

Průzkum potřeb zákazníků pro sektor **PRŮVODCŮ**

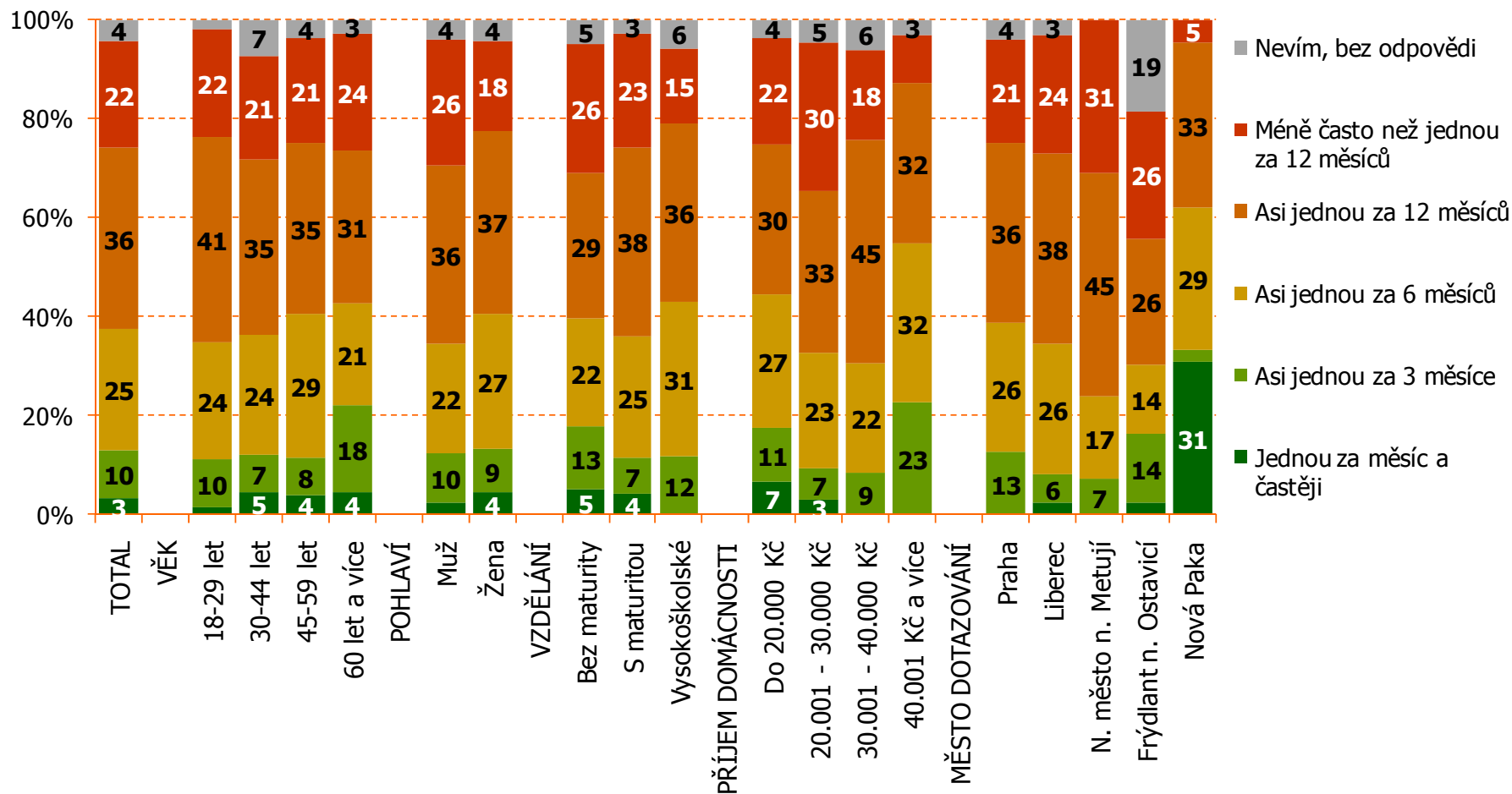
PŘÍLOHY

Duben 2010

1. Využití služeb průvodců

2

Jak často služeb průvodce cestovního ruchu v ČR využíváte ?



