

## HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI KLIENTŮ ZA ROK 2018

Za rok 2018 bylo vyplněno celkem **1662 dotazníků**. Celkový trend spokojenosti za rok 2018 byl **80,8 %**.

### Vyhodnocení spokojenosti zákazníka:

Z vyplněných dotazníků je 43 % klientů stálými hosty.



Z toho 36,3 % dotazovaných uvedlo, že se o lázních dozvěděla na doporučení lékaře, 15,8 % na doporučení přátel, příbuzných či bývalých hostů, 10,8 % díky internetu, zbytek dotazovaných uvedl jiný zdroj - doporučení cestovních kanceláří, reklamní materiál lázní, tištěný tisk či na základě návštěvy veletrhu, díky benefitním programům atd.

V dotazníku je též pro marketingové účely uveden dotaz ohledně sociálních sítí, zda jsou klienti našimi fanoušky na facebooku. 13 % dotazovaných jsou fanoušky facebookového profilu **Janské Lázně SPA**.

### Za rok 2018 klienti vyhodnotili poskytované služby následovně:

**Škála pro hodnocení je od 1 do 5 (1 nejhorší, 5 nejlepší)**

#### Hodnocení jednotlivých služeb

1. Rezervace pobytu a komunikace s přijímací kanceláří – 4,19
2. Chování personálu na recepci – 4,41
3. Interiér a vybavení pokoje – 3,84

Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik

4. Čistota pokojů a koupelny – 4,3

#### **Hodnocení služeb v lázeňských jídelnách**

1. Chování personálu – 4,52
2. Čistota v jídelnách – 4,47
3. Výběr a kvalita snídaně – 3,9
4. Výběr a kvalita oběda – 3,97
5. Výběr a kvalita večeře – 3,93
6. Provozní doba – 4,10

#### **Hodnocení služeb v lázeňském provozu**

1. Lékařské vyšetření – 4,34
2. Profesionalita a ochota zdravotnického personálu (zdravotní sestry, fyzioterapeuti, atd.) – 4,68
3. Časování procedur – 4,07
4. Kvalita a úroveň poskytnutých procedur – 4,44
5. Aquacentrum, fitness – 4,35
6. Čistota lázeňského provozu – 4,52

#### **Hodnocení služeb Aquacentra a fitness**

1. Profesionalita a ochota personálu – 4,48
2. Vybavenost fitness centra – 4,36
3. Celková nabídka služeb – 4,33
4. Kvalita a úroveň poskytovaných masáží – 4,37

V dotazníku je prostor s možností konkrétního popisu pro vylepšení a rozšíření služeb. Na tyto popisy reagují jednotliví manažeři odpovědní za daný úsek. Zpětnou vazbu podávají manažerovi kvality, který eviduje konkrétní reakce a postupy pro vylepšování a stanovená nápravná opatření v případě oprávněných připomínek.

**Z výše dotazovaných klientů by 86,73 % doporučilo pobyt v SLL JL svým příbuzným a přátelům.**