

Průzkum potřeb zákazníků pro sektor

HOTELNICTVÍ

Cílová skupina, metodika

2

METODIKA

- **osobní rozhovory se zástupci relevantní cílové skupiny (březen 2010)**
- **čeští respondenti: n=999, zahraniční respondenti: n=102**
- **dotazník sestaven na základě požadavků zadavatele.**

RESPONDENTI

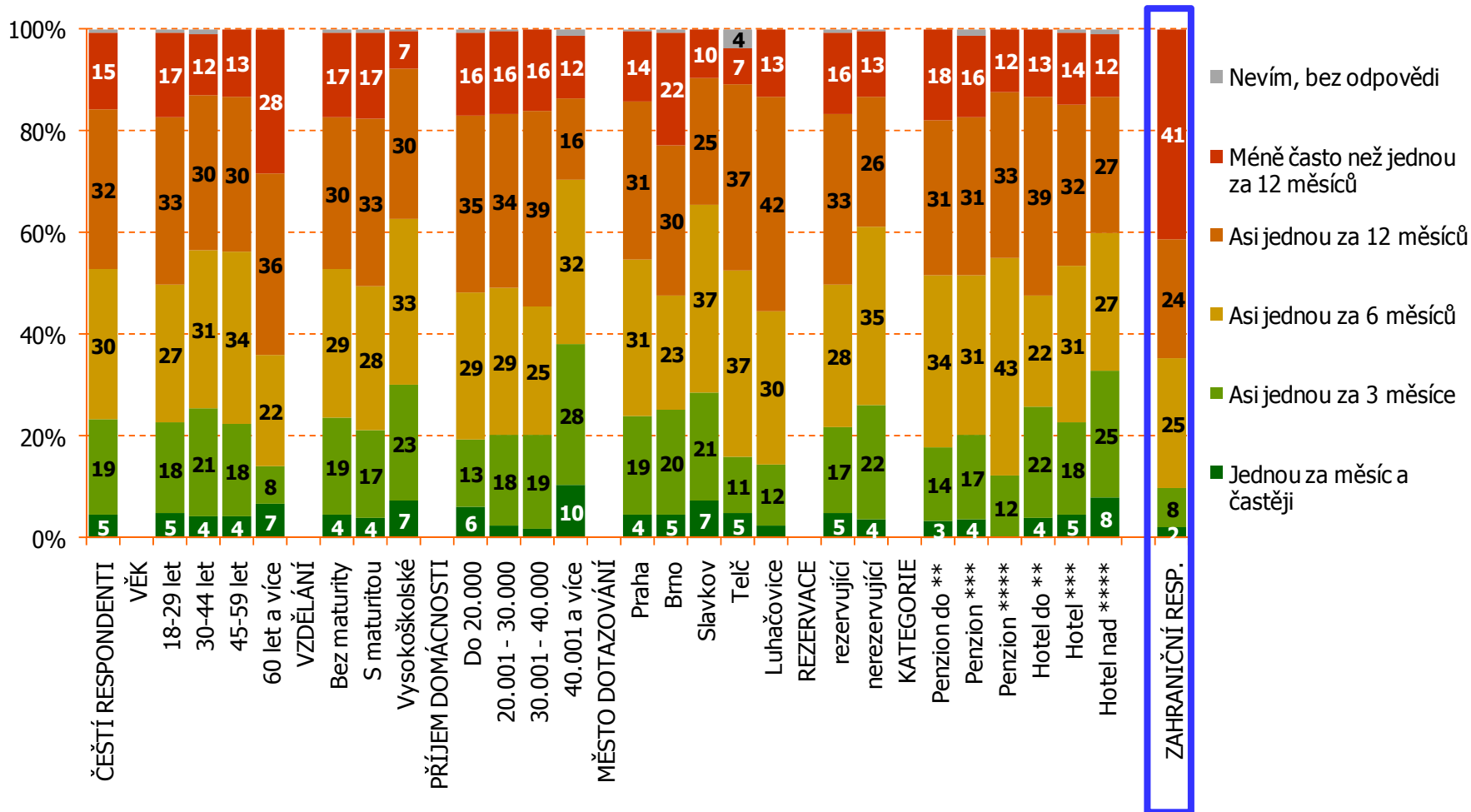
Na základě definice parametrů výzkumu byli do výzkumu zařazeni lidé, kteří:

- **jsou ve věku 18 a více let**
- **v posledním půlroce se nezúčastnili výzkumu trhu či výzkumu veřejného mínění, nepracují v mediální, výzkumné oblasti nebo oblasti hotelnictví / ubytovacích služeb**
- **během posledních 6 měsíců byli ubytováni alespoň jednu noc v hotelu nebo penzionu v České republice, přičemž relevantní je pouze ta návštěva, kdy si ubytovací zařízení vybíral respondent sám.**

1. VYUŽITÍ SLUŽEB HOTELŮ / PENZIONŮ

1.1 Obecná frekvence využití

Jak často využíváte možnost ubytování v hotelu nebo penzionu ?



čeští respondenti: N=999, celý vzorek

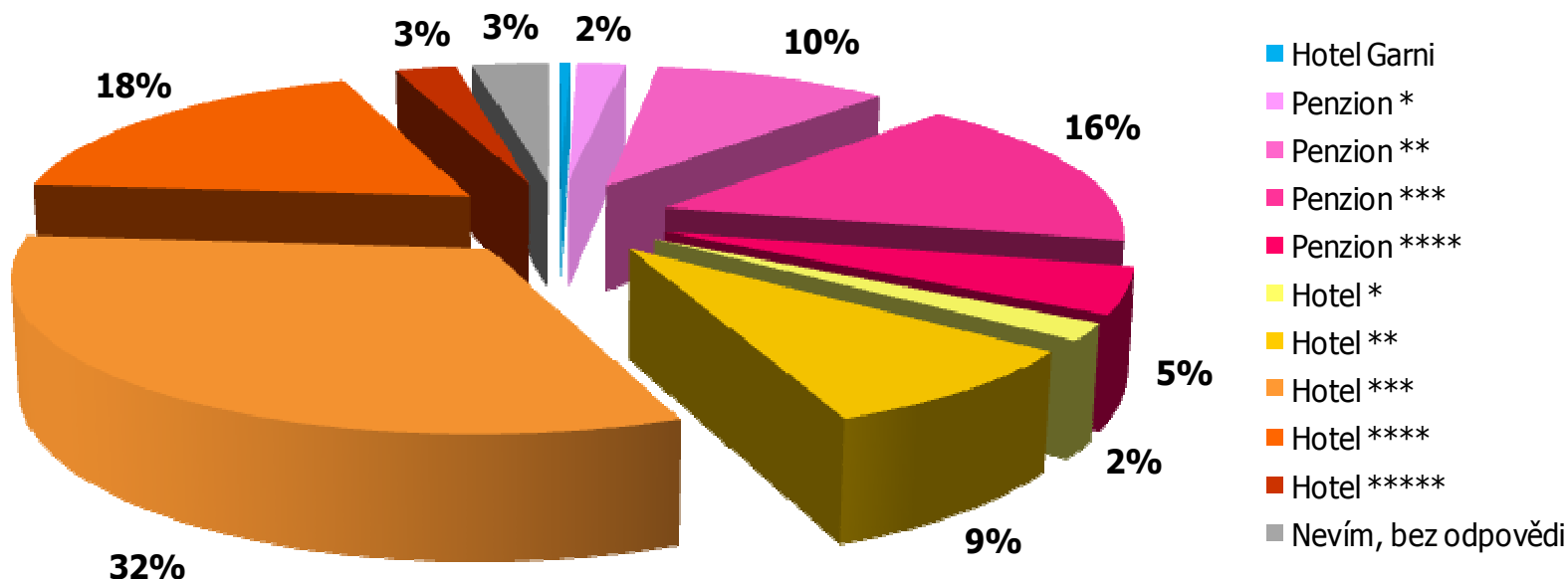
zahraniční respondenti: N=102, celý vzorek

1. VYUŽITÍ SLUŽEB HOTELŮ / PENZIONŮ

1.2 Využití podle jednotlivých kategorií ubytovacích zařízení

4

Jaké kategorie byl hotel, kde jste byl/a naposledy ubytován/a ?