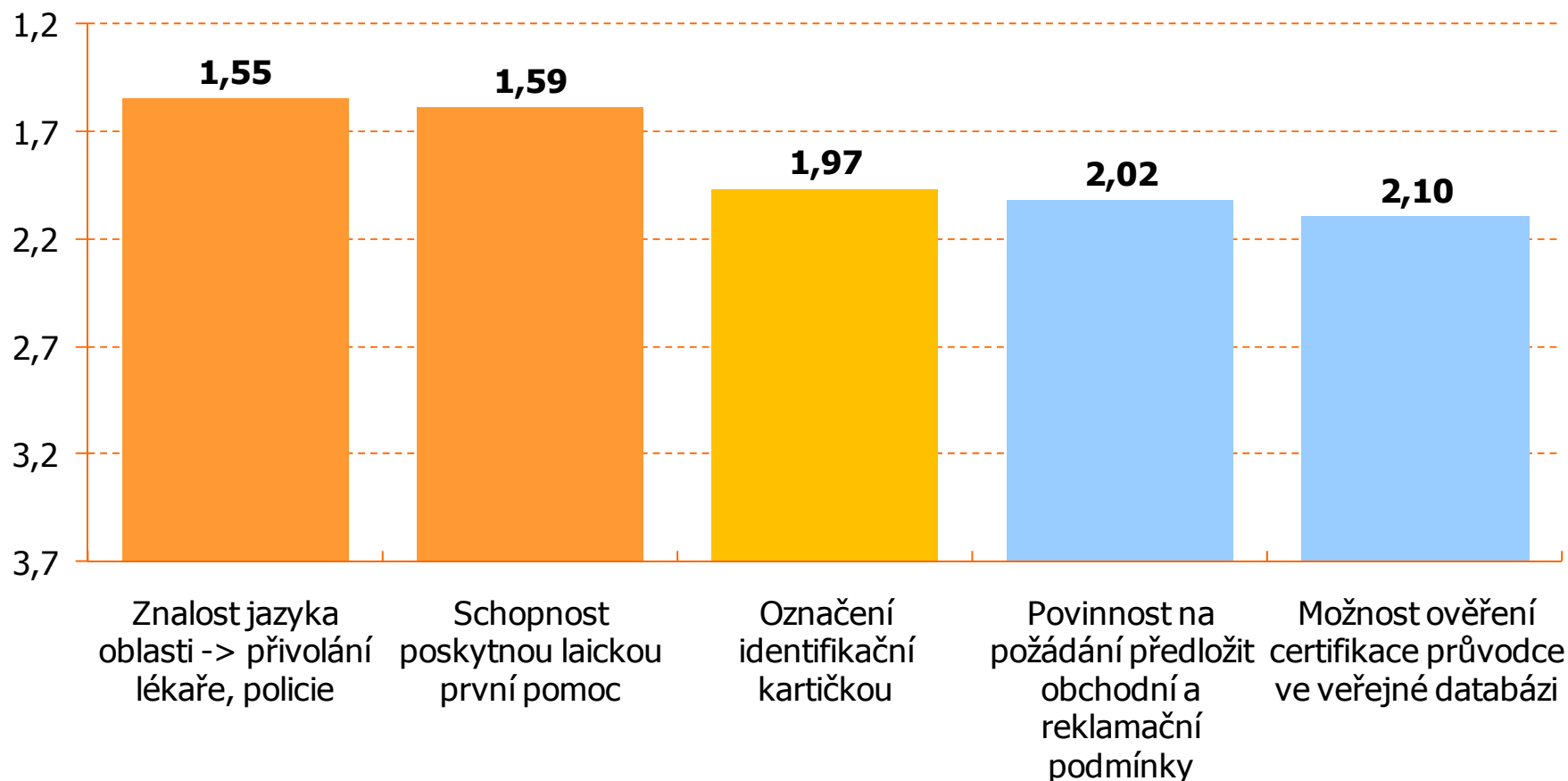
N=500, celý vzorek

2. DŮLEŽITOST DOVEDNOSTÍ PRŮVODCE

2.1 Obecný postoj k důležitosti dovedností průvodců

3

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



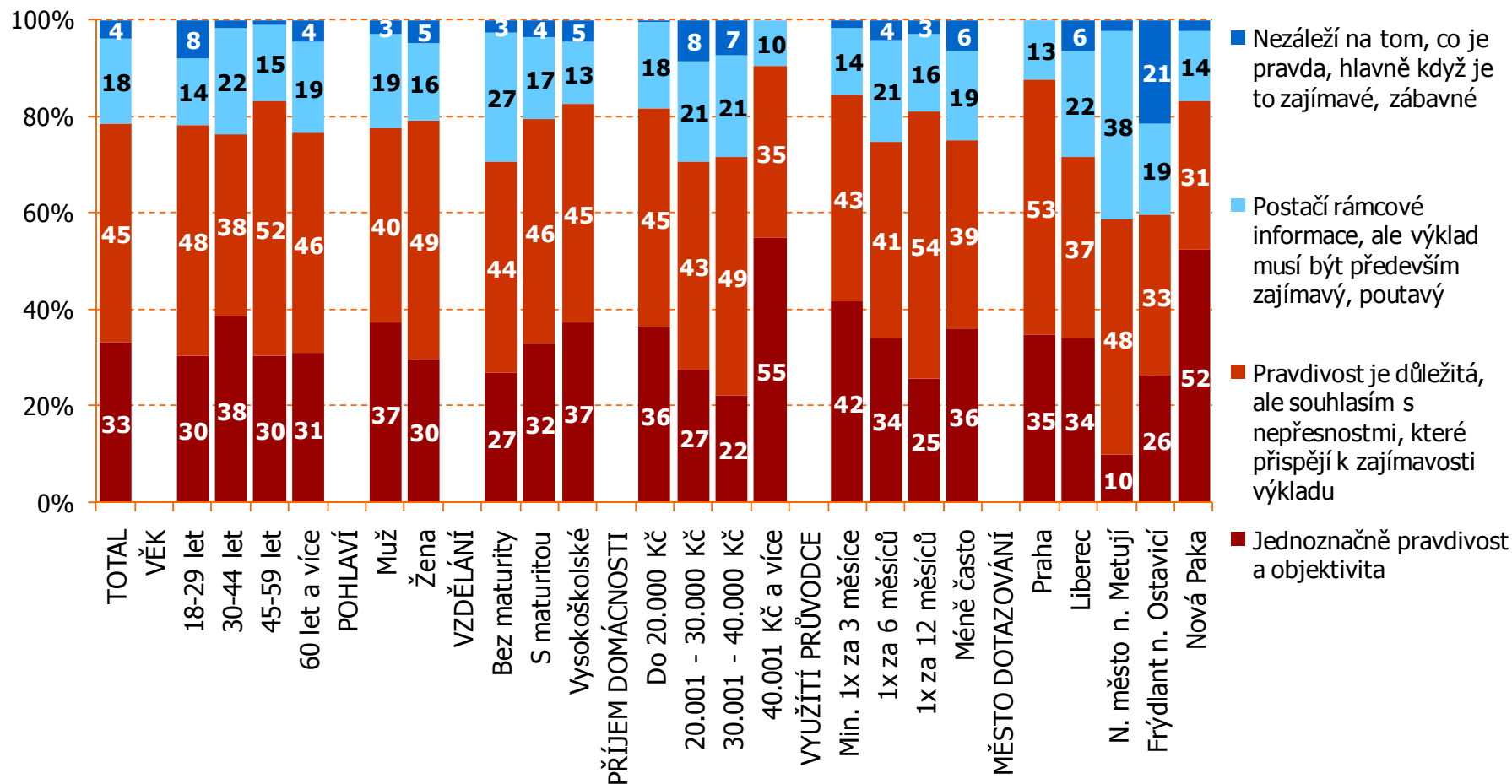
N=500, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité

2. DŮLEŽITOST DOVEDNOSTÍ PRŮVODCE

2.1 Obecný postoj k důležitosti dovedností průvodců

4

Preference pravdivosti/objektivity vs. preference zajímavosti/přitažlivosti výkladu



