

# Průzkum potřeb zákazníků pro sektor CESTOVNÍ KANCELÁŘE

## PŘÍLOHY

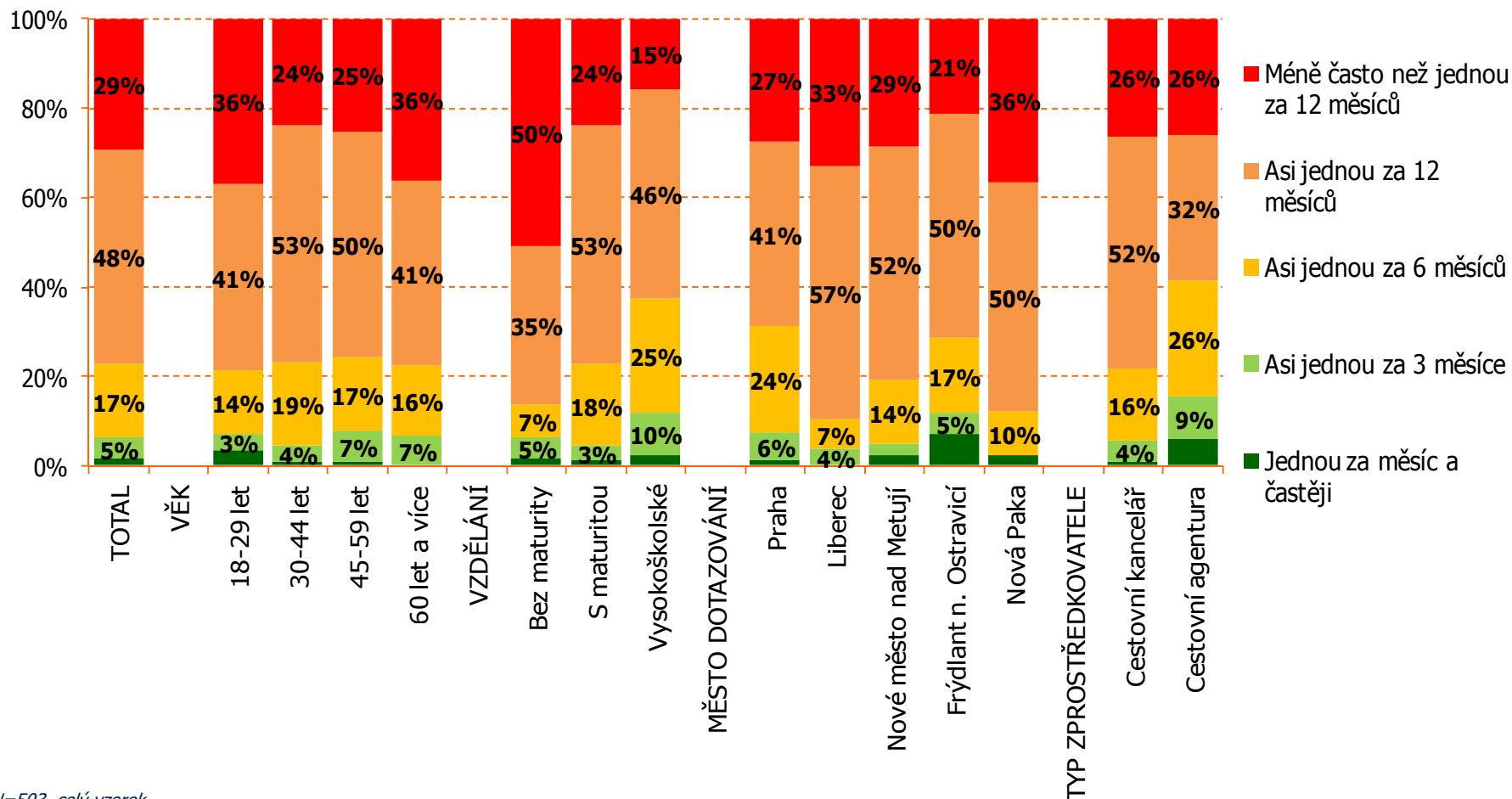
Duben 2010

## 1. VYUŽITÍ SLUŽEB CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ/AGENTUR

## 1.1 Obecná frekvence využití

2

## Jak často využíváte služeb cestovních kancelářů nebo cestovních agentur ?

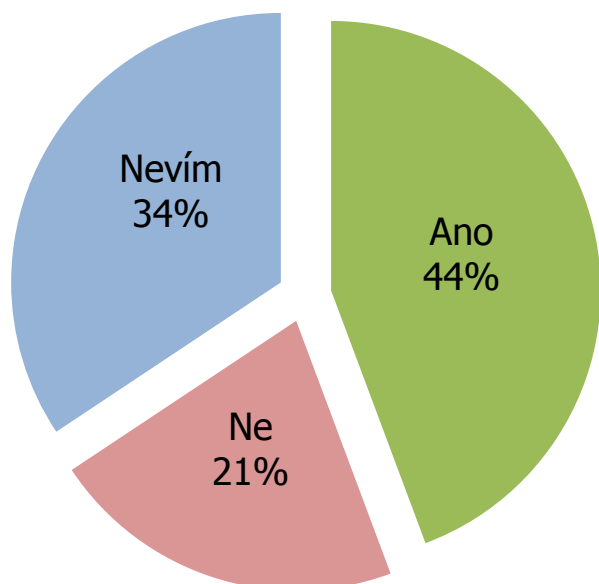


N=503, celý vzorek

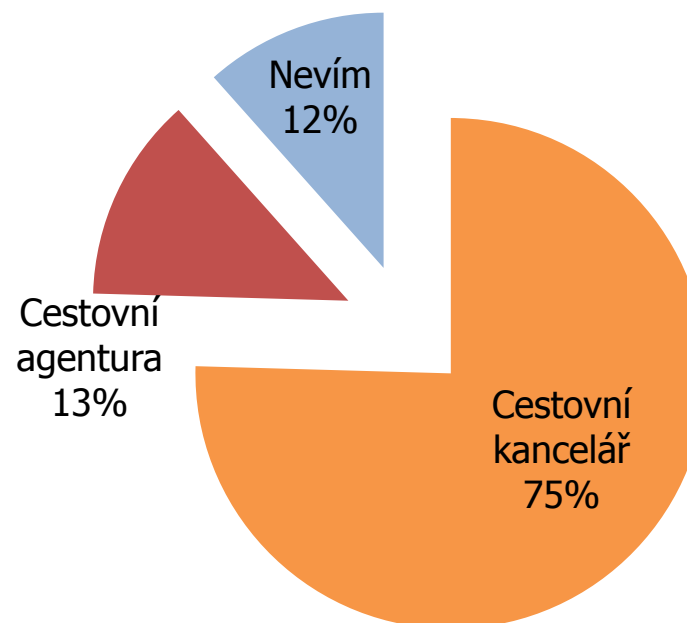
## 1. VYUŽITÍ SLUŽEB CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ/AGENTUR

