

Průzkum potřeb zákazníků pro sektor **PRŮVODCŮ**

Zahraniční respondenti

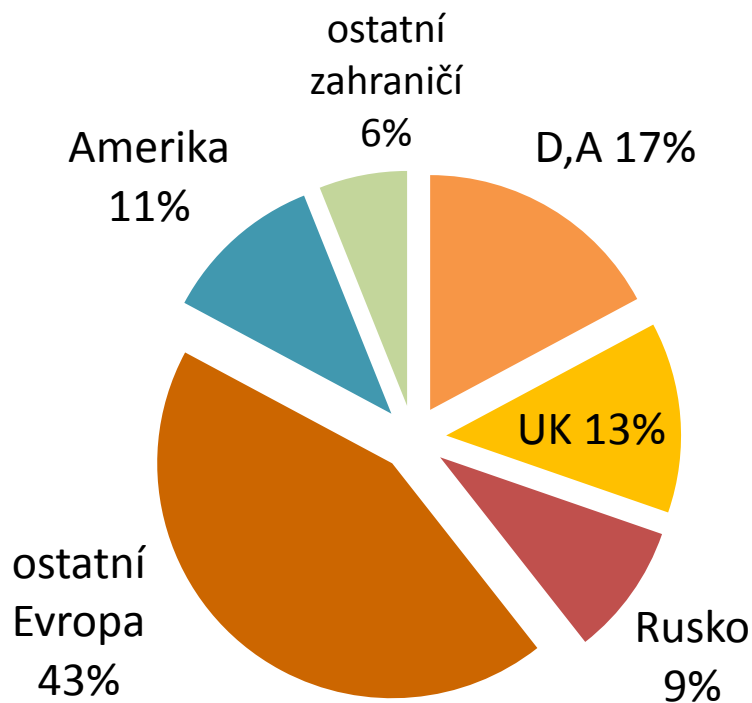
PŘÍLOHY

Duben 2010

1. Využití služeb průvodců

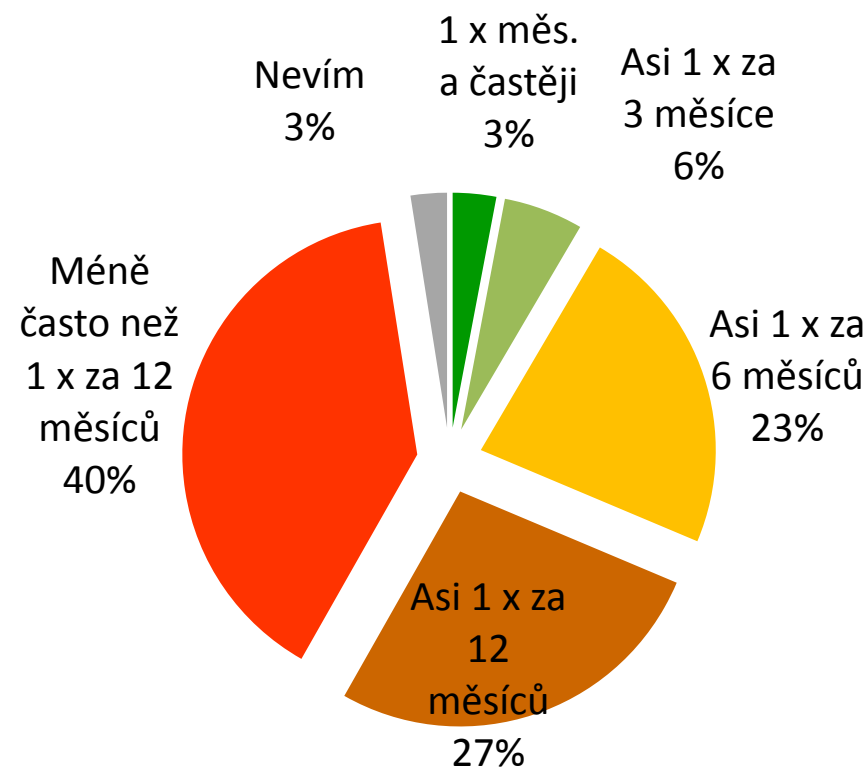
2

Složení vzorku respondentů dle země bydliště



N=200, celý vzorek

Jak často služeb průvodce cestovního ruchu v ČR využíváte ?

