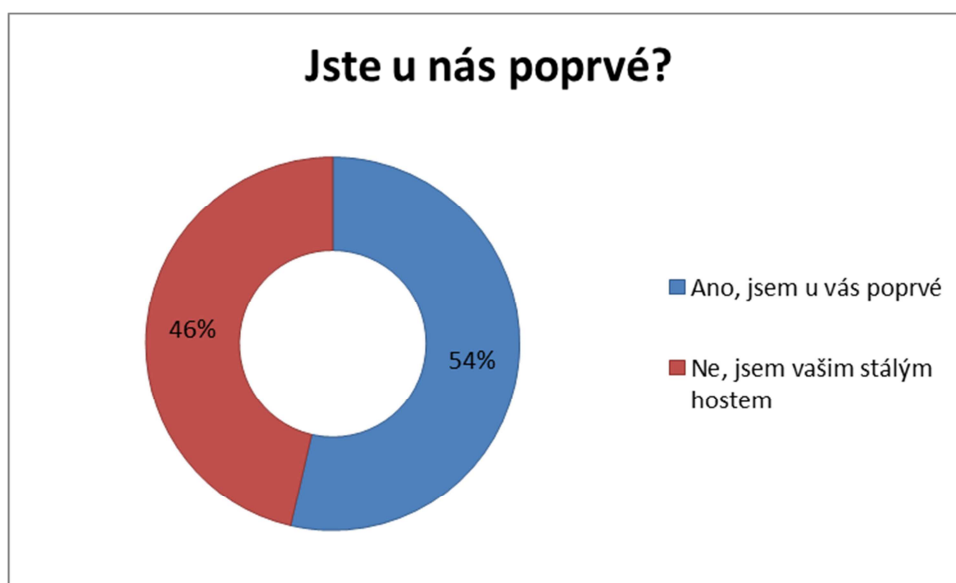


## HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI KLIENTŮ ZA ROK 2019

Za rok 2019 bylo vyplněno celkem **1515 dotazníků**. Celkový trend spokojenosti za rok 2019 byl **79,2 %**.

### Vyhodnocení spokojenosti zákazníka:

Z vyplněných dotazníků je 46 % klientů stálými hosty. Lze uvést, že klienti se vracejí.



Z toho 56,58 % dotazovaných uvedlo, že se o lázních dozvěděla na doporučení lékaře, 23,36 % na doporučení přátel, příbuzných či bývalých hostů, 19,08 % díky internetu, zbytek dotazovaných uvedl jiný zdroj, doporučení cestovních kanceláří, facebook, reklamní materiál lázní, tištěný tisk či veletrh, benefiční programy, dárkové poukazy).

V dotazníku je též pro marketingové účely uveden dotaz ohledně sociálních sítí, zda jsou klienti našimi fanoušky na facebooku. 23,36 % dotazovaných jsou fanoušky Facebooku Janské Lázně SPA.

**Za rok 2019 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 – 4,29
2. Chování personálu na recepci – 4,39
3. Interiér a vybavení pokoje – 3,80
4. Čistota pokoje a koupelny – 4,17
- 5.

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

- **Jídlna Terra (samoplátecká jídelna)**

1. Chování personálu – 4,51
2. Čistota v jídelnách – 4,38
3. Výběr a kvalita snídaně – 4,31
4. Výběr a kvalita oběda – 4,11
5. Výběr a kvalita večeře – 4,09
6. Provozní doba – 4,41

- **Jídlna Centrum (pacienti z dependancí)**

1. Chování personálu – 4,43
2. Čistota v jídelnách – 4,32
3. Výběr a kvalita snídaně – 3,81
4. Výběr a kvalita oběda – 3,82
5. Výběr a kvalita večeře – 3,77
6. Provozní doba – 4,05

- **Jídlna Janský Dvůr 2. patro**

1. Chování personálu – 4,37
2. Čistota v jídelnách – 4,33
3. Výběr a kvalita snídaně – 4,14
4. Výběr a kvalita oběda – 4,06
5. Výběr a kvalita večeře – 4,04
6. Provozní doba – 4,03

**Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik**

- **Jídelna Janský Dvůr 3. patro**

1. Chování personálu – 4,6
2. Čistota v jídelnách – 4,59
3. Výběr a kvalita snídaně – 4,23
4. Výběr a kvalita oběda – 4,17
5. Výběr a kvalita večeře – 4,17
6. Provozní doba – 4,13

- **Jídelna Lázeňský dům**

1. Chování personálu – 4,41
2. Čistota v jídelnách – 4,37
3. Výběr a kvalita snídaně – 4,11
4. Výběr a kvalita oběda – 4,04
5. Výběr a kvalita večeře – 4,05
6. Provozní doba – 3,99

- **Jídelna DL Vesna**

1. Chování personálu – 4,30
2. Čistota v jídelnách – 4,26
3. Výběr a kvalita snídaně – 3,78
4. Výběr a kvalita oběda – 3,79
5. Výběr a kvalita večeře – 3,74
6. Provozní doba – 3,77

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

1. Lékařské vyšetření – 4,31
2. Profesionalita a ochota zdravotnického personálu (zdravotní sestry, fyzioterapeuti, atd.) – 4,51
3. Časování procedur – 4, 14
4. Kvalita a úroveň poskytnutých procedur – 4, 40
5. Aquacentrum, fitness – 4, 30
6. Čistota lázeňského provozu – 4,42

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

1. Profesionalita a ochota personálu – 4,41
2. Vybavenost fitness centra – 4,33
3. Celková nabídka služeb – 4,30
4. Kvalita a úroveň poskytovaných masáží – 4,33

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 na oddělení kvality, které eviduje konkrétní reakce a postupy pro vylepšování a stanovená nápravná opatření v případě oprávněných připomínek.

**Z výše dotazovaných klientů by 85,53% doporučilo pobyt v SLL JL svým příbuzným a přátelům.**