## 1.2 Rozdíl mezi poskytovateli služeb – CK a CA

**Je podle Vás nějaký rozdíl mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou ?**



**Jakého poskytovatele služeb jste naposledy využil/a?**



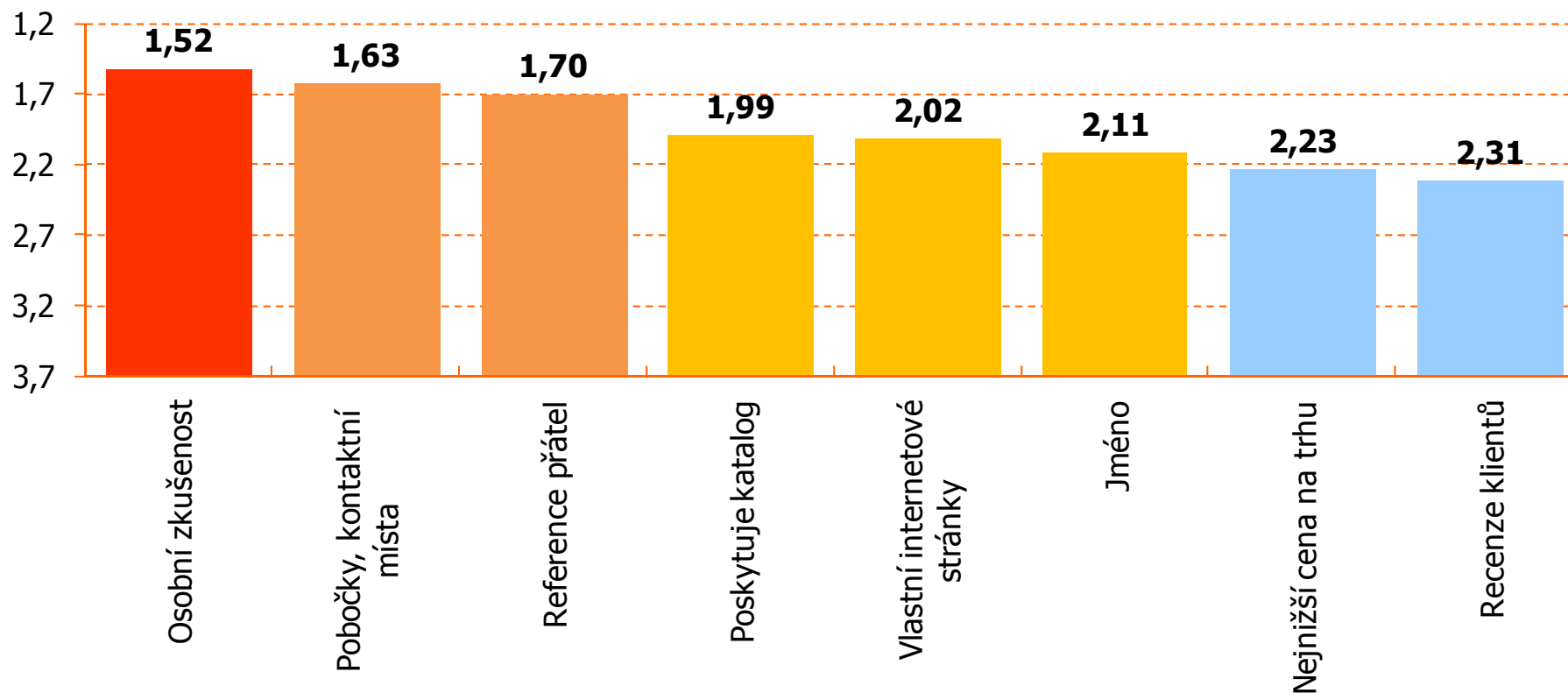
N=501, celý vzorek

## 2. DŮLEŽITOST VLASTNOSTÍ CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ/AGENTUR

## 2.1 Faktory výběru CK

4

**Jak důležitou roli pro Vás hrají následující faktory, když vybíráte CK/CA ?**



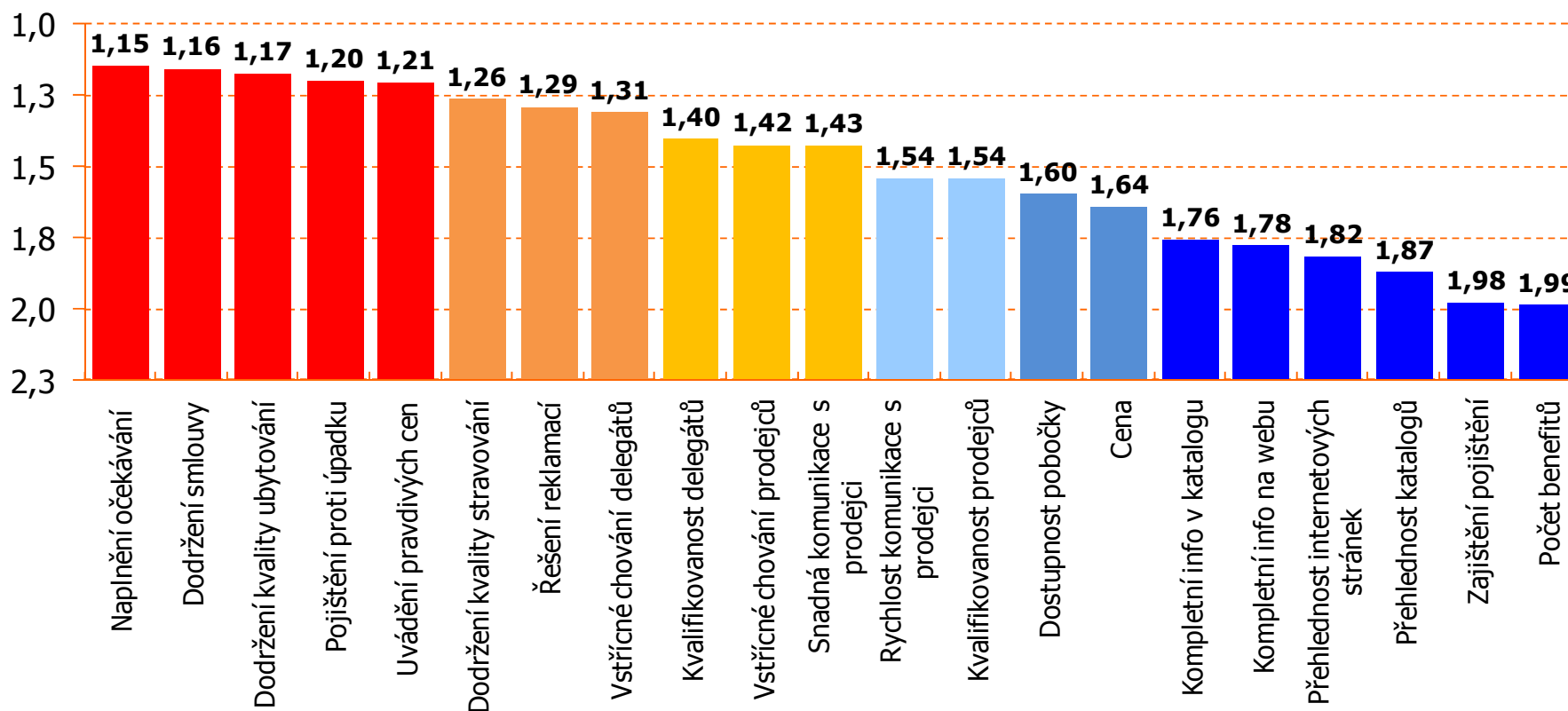
N=501, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité

