

Průzkum potřeb zákazníků pro sektor **GASTRONOMIE**

PŘÍLOHY

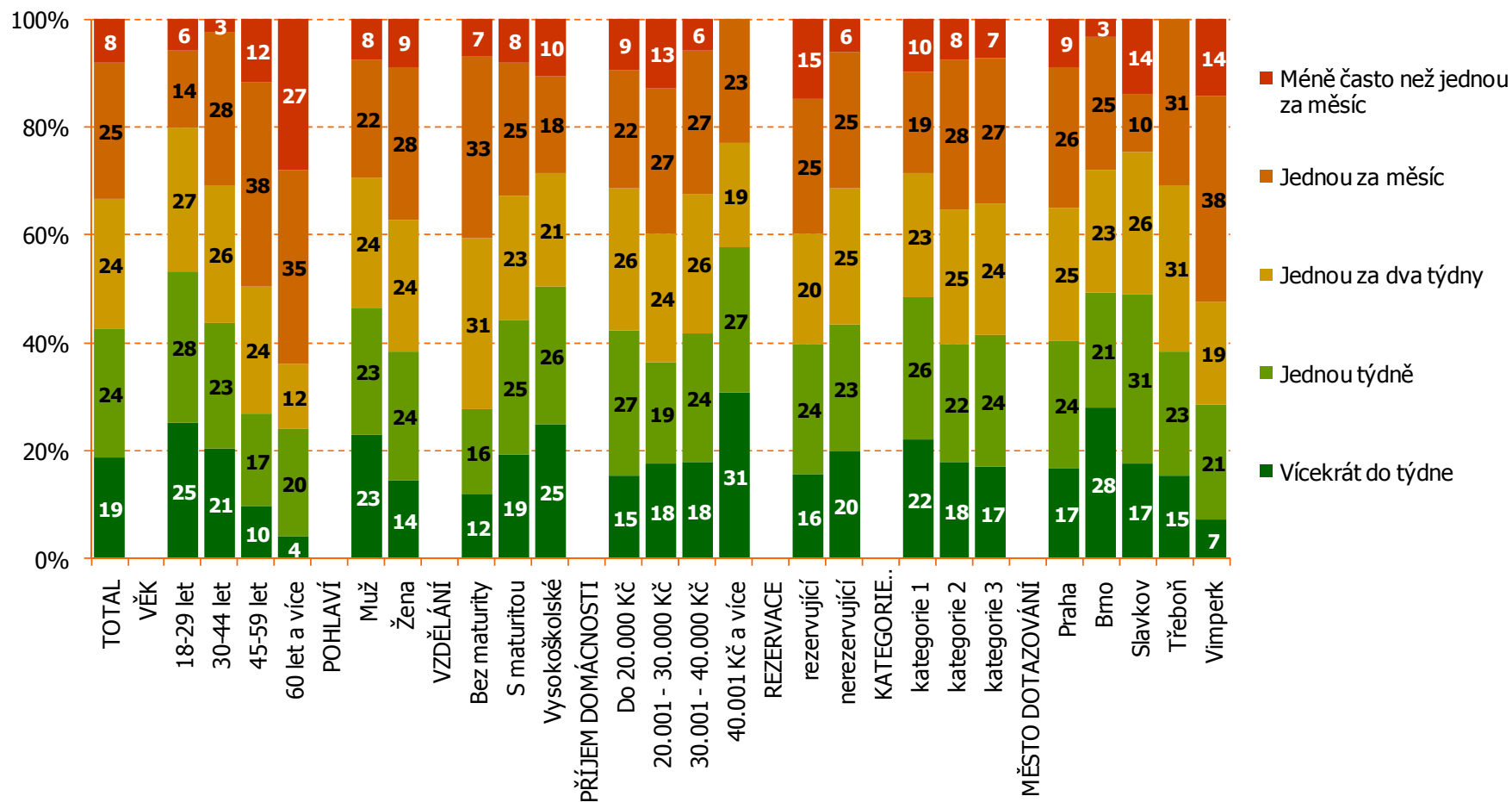
Duben 2010

1. VYUŽITÍ SLUŽEB RESTAURACÍ

1.1 Obecná frekvence využití

2

Jak často chodíte do restaurace ?



