

Měření spokojenosti zákazníků vybrané společnosti

Autor práce: Valerie Tomášková

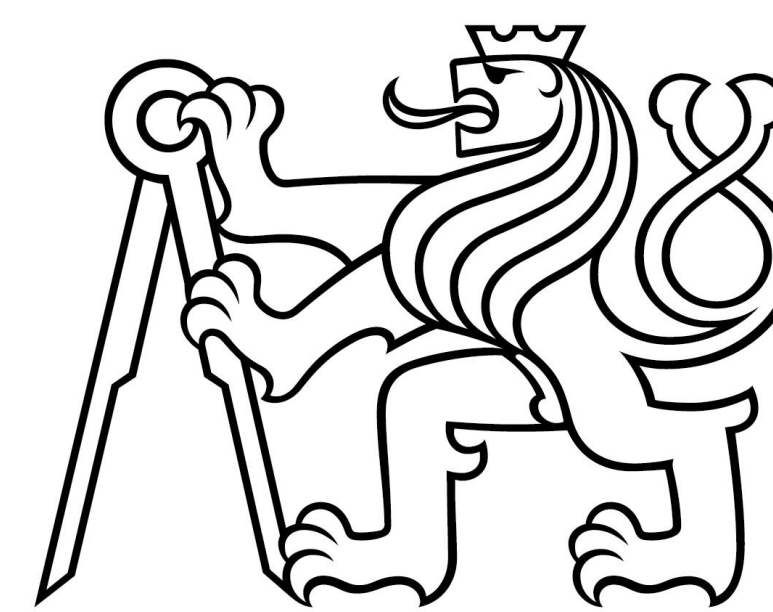
Akademický rok: 2021/2022

Vedoucí práce: Ing. Tomáš Sadílek, Ph.D.

Pracoviště: MÚVS ČVUT v Praze, institut manažerských studií

České Vysoké učení technické v Praze

Masarykův Ústav Vyšších studií



Abstrakt:

Diplomová práce se v teoretické části zabývá zákaznickou spokojeností a popisem metod měření spokojenosti zákazníků, jako jsou model spokojenost-významnost, metoda SERVQUAL, metoda satisfakčních pyramid nebo KANO model. V praktické části na to navazuje aplikace těchto metod na dotazníkové šetření zjišťující spokojenost zákazníků se službami společnosti Less Mess Storage a jeho následné vyhodnocení. Cílem této diplomové práce je měření spokojenosti zákazníků společnosti Less Mess Storage za pomoci online dotazníkového šetření a následné využití metod měření spokojenosti pro vyhodnocení a vytvoření návrhů a doporučení pro danou společnost. K detailnějšímu vyhodnocení slouží také výzkumné otázky a hypotézy formulované v návaznosti na předchozí výzkumy. Mezi zmíněná doporučení patří návrh měření pomocí metody SERVQUAL, rozdělení zákazníků dle KANO modelu, Mystery shopping nebo návrhy zaměřující se na nejvýznamnější atributy spokojenosti. Aplikace těchto doporučení by v budoucnosti mohla znamenat zvýšení zákaznické spokojenosti i loajality a tím následně i zvýšení prosperity a ziskovosti společnosti.

Abstract:

The diploma thesis deals in the theoretical part with customer satisfaction and a description of methods for measuring customer satisfaction, such as the satisfaction-significance model, the SERVQUAL method, the satisfaction pyramid method or the KANO model. In the practical part, this is followed by the application of these methods to a questionnaire survey to determine customer satisfaction with the services of Less Mess Storage and its subsequent evaluation. The aim of this thesis is to measure customer satisfaction of Less Mess Storage using an online questionnaire survey and the subsequent use of satisfaction measurement methods to evaluate and create proposals and recommendations for the company. Research questions and hypotheses formulated in connection to previous research also serve for a more detailed evaluation. The mentioned recommendations include the design of measurements using the SERVQUAL method, the division of customers according to the KANO model, Mystery shopping or proposals focusing on the most important attributes of satisfaction. Applying these recommendations could increase customer satisfaction in the future and loyalty and consequently increase the prosperity and profitability of the company.

Návrhy a doporučení:

- 1) Uvádění pravdivých a úplných informací v reklamách
- 2) Plnění slibů
- 3) Kompletní přehled o požadavcích a přáních zákazníka
- 4) Důkladná prohlídka skladů, podání všech informací o funkčnosti, zabezpečení a rozměrech
- 5) Adekvátní reakce na otázky a nejistoty
- 6) Aplikace metody SERVQUAL
- 7) Aplikace KANO modelu
- 8) Využití NPS
- 9) Průběžné měření spokojenosti za pomoci doporučených metod
- 10) Úprava způsobů platby
- 11) Zvážení úpravy podmínek ukončení smlouvy
- 12) Zlepšení vytápění skladovacích prostor
- 13) Větší cílení reklam na B2B sektor
- 14) Udržování vstřícného osobního přístupu
- 15) Mystery shopping

Výzkumná otázka 1

Se kterými atributy poskytovaných služeb jsou zákazníci nejvíce spokojeni?

