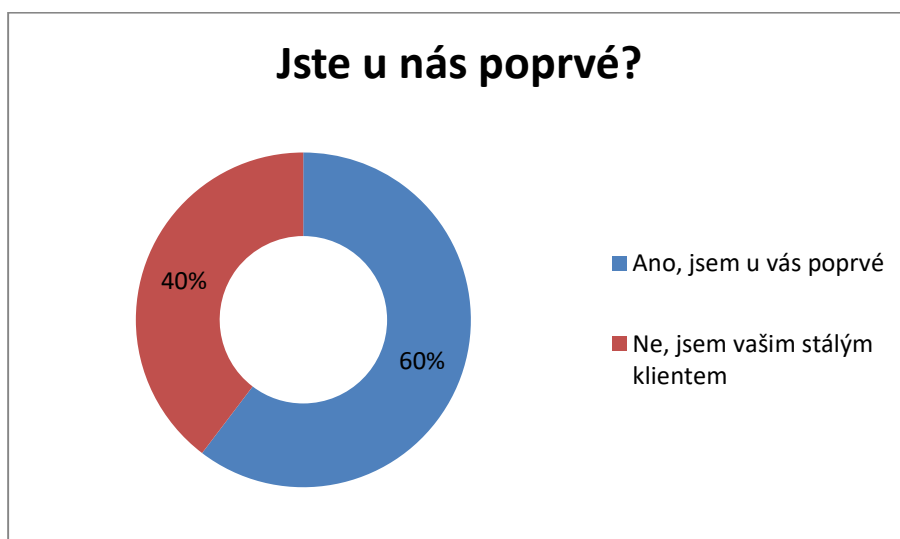


HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI KLIENTŮ ZA ROK 2021

Za rok 2021 bylo vyplněno celkem **566 dotazníků** na terminálech spokojenosti ASKNOW klienty lázní. Celkový trend spokojenosti za rok 2021 byl vyhodnocen na téměř **86 %**. Díky ročním statistikám lze vyhodnotit, že trend spokojenosti oproti roku 2018, 2019 a 2020 roste.

Vyhodnocení spokojenosti zákazníka:

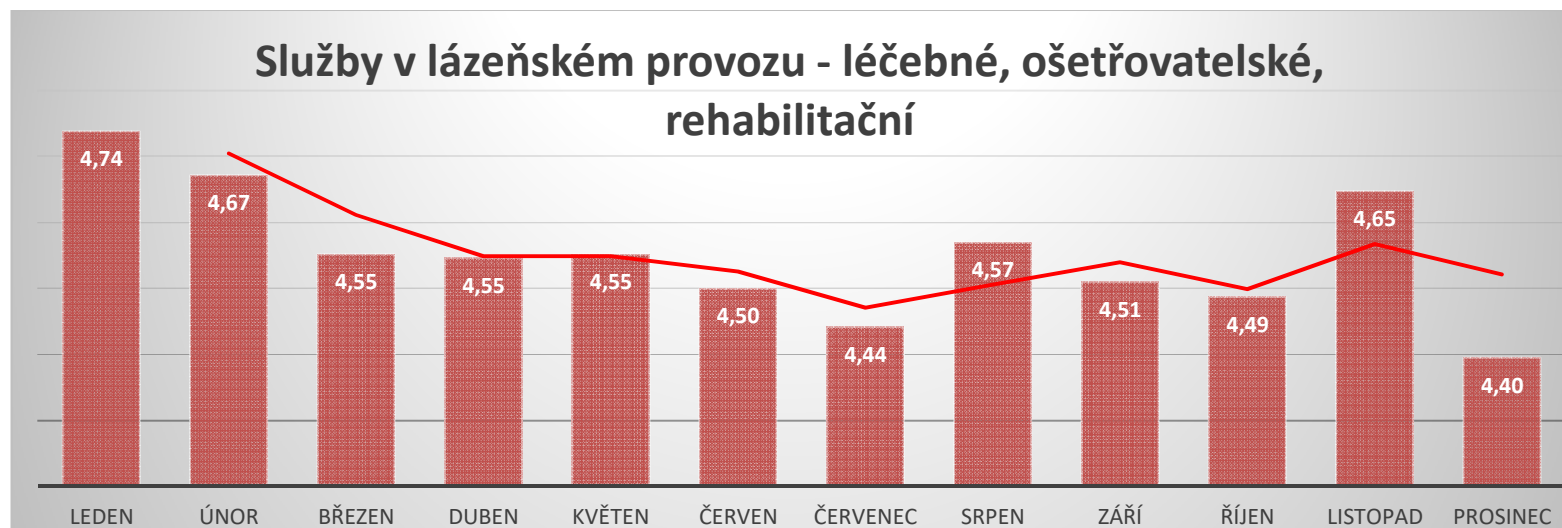
Z vyplněných dotazníků vyplynulo, že 40 % klientů se do lázní vrací.