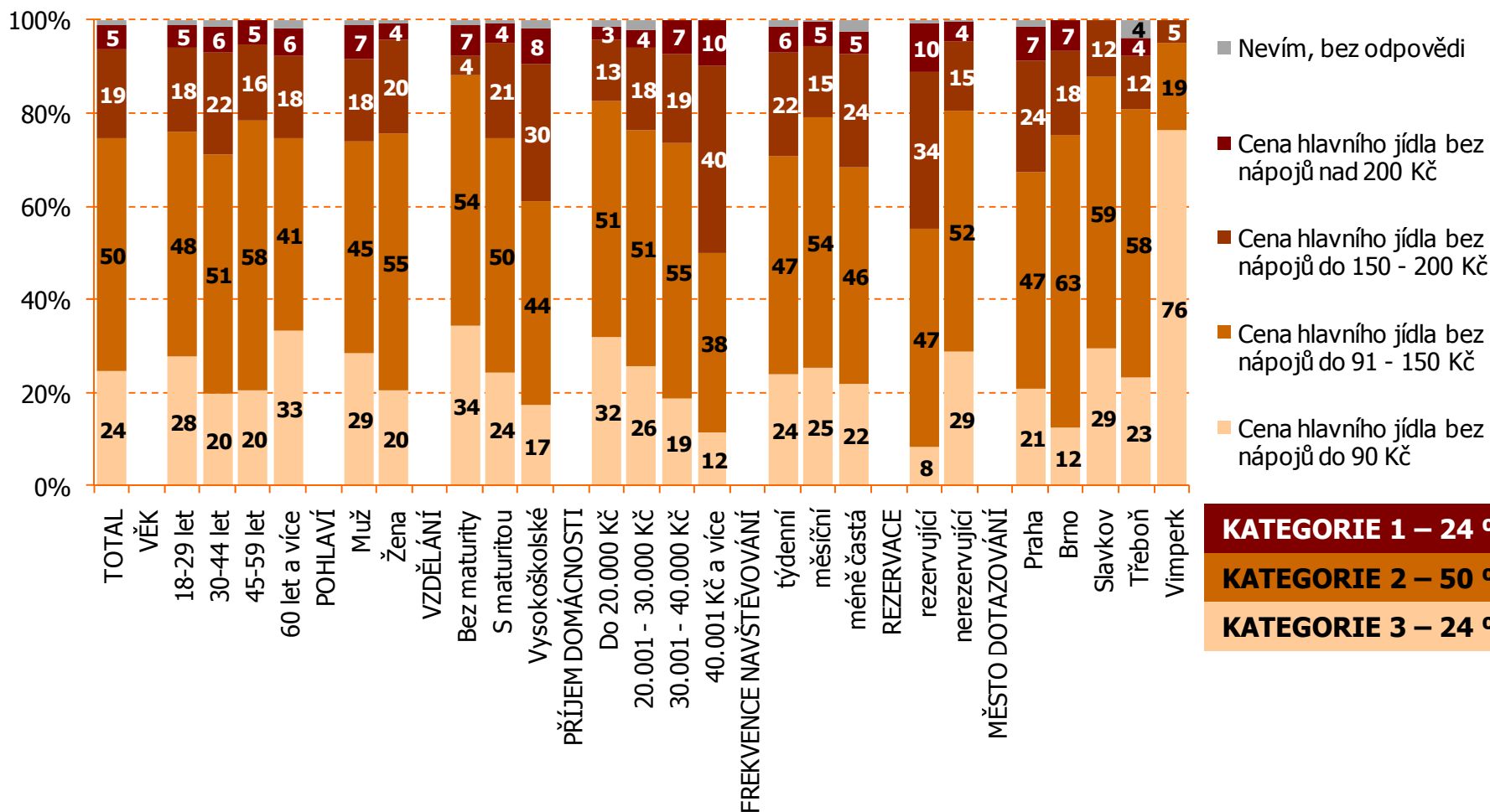
N=503, celý vzorek

1. VYUŽITÍ SLUŽEB RESTAURACÍ

1.2 Využití podle jednotlivých cenových kategorií restaurací

3

Jaké kategorie byla restaurace, kterou jste naposledy navštívil/a ?



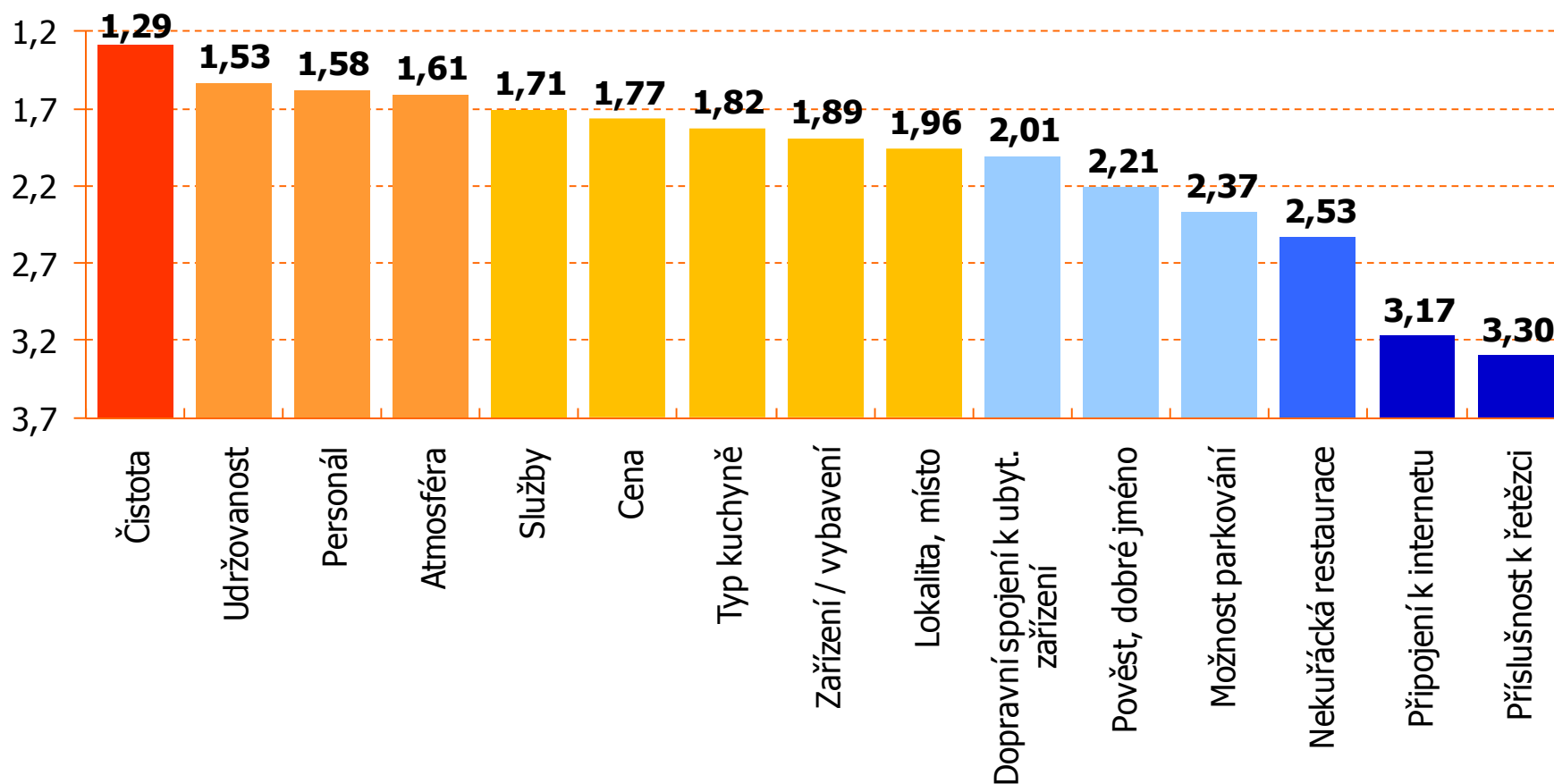
N=503, celý vzorek

2. DŮLEŽITOST VLASTNOSTÍ RESTAURACÍ

2.1 Vlastnosti restaurace

4

Jak důležitou roli pro Vás hrají následující vlastnosti, když vybíráte restauraci, kde se chcete najíst ?



