**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
 |  |

1. **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
 |  |

 ………………………………………………………………………….

1. **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
 |  |

 …….…………………………….……………………………………………

1. **Jaký způsob dopravy na dovolenou preferujete (zvolte i více možností)?**

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

 …………………………………………….......................

1. **Na co se při výběru dovolené zaměřujete? (lze 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:
 |  |

……………………………………………...

………………………………………………

………………………………………………

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * dřívější zkušenost (vzpomínky z minulosti)
 |  | * služby cestovní kanceláře
 |  |
| * doporučení příbuzných a známých
 |  | * reklama v médiích
 |  |
| * nové a nepoznané
 |  | * atraktivita místa
 |  |
| * cena zájezdu
 |  | * jiná……………………………….
 |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Ke komunikaci |  |
| K vyhledávání zboží a služeb |  |
| Ke vzdělávání |  |

* jiným účelům, prosím uveďte: …………………………………………………………………………………………………………..
1. **O jaký produkt v online prostředí byste měli zájem (lze 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 atraktivity místa např.: zámek, hrad, vyhlídky, rozhledny, pláže, jeskyně, vrcholy hor, zoo |  |
| Virtuální prohlídka restaurace |  |

**RESTAURAČNÍ ZAŘÍZENÍ**

1. **Jaké typy stravovacích zařízení navštěvujete? (lze uvést i více možností křížkem);**

|  |  |
| --- | --- |
| * bary
 |  |
| * bistro
 |  |
| * cukrárny
 |  |
| * fast food
 |  |
| * kavárny
 |  |
| * pizzerie
 |  |
| * restaurace
 |  |
| * rychlé občerstvení
 |  |
| * společensko zábavní podniky
 |  |
| * jiné, jaké
 |  |

……………………………………………...

………………………………………………

………………………………………………

1. **Jak často navštěvujete stravovací zařízení?**

|  |  |
| --- | --- |
| * několikrát týdně
 |  |
| * několikrát měsíčně
 |  |
| * několikrát v roce
 |  |
| * příležitostně
 |  |
| * nenavštěvuji
 |  |

1. **Jaké typy jídel a nápojů vyhledáváte (lze označit více odpovědí křížkem):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Typy jídel** |  | **Typy nápojů** |  |
| tradiční česká kuchyně |  | všechny druhy nápojů |  |
| česká kuchyně v moderním pojetí |  | pivo |  |
| pokrmy cizích kuchyní |  | víno |  |
| bezlepkové pokrmy |  | míchané nápoje |  |
| nízkoenergetické pokrmy |  | nealkoholické nápoje |  |
| syrová strava |  | čaj |  |
| pokrmy pro diabetiky |  | káva |  |
| veganské pokrmy |  | minerálky  |  |
| vegetariánské pokrmy  |  | kohoutková voda |  |
| fast food |  | džusy a šťávy |  |
| saláty |  | mléčné nápoje |  |
| racionální pokrmy, zdravá jídla |  | alkoholické nápoje |  |

Jiné: ..…………………………………………. Jiné: ..………………………………………….....