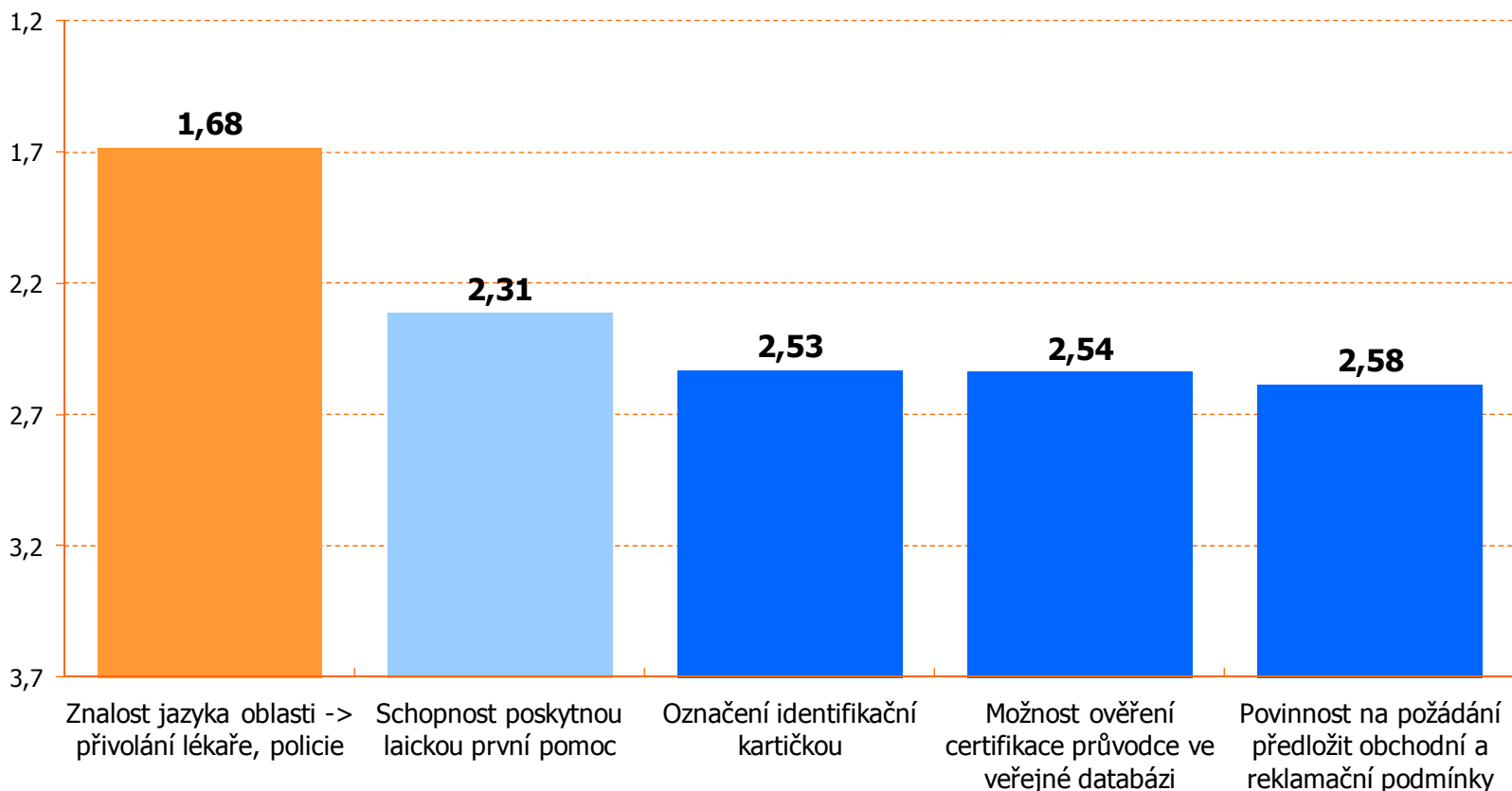


2. DŮLEŽITOST DOVEDNOSTÍ PRŮVODCE

2.1 Obecný postoj k důležitosti dovedností průvodců

3

Jak důležitou roli pro Vás hrají následující kompetence/dovednosti průvodce ?