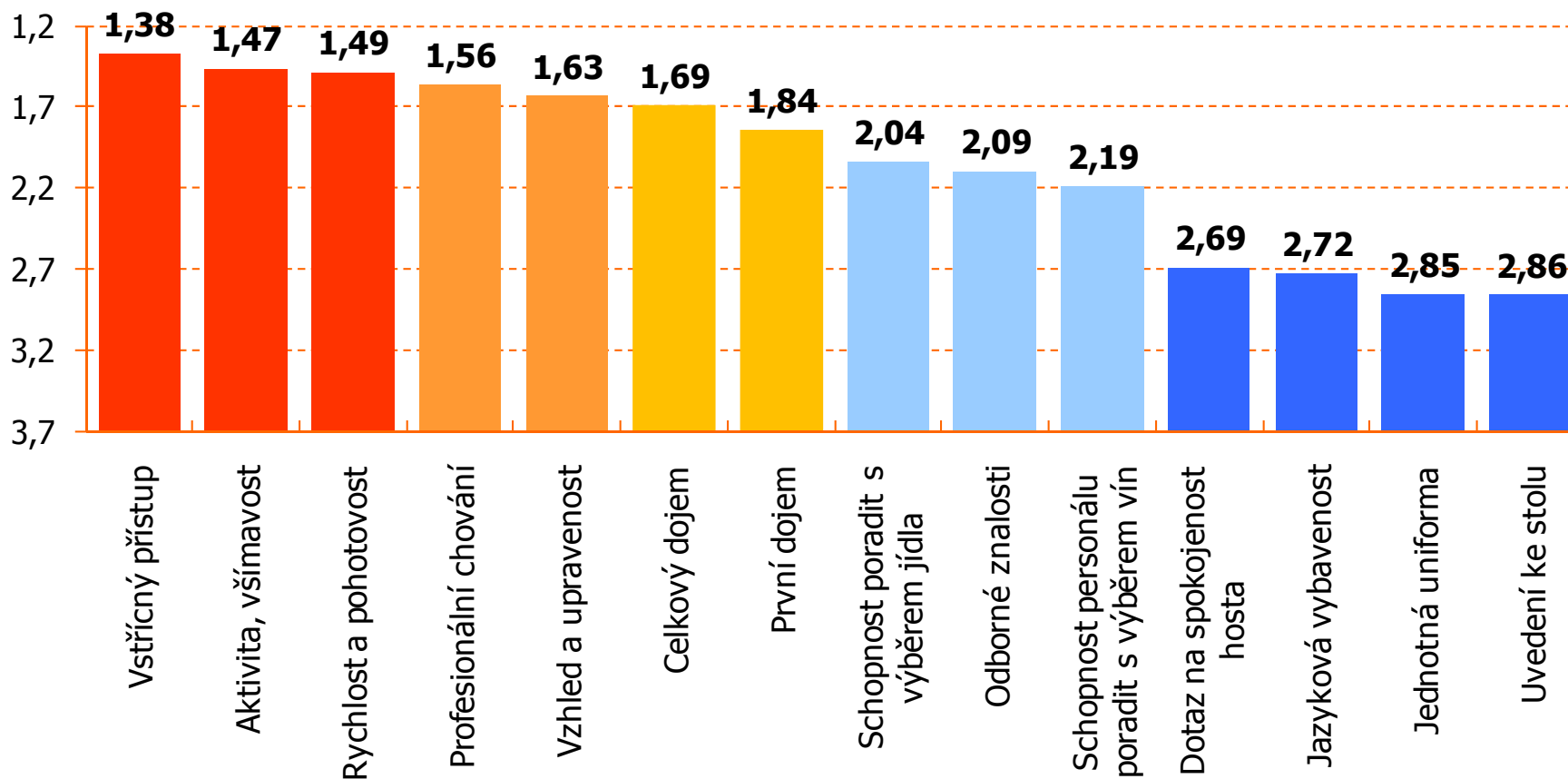
N=503, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité

2. DŮLEŽITOST VLASTNOSTÍ RESTAURACÍ

2.2 Vlastnosti personálu

5

Jak důležitou roli pro Vás hrají následující vlastnosti personálu, když vybíráte restauraci, kde se chcete najíst ?



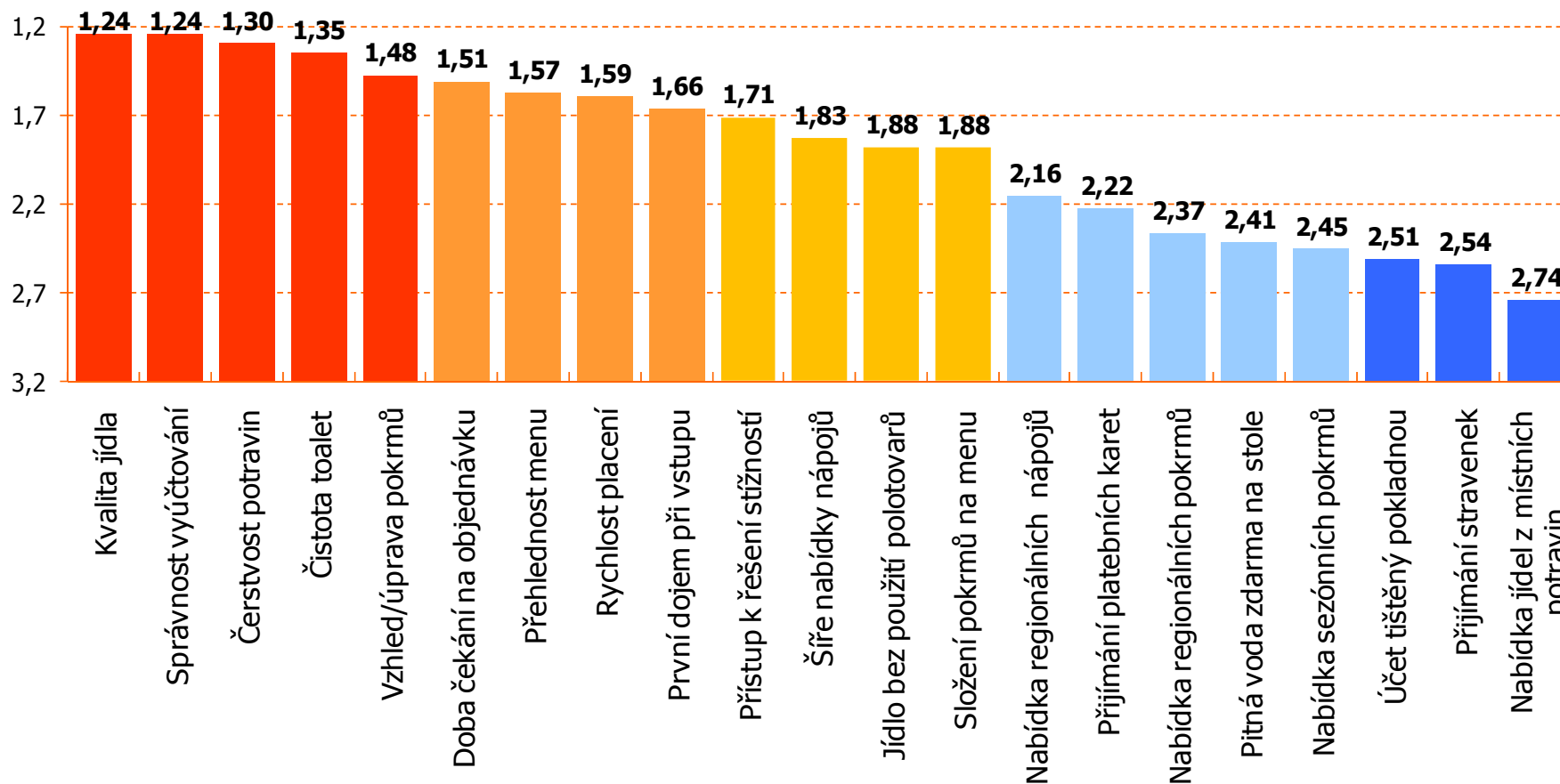
N=503, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité