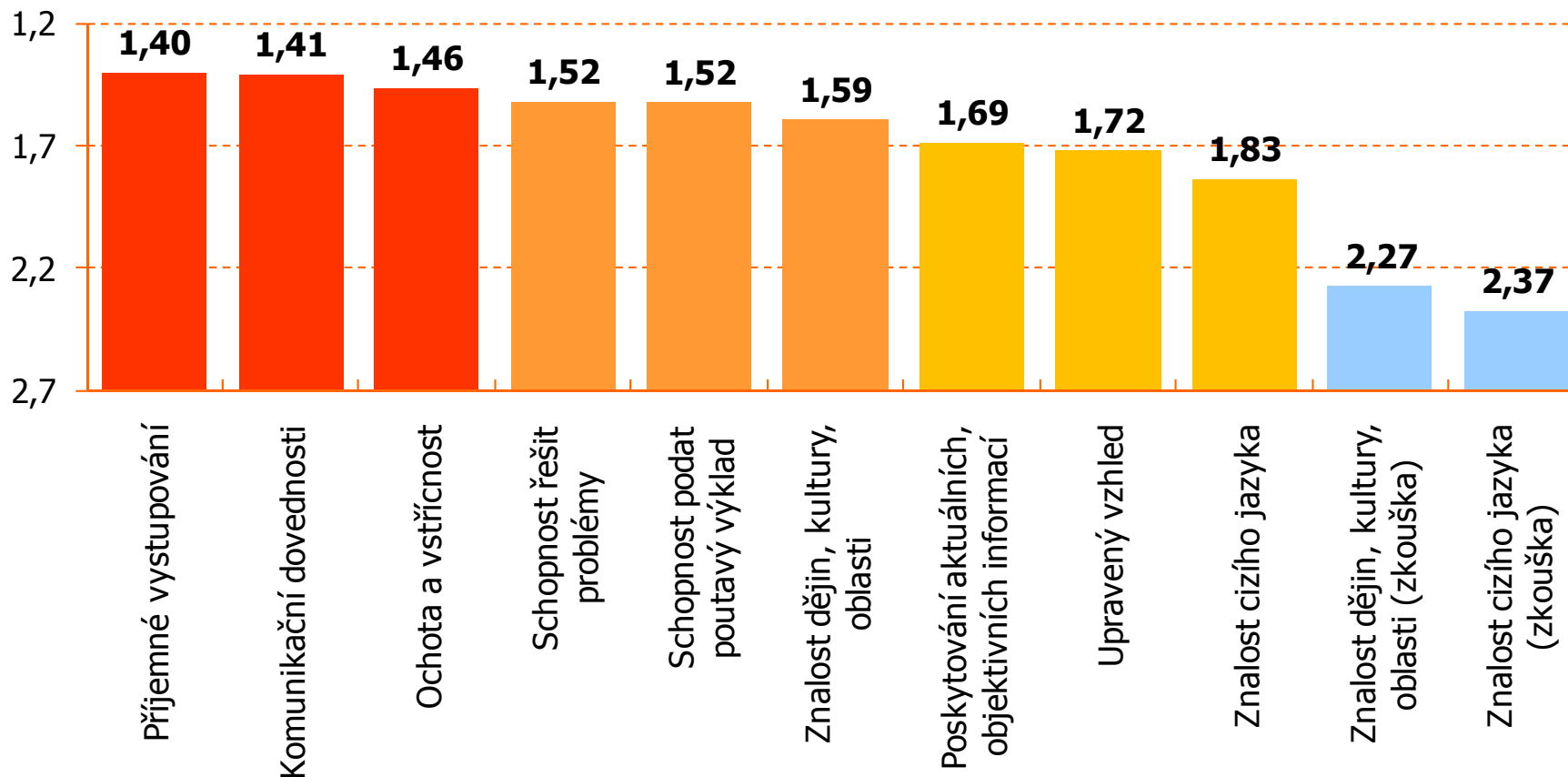
N=500, celý vzorek

2. DŮLEŽITOST DOVEDNOSTÍ PRŮVODCE

2.2 Důležitost dovedností při výběru průvodce

5

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



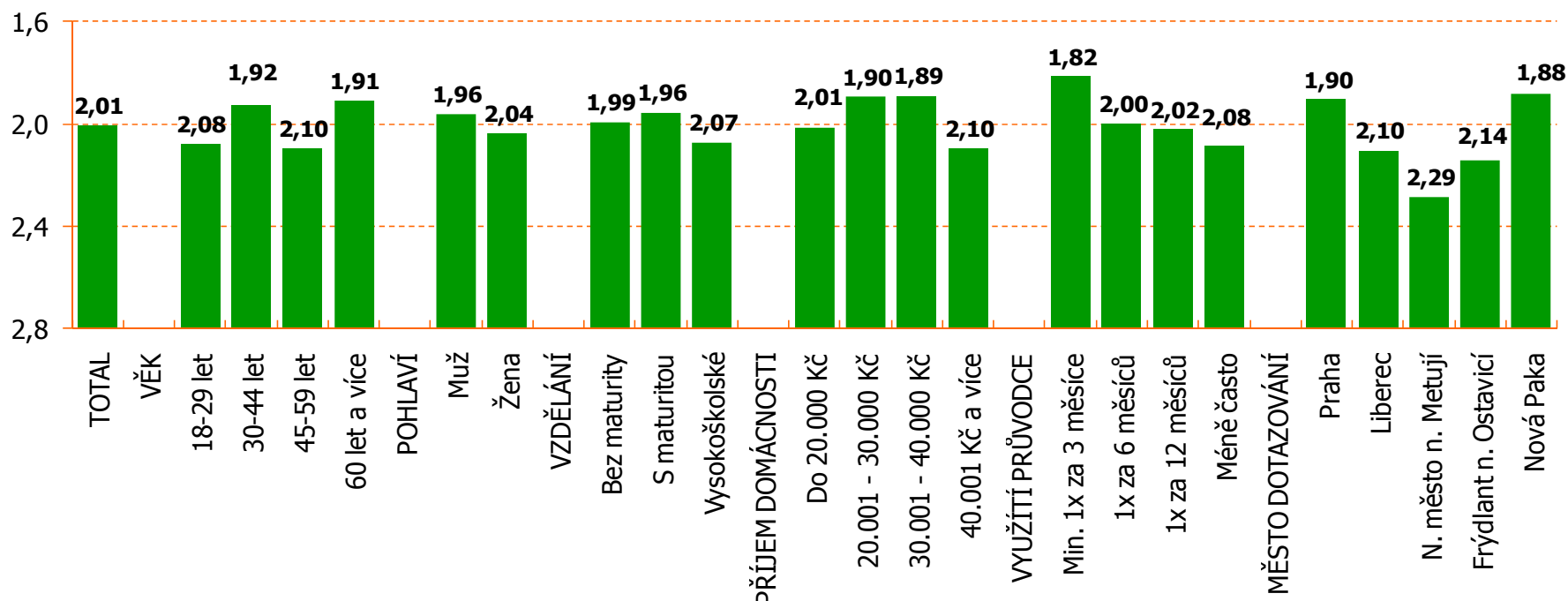
N=500, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité

