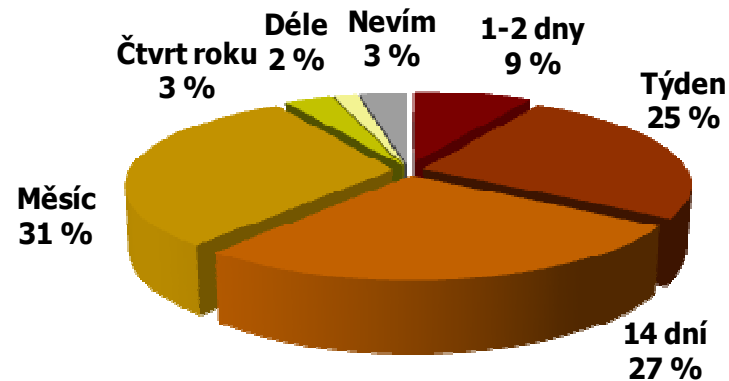
# 5. Rezervace hotelu / penzionu

## Rezervoval/a jste si hotel pro svůj pobyt předem ?



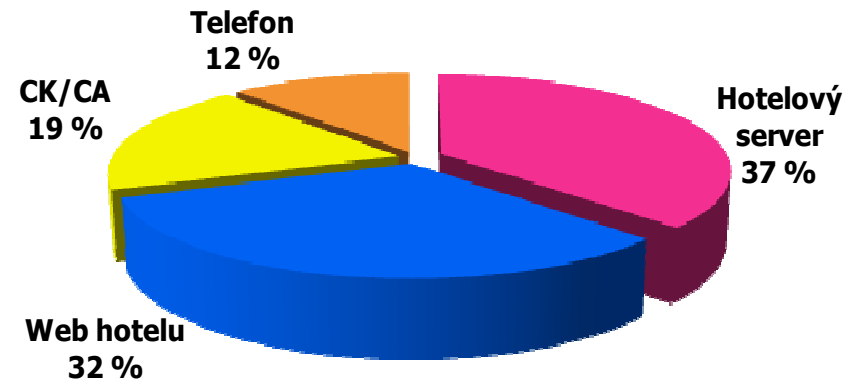
N=102, celý vzorek

### V jakém časovém předstihu ?



N=59, respondenti, kteří si hotel rezervovali

### Přes jaký distribuční kanál ?



N=59, respondenti, kteří si hotel rezervovali