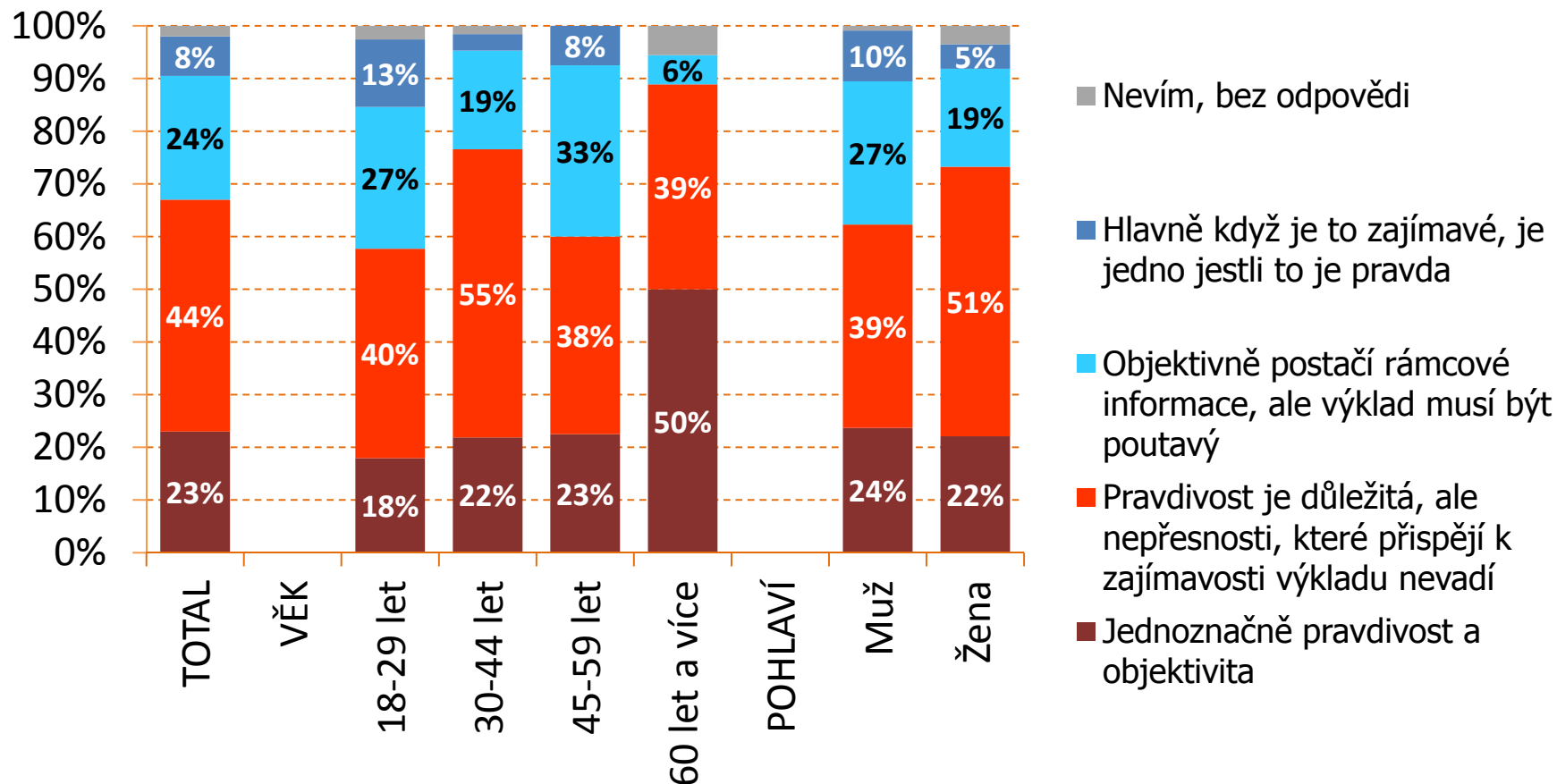
N=200, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité

2. DŮLEŽITOST DOVEDNOSTÍ PRŮVODCE

2.1 Obecný postoj k důležitosti dovedností průvodců

4

Preference pravdivosti/objektivity vs. preference zajímavosti/přitažlivosti výkladu



