

GfK Group

Growth from Knowledge

INCOMA GfK

Spokojenost zákazníků Jídelna ARAMARK, GE Money

Praha

červen 2010



Charakteristika výzkumu

2

Projekt:	Spokojenost zákazníků
Terénní práce:	16. a 17. června 2010
Cílová skupina:	zákazníci firemní restaurace společnosti GE Money, Praha, Brumlovka
Metodologie:	náhodný výběr mezi návštěvníky jídelny, face-to-face CAPI interview

Charakteristika dotázaných:

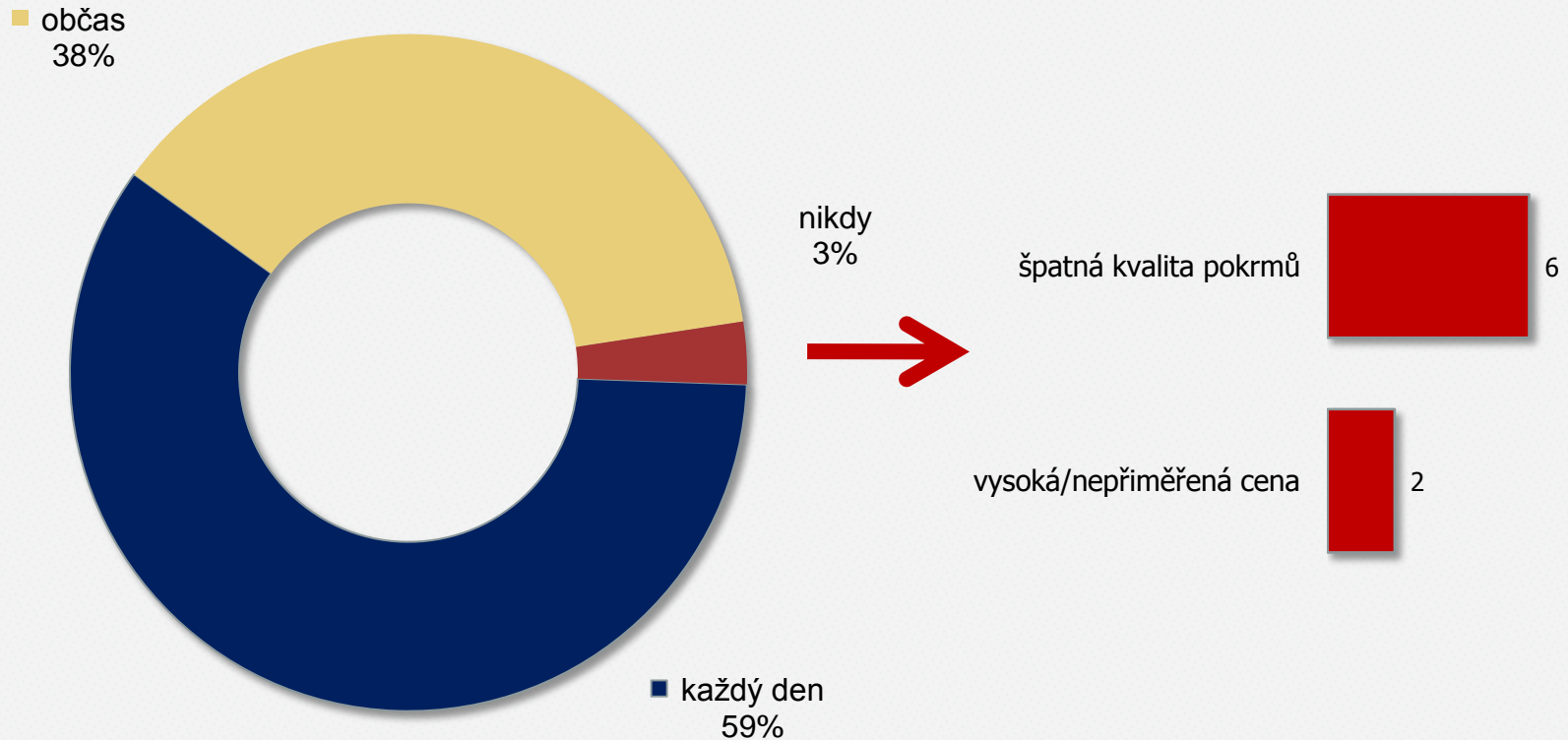
muži	49%
ženy	51%
do 25 let	6%
26 až 35 let	64%
36 až 50 let	23%
51 a více let	7%
střední management	24%
administrativa	48%
jiné	18%