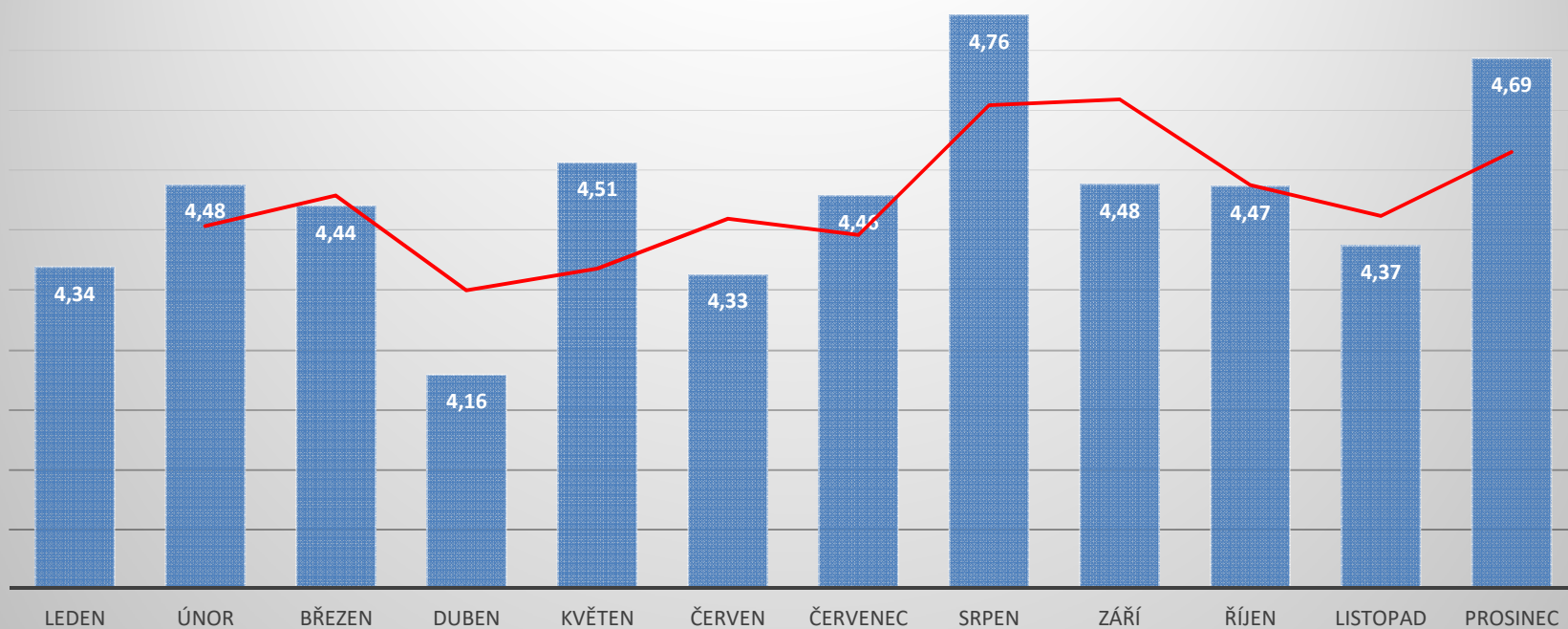
V dotazníku je prostor s možností konkrétního popisu pro vylepšení a rozšíření služeb. Na tyto popisy reagují jednotliví manažeři odpovědní za daný úsek. Zpětnou vazbu podávají na oddělení kvality, které eviduje konkrétní reakce a postupy pro vylepšování a stanovená nápravná opatření v případě oprávněných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

Za rok 2021 klienti vyhodnotili poskytované služby následovně:

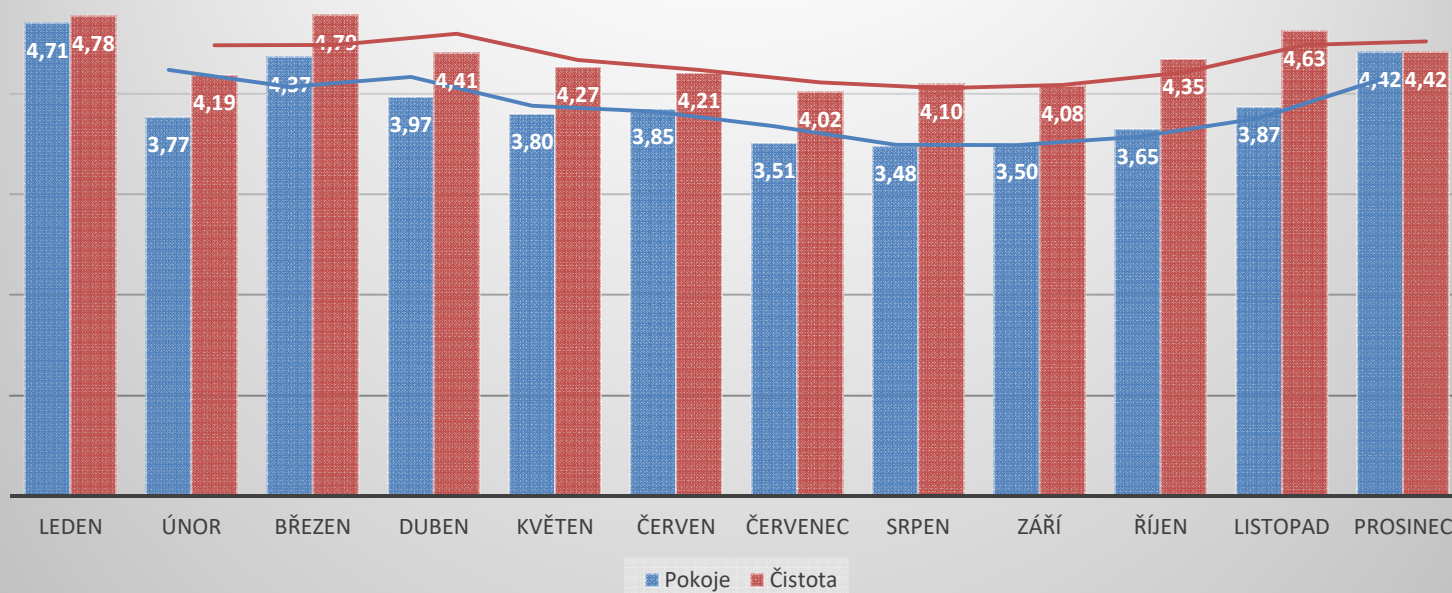
Škála pro hodnocení je od 1 do 5 (1 nejhorší, 5 nejlepší)



