

## Dotazník - spokojenost zákazníků 50+

Dobrý den,

rádi bychom se seznámili s Vašimi zkušenostmi ohledně cestovních kanceláří, ubytování, stravování. Výsledky výzkumu budou využity v rámci výuky studentů a ve výzkumné činnosti Katedry cestovního ruchu a volnočasových aktivit a Katedry podnikové ekonomiky a managementu Obchodně podnikatelské fakulty v Karviné, Slezské univerzity v Opavě.

Děkujeme Vám za Vaši vstřícnost a čas.

### CESTOVNÍ KANCELÁŘE

#### 1. Znáte cestovní kanceláře, které nabízejí produkty pro segment 50+?

- ano
- ne

Pokud ano, uveďte příklady: .....

#### 1. Využíváte služeb cestovních kanceláří/cestovních agentur k výběru Vaší dovolené?

- ano, vždy
- ano, občas
- ne

#### 2. Co ovlivňuje Váš výběr cestovní kanceláře/cestovní agentury?

- doporučení příbuzných a známých
- recenze
- dobré jméno
- osobní pozitivní zkušenost
- osobní negativní zkušenost
- reklama na internetu (webové stránky)
- reklama v ostatních médiích (TV, rádio, časopisy)
- propagační materiály (letáky, plakáty, billboardy, ...)
- jiná možnost

.....

#### 3. Jakým způsobem jste si objednal/a služby nabízené cestovní kanceláří (zvolte i více možností)?

- osobně na prodejně
- telefonicky
- z online katalogu na webu
- dostal/a jsem darem
- po internetu
- ze Slevomatu
- jiným způsobem, uveďte jak

.....

#### 4. Jaký způsob dopravy na dovolenou preferujete (zvolte i více možností)?

- leteckou dopravu
- autobusovou dopravu
- vlakovou dopravu
- automobilovou dopravu
- kombinovanou dopravu
- jiný druh, uveďte jaký

.....

**5. Na co se při výběru dovolené zaměřujete? (Ize uvést i více možností)**

- aktivní a dobrodružné výlety
- cestování rodin s dětmi
- cestovní ruch seniorů
- cykloturistika
- dámské individuální cestování
- dovolená na venkově
- Eurovíkendy
- gastronomický cestovní ruch
- hledání extrémních zážitků
- hledání nových zážitků
- kulturní cestovní ruch
- objevování jedinečných míst
- poznávací turistika
- požitkářské a luxusní cestování
- práce a odpočinek
- segment 50+
- trend zdravějšího způsobu života
- zdravotní a lázeňský cestovní ruch
- další, uveďte:


.....  
 .....  
 .....

**6. Co Vás nejvíce ovlivňuje při výběru místa vaší dovolené (místo)? (Ize uvést i více možností křížkem)**

- |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• dřívější zkušenost (vzpomínky z minulosti)</li> <li>• doporučení příbuzných a známých</li> <li>• nové a nepoznané</li> <li>• cena zájezdu</li> </ul> | <table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr><td style="width: 100px;"> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table> |  |  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• služby cestovní kanceláře</li> <li>• reklama v médiích</li> <li>• atraktivita místa</li> <li>• jiná.....</li> </ul> | <table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr><td style="width: 100px;"> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table> |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**7. K jakým účelům jste internet použil (Ize uvést i více možností křížkem):**

Ke komunikaci	
K vyhledávání zboží a služeb	
Ke vzdělávání	

• jiným účelům, prosím uveďte:

.....

**8. O jaký produkt v online prostředí byste měli zájem (Ize uvést i více možností křížkem):**

Virtuální prohlídka města	
Virtuální prohlídka výstavy, veletrhu	
Virtuální prohlídka muzeí, divadel, galerií	
Virtuální zájezd	
Virtuální prohlídka ubytování a služeb ubytovacích zařízení	
Virtuální prohlídky atraktivita místa např.: zámek, hrad, vyhlídky, rozhledny, pláže, jeskyně, vrcholy hor, zoo	
Virtuální prohlídka restaurace	



Brouci na talíři								
Beerfestivaly (festivaly piva)								
Degustace nových druhů nápojů								
Degustace vína								
Dny cizí kuchyně (maďarské, italské, francouzské apod.)								
Dietní pokrmy (např. bezlepkové, nízkenergetické, pro diabetiky apod.)								
Exotické menu								
Fúzování kuchyní								
Gastronomické akce, festivaly								
Jedlé květy								
Menu podle Raw Food (syrová strava)								
Menu podle Slow Food (opak Fast Food)								
Nabídka domácích sezónních nápojů								
Molekulární kuchyně								
Míchané nápoje								
Ochutnávka čajů, kávy								
Ochutnávka nových jídel								
Racionální menu								
Rybí hody								
Snoubení jídla s vínem, nebo s pivem								
Středověká krčma								
Zabijačkové hody								
Zvěřinové hody								
Tradiční česká a moravská kuchyně, regionální kuchyně								
Jiné napište jaké: .....								