Celkem bylo dotázáno 202 respondentů

Q1. Navštěvujete pravidelně Vaši firemní restauraci?

n= 202

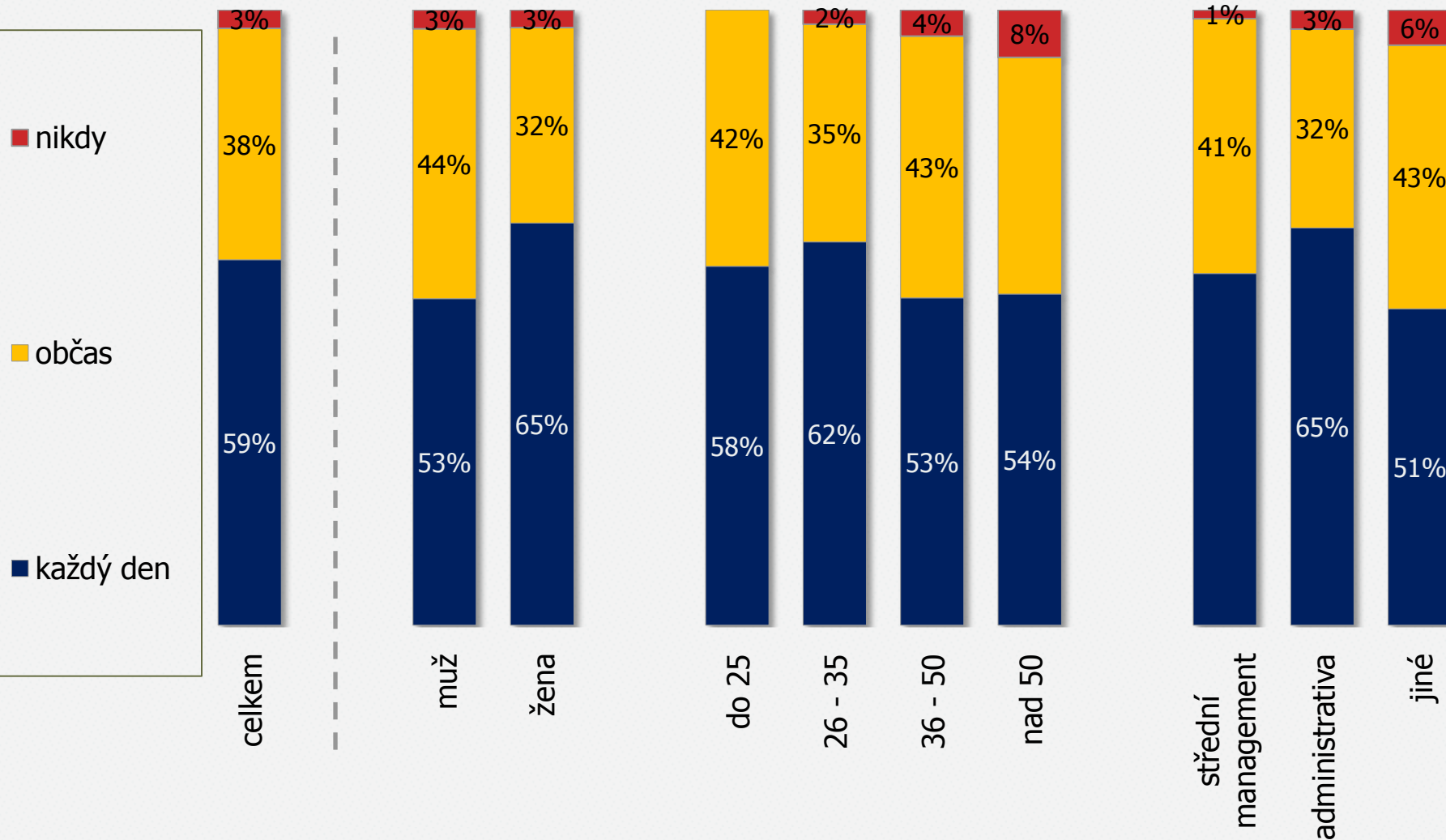
3



Q1. Obědváte ve Vaší firemní restauraci?

