

Kvalita a spokojnost'



Otázky

1. Ako by si opísal/a spokojnosť?
2. Je dôležité sa zaoberať spokojnosťou zákazníka?
3. Čo všetko môže ovplyvniť spokojnosť zákazníka?

Spokojnosť

- Spokojnosť súvisí veľmi úzko s kvalitou
- Má to byť cieľ podnikateľov
- Je veľmi subjektívna a ovplyvňuje ju viac faktorov

Je postoj - porovnáva sa očakávanie zákazníka so skutočnosťou

Keď je zákazník spokojný, je predpoklad, že sa vráti a bude odporúčať službu či tovar.

*Dobrá chýr ide ďaleko,
zlý ešte ďalej.*

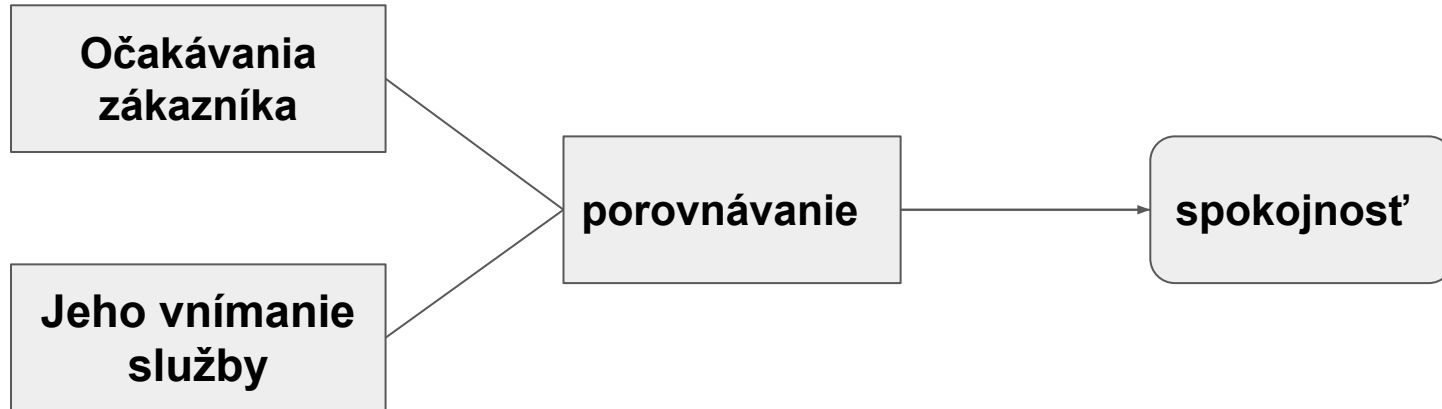
(Porekadlo)



Náš zákazník, náš pán!

Tomáš Baťa

Schéma



Faktory ovplyvňujúce očakávania

1. **Podniky** - poskytovatelia služieb



2. **Zákazník sám**



3. **Tretia strana**



Podniky - poskytovatelia služieb

1. Zákazník očakáva iné služby (napr. v dvojhviezdičkovom hoteli čaká služby trojhviezdičkové)
2. Porovnáva cenu a kvalitu
3. Či dostal to čo mu bolo sľúbené
4. Kvalitu tvorí v službách personál podniku - dobrý prístup ku zákazníkovi

Zákazník

1. Hodnotí na základe predchádzajúcej skúsenosti
2. Hodnotí na základe odporúčania rodiny a známych
3. Hodnotí ako sa s ním komunikuje
4. Vnútorne nastavenie: dobrá či zlá nálada, vnútorná harmónia či chaos

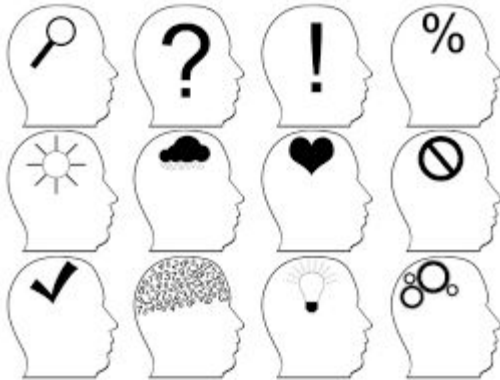
Výskum: až **67 %** zákazníkov vybralo prevádzku na základe predchádzajúcej **skúsenosti**, 37 % ľudí na základe odporúčania známych a priateľov. Len 5 % na základe webovej stránky

Pôsobenie faktorov

Výsledkom pôsobenia jednotlivých faktorov je buď

spokojnosť

nespokojnosť



Meranie spokojnosti

Sú snahy na odmeranie spokojnosti. V CR sa používa:

- pozorovanie
- dotazníky
- sťažnosti
- mystery shopping