Ubytovací zařízení	Popis	% českých respondentů	% zahraničních resp.
Hotely	hotely * - *****	63	61
Penziony	penziony * - *****	33	36
Nižší kategorie	hotely a penziony * - **	22	28
Střední kategorie	hotely a penziony ***	49	42
Vyšší kategorie	hotely **** - ***** a penziony ****	25	27
Jiné, neví		4	3

čeští respondenti: N=999, celý vzorek

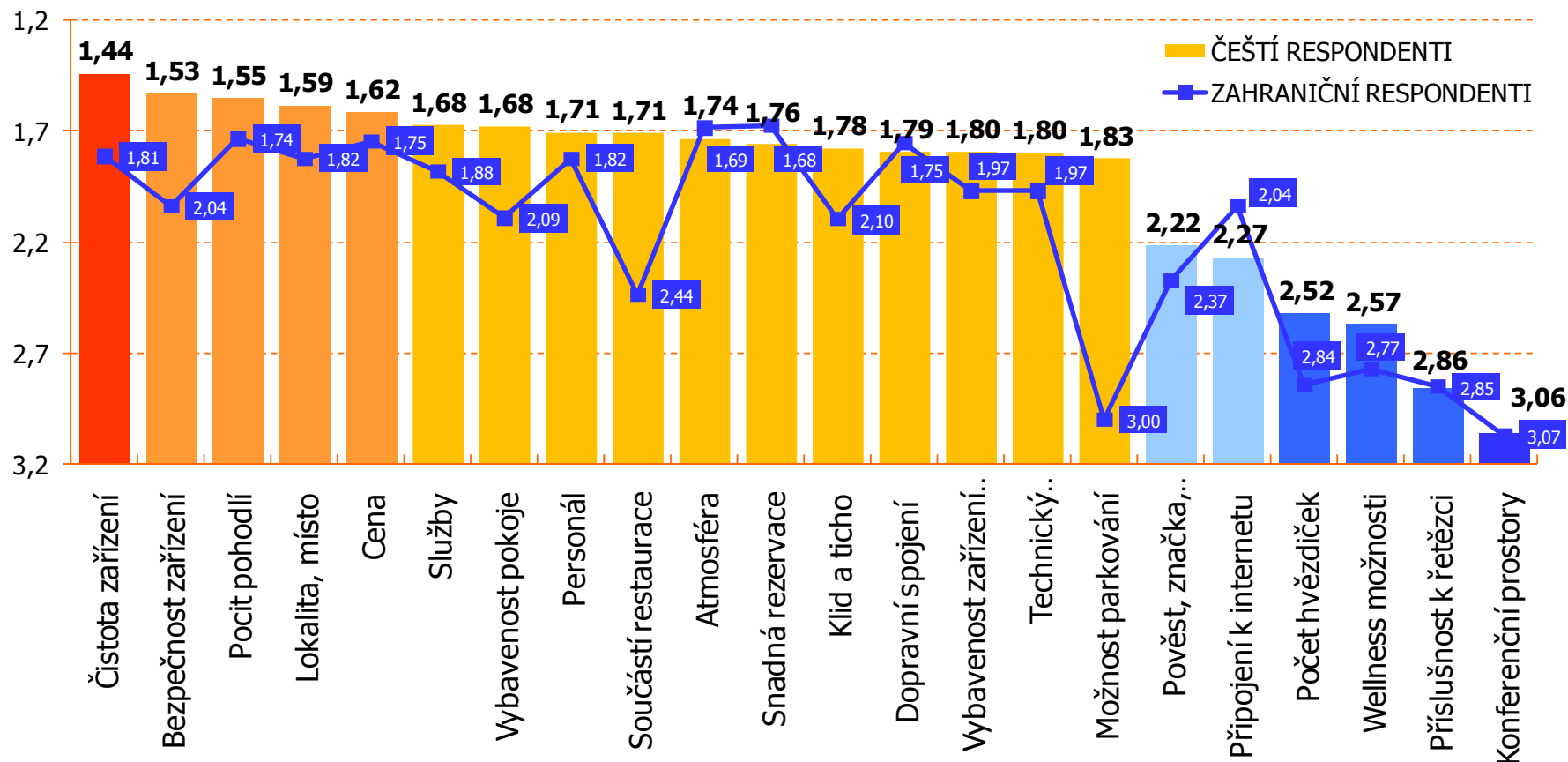
zahraniční respondenti: N=102, celý vzorek

2. DŮLEŽITOST VLASTNOSTÍ HOTELŮ / PENZIONŮ

2.1 Vlastnosti ubytovacího zařízení

5

Jak důležitou roli pro Vás hrají následující vlastnosti, když vybíráte hotel / penzion, kde se chcete ubytovat ?



čeští respondenti: N=999, celý vzorek
průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité

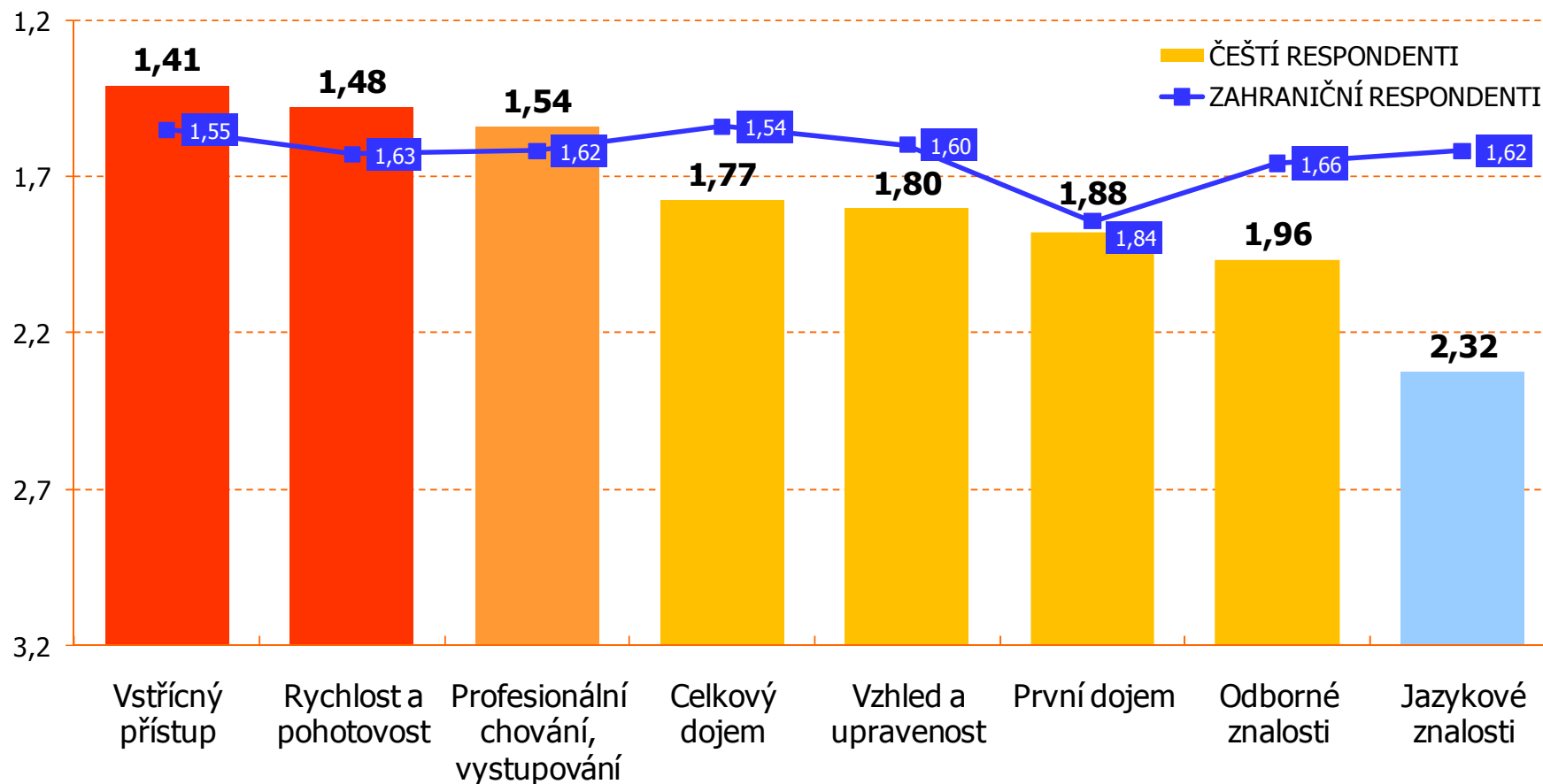
zahraniční respondenti: N=102, celý vzorek