n= 202

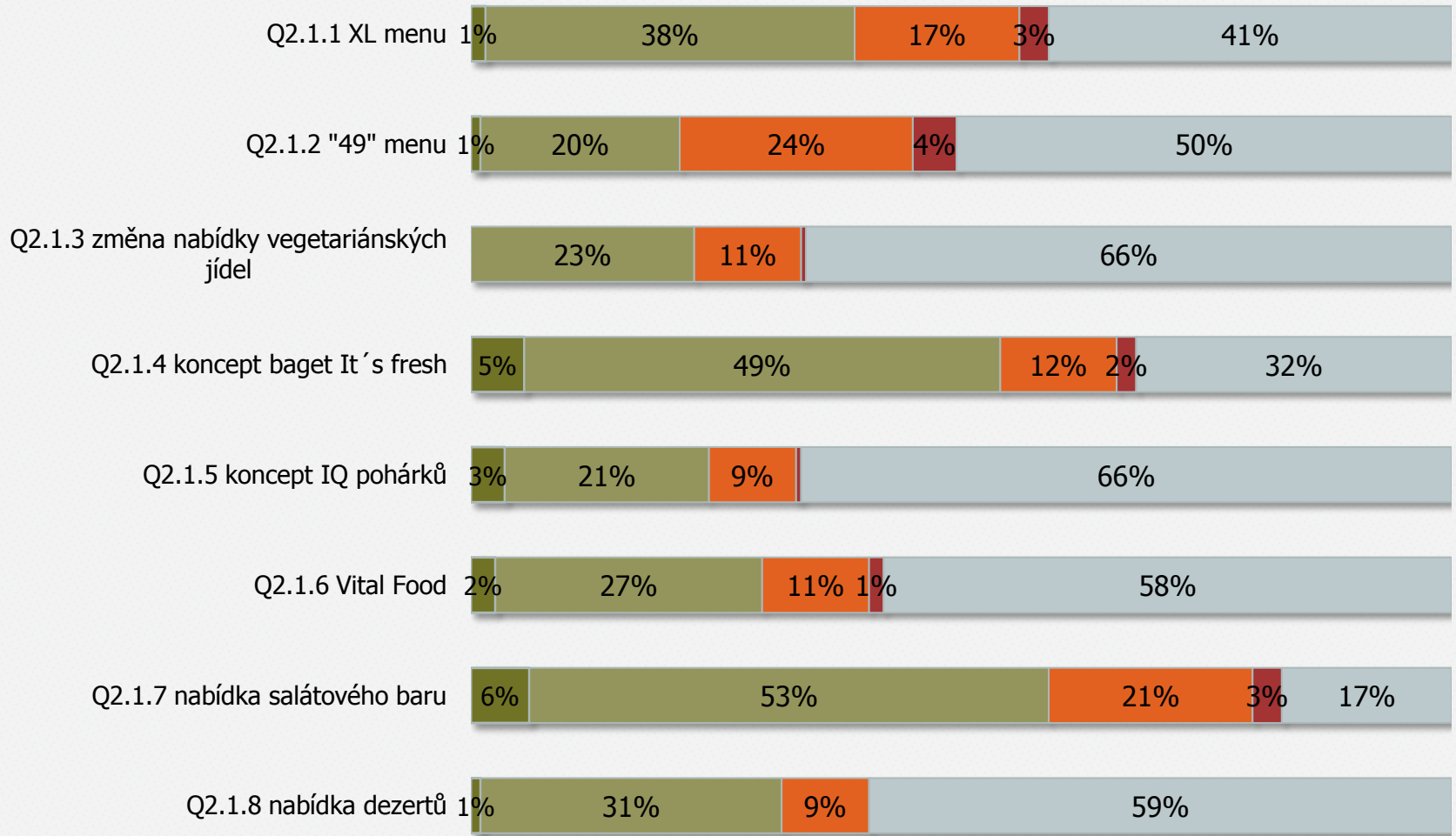
4



Q2.1 Hodnocení provedených změn a konceptů

n= 202

5