2. DŮLEŽITOST VLASTNOSTÍ RESTAURACÍ

2.3 Kvalita služeb

6

Jak důležitou roli pro Vás hrají následující aspekty kvality služeb, když vybíráte restauraci, kde se chcete najíst ?



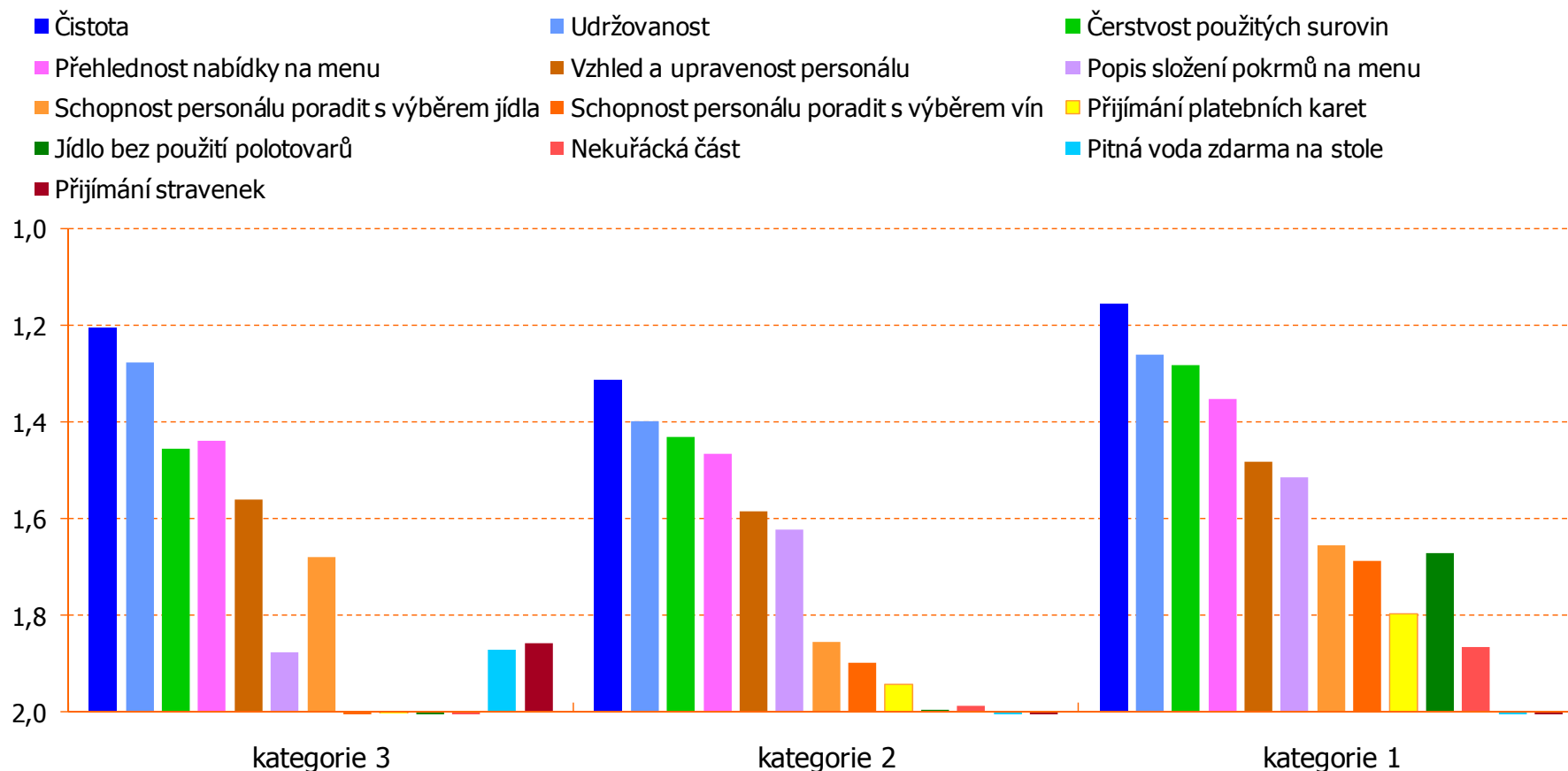
N=503, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité

2. DŮLEŽITOST VLASTNOSTÍ RESTAURACÍ

2.4 Očekávané služby ve vztahu k cenové kategorii restaurace

7

Které z následujících služeb byste očekával/a v restauraci té úrovně, ve které jste byl/a ?