2. DŮLEŽITOST VLASTNOSTÍ HOTELŮ / PENZIONŮ

2.2 Vlastnosti personálu

6

Jak důležitou roli pro Vás hrají následující vlastnosti personálu, když vybíráte ubytovací zařízení, kde chcete strávit noc ?



čeští respondenti: N=999, celý vzorek
průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité

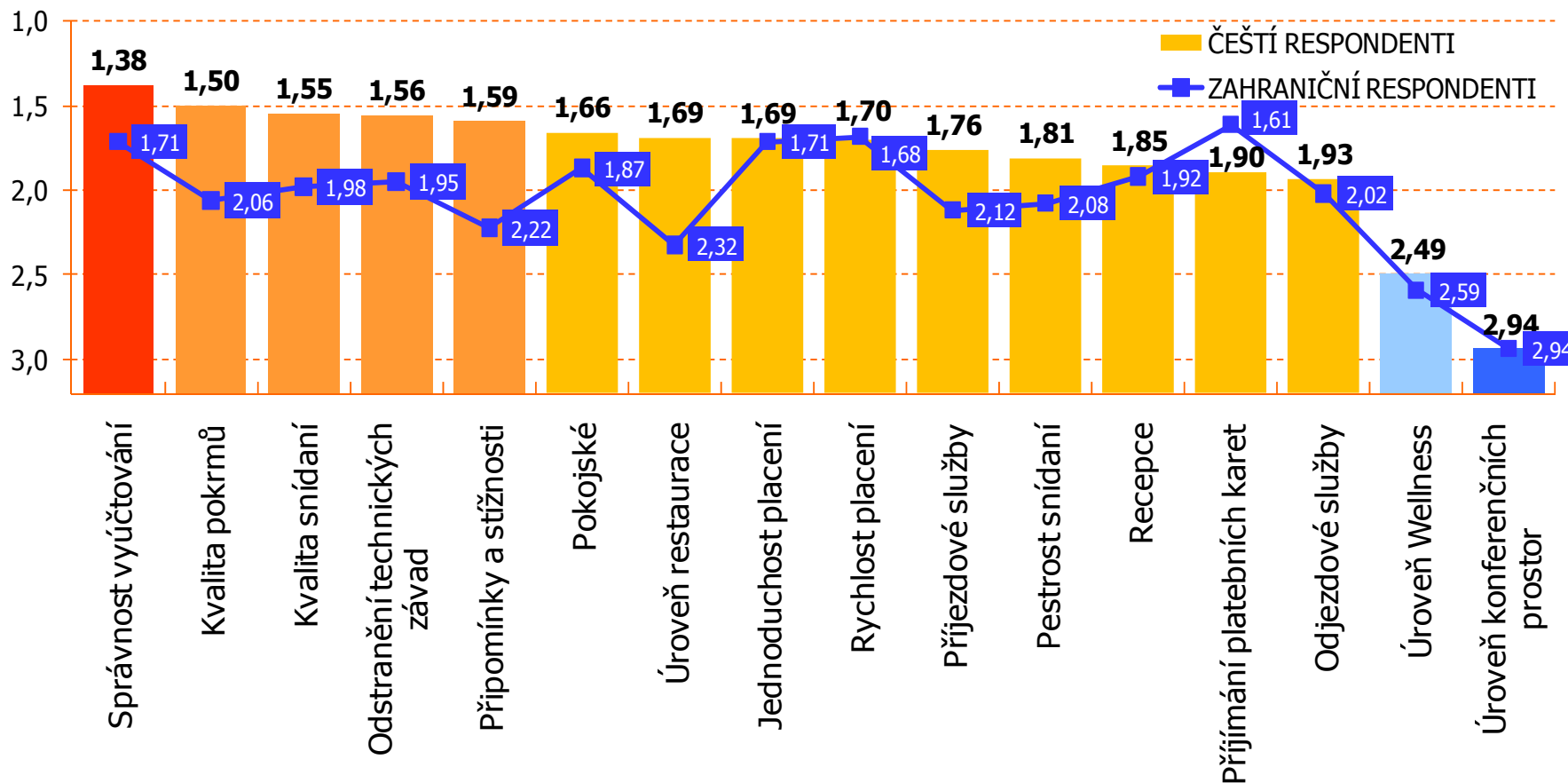
zahraniční respondenti: N=102, celý vzorek

2. DŮLEŽITOST VLASTNOSTÍ HOTELŮ / PENZIONŮ

2.3 Kvalita služeb

7

Jak důležitou roli pro Vás hrají následující aspekty kvality služeb, když vybíráte ubytovací zařízení, kde chcete strávit noc ?



čeští respondenti: N=999, celý vzorek
průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité

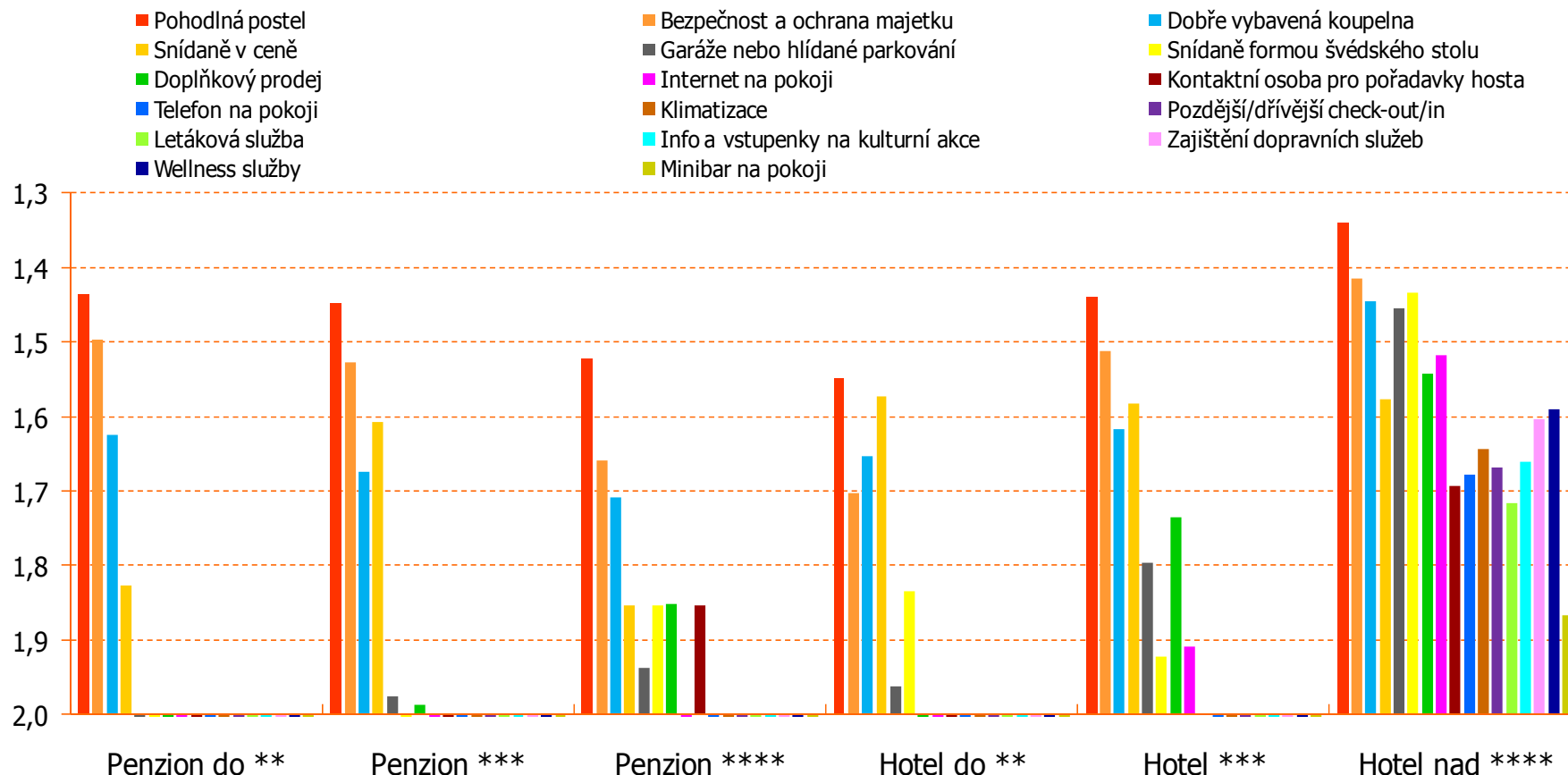
zahraniční respondenti: N=102, celý vzorek

2. DŮLEŽITOST VLASTNOSTÍ HOTELŮ / PENZIONŮ

2.4 Očekávané služby ve vztahu ke kategorii ubytovacího zařízení

8

Které z následujících služeb byste očekával/a v hotelu té kategorie, ve kterém jste byl/a ?

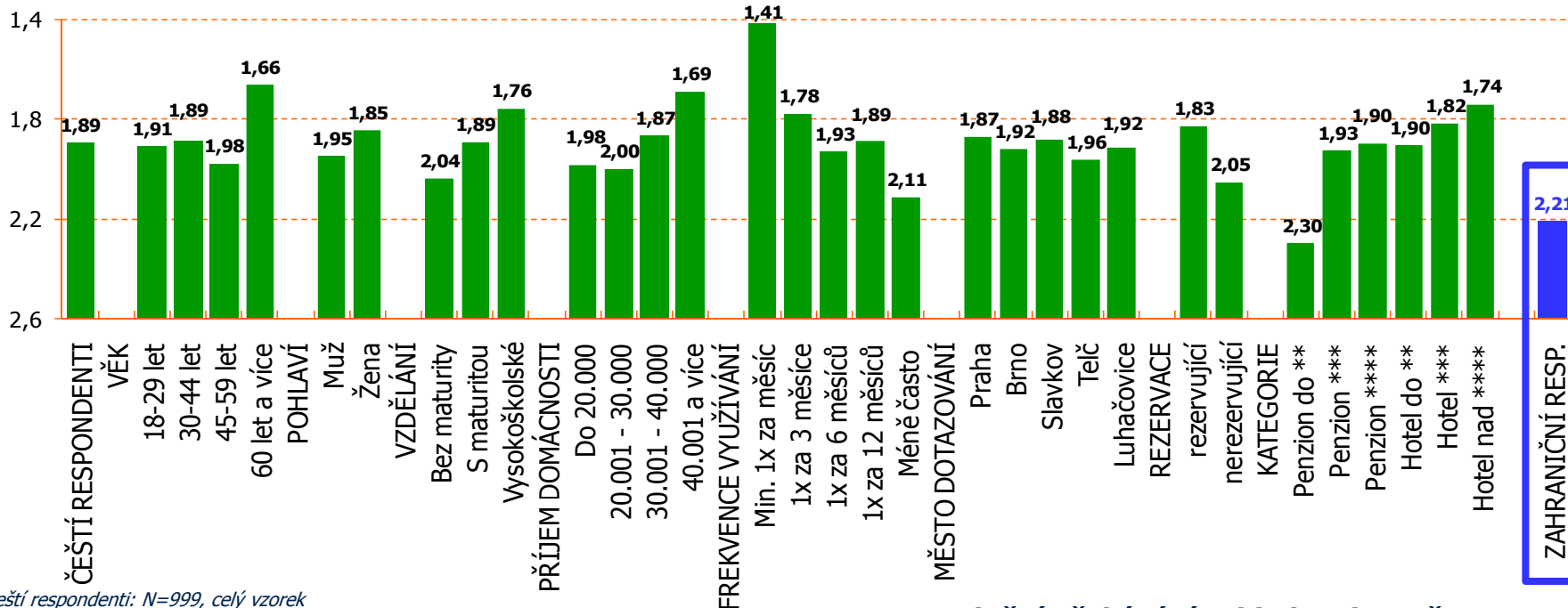


čeští respondenti: N=999, celý vzorek
průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=určitě ano, 5=určitě ne

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝM HOTELEM / PENZIONEM

3.1 Hodnocení celkové spokojenosti

Jak jste byl/a celkově spokojen/a při poslední návštěvě hotelu nebo penzionu, kde jste byl/a ubytován/a ?

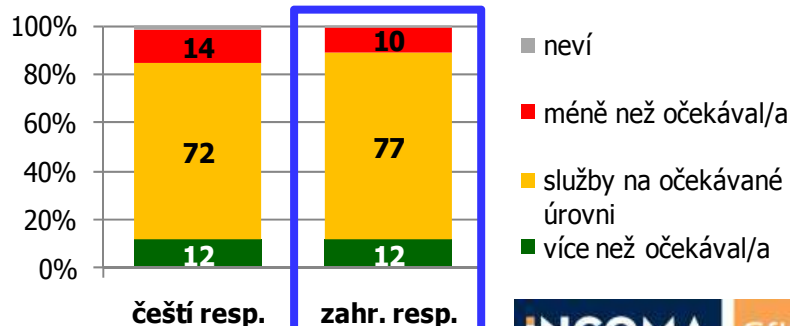


českí respondenti: N=999, celý vzorek
 průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek,
 kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

DOTAZ	určitě ano (%)	spíše ano (%)	spíše ne (%)	určitě ne (%)
Spokojenost ?	34	47	3	1
Opakování návštěvy ?	36	41	4	2
Doporučení přátelům ?	40	37	5	2

Pozn.: ostatní se vyjádřili neutrálně

Naplnění očekávání vzhledem k ceně...