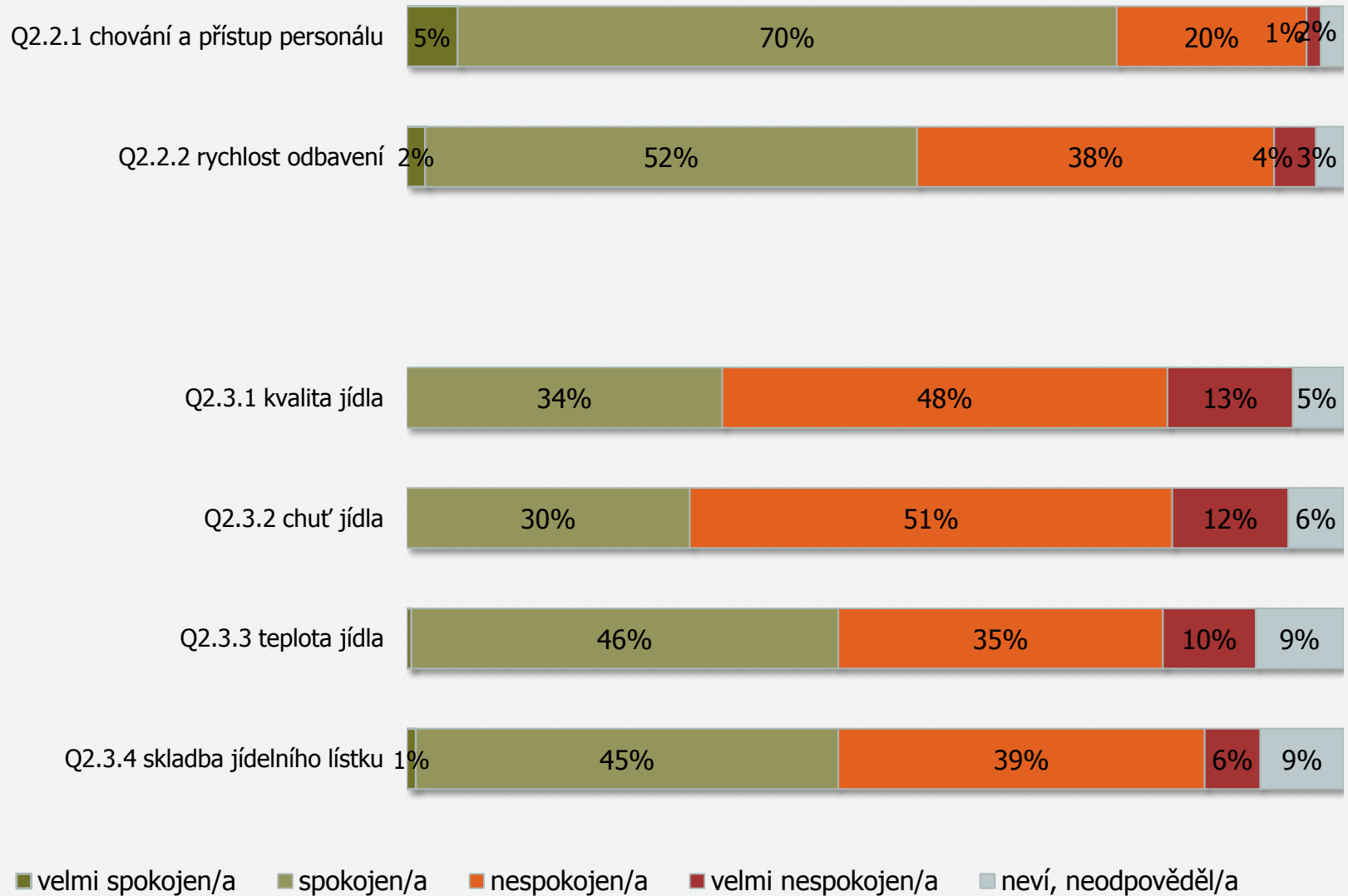
■ velmi spokojen/a
 ■ spokojen/a
 ■ nespokojen/a
 ■ velmi nespokojen/a
 ■ neví, neodpověděl/a