## 2. DŮLEŽITOST VLASTNOSTÍ CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ/AGENTUR

## 2.2 Faktory spokojenosti se službami cestovní kanceláře/agentury

5

## Jak důležité pro Vás je, aby CK/CA splňovala následující kritéria ?



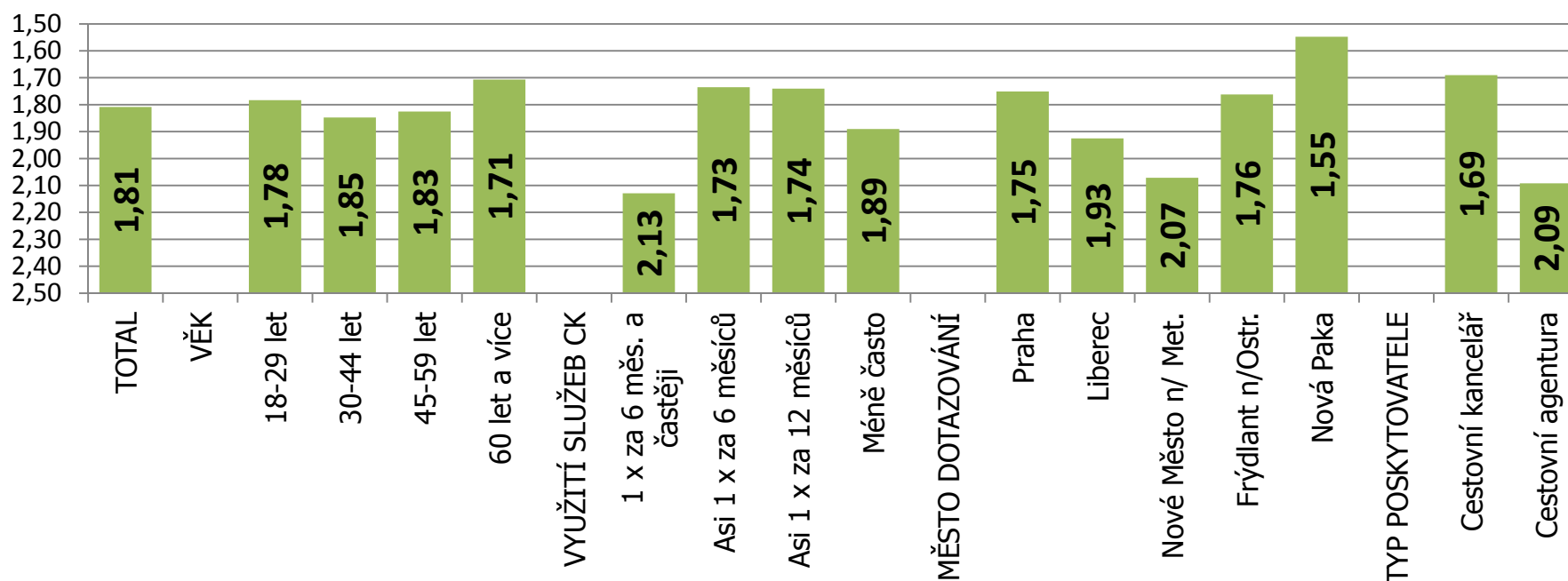
N=501 ,celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité