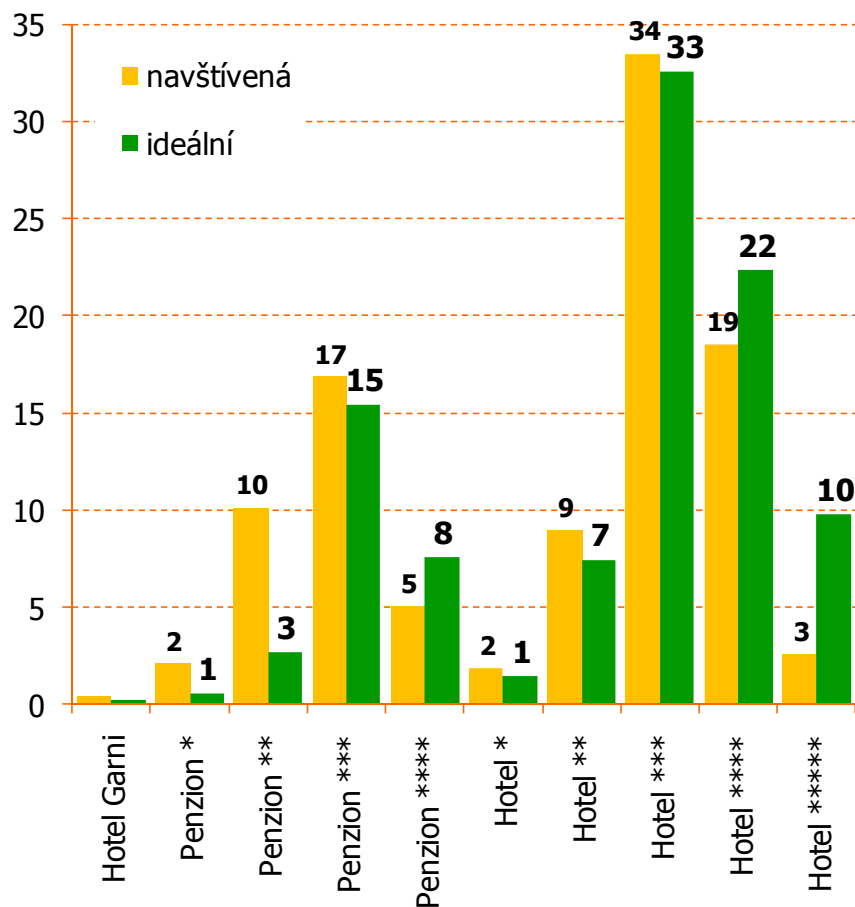
zahraniční respondenti: N=102, celý vzorek

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝM HOTELEM / PENZIONEM

3.1 Hodnocení celkové spokojenosti

10

Navštívená vs. do budoucna volená „ideální“ kategorie ubytovacího zařízení



navštívená kategorie hotelu	ideální kategorie			
	nížší kategorie	stejná kategorie	vyšší kategorie	penzion
Hotel *	-	24	76	0
Hotel **	0	46	51	2
Hotel ***	1	65	26	8
Hotel ****	6	77	10	7
Hotel *****	9	82	-	9

navštívená kategorie penzionu	ideální kategorie			
	nížší kategorie	stejná kategorie	vyšší kategorie	hotel
Penzion *	-	20	55	25
Penzion **	1	15	43	41
Penzion ***	1	54	12	33
Penzion ****	4	38	-	58

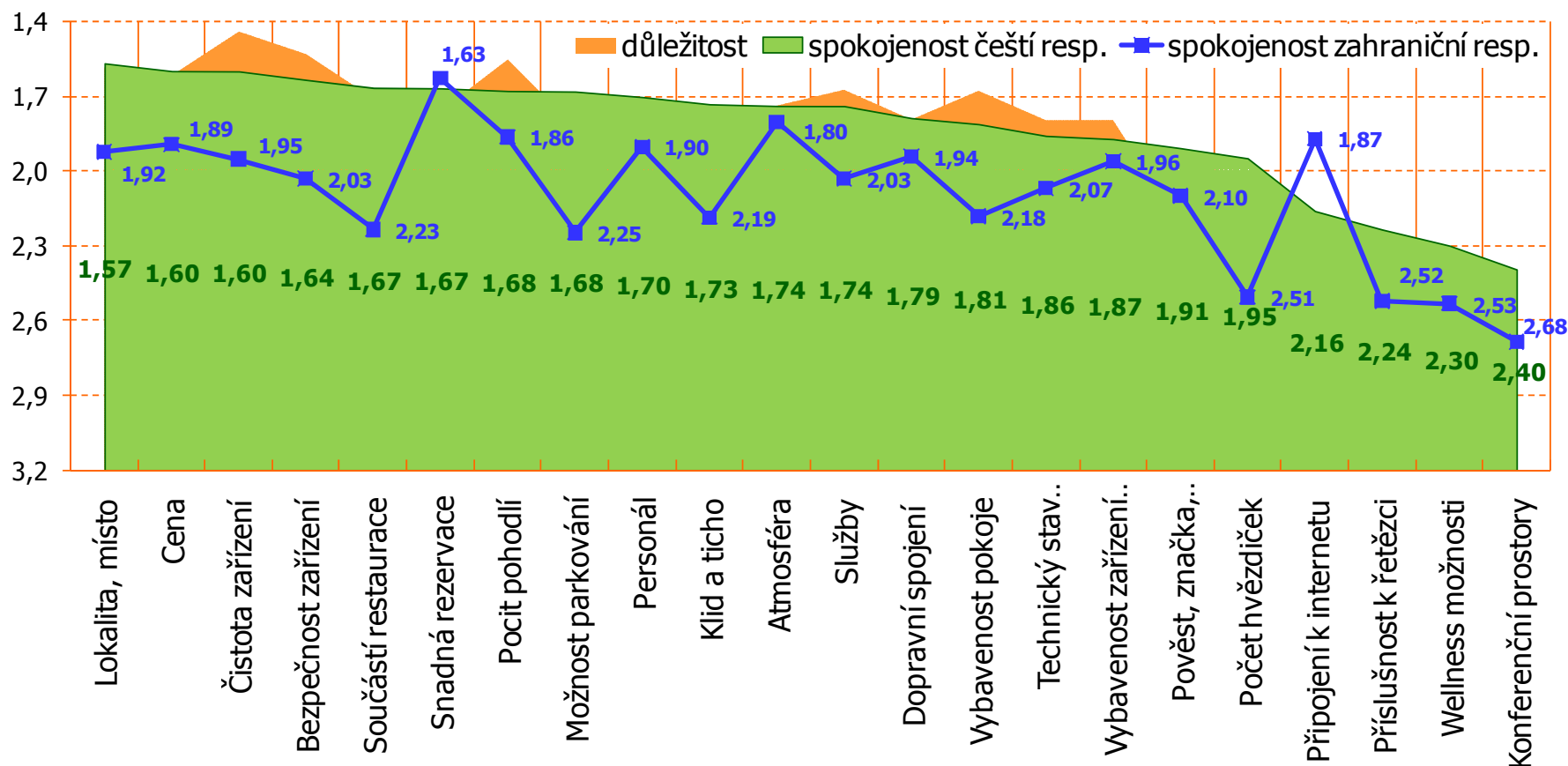
Báze: čeští respondenti, kteří dokázali určit kategorii ubytovacího zařízení

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝM HOTELEM / PENZIONEM

3.2 Spokojenost s vlastnostmi ubytovacího zařízení

11

Jak jste byl/a spokojen/a s následujícími vlastnostmi ubytovacího zařízení, kde jste byl/a naposledy ubytován/a ?