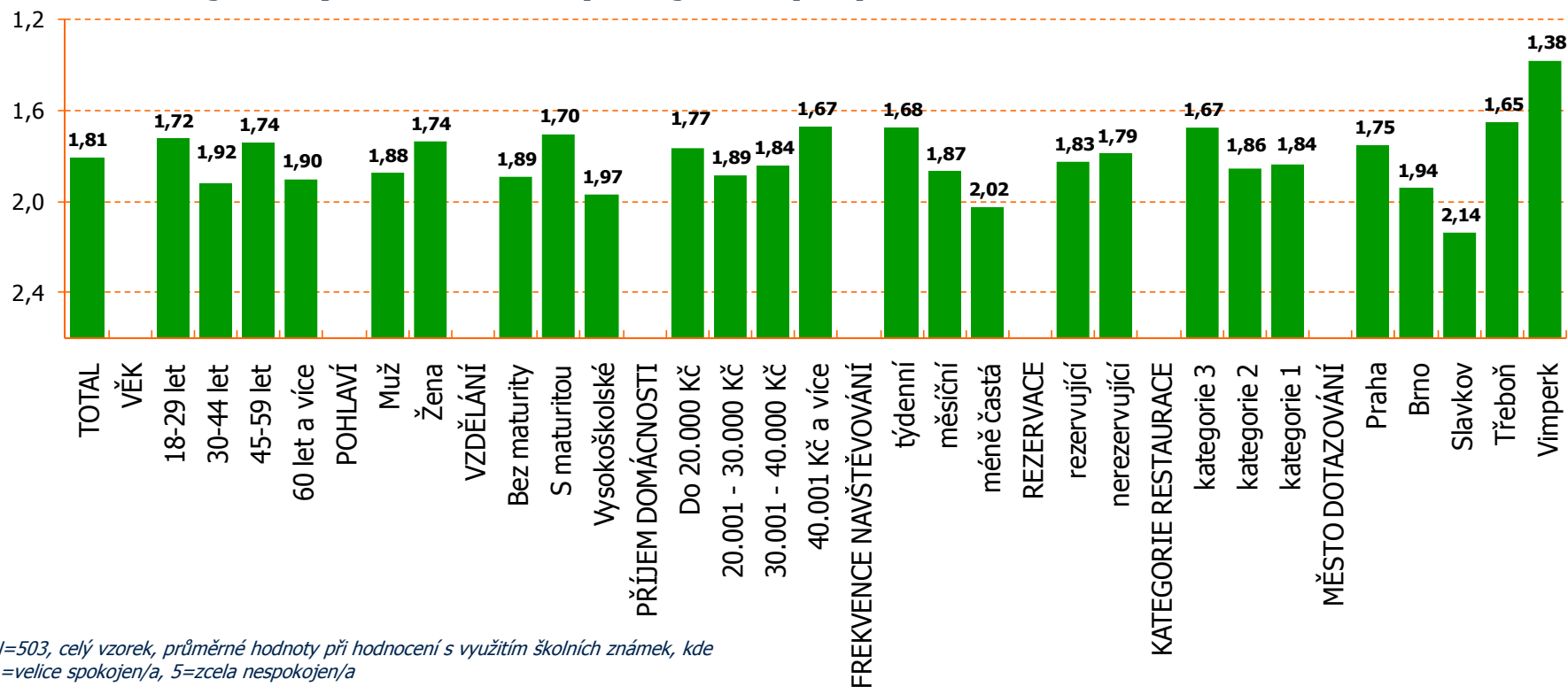
N=503, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=určitě ano, 5=určitě ne

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITOU RESTAURACÍ

3.1 Hodnocení celkové spokojenosti

8

Jak jste byl/a celkově spokojen/a při poslední návštěvě restaurace ?

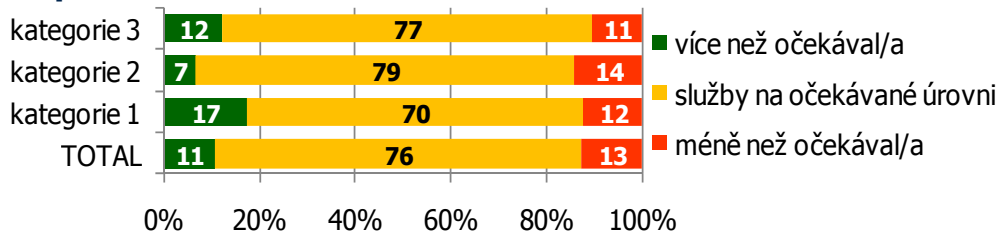


N=503, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

DOTAZ	určitě ano (%)	spíše ano (%)	spíše ne (%)	určitě ne (%)
Spokojenost ?	39	47	3	1
Opakování návštěvy ?	43	39	4	2
Doporučení přátelům ?	44	37	3	3

Pozn.: ostatní se vyjádřili neutrálně

Naplnění očekávání vzhledem k ceně...