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=500, 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 ?	24	55	4	1
Znovu využití služeb ?	30	44	5	3
Doporučení přátelům ?	36	40	3	3

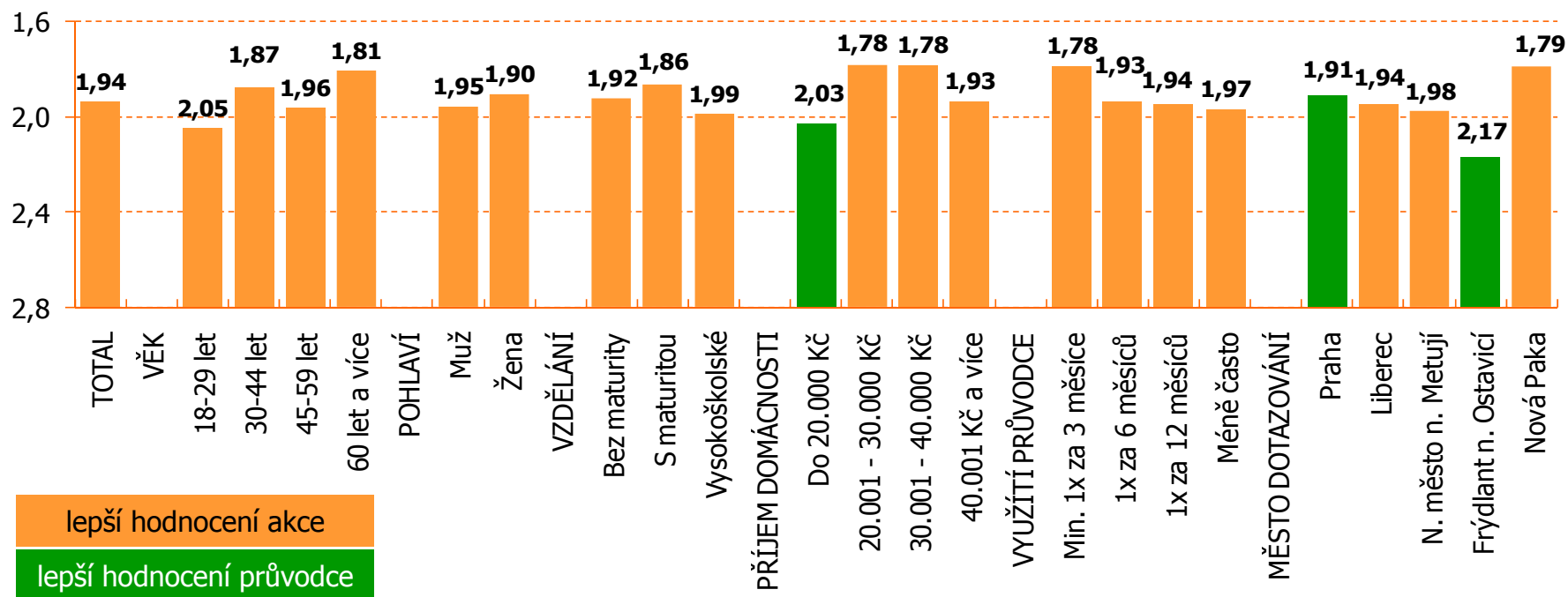
Pozn.: ostatní se vyjádřili neutrálně

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝMI SLUŽBAMI PRŮVODCE

3.2 Hodnocení celkové spokojenosti s akcí

7

Jak jste byl/a celkově spokojen/a s celou akcí, kde jste naposledy využil/a služeb průvodce ?



lepší hodnocení akce

lepší hodnocení průvodce

N=500, 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 ?	24	55	4	1
Spokojenost s akcí ?	33	43	3	1