- Snaha personálu vyřešit problém
- První kontakt s recepcí
- Komunikace ze strany personálu

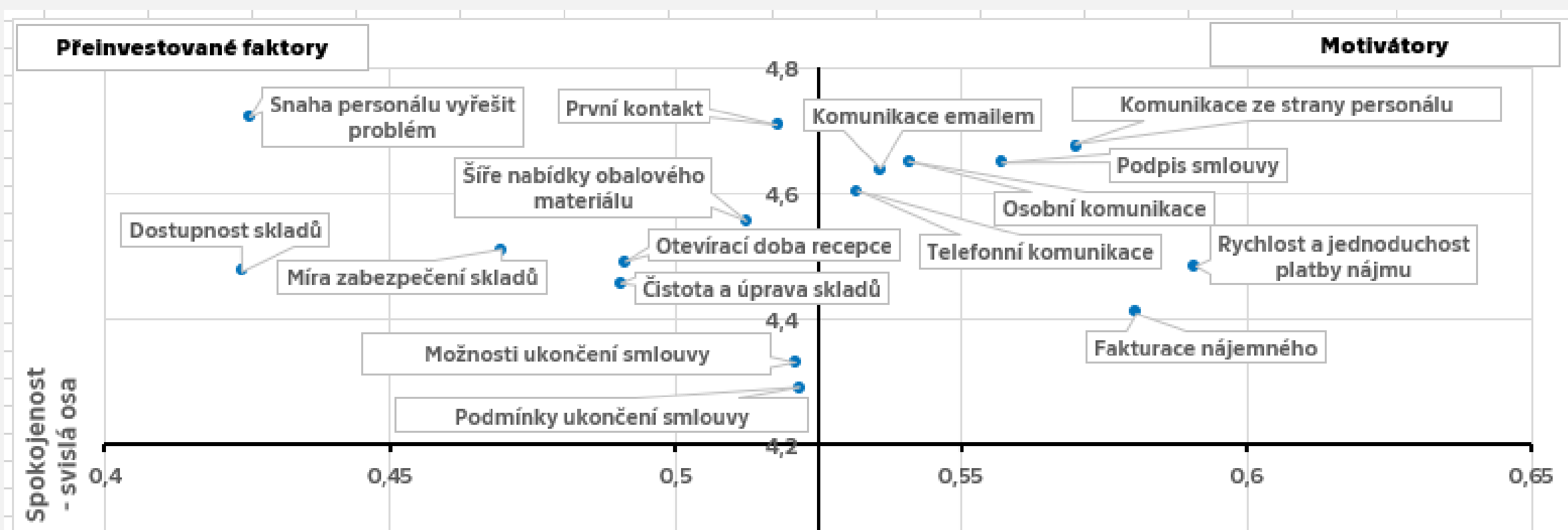
Výzkumná otázka 2

Se kterými atributy poskytovaných služeb jsou zákazníci nejméně spokojeni?

- Ceny skladovacích prostor
- Podmínky ukončení smlouvy
- Možnosti ukončení smlouvy

Výzkumná otázka 3

Které atributy se po vyhodnocení modelem spokojenost x významnost nacházejí v pozici motivátorů? Tedy, které atributy mají vysokou spokojenost i významnost?



Hypotéza 1

Nadpoloviční většina respondentů je nadprůměrně spokojena se snahou personálu vyřešit problém.

Popisné statistiky

	N	Mean	SD	SE
Snaha personálu vyřešit problém	151	4.722	0.759	0.062

Jednovýběrový T-test

	t	df	p
Snaha personálu vyřešit problém	76.489	150	< .001

Hypotéza 2

Nadpoloviční většina respondentů je nadprůměrně spokojena s cenou skladovacích prostor.

Popisné statistiky

	N	Mean	SD	SE
Cena skladovacích prostor	151	3.722	1.021	0.083

Jednovýběrový T-test

	t	df	p
Cena skladovacích prostor	44.801	150	< .001

Závěr:

Cílem diplomové práce bylo změřit zákaznickou spokojenost v dané společnosti, za pomoci dotazníkového šetření, následná aplikace metod měření spokojenosti a vyvození závěrů a doporučení z tohoto měření tak, aby na jejich základě byla společnost schopna provést úpravy v činnosti a tím zvýšit spokojenost zákazníků. Pro dosažení cíle práce bylo nutné zformulovat výzkumné otázky a hypotézy uvedené výše. Obě hypotézy byly za využití jednovýběrového T-testu, na hladině významnosti 0,05, přijaty.

Přínosem této bakalářské práce byla tedy především právě výše zmíněná doporučení, které byla detailně sepsána v kapitole Návrhy a doporučení a následně i shrnuta do hlavních bodů pro jednodušší a rychlejší orientaci v těchto doporučeních. Všechna tato doporučení by měla pomoci společnosti Less Mess Storage ještě zvýšit spokojenost zákazníků, případně pomoci s jejím detailnějším a přesnějším měřením. Zároveň jsou některá tato doporučení aplikovatelná i na další oblasti podnikání a jiné poskytované služby, takže po jejich případné malé modifikaci by mohla posloužit i společností v jiných odvětvích. Zjištěné výsledky a na ně navazující doporučení tedy mohou pomoci téměř komukoliv, kdo by se zajímal o metody měření spokojenosti zákazníků či o to, jak spokojenost zákazníků zvýšit.