



# Analýza kvality CX vybrané služby metodou Mystery Shopping

## Autor práce:

Kristýna Novotná

## Studijní program:

Ekonomika  
a management

## Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Petra  
Jílková, Ph.D.

## Akademický rok:

2023/2024

## ABSTRAKT

Cílem bakalářské práce na základě metody mystery shopping je z analyzovat zákaznickou zkušenost ve vybrané společnosti CineStar a společnosti XY, a to celkem na 6 pobočkách. Pro tyto návštěvy je sestavený scénář a formulář pro hodnocení, které slouží k nalezení nedostatků a jejich zaznamenávání. Teoretická část této práce se zabývá analýzou zákaznické zkušenosti, dále marketingovým výzkumem a v poslední řadě metodou mystery shopping. Praktická část je zaměřena na realizaci průzkumu, kde jsou představeny společnosti, dále je popsána vlastní realizace. Na základě zhodnocení se porovnají společnosti mezi sebou a budou navržena pro každou z nich doporučení.

## VYHODNOCENÍ POBOČEK

### CELKOVÝ POČET BODŮ

CineStar		Společnost XY	
Černý most	141/150	Pobočka A	113/140
Anděl	137/150	Pobočka B	125/140
Mladá Boleslav	136/150	Pobočka C	110/140

## DOPORUČENÍ

Zaměstnanci na pokladně by měli být pravidelně testováni ze znalostí o připravovaných filmech a událostech, které se chystají v následujícím týdnu. Toto školení by výrazně zvýšilo jejich informovanost a schopnost poskytovat relevantní informace zákazníkům. Na baru je klíčové se zaměřit na zvětšení porcí a rozšíření nabídky o doplňkové produkty. V rámci kontroly vstupenek by bylo užitečné provést školení zaměřené na efektivní navigaci diváků do jednotlivých sálů, včetně verbálních instrukcí a gestikulace rukou pro snadnější orientaci.

## PŘEDSTAVENÍ

V roce 2001 byla založena společnost s multikiny CineStar v České republice a je jedním z největších poskytovatelů s třinácti provozovanými multikiny. Sídlí po celé republice a jsou to následující: Praha – Anděl a Černý most, Mladá Boleslav, Pardubice, Liberec, Plzeň, České Budějovice – IGY Centrum a Čtyři Dvory, Jihlava, Ostrava, Olomouc, Hradec Králové a Opava. Multikina mají nejmodernější promítací techniku a nabízejí skvělý zvukový zážitek, díky technologiím jako je Dolby Digital, Dolby Surround 7.1. a ATMOS.

## ENGLISH SUMMARY

The aim of the bachelor's thesis based on the mystery shopping method is to analyze the customer experience in the selected company CineStar and the company XY, in a total of 6 branches. For these visits, a scenario and an evaluation form are drawn up, which are used to find deficiencies and record them. The theoretical part of this work deals with the analysis of the customer experience, then with marketing research and lastly with the mystery shopping method. The practical part is focused on the implementation of the survey, where the companies are introduced, and the actual implementation is also described. Based on the evaluation, companies will be compared with each other, and recommendations will be proposed for each of them.