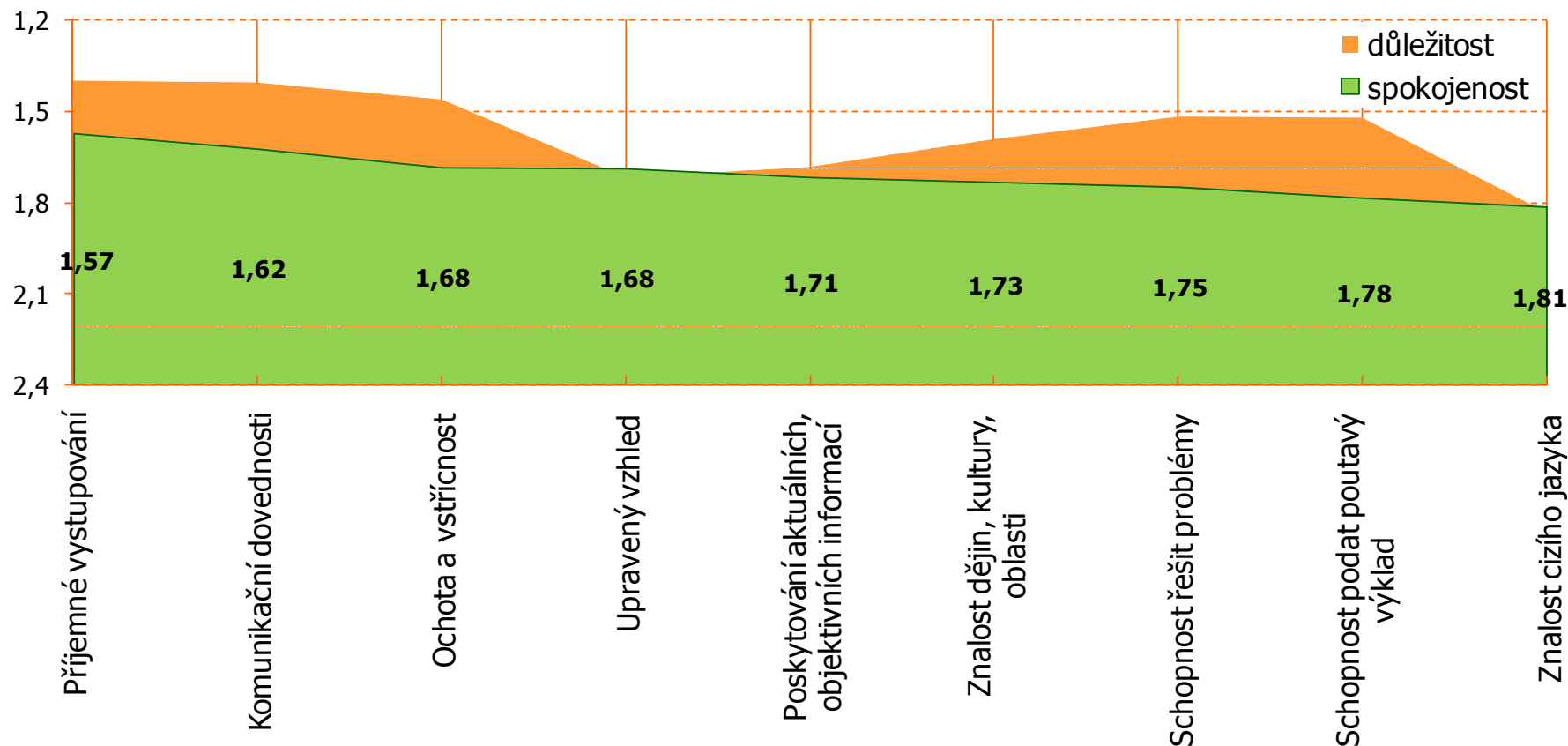
Pozn.: ostatní se vyjádřili neutrálně

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝMI SLUŽBAMI PRŮVODCE

3.3 Spokojenost s dovednostmi průvodce

8

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



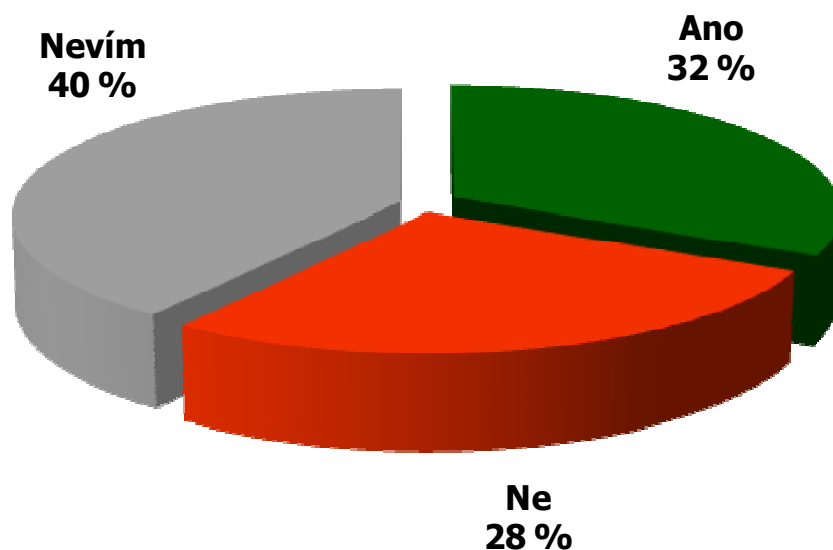
N=500, celý vzorek, průměrné hodnoty při hodnocení s využitím školních známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a