## 3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITOU CESTOVNÍ KANCELÁŘÍ/AGENTUROU

## 3.1 Hodnocení celkové spokojenosti

6

## Jak jste byl/a celkově spokojen/a při posledním využití CK/CA ?

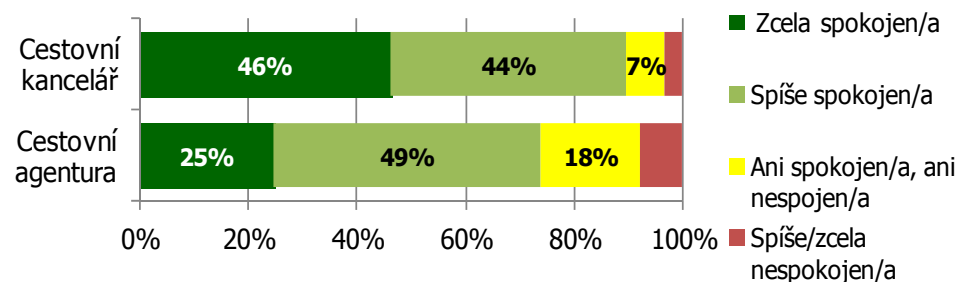


N=501 celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

| DOTAZ                 | určitě ano (%) | spíše ano (%) | spíše ne (%) | určitě ne (%) |
|-----------------------|----------------|---------------|--------------|---------------|
| Spokojenost ?         | 40             | 44            | 3            | 1             |
| Opakované využití ?   | 47             | 35            | 3            | 4             |
| Doporučení přátelům ? | 42             | 37            | 4            | 5             |

