

Příloha A: Dotazník

Vážené respondentky, Vážení respondenti,
obracím se na Vás s žádostí o vyplnění dotazníku, který poslouží jako podklad pro mou diplomovou práci na téma „Hodnota vnímaná zákazníkem a jeho postoj k vybranému produktu“. Cílem tohoto dotazníku je zjistit Váš postoj a spokojenost s produktem, a to konkrétně s knedlíky firmy Pastelákovi s. r. o. jako takovými. **Cílem tohoto dotazníku není hodnocení dalších produktů a služeb, které Vám firma nabízí** (tzn. jiná jídla apod.). Pro posouzení celkové spokojenost zákazníků a identifikování významných faktorů ovlivňující spokojenost, je pro potřeby tohoto výzkumu nutné zjistit, jak hodnotíte produkty firmy, a co je pro Vás při nákupu těchto produktů důležité.

Dovoluji si Vás rovněž požádat o co nejpresnější a pravdivé vyplnění. Ten obsahuje 8 otázek a jeho vyplnění by Vám nemělo zabrat více než 10 minut. Účast na tomto výzkumu je anonymní a dobrovolná.

Předem děkuji za Vaši spolupráci.

Klára Šlingrová, studentka ekonomické fakulty Technické univerzity Liberec

1. Jaký způsob konzumace knedlíků od firmy Pastelákovi s. r. o. volíte?

	Výhradně	Převážně	Poměrně často	Zřídka	Vůbec
a) V restauraci.	1	2	3	4	5
b) Doma (nakoupený hotový výrobek).	1	2	3	4	5

2. Jak často kupujete:

	Velmi často (několikrát týdně)	Často (několikrát měsíčně)	Poměrně často (několikrát za čtvrtletí)	Zřídka (alespoň 3 nákupy za rok)	Vůbec (nikdy jsem si daný produkt nekoupil/a)
a) knedlíky od firmy Pastelákovi s. r. o. v obchodu?	1	2	3	4	5
b) knedlíky od firmy Pastelákovi s. r. o. v restauraci Pod Kaštanem?	1	2	3	4	5
c) knedlíky od firmy Pastelákovi s. r. o. v podnikové prodejně?	1	2	3	4	5
d) knedlíky od jiné firmy?	1	2	3	4	5

3. Uved'te prosím, jak jste spokojeni s následujícími faktory:

	Velmi dobře	Dobře	Neutrálně	Špatně	Velmi špatně	Nemohu hodnotit
DOBŘÉ JMÉNO FIRMY.						
a) Spolehlivost firmy.	1	2	3	4	5	0
b) Vyřízení případných problémů.	1	2	3	4	5	0
c) Snaha o navázání a udržení dlouhodobých vztahů se zákazníky.	1	2	3	4	5	0

NABÍDKA SORTIMENTU.						
d) Šíře sortimentu nabízených produktů.	1	2	3	4	5	0
e) Způsob nákupu produktů.	1	2	3	4	5	0
f) Umístění podnikové prodejny.	1	2	3	4	5	0
g) Umístění restaurace Pod Kaštanem.	1	2	3	4	5	0
h) Otevírací doba podnikové prodejny.	1	2	3	4	5	0
i) Otevírací doba restaurace Pod Kaštanem.	1	2	3	4	5	0

KVALITA NABÍZENÉHO SORTIMENTU.						
j) Celková kvalita produktů.	1	2	3	4	5	0
k) Kvalita produktů v porovnání s konkurenčním zbožím.	1	2	3	4	5	0

	Velmi dobře	Dobře	Neutrálně	Špatně	Velmi špatně	Nemohu hodnotit
ZAMĚSTNANCI FIRMY.						
l) Profesionální přístup pracovníků firmy.	1	2	3	4	5	0
m) Individuální přístup pracovníků firmy.	1	2	3	4	5	0

ATMOSFÉRA PRODEJE.						
n) Atmosféra podnikové prodejny.	1	2	3	4	5	0
o) Atmosféra restaurace Pod Kaštanem.	1	2	3	4	5	0
p) Rychlost obsluhy nebo vyřízení objednávky.	1	2	3	4	5	0
q) Uživatelské prostředí webových stránek.	1	2	3	4	5	0

SROZUMITELNOST A DOSTUPNOST INFORMACÍ O PRODUKTECH.						
r) Kvalita propagačních materiálů.	1	2	3	4	5	0
s) Komunikace prostřednictvím internetu.	1	2	3	4	5	0
t) Informovanost o nabízených produktech.	1	2	3	4	5	0
u) Informovanost o možnosti způsobu nákupu produktů.	1	2	3	4	5	0

	Velmi dobře	Dobře	Neutrálně	Špatně	Velmi špatně	Nemohu hodnotit
CENA PRODUKTŮ.						
v) Cena produktů v porovnání ke kvalitě.	1	2	3	4	5	0
w) Cena produktů v porovnání s konkurencí.	1	2	3	4	5	0

4. Seřad'te prosím následující faktory podle toho, jak jsou pro Vás při nákupu knedlíků od firmy Pastelákovi s. r. o. důležité. Nejdůležitějšímu faktoru přiřad'te číslo 1, tomu nejméně důležitému číslo 7.

a) Dobré jméno firmy.	
b) Nabídka sortimentu.	
c) Kvalita nabízeného sortimentu.	
d) Zaměstnanci firmy.	
e) Atmosféra prodeje.	
f) Srozumitelnost a dostupnost informací o produktech.	
g) Cena produktů.	

5. Jaké je Vaše pohlaví:

- Muž
- Žena

6. Jaký je Váš věk:

- 18-30
- 31-50
- 51-60
- 61 a více

7. Jaký je čistý měsíční příjem Vaší domácnosti:

- Do 15 000 Kč
- 15 001 Kč – 30 000 Kč
- 30 001 Kč – 45 000 Kč
- 45 001 Kč – 60 000 Kč
- Nad 60 001 Kč

8. Vypište prosím, jaký je počet členů Vaší domácnosti, a kolik je z toho dětí:

.....z toho.....dětí.