4. POVĚDOMÍ O DOVEDNOSTECH PRŮVODCŮ A ČINNOSTECH AKTÉRŮ CR

4.1 Povědomí o dovednostech průvodců

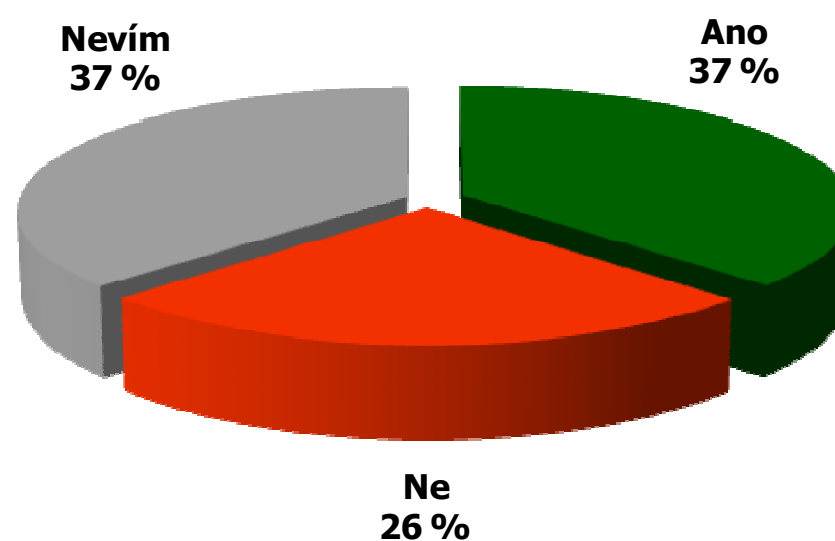
9

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



N=500, celý vzorek

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



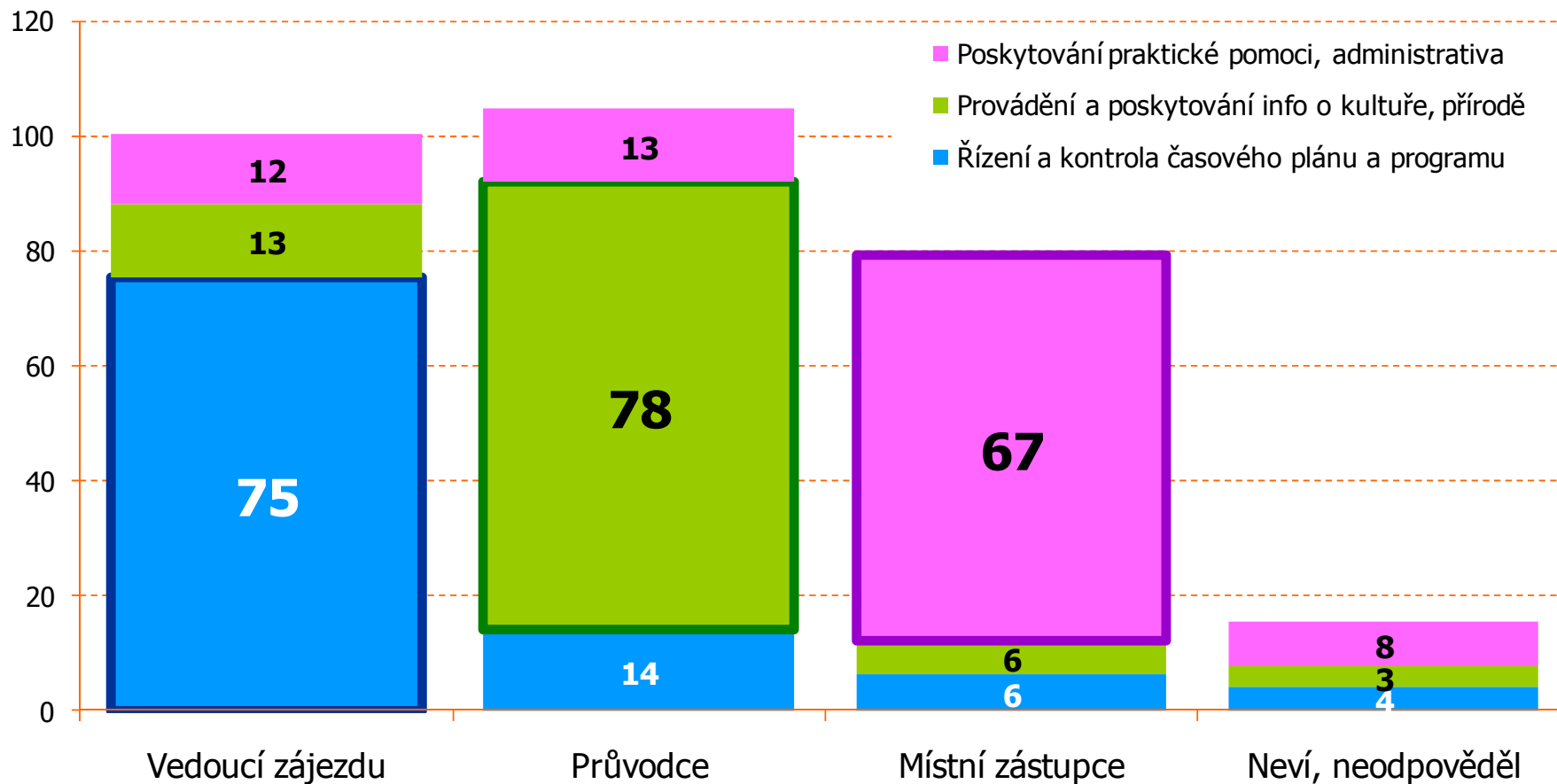
N=500, celý vzorek

4. POVĚDOMÍ O DOVEDNOSTECH PRŮVODCŮ A ČINNOSTECH AKTÉRŮ CR