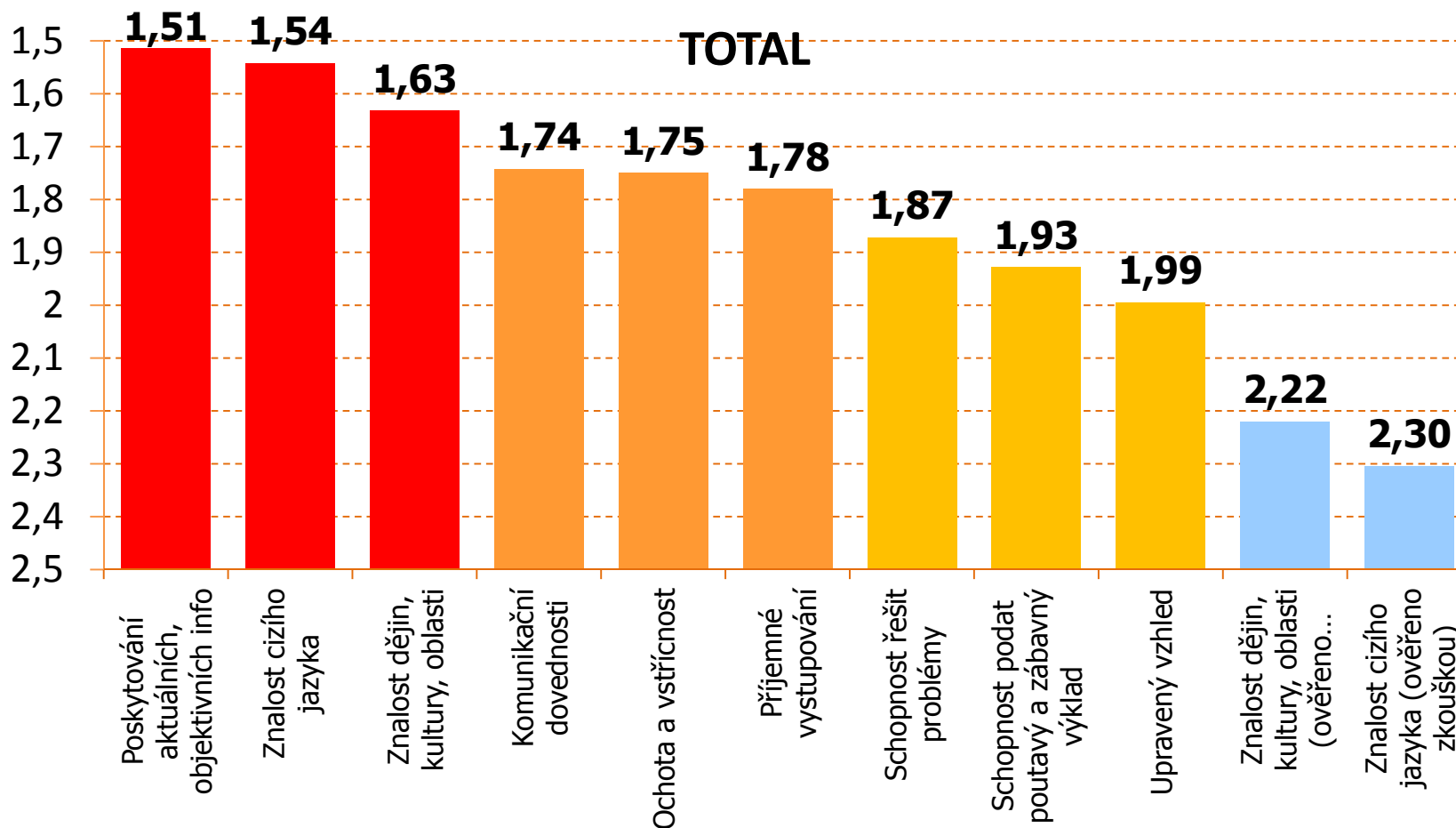
N=200, celý vzorek

2. DŮLEŽITOST DOVEDNOSTÍ PRŮVODCE

2.2 Důležitost dovedností při výběru průvodce

5

Do jaké míry považujete následující dovednosti za důležité při výběru průvodce ?



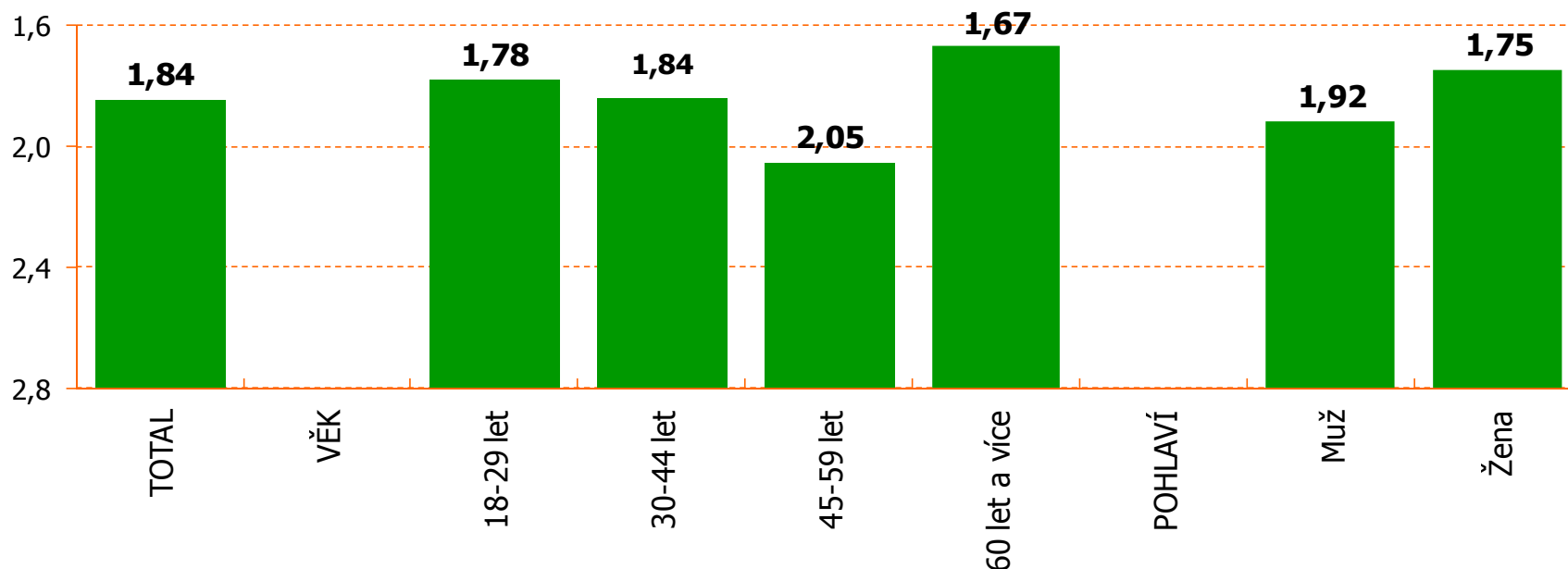
N=200, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝMI SLUŽBAMI PRŮVODCE

3.1 Hodnocení celkové spokojenosti s průvodcem

6

Jak jste byl/a celkově spokojen/a, když jste naposledy využil/a služeb průvodce ?