Q2.2 Hodnocení personálu firemní restaurace

Q2.3 Hodnocení nabídky jídel

n= 202

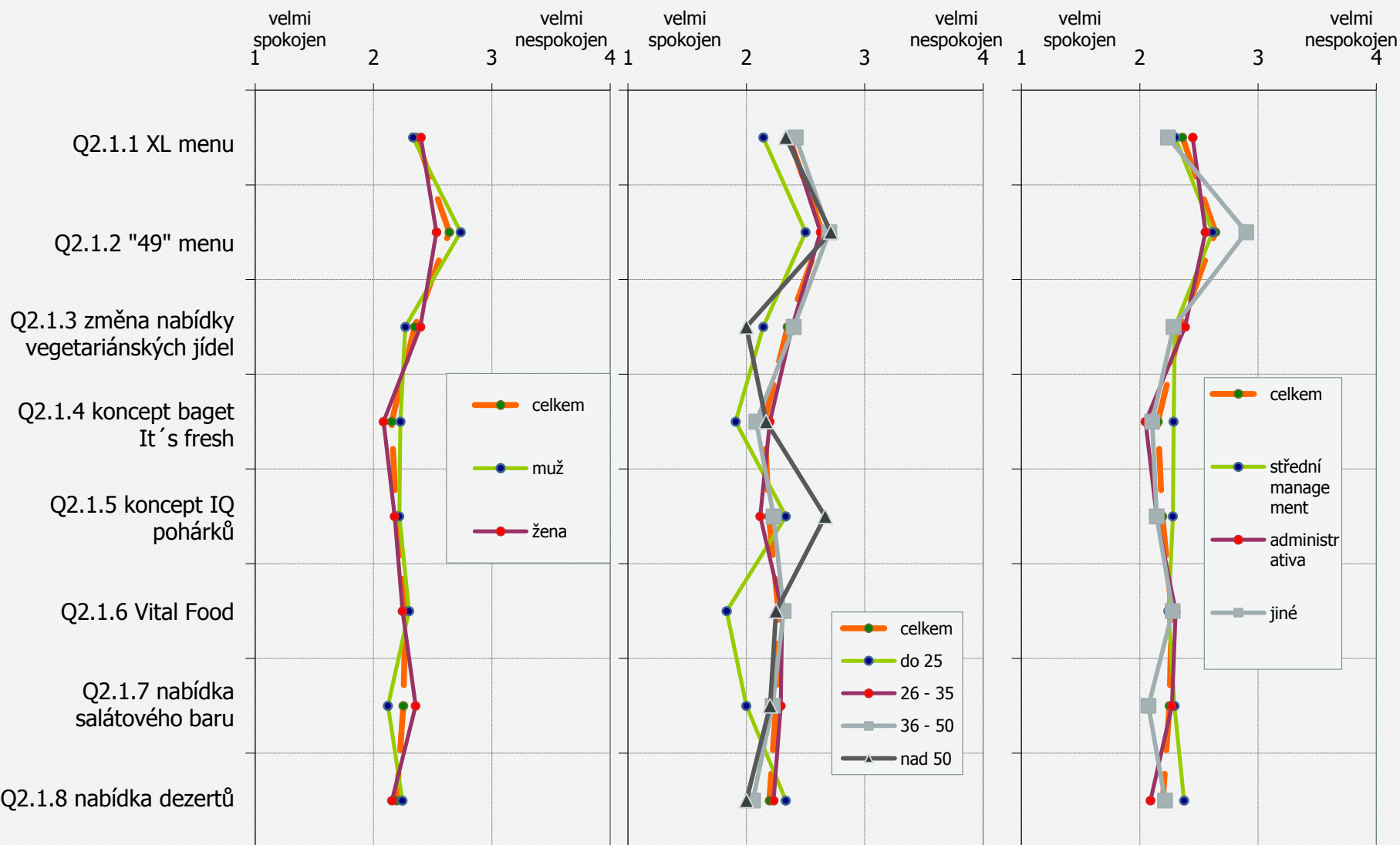
6



Q2.1 Hodnocení provedených změn a konceptů

n= 202

7

