

# Spokojenost zákazníků po remodelingu prodejny maloobchodního řetězce Albert Česká republika, s.r.o.

Autor: Bc. Kristýna Špačková

Vedoucí práce: Ing. Petra Králová, Ph.D.

2020



## Abstrakt

Diplomová práce se zabývá spokojeností zákazníků po remodelingu prodejny maloobchodního řetězce Albert Česká republika, s.r.o. Cílem práce je zjištění spokojenosti zákazníků prodejny po remodelingu (změna vedoucí k modernizaci, zkvalitnění nabídky a zvýšení pohodlí pro zákazníka) prodejní plochy, a na základě výsledků navrhnout vhodná řešení pro další prodejny. Teoretická část se zaměřuje na zákazníka a jeho rozdělení, spokojenost zákazníků a její měření, merchandising a jeho zásady v maloobchodním prostředí. Praktická část je zaměřena na konkrétní prodejnu společnosti Albert Česká republika, s.r.o. a na průzkum spokojenosti zákazníků s remodelingem. Na základě výsledků průzkumu jsou navržena doporučení pro další remodelingy nebo pro jinou změnu prodejen v budoucnu.

## Abstract

This thesis is focused to customer satisfaction of retail chain Albert Czech republic, s.r.o. after store remodeling. The target of this thesis is to find out level of customer satisfaction after store remodeling (redesign leading to modernization, quality of offered goods improvement and increasing of customer's comfort) and based on results put forward proper solutions for other stores. Theoretical part is focused to customer, customer's satisfaction and merchandising in the retail environment. One part is focused on particular store of the company Albert Czech republic, s.r.o. and on survey of customer's satisfaction with remodeling. Based on results of survey, there are suggested recommendations for other remodelings or for other change of stores in the future.

## Metodika

Průzkum spokojenosti byl rozdělený na dvě části. V hlavní části byla data získávána formou dotazníkové šetření od zákazníků prodejny. Doplnková část byla tvořena krátkými rozhovory s několika zákazníky, aby byly získané detailnější informace o dané problematice.

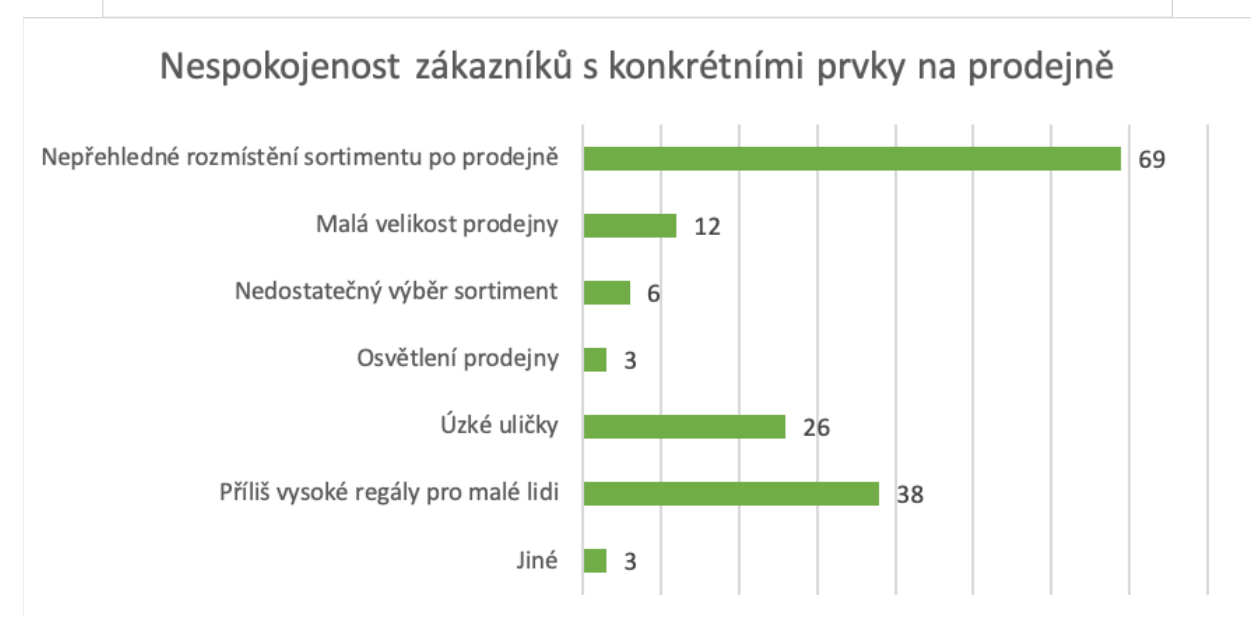
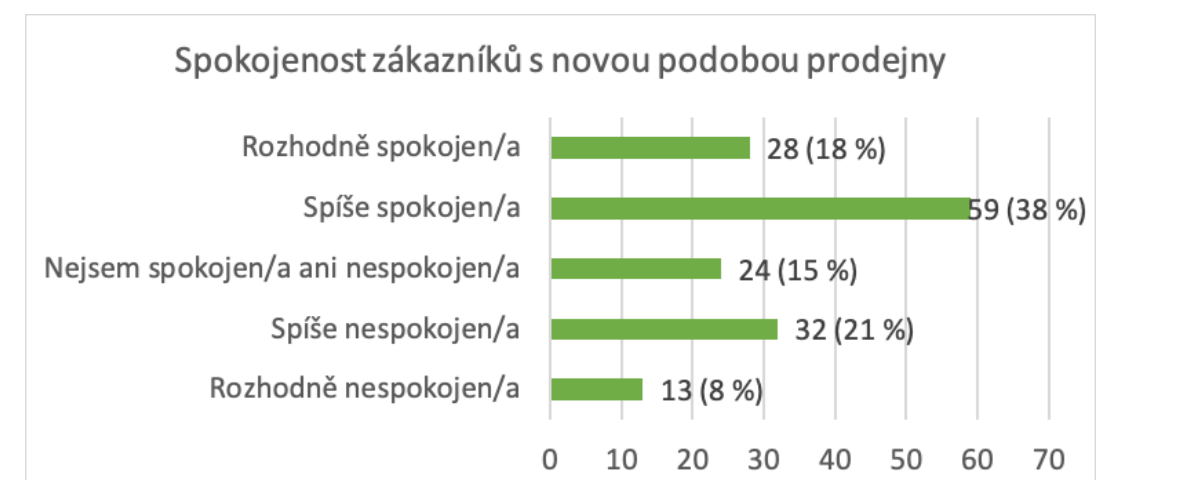
## Výzkumné otázky

Jsou zákazníci spokojeni s novou prodejnou Albert Nové Butovice?

Co ovlivnilo spokojenost zákazníků s prodejnou Albert Nové Butovice?

## Doporučení

1. Reorganizace sortimentu
2. Zlepšení marketingová komunikace
3. Ukazatele či plánky ohledně umístění sortimentu na prodejně
4. Příběhy farmářů/pivovarníků/pekařů u lokálních produktů
5. Nabídka sportovního oblečení a vybavení
6. Mobilní aplikace s navigací na prodejně



České vysoké učení technické v Praze

Masarykův ústav vyšších studií