Pozn.: ostatní se vyjádřili neutrálně

## Spokojenost podle typu poskytovatele...



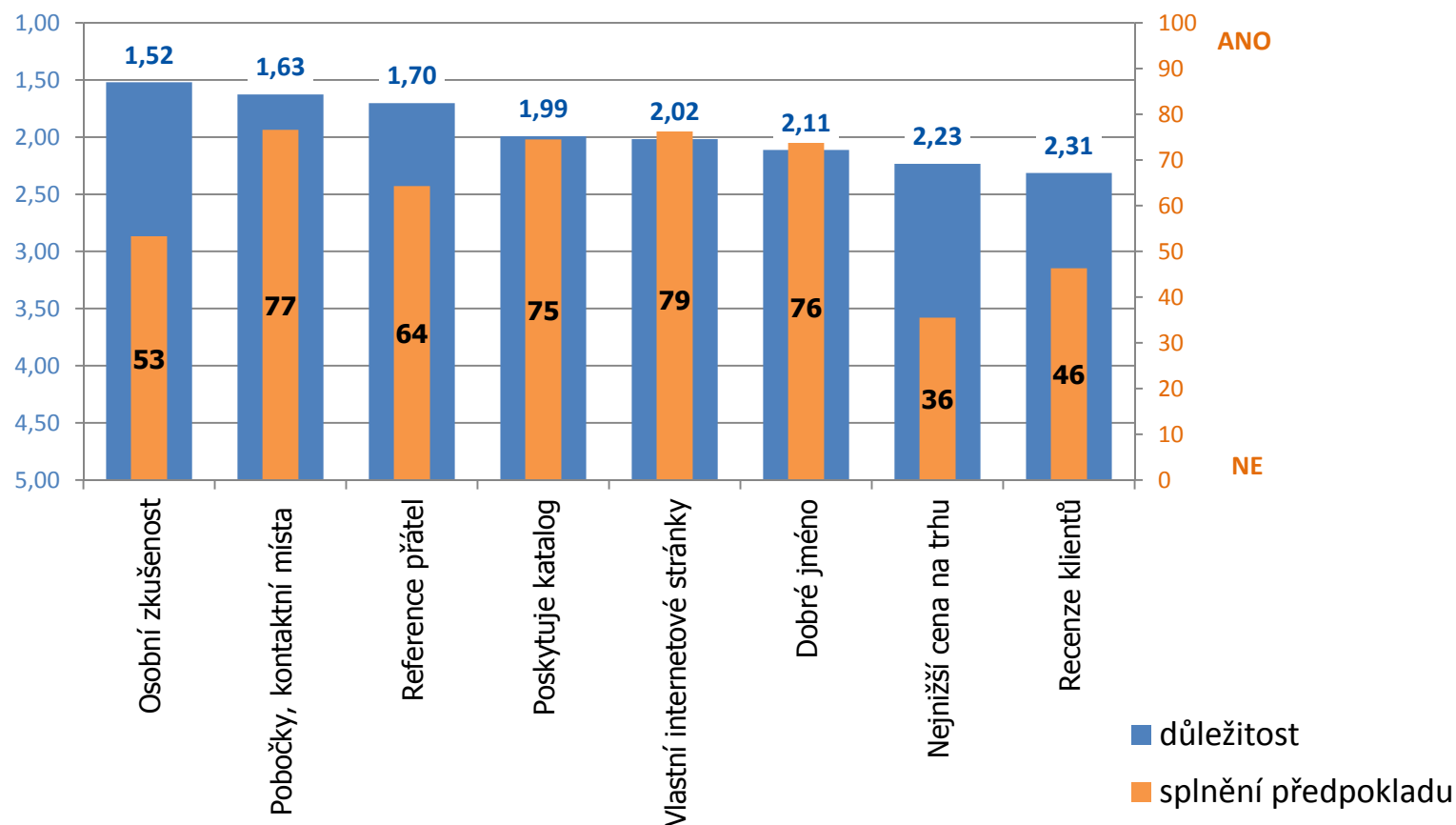
N=503, celý vzorek,

## 3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITOU CESTOVNÍ KANCELÁŘÍ/AGENTUROU

## 3.2 Spokojenost s charakteristikami při výběru CK

7