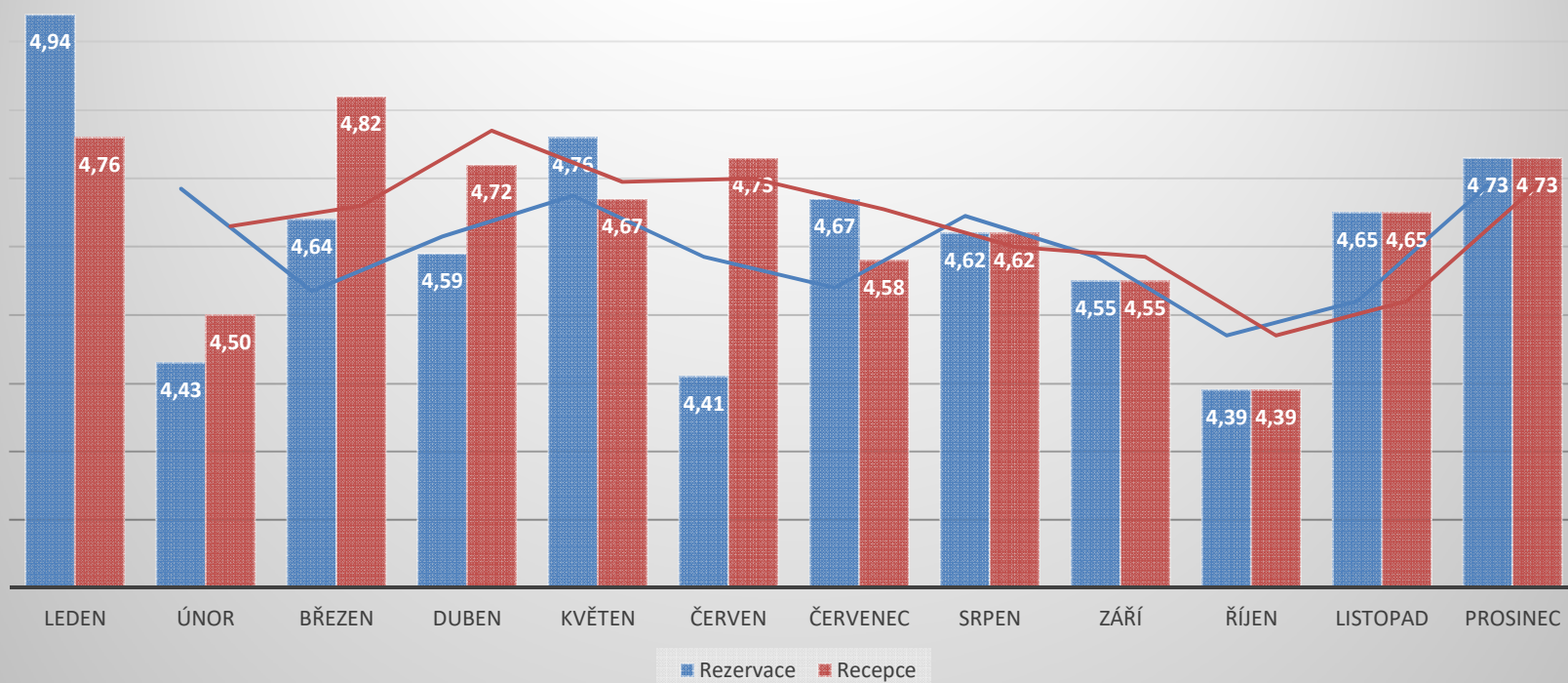
Služby Aquacentrum a Fitness



Kvalita ubytování



Hodnocení přijímací kanceláře a recepce



Hodnocení stravovacích úseků