0% 20% 40% 60% 80% 100%

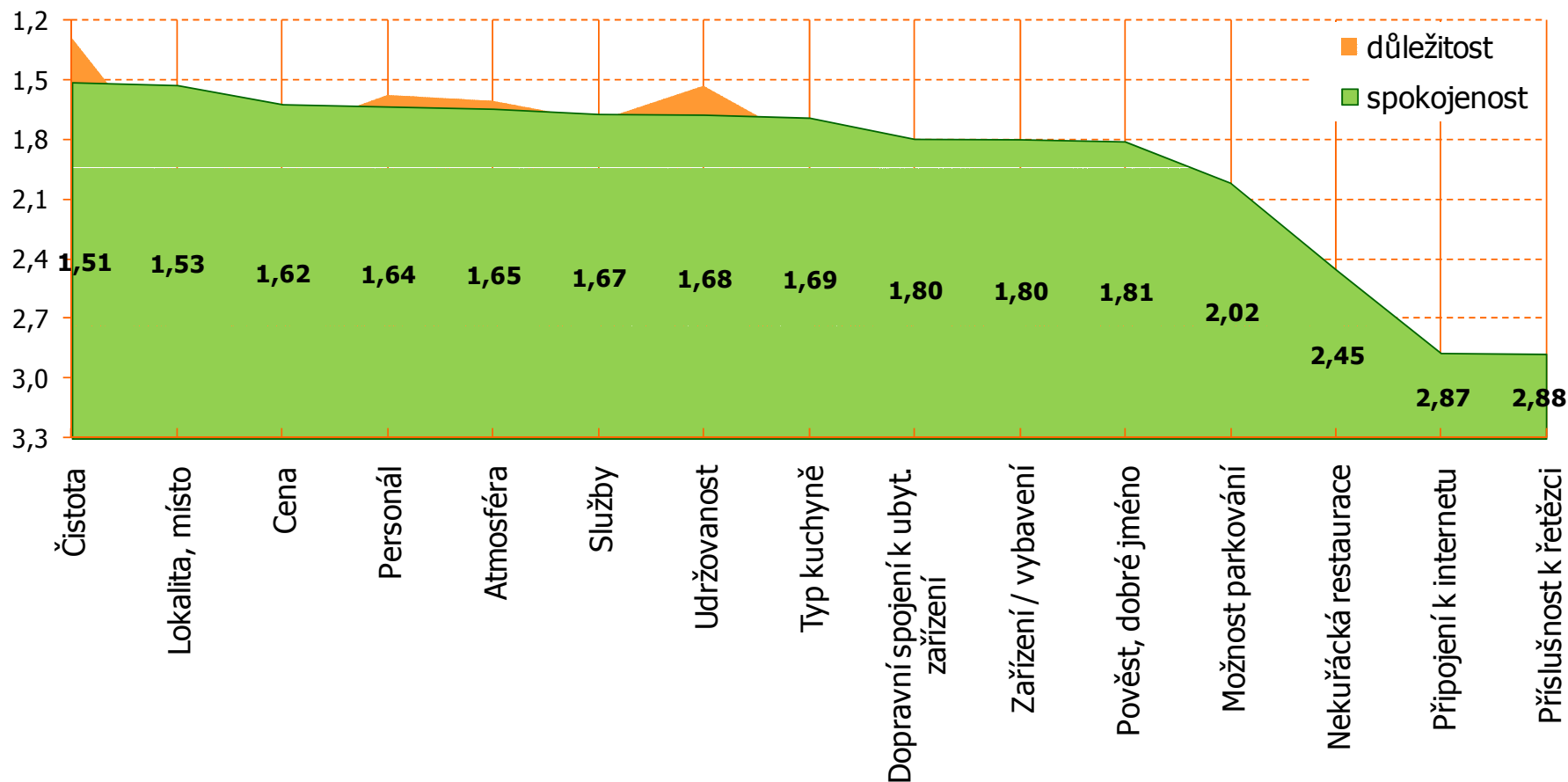
N=503, celý vzorek,

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITOU RESTAURACÍ

3.2 Spokojenost s vlastnostmi restaurace

9

Jak jste byl/a spokojen/a s následujícími vlastnostmi restaurace, kde jste se byl/a naposledy ?



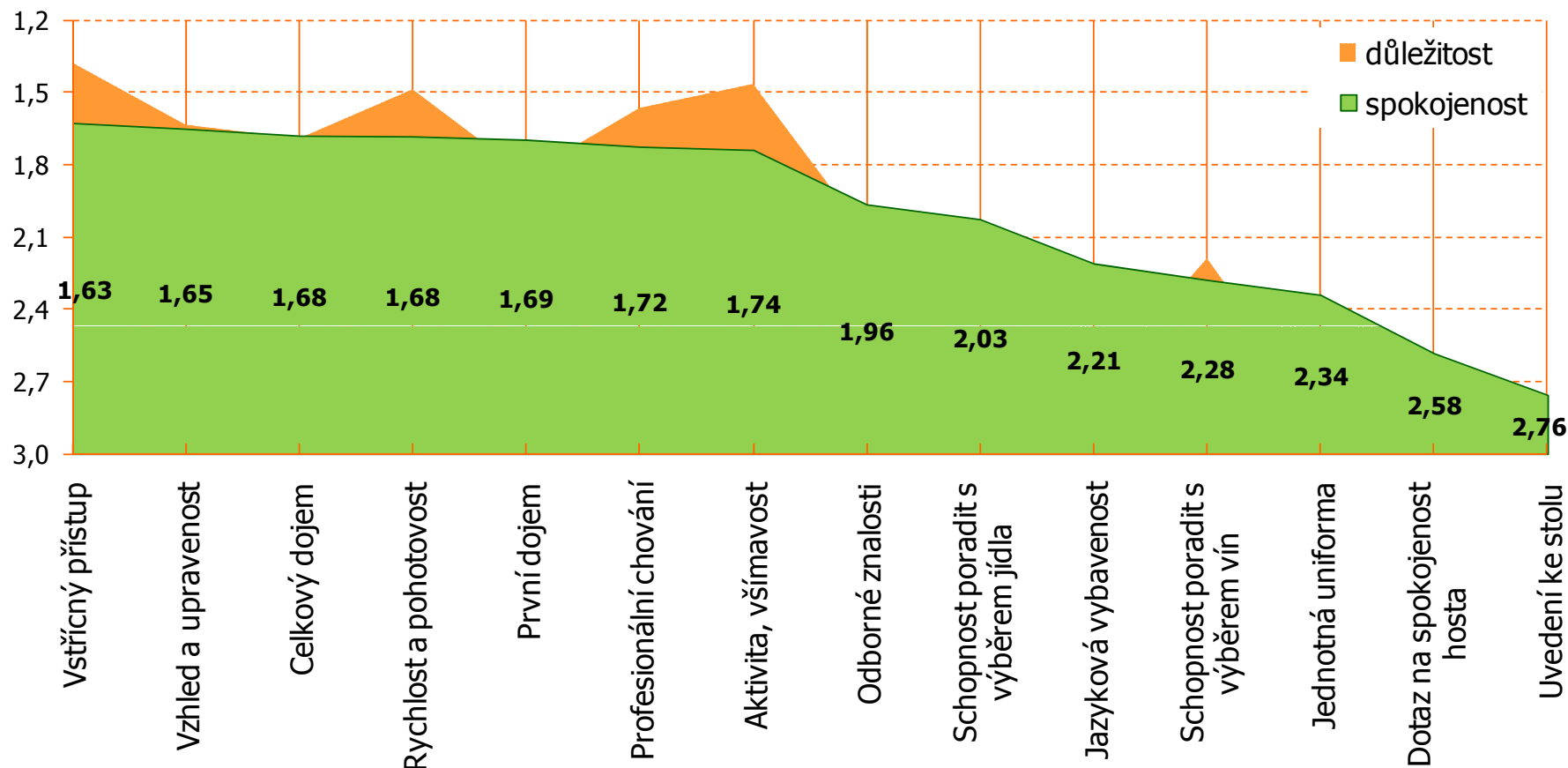
N=503, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITOU RESTAURACÍ

3.3 Spokojenost s vlastnostmi personálu

10

Jak jste byl/a spokojen/a s jednotlivými aspekty práce personálu restaurace, kde jste byl/a naposledy ?