čeští respondenti: N=999, celý vzorek
průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

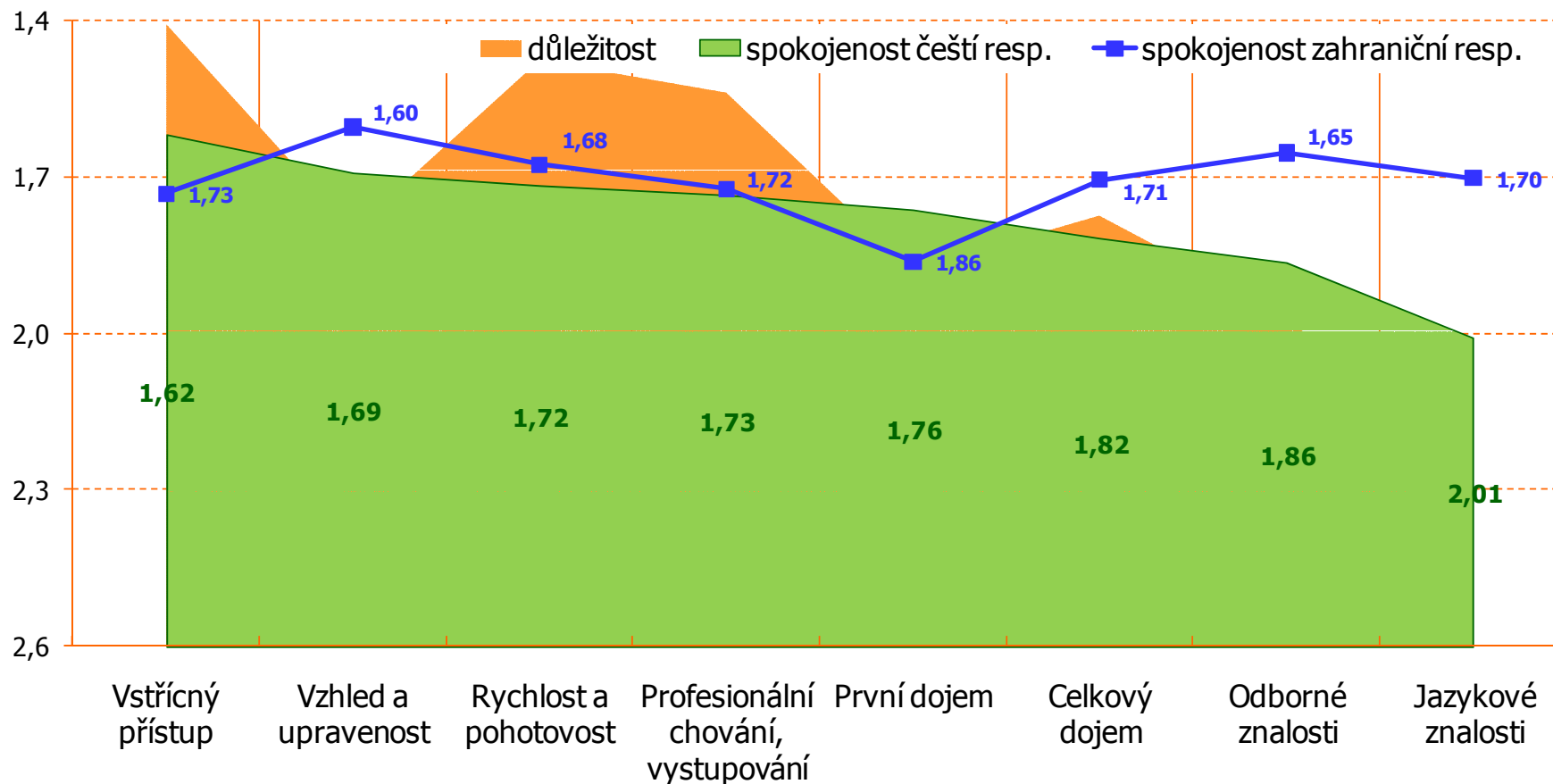
zahraniční respondenti: N=102, celý vzorek

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝM HOTELEM / PENZIONEM

3.3 Spokojenost s vlastnostmi personálu

12

Jak jste byl/a spokojen/a s jednotlivými aspekty práce personálu ubytovacího zařízení, kde jste byl/a naposledy ubytován/a ?



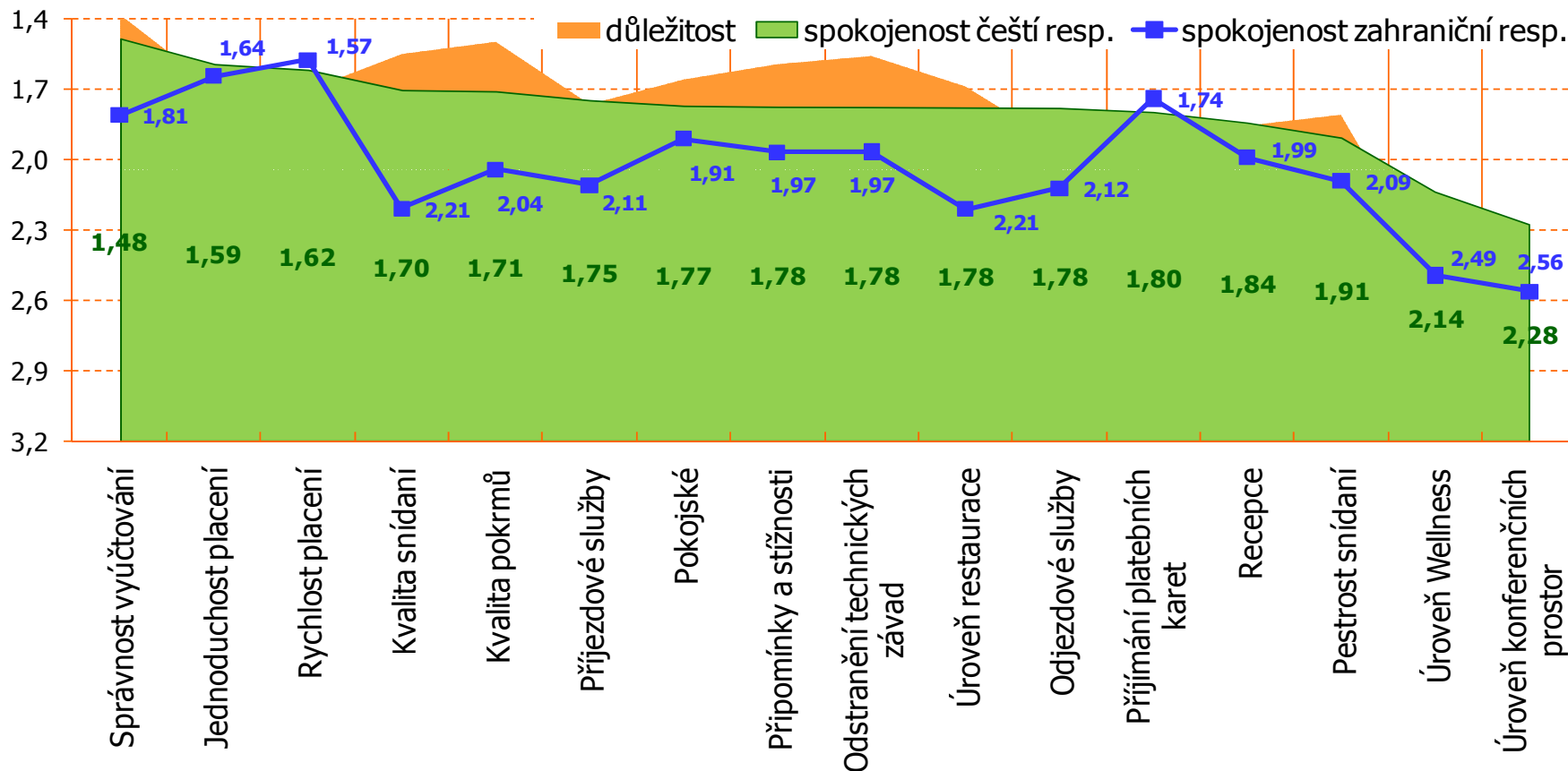
čeští respondenti: N=999, celý vzorek
průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

