

# Optimalizace komunikační strategie ve společnosti MONTI SPA HOTEL Františkovy Lázně

Annette Škodová, Akademický rok 2023/2024

## Abstrakt

Tato diplomová práce se zaměřuje na optimalizaci komunikační strategie vybraného podniku, kterým je Monti Spa Hotel, na základě analýzy dosavadní komunikační strategie ve snaze získat nové klienty. Dotazníkové šetření, které bylo provedeno s hotelovými hosty, se zabývalo tématem „Optimalizace komunikační strategie Monti Spa Hotelu“. Soustředilo se na dvě hlavní oblasti. První téma se soustředilo na postoj a vnímání komunikačních médií hosty mimo hotelové prostředí, druhé téma se věnovalo vnímání hostů ohledně dosavadní komunikace hotelu. Hlubkový rozhovor byl realizován s pracovníkem externí marketingové společnosti, která s vybranou organizací spolupracuje. Závěrem práce byla analýza a vyhodnocení primárního výzkumu zkoumajícího dosavadní komunikační strategii Monti Spa Hotelu, přičemž výsledky potvrdily, že většina klientů vybraného podniku je s dosavadní komunikační strategií spokojena. Návrhy na zlepšení a optimalizaci komunikační strategie se týkaly posílení WOM marketingu a online marketingu, cílení na efektivnější využití komunikačních kanálů a zvýšení personalizace služeb



## English summary

This thesis focuses on the optimization of the communication strategy of a selected company, which is Monti Spa Hotel, based on the analysis of the existing communication strategy in an effort to attract new clients. The aim of the thesis was to analyze the existing communication strategy of the selected company and then optimize it based on the identified gaps and guests' wishes. In the practical part, primary research was conducted, which consisted of a questionnaire survey and an in-depth interview. The questionnaire survey, which was conducted with hotel guests, dealt with the topic "Optimizing the communication strategy of Monti Spa Hotel". It focused on two main areas. The first theme focused on the guests' attitudes and perceptions of communication media outside the hotel environment, while the second theme focused on the guests' perceptions of the hotel's communication to date. An in-depth interview was conducted with an employee of an external marketing company that works with the selected organization. The thesis concluded with the analysis and evaluation of the primary research examining the current communication strategy of Monti Spa Hotel, and the results confirmed that the majority of the selected company's clients are satisfied with the current communication strategy. Suggestions for improving and optimizing the communication strategy included strengthening WOM marketing and online marketing, targeting more effective use of communication channels and increasing personalization of services.



Cílem diplomové práce bylo analyzovat dosavadní komunikační strategii vybrané společnosti a následně ji optimalizovat na základě zjištěných nedostatků a přání hostů. V praktické části byl proveden primární výzkum, který se skládal z dotazníkového šetření a hlubkového rozhovoru.