N=200, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=zcela spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

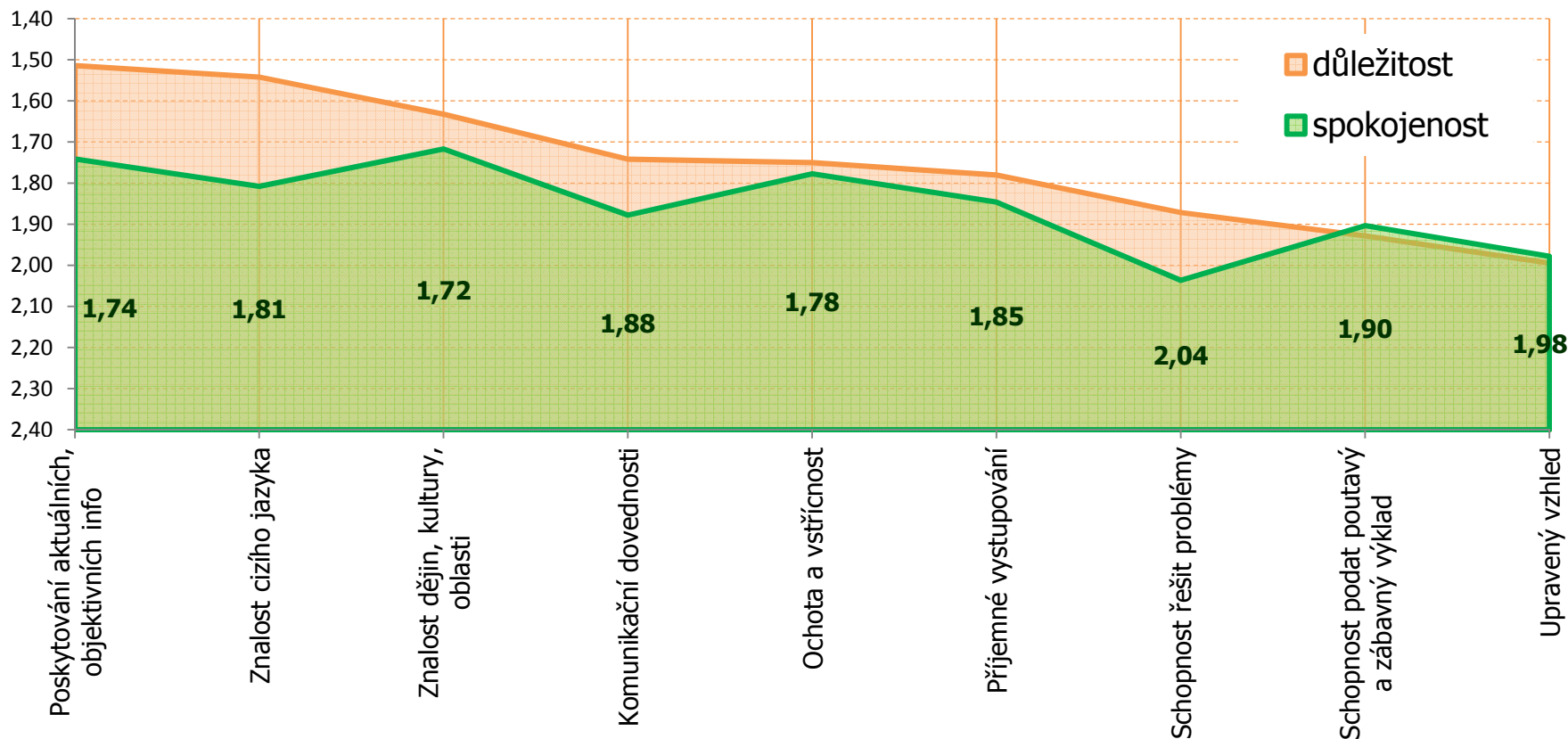
DOTAZ	určitě ano (%)	spíše ano (%)	spíše ne (%)	určitě ne (%)
Spokojenost s průvodcem ?	34	42	3	1
Spokojenost s celou akcí ?	37	43	1	-
Znovu využití služeb ?	32	41	5	2
Doporučení přátelům ?	41	36	4	1

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝMI SLUŽBAMI PRŮVODCE

3.3 Spokojenost s dovednostmi průvodce

7

Do jaké míry jste byl/a spokojen/a s následujícími dovednostmi průvodce, jehož služeb jste využil/a naposledy ?