zahraniční respondenti: N=102, celý vzorek

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝM HOTELEM / PENZIONEM

3.4 Spokojenost s kvalitou služeb

Jak jste byl/a spokojen/a s kvalitou služeb ubytovacího zařízení, kde jste byl/a naposledy ubytován/a ?



čeští respondenti: N=999, celý vzorek
 průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

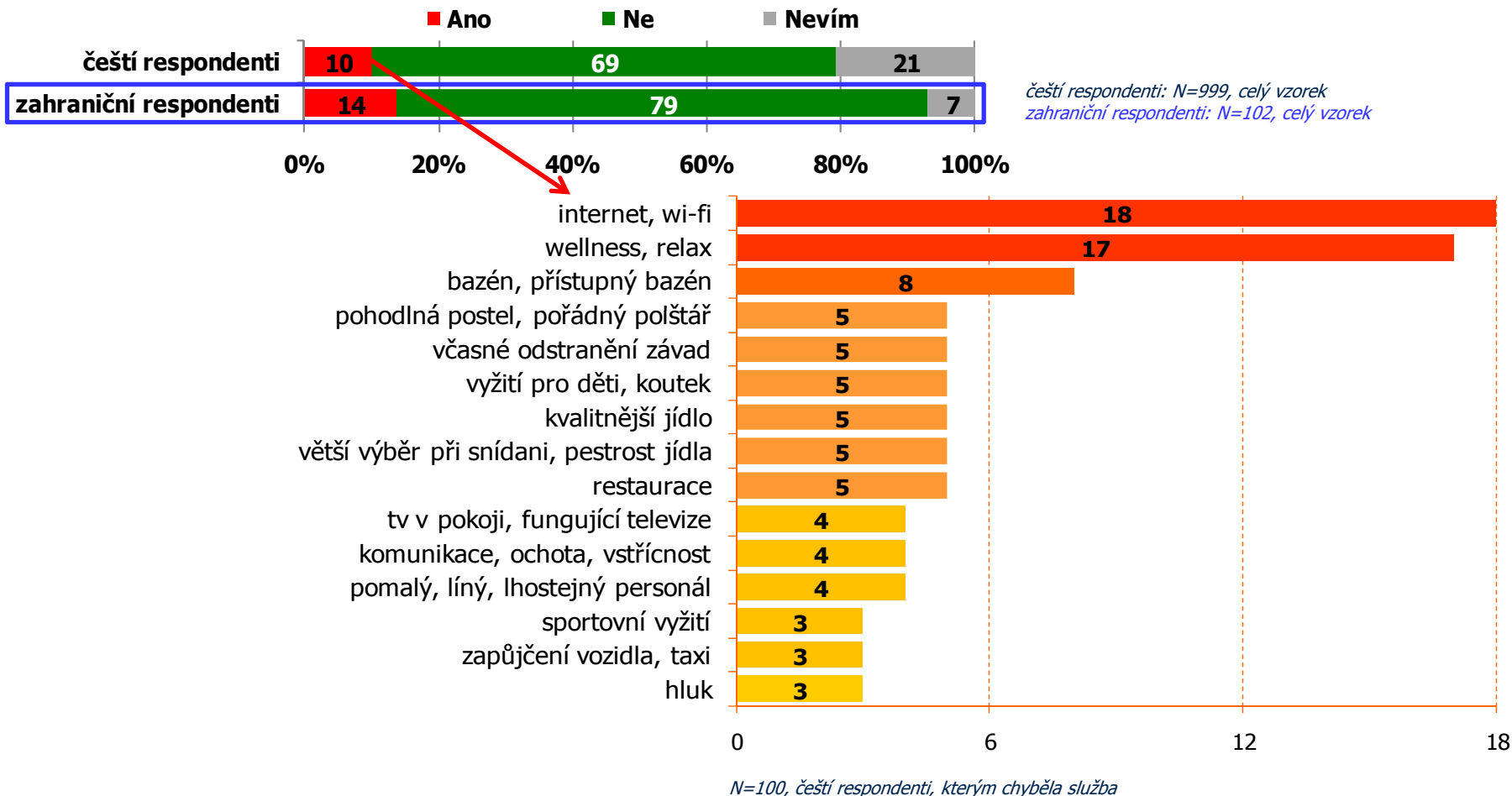
zahraniční respondenti: N=102, celý vzorek

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝM HOTELEM / PENZIONEM

3.5 Chybějící služby

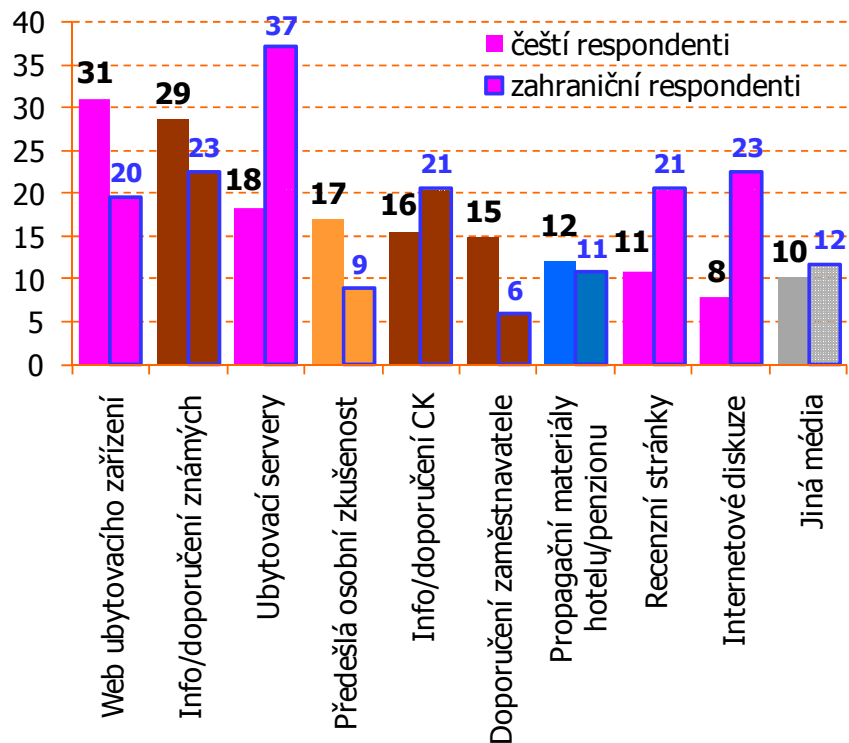
14

Chyběla Vám nějaká služba v hotelu/penzionu, kde jste byl/a naposledy ? Jaká konkrétní služba Vám chyběla ?