**Jak byla naplněna Vaše očekávání ohledně jednotlivých faktorů ?**  
Splnění předpokladu vs. jeho důležitost při posledním využití



N=503, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

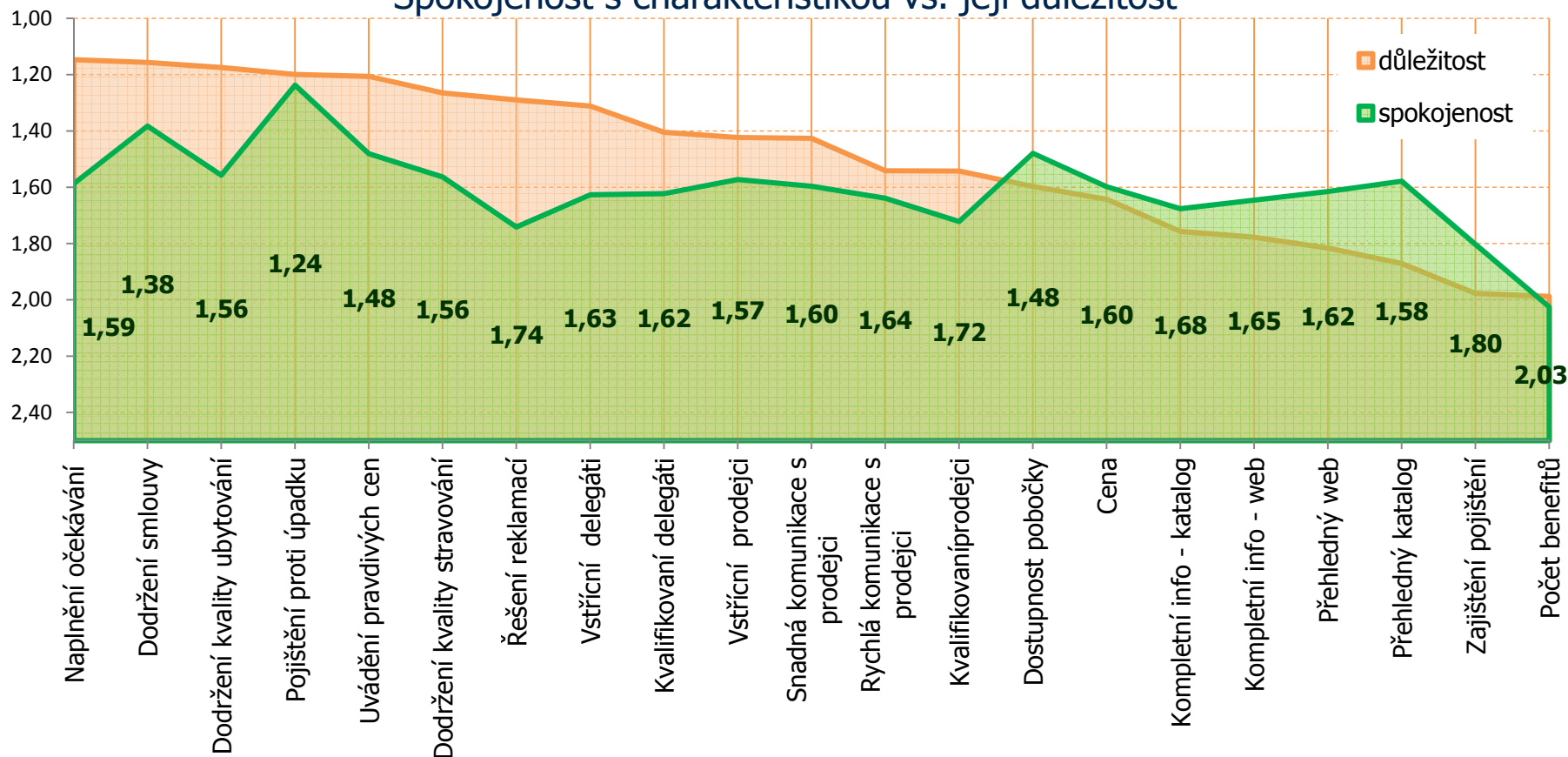
## 3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITOU CESTOVNÍ KANCELÁŘÍ/AGENTUROU