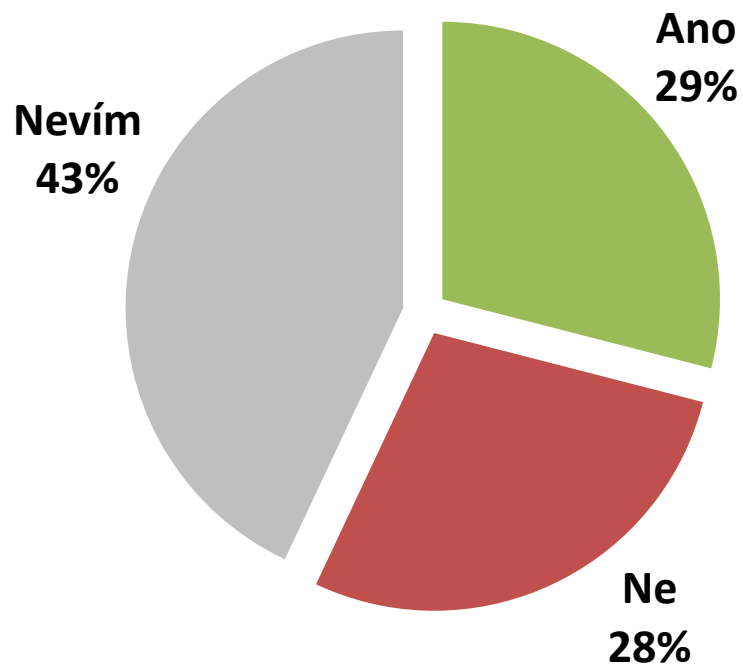
N=200 celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

4. POVĚDOMÍ O DOVEDNOSTECH PRŮVODCŮ A ČINNOSTECH AKTÉRŮ CR

4.1 Povědomí o dovednostech průvodců

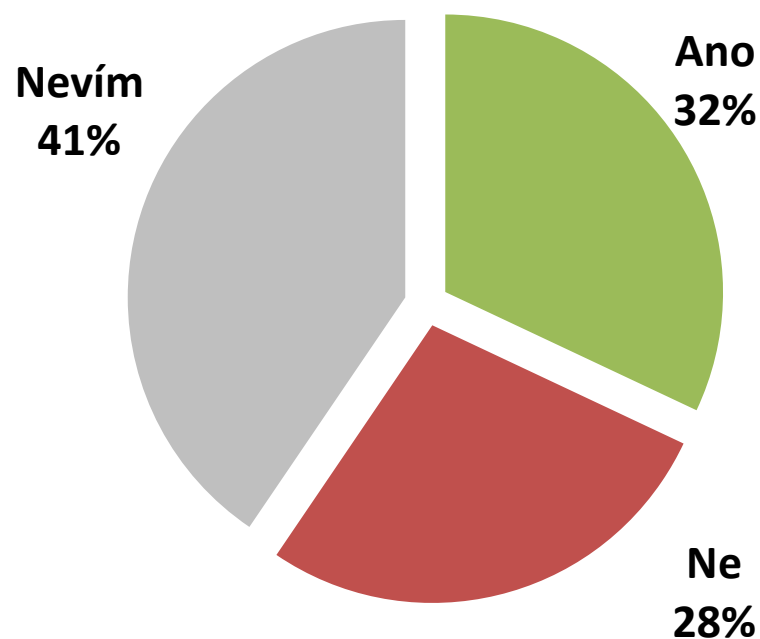
8

Zaznamenal/a jste, že průvodce má zkoušku z cizího JAZYKA?



N=200, celý vzorek

Zaznamenal/a jste, že průvodce má zkoušku z odborné ZPŮSOBILOSTI ?