4. Informační zdroje o hotelích / penzionech

Kde jste sháněl/a informace o hotelu / penzionu ?

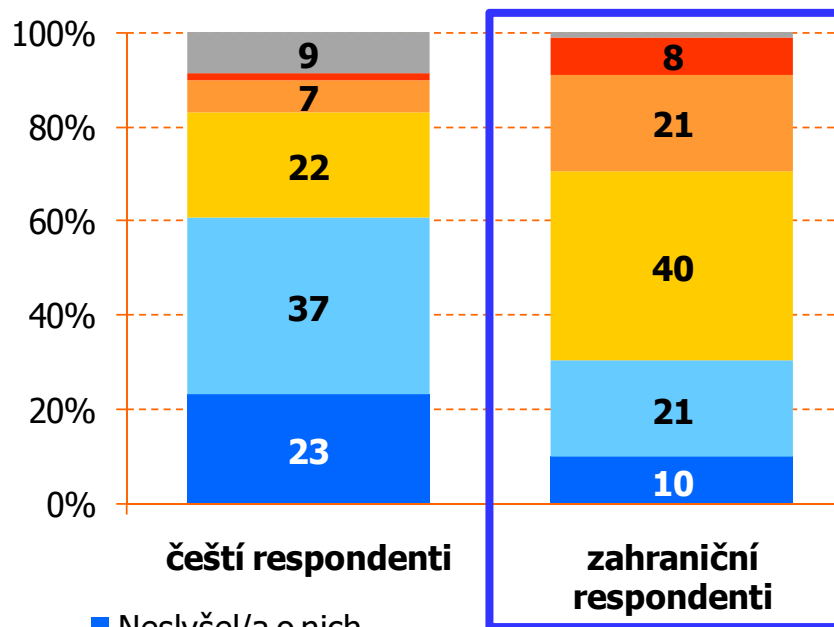


Internet
propagační materiály

reference
jiné

vlastní zkušenost

Jaký je Váš vztah k recenzním internetovým stránkám ?



■ Neslyšel/a o nich

■ Ví, že existují, ale nevyužívá

■ Využívá jako méně podstatnou informaci

■ Podstatný zdroj informací, ale nepřispívá do nich

■ Podstatný zdroj, sám/sama do nich přispívá

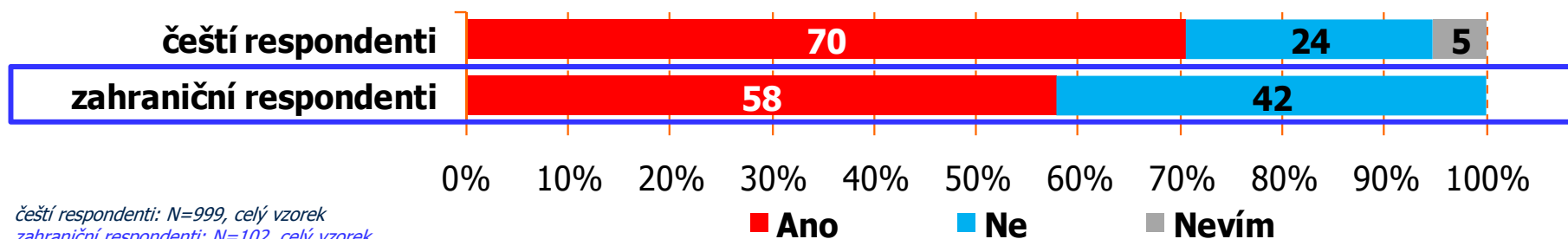
■ Neví, bez odpovědi

čeští respondenti: N=999, celý vzorek
zahraniční respondenti: N=102, celý vzorek

čeští respondenti: N=999, celý vzorek
zahraniční respondenti: N=102, celý vzorek

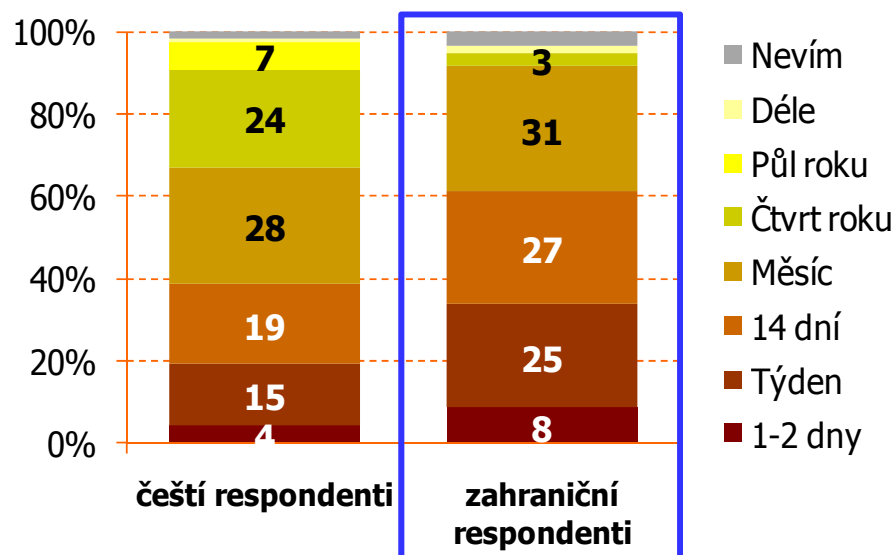
5. Rezervace hotelu / penzionu

Rezervoval/a jste si hotel pro svůj pobyt předem ?



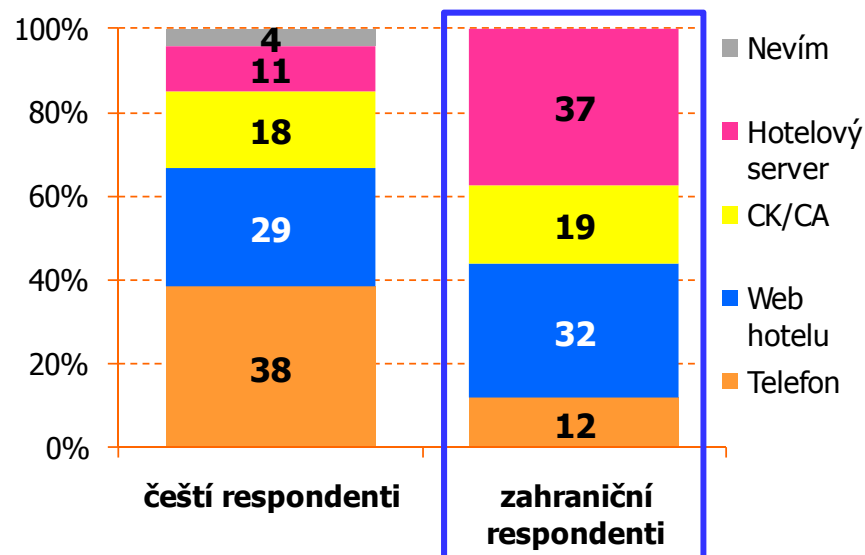
čeští respondenti: N=999, celý vzorek
zahraniční respondenti: N=102, celý vzorek

V jakém časovém předstihu ?



čeští respondenti: N=704, respondenti, kteří si hotel rezervovali
zahraniční respondenti: N=59, respondenti, kteří si hotel rezervovali

Přes jaký distribuční kanál ?



čeští respondenti: N=704, respondenti, kteří si hotel rezervovali
zahraniční respondenti: N=59, respondenti, kteří si hotel rezervovali