### 13. Co rozhoduje o Vaší opakované návštěvě restaurace?

Faktor	Velmi důležité	Důležité	Někdy ano, někdy ne	Nedůležité	Zcela nedůležité
<b>Lidé</b>					
Empatický přístup					
Jazykové dovednosti					
Profesionální vystupování					
Rychlost obsluhy					
Znalost nabídky a schopnost podat maximum informací					
<b>Prostředí</b>					
Čistota a pořádek					

Design interiéru					
Dobrá dopravní dostupnost					
Dostatek prostoru					
Hudební produkce					
Světelný a tepelný komfort, čistota vzduchu					
<b>Produkt</b>					
Atraktivní novinky v nabídce					
Bohatý sortiment jídel a nápojů					
Domácí kuchyně					
Nabídka her a zábavy					
Nabídka pro děti					
Obědové menu					
Sezónní nabídka					
Regionální speciality					
Specifická jídla					
Široká nabídka nápojů (piva, kávy, vín, nealko nápojů)					
Tradiční a stálá nabídka					
Výběr světové kuchyně					
Bezbariérovost					
Parkování					
<b>Cena</b>					
Přijatelné ceny					
Odpovídající poměr cena/kvalita					
<b>Marketingová komunikace</b>					
Dobrá předchozí zkušenost					
Doporučení známých					
Propagace na internetu					
Reference na internetu					
Gastronomické akce					

**14. Zkoušíte si nové recepty podle moderních trendů?**

- ano, nové trendy mě zajímají
- příležitostně zkouším něco připravit
- chtěl/a bych někdy vyzkoušet
- vaření mě nezajímá
- ne, nezkouším, dávám přednost vyzkoušenému


**UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ**

**15. Znáte ubytovací zařízení, které pro segment 50+ poskytují specifické služby?**

- ano
- ne

**Pokud ano, vyjmenujte:** .....

.....

.....

.....

.....

**16. Jak často navštěvujete ubytovací zařízení?**

	v ČR	mimo ČR
1krát ročně		
2krát ročně		
víckrát ročně		
sezónně		
příležitostně		
vůbec		

**17. Znáte webové portály propagující a prodávající ubytovací služby?**

- ano
- ne

**Pokud ano, využíváte některé z nich?**

- ano, jmenujte: .....
- příležitostně
- ne

**18. Jaký kontakt preferujete pro zajištění ubytování?**

	ano	Spíše ano	Někdy ano – někdy ne	Spíše ne	ne
telefon					
email					
webové stránky					
osobně					
Přes zprostředkovatele (cestovní kancelář nebo cestovní agentura)					

**19. Co je podle Vás rozhodující pro opakovanou návštěvu ubytovacího zařízení?**

Faktor	Velmi důležitě	Důležité	Někdy ano, někdy ne	Nedůležité	Zcela nedůležité
<b>Lidé</b>					
Dobré jazykové schopnosti					
Empatický přístup personálu					
Profesionální vystupování					
Rychlost obslužení					
Znalost nabídky a schopnost pomoci					
<b>Prostředí</b>					
Čistota a pořádek					
Design interiéru					
Dostatek prostoru					
Moderní nebo stylové vybavení					
Bezbariérovost prostor					
<b>Produkt</b>					
Bohatý sortiment doplňkových služeb					
Certifikát kvality služeb					
Možnost ubytování s mazlíčky					
Nabídka pro děti					
Flexibilní a zajímavá sezónní nabídka					
Široká nabídka volnočasových aktivit					
Atraktivní novinky v nabídce					
Výběr z hotelových balíčků					

WIFI					
Možnost rezervace po internetu					
Parkování					
<b>Marketingová komunikace</b>					
Kvalitní propagace na internetu					
Dobré hodnocení na internetu					
Doporučení známých					
<b>Cena</b>					
Odpovídající poměr cena/kvalita					
Přijatelné ceny					
Další: .....					

**20. Kterou z nabídek byste uvítali v rámci poskytování ubytovacích služeb? (zvolte i více možností)**

Balíčky služeb	
Wellness	
Fitness, kondiční cvičení	
Konferenční prostory	
Věrnostní karty	
Častější změna nabídky restaurace	
Výhody pro stálé zákazníky	
Zprostředkování volnočasových aktivit jinými poskytovateli	
Nabídka na webových portálech	
Moderní komunikace s klienty přes Internet	
Aktuality na webovských stránkách	
Jiné, napište jaké: .....	
.....	

**21. Jaké jsou Vaše nejčastější důvody návštěvy ubytovacích zařízení? (zvolte i více možností)**

- rekreace/relaxace
  - trávení volného času
  - veřejné akce,
  - rodinné oslavy
  - dovolená
  - business/služební cesta/konference
  - turistika, návštěva města, památek apod.
  - jiné: .....
- |  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**22. Jaký způsob ubytování preferujete? (zvolte i více možností)**

- Airbnb (pronájem ubytování – chaty, domy na pláži...)
  - hotel
  - kemp
  - penzion
  - turistická ubytovna
  - ubytování u známých a příbuzných
  - ubytování v soukromí
  - jiný: .....
- |  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**23. Co Vás nejvíce ovlivňuje při výběru ubytovacích zařízení? (zvolte i více možností)**

- atraktivita místa
  - doporučení cestovní kanceláře
  - doporučení příbuzných a známých
  - dřívější zkušenost
- |  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

- nabídka služeb
  - nové a nepoznané
  - reklama v médiích
  - jiná.....
- |  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**24. Zúčastňujete se veletrhů a dalších propagačních akcí?**

- pravidelně
  - nepravidelně
  - nezúčastňuji se, nejsou pro mne významné
  - nezúčastňuji se, jsou pro mne příliš nákladné
  - nemám názor
- |  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**25. Váš věk**

- 50-60
  - 61-70
  - 71-80
  - 80 a více
- |  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**26. Pohlaví**

- muž
  - žena
- |  |
|--|
|  |
|  |

**27. Vzdělání**

- základní
  - středoškolské
  - středoškolské s maturitou
  - vysokoškolské
- |  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**28. Ekonomická aktivita**

- zaměstnaný
  - OSVČ
  - zaměstnaný důchodce
  - důchodce
- |  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**29. Jaký je čistý měsíční příjem Vaši domácnosti?**

- do 20 000 Kč
  - do 30 000 Kč
  - do 40 000 Kč
  - do 50 000 Kč
  - nad 50 000 Kč
- |  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**30. Kraj, ve kterém žijete: .....**