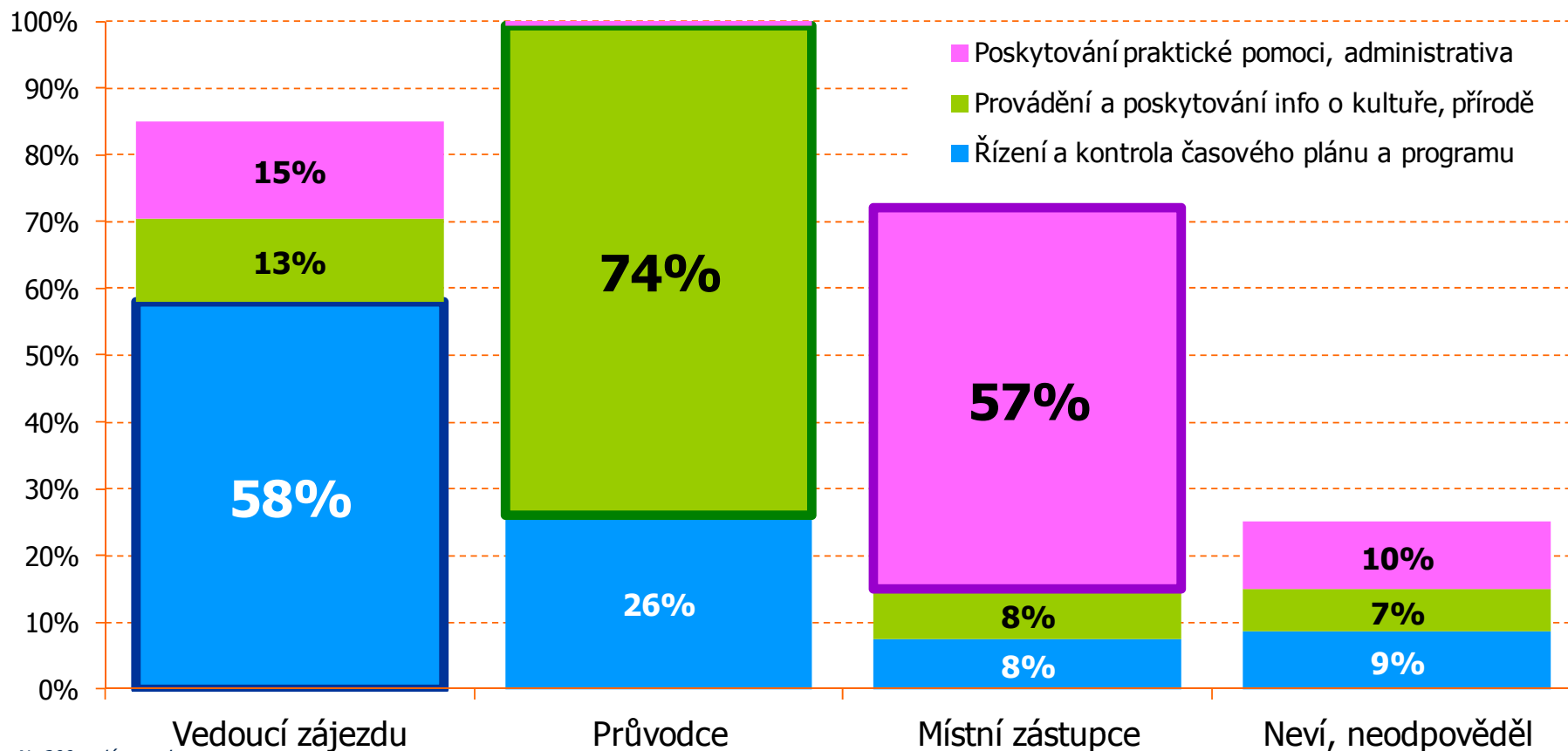
N=500, celý vzorek

4. POVĚDOMÍ O DOVEDNOSTECH PRŮVODCŮ A ČINNOSTECH AKTÉRŮ CR

4.2 Povědomí o činnostech aktérů CR – z hlediska aktérů

**Jak vnímáte náplň činnosti průvodce, vedoucího zájezdu a místního zástupce ?
Kdo podle Vašeho názoru vykonává jednotlivé činnosti ?**