…………………………………………… …………………………………..……………

…………………………………………… ………………………………..………………

1. **Kterou z této nabídky v restauraci byste využil/a?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Akce** | **Vyzkoušel/a jsem** | **Vyzkoušel/a jsem a hodnotím známkou (1 – 5,** **1=nejhorší, 5=nejlepší)** | **Chci vyzkoušet** | **Nemám zájem** |
|  |  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |
| Brouci na talíři |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Beerfestivaly (festivaly piva) |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Degustace nových druhů nápojů  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Degustace vína |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dny cizí kuchyně (maďarské, italské, francouzské apod.) |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dietní pokrmy (např. bezlepkové, nízkoenergetické, 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: …………………………… |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Co rozhoduje o Vaší opakované návštěvě restaurace?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Faktor** | **Velmi důležité** | **Důležité** | **Někdy ano, někdy ne** | **Nedůležité** | **Zcela nedůležité** |
| **Lidé** |
| Empatický přístup |  |  |  |  |  |
| Jazykové dovednosti |  |  |  |  |  |
| Profesionální vystupování |  |  |  |  |  |
| Rychlost obsluhy |  |  |  |  |  |
| Znalost nabídky a schopnost podat maximum informací |  |  |  |  |  |
| **Prostředí**  |
| Čistota a pořádek |  |  |  |  |  |
| Design interiéru |  |  |  |  |  |
| Dobrá dopravní dostupnost |  |  |  |  |  |
| Dostatek prostoru |  |  |  |  |  |
| Hudební produkce |  |  |  |  |  |
| Světelný a tepelný komfort, čistota vzduchu  |  |  |  |  |  |
| **Produkt** |
| 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 |  |  |  |  |  |
| **Cena** |  |  |  |  |  |
| Přijatelné ceny |  |  |  |  |  |
| Odpovídající poměr cena/kvalita |  |  |  |  |  |
| **Marketingová komunikace** |  |  |  |  |  |
| Dobrá předchozí zkušenost |  |  |  |  |  |
| Doporučení známých |  |  |  |  |  |
| Propagace na internetu |  |  |  |  |  |
| Reference na internetu |  |  |  |  |  |
| Gastronomické akce |  |  |  |  |  |

1. **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**

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

|  |  |
| --- | --- |
| * ano
 |  |
| * ne
 |  |

**Pokud ano, vyjmenujte: …………………………………………**

 **…………………………………………**

 **…………………………………………**

 **………………………………………….**

 **………………………………………….**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **v ČR** | **mimo ČR** |
| 1krát ročně |  |  |
| 2krát ročně |  |  |
| víckrát ročně |  |  |
| sezónně |  |  |
| příležitostně |  |  |
| vůbec |  |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| * ano
 |  |
| * ne
 |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| * ano, jmenujte: ………………………………………
 |  |
| * příležitostně
 |  |
| * ne
 |  |

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Faktor** | **Velmi důležité** | **Důležité** | **Někdy ano, někdy ne** | **Nedůležité** | **Zcela nedůležité** |
| **Lidé** |
| Dobré jazykové schopnosti |  |  |  |  |  |
| Empatický přístup personálu |  |  |  |  |  |
| Profesionální vystupování  |  |  |  |  |  |
| Rychlost obsloužení |  |  |  |  |  |
| Znalost nabídky a schopnost pomoci  |  |  |  |  |  |
| **Prostředí** |
| Čistota a pořádek |  |  |  |  |  |
| Design interiéru |  |  |  |  |  |
| Dostatek prostoru |  |  |  |  |  |
| Moderní nebo stylové vybavení |  |  |  |  |  |
| Bezbariérovost prostor |  |  |  |  |  |
| **Produkt** |
| 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 |  |  |  |  |  |
| **Marketingová komunikace** |  |  |  |  |  |
| Kvalitní propagace na internetu |  |  |  |  |  |
| Dobré hodnocení na internetu |  |  |  |  |  |
| Doporučení známých |  |  |  |  |  |
| **Cena** |  |  |  |  |  |
| Odpovídající poměr cena/kvalita |  |  |  |  |  |
| Přijatelné ceny |  |  |  |  |  |
| Další: ……………………………………………. |  |  |  |  |  |

1. **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: ……………………………………………………….…………………………………………………………………………………. |  |

1. **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: ……………………………….
 |  |

1. **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: ………………………..
 |  |

1. **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……………………………….
 |  |

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

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

1. **Váš věk**

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

1. **Pohlav**í

|  |  |
| --- | --- |
| * muž
 |  |
| * žena
 |  |

1. **Vzdělání**

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

1. **Ekonomická aktivita**

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

1. **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
 |  |

1. **Kraj, ve kterém žijete:** ……………………………………………..