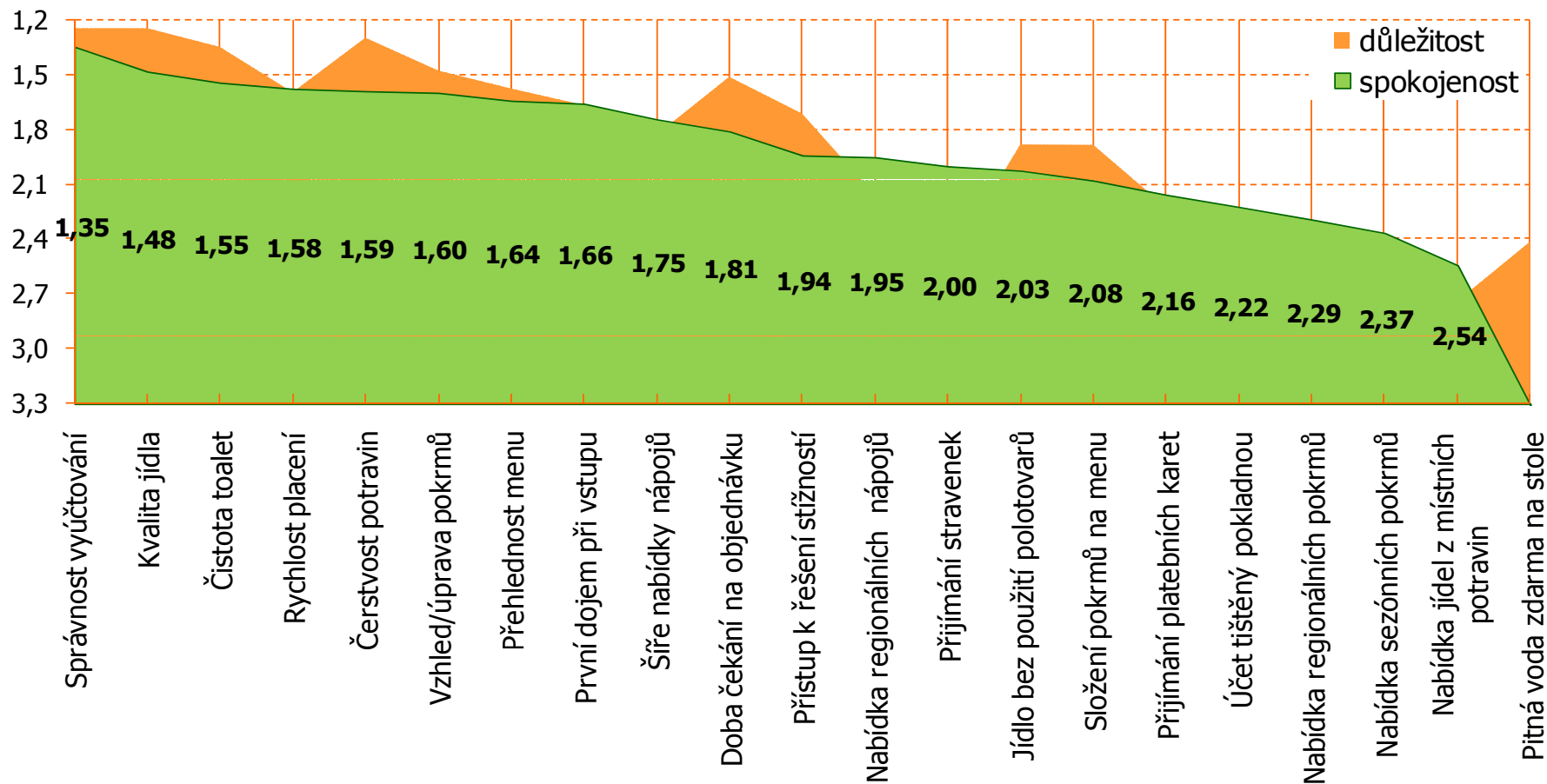
N=503, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITOU RESTAURACÍ

3.4 Spokojenost s kvalitou služeb

11

Jak jste byl/a spokojen/a se službami v restauraci, kde jste byl/a naposledy ?



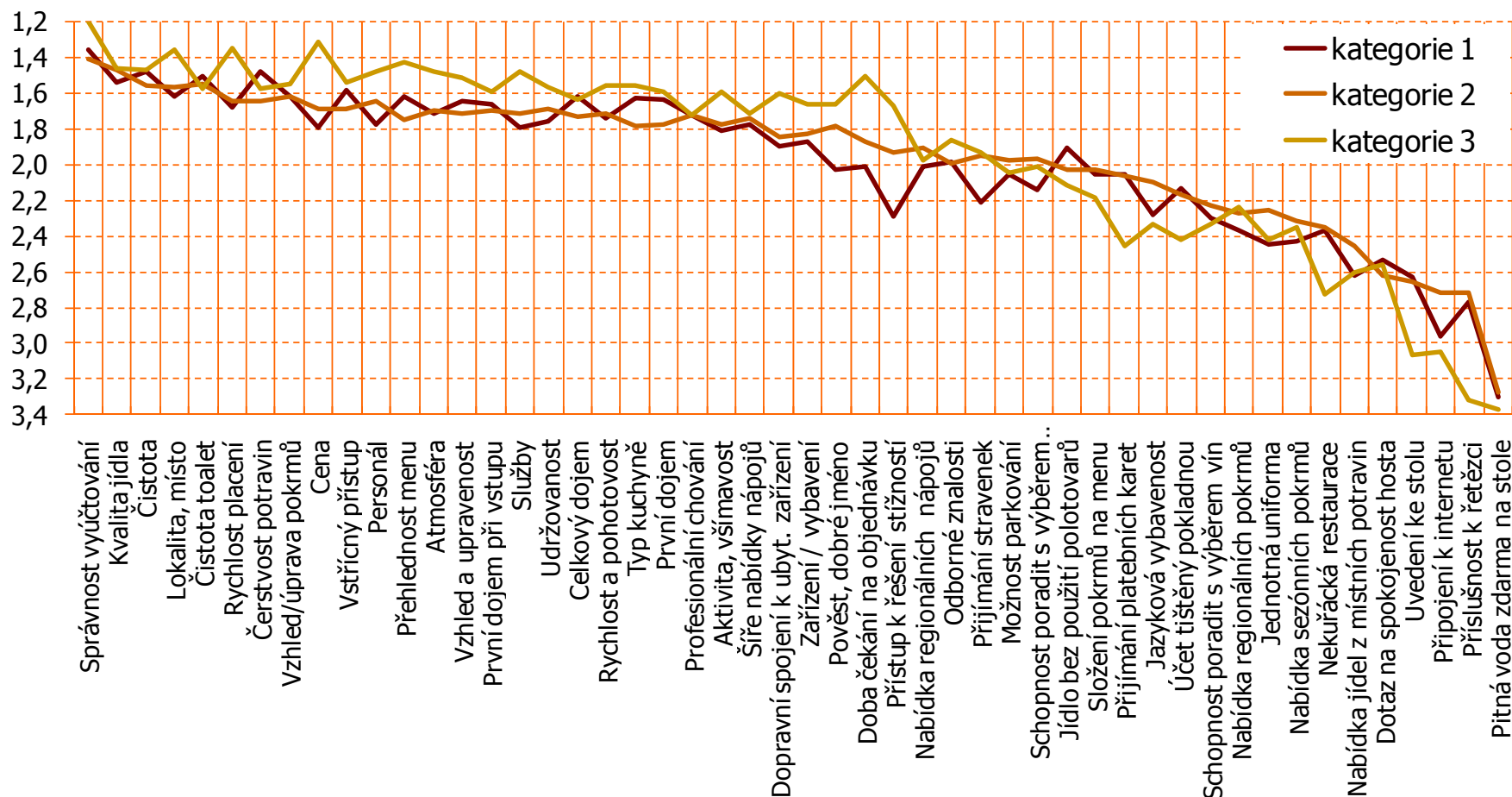
N=503, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITOU RESTAURACÍ