9



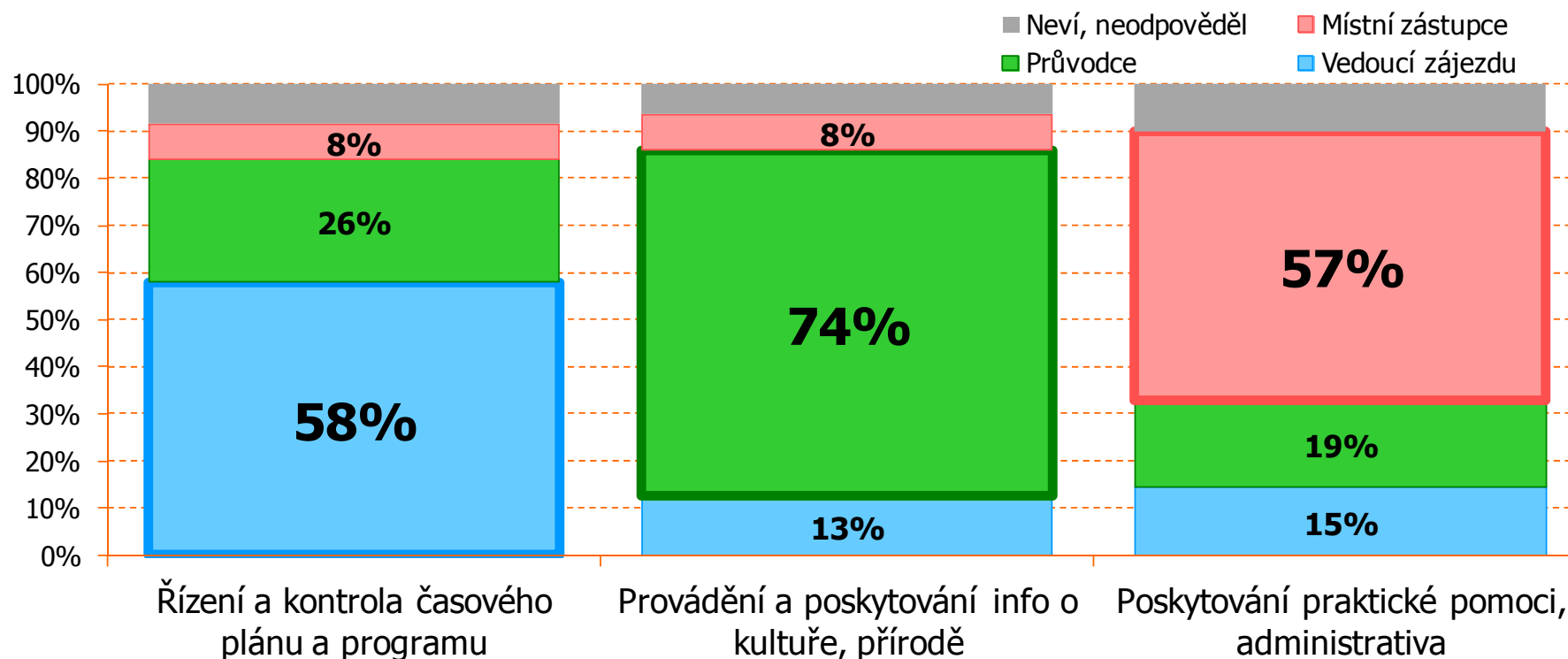
N=200, celý vzorek

4. POVĚDOMÍ O DOVEDNOSTECH PRŮVODCŮ A ČINNOSTECH AKTÉRŮ CR

4.2 Povědomí o činnostech aktérů CR – z hlediska činností

10

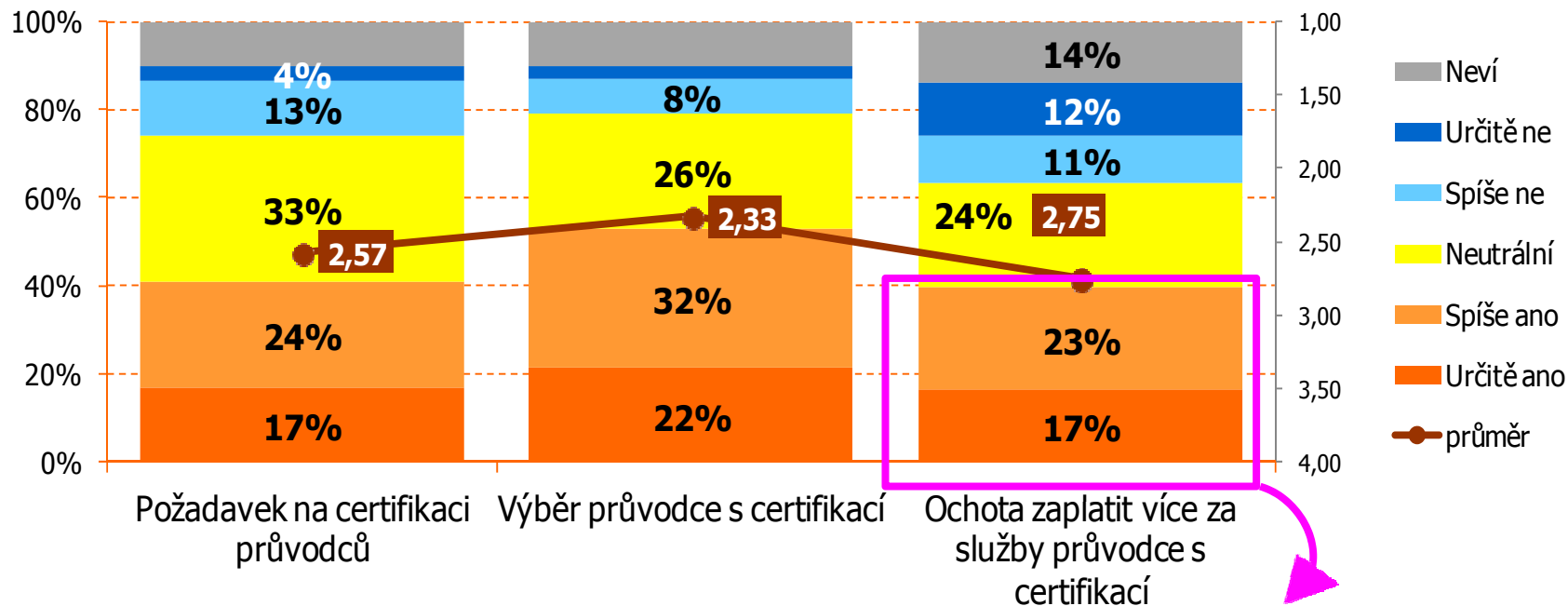
**Jak vnímáte náplň činnosti průvodce, vedoucího zájezdu a místního zástupce ?
Kdo podle Vašeho názoru vykonává jednotlivé činnosti ?**



N=200, celý vzorek

5. Postoj k certifikaci průvodců

**Domníváte se, že odborná a jazyková kvalita průvodců by měla být ověřena zkouškou nebo certifikátem kvality ?
 Vybral/a byste si raději služby průvodce s ověřenou kvalitou ?
 Jste ochoten/ochotna zaplatit za služby certifikovaného průvodce více, než za služby průvodce bez certifikace ?**



O kolik asi % více byste byl/a ochoten/ochotna zaplatit za služby certifikovaného průvodce ?



N=200, celý vzorek

Ø = 6,7 %

N=79, respondenti ochotní připlatit si za certifikaci