

## 1. Prodejna (Produkt 1)

- Jak vypadá interiér bufetu a je dostatečně pohodlný? (S/DZ)
- Jsou k dispozici recyklovatelné obaly a ekologické řešení? (S/DF)
- Jaká je kapacita míst k sezení a jaká je jejich kvalita? (S)
- Jaké technologie bufet využívá (např. samoobslužné pokladny, QR objednávky)? (S/DF)
- Nabízí bufet venkovní posezení nebo možnosti pro konzumaci jídla mimo provozovnu? (S)

## 2. Sortiment (Produkt 2)

- Jaké typy jídel a nápojů bufet nabízí? (S)
- Jak často se mění nabídka a na základě čeho? (DF)
- Nabízí bufet i zdravé nebo speciální varianty jídel (např. vegetariánské, bezlepkové)? (S)
- Jaká je kvalita surovin a odkud pocházejí? (DF)
- Nabízí bufet sezónní nebo tematické produkty? (S/DF)

## 3. Sortiment vlastních značek (Produkt 3)

- Má bufet nějaké vlastní značkové produkty (např. vlastní kávu, pečivo, domácí dezerty)? (DF)
- Jak jsou tyto produkty označeny a propagovány? (pokud nevlastní značkové produkty, tak nelze zodpovědět) (DF)
- V čem se vlastní produkty liší od běžné nabídky – kvalitou, složením, cenou? (DF)
- Plánuje bufet rozšiřovat svůj sortiment o vlastní produkty? (DF)
- Jaký je podíl vlastních a značkových produktů na celkovém sortimentu bufetu? (DF)

## 4. Cena

- Jak jsou ceny jídel a nápojů stanoveny? (DF)
- Nabízí bufet studentské slevy nebo věrnostní program? (S/DF)
- Jak se ceny bufetu liší od konkurence (např. jiných menz či restaurací v okolí)? (S)
- Jsou v ceně zahrnuty doplňkové služby (např. balení jídla, přílohy zdarma)? (DF)
- Existují různé cenové kategorie (např. prémiová jídla vs. běžná nabídka)? (S/DF)

## 5. Místo (Distribuce)

- Jaké jsou otevírací hodiny a jsou přizpůsobeny potřebám studentů a zaměstnanců? (S/DZ/DF)
- Kde přesně se bufet nachází a je pro zákazníky snadno dostupný? (S)
- Existují možnosti objednávky předem nebo donášky? (DF)
- Jaká je kapacita bufetu – kolik lidí dokáže obsloužit najednou? (DF)

## 6. Marketingová komunikace

- Jak bufet komunikuje se zákazníky (např. sociální sítě, letáky, webové stránky)? (S)
- Probíhají akce, slevy nebo speciální nabídky? (S/DF)

- Jak často bufet komunikuje nové nabídky a akce? (S/DF)
- Nabízí bufet věrnostní program nebo speciální akce pro stálé zákazníky? (S/DF)
- Jak bufet informuje zákazníky o změnách v nabídce, cenách nebo provozní době? (DF)
- Probíhají v bufetu tematické akce nebo speciální promo nabídky? (S/DF)

## **7. Lidé**

- Kolik zaměstnanců bufet má a jaké jsou jejich pracovní role? (DF)
- Jaká je úroveň zákaznické obsluhy (servisu) – jsou zaměstnanci ochotní, rychlí a vstřícní? (DZ)
- Probíhá školení zaměstnanců, např. ohledně hygieny, komunikace nebo efektivity práce? (DF)
- Jakým způsobem bufet pracuje se zpětnou vazbou od zákazníků? (DF)
- Mají zaměstnanci motivační programy ke zlepšení služeb? (DF)

+ nemusíme se držet rigidně pouze prvků v rámci marketingového mixu obchodníka, přidejme si ještě procesy.

## **8. Procesy**

- Jak probíhá obsluha a platba (hotovost, karta, aplikace)? (DF)
- Jak dlouho obvykle trvá průměrné odbavení zákazníka od objednávky po zaplacení? (S/DF)
- Jak se řeší reklamace a stížnosti? (DF)