3.5 Spokojenost s vlastnostmi - SHRNUTÍ

12

Hodnocení vlastností restaurací po jednotlivých kategoriích restaurací

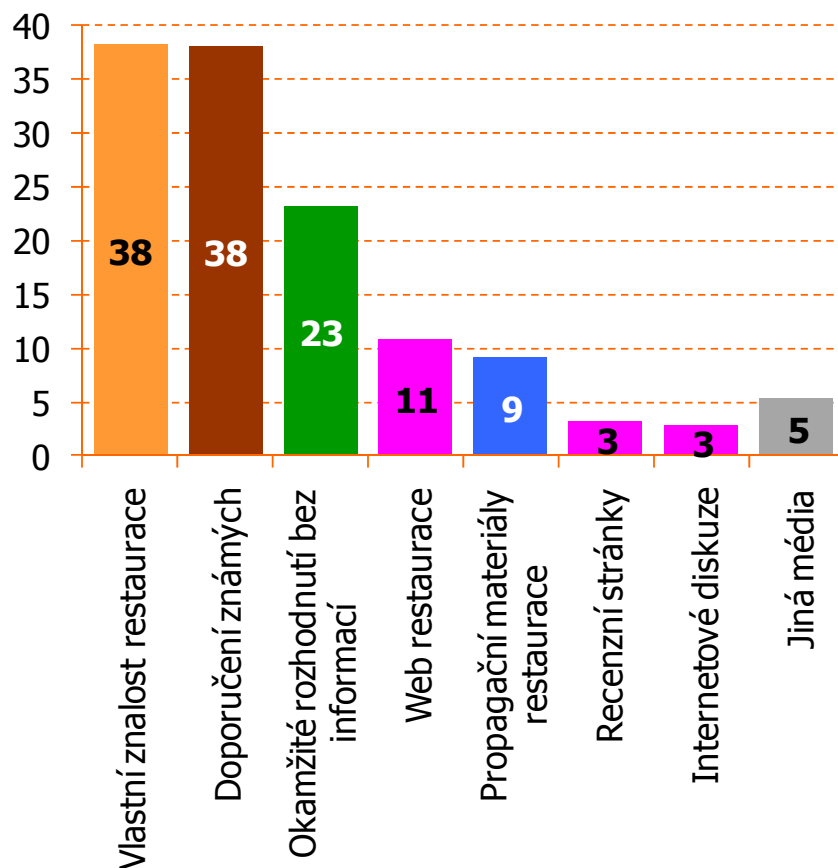


N=503, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

4. Informační zdroje o restauracích

13

Kde jste sháněl/a informace o restauraci ?



N=503, celý vzorek

Jaký je Váš vztah k recenzním internetovým stránkám ?

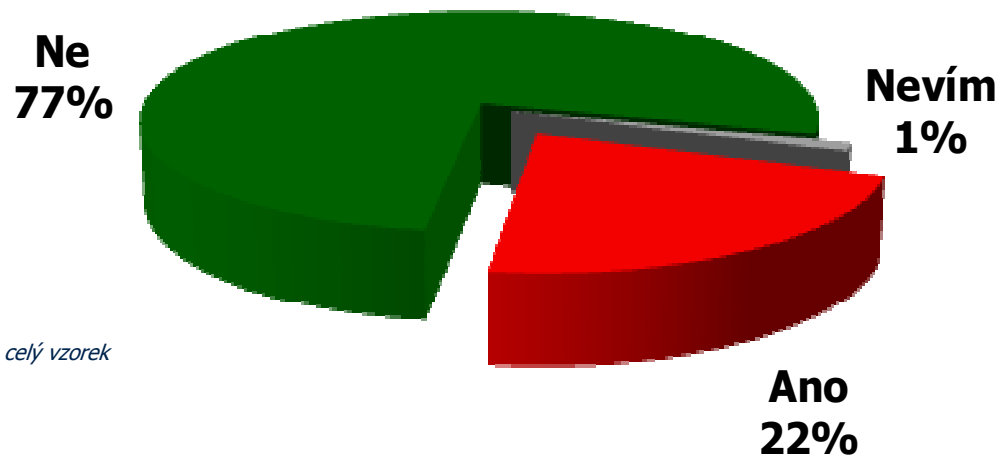


N=503, celý vzorek

5. Rezervace restaurace

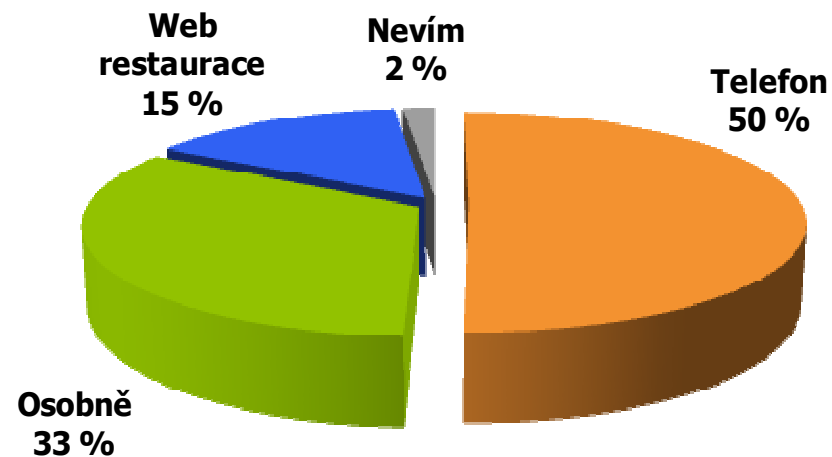
14

Rezervoval/a jste si restauraci před její návštěvou ?



N=503, celý vzorek

Přes jaký distribuční kanál ?



N=109, respondenti, kteří si restauraci rezervovali