## 3.2 Spokojenost s charakteristikami CK/CA

8

## Jak jste byl/a spokojen/a s následujícími charakteristikami CK/CA, kterou jste využil/a naposledy?

Spokojenost s charakteristikou vs. její důležitost



N=503, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

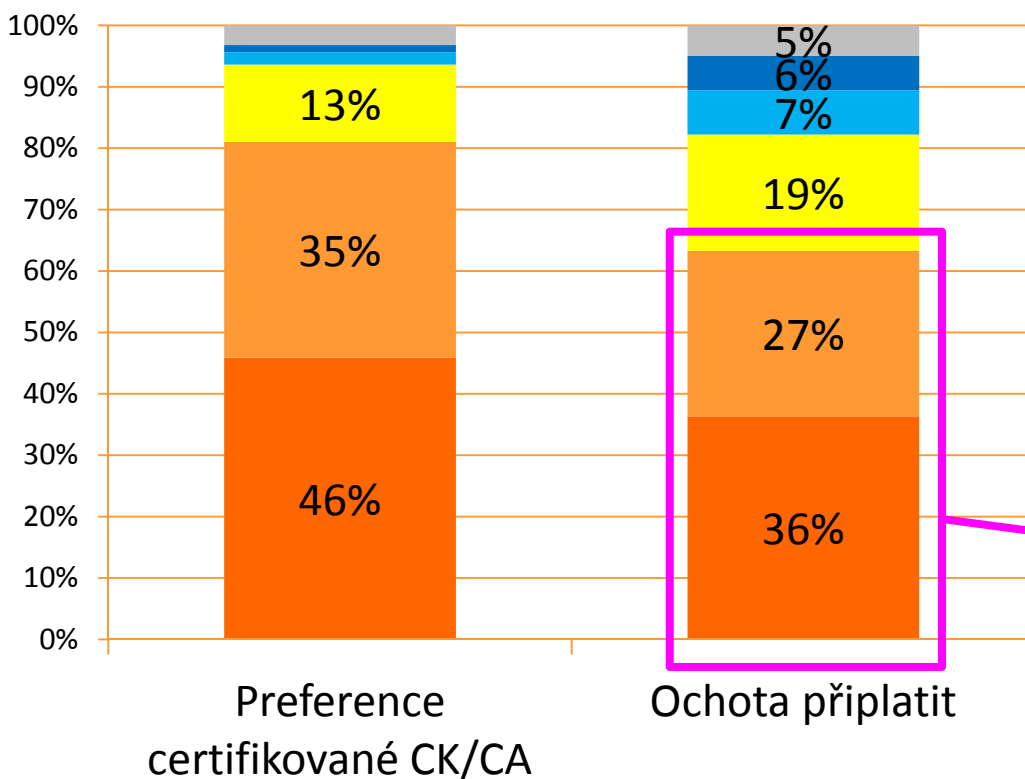


## 4. POSTOJ K CERTIFIKACI CK/CA

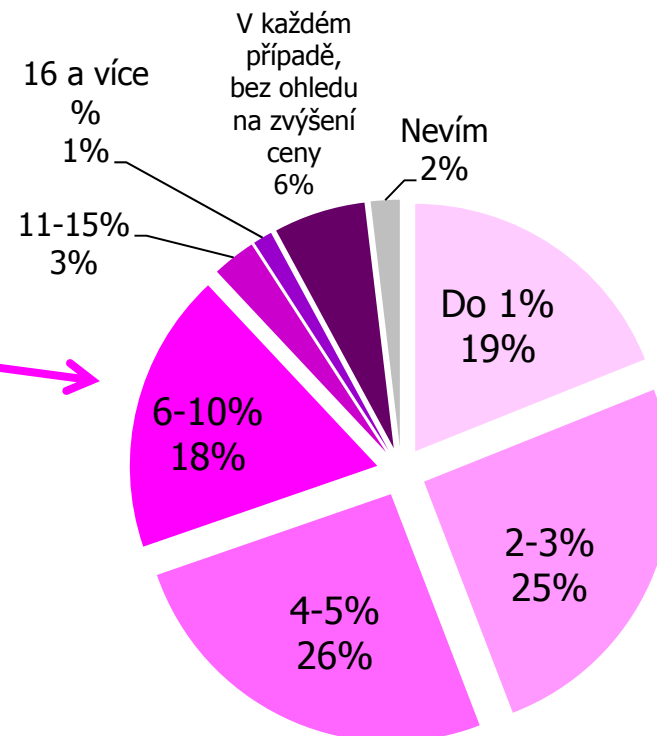
## 4.1 Postoj k výběru certifikované CK/CA