4.2 Povědomí o činnostech aktérů CR

10

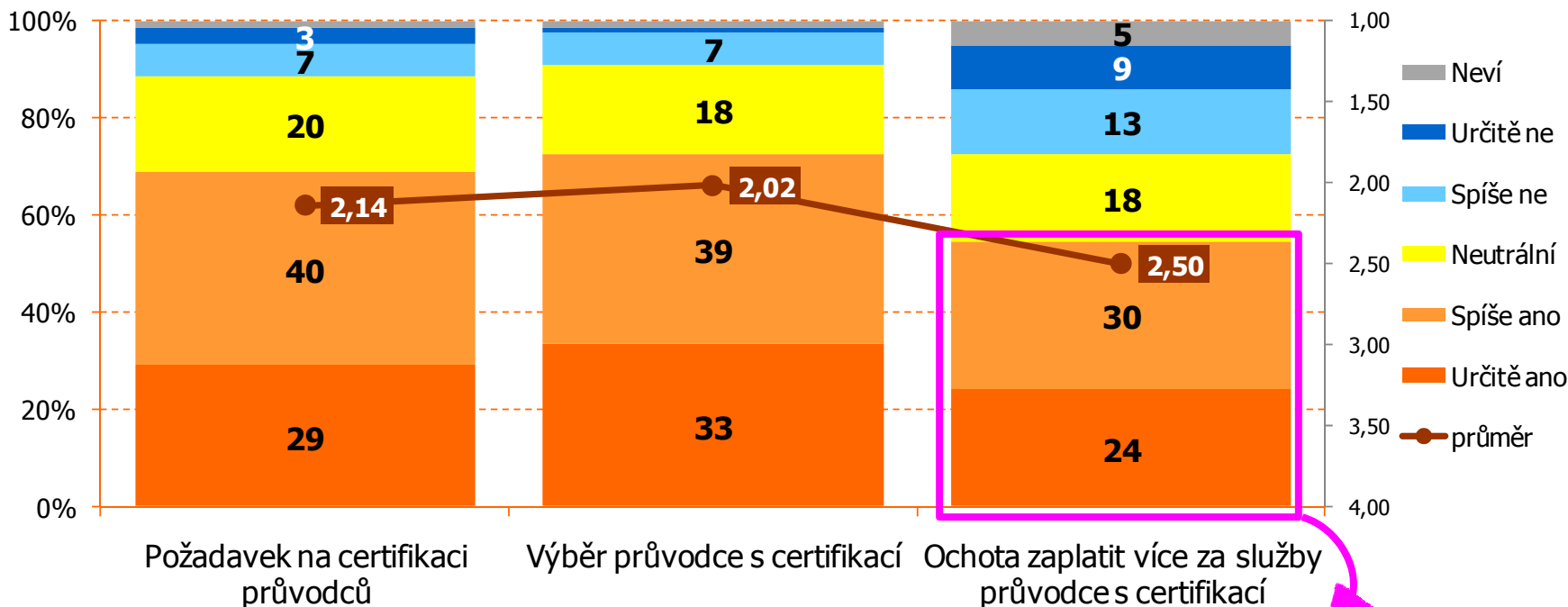
Jak vnímáte náplň činnosti průvodce, vedoucího zájezdu a místního zástupce ? Kdo podle Vašeho názoru vykonává jednotlivé činnosti ?



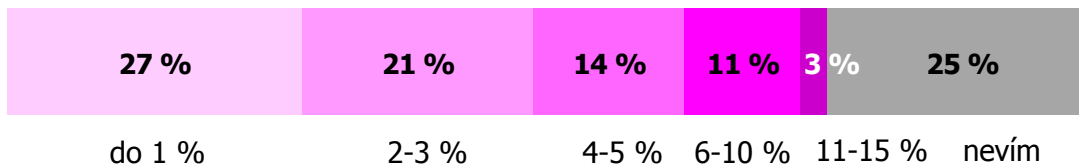
N=500, celý vzorek

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 ?



Ø = 3,3 %

N=500, celý vzorek

N=273, respondenti ochotní připlatit si za certifikaci