9

**Vybral(a) byste si raději služby CK/CA s ověřenou kvalitou?  
Jste ochoten/na zaplatit více za zájezd u CK/CA, která bude mít certifikaci?**



**O kolik asi % více byste byl/a ochoten/ochotna zaplatit za služby certifikované CK/CA ?**



N=501, celý vzorek

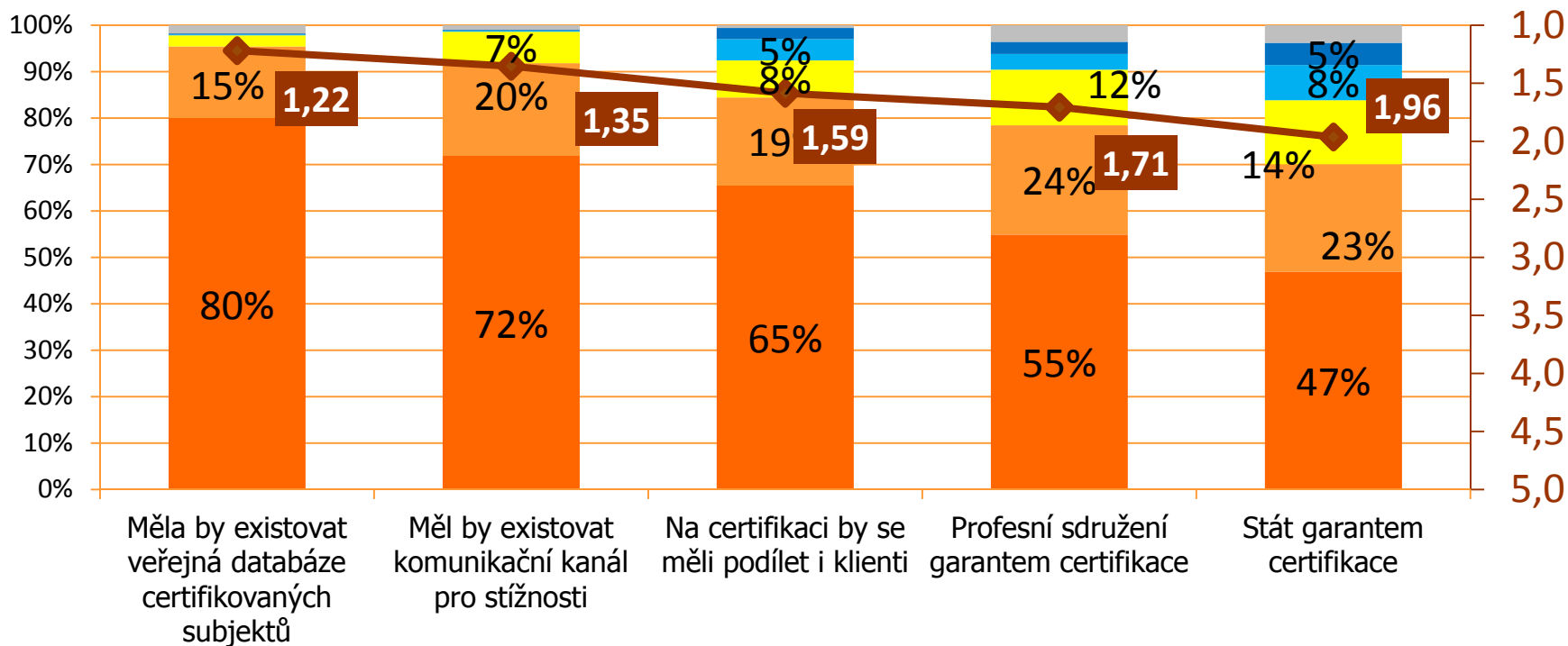
N=317, respondenti ochotní připlatit si za certifikaci

## 4. POSTOJ K CERTIFIKACI CK/CA

## 4.2 Další parametry certifikace CK/CA

10

## Postoj k dalším parametrům certifikace CK/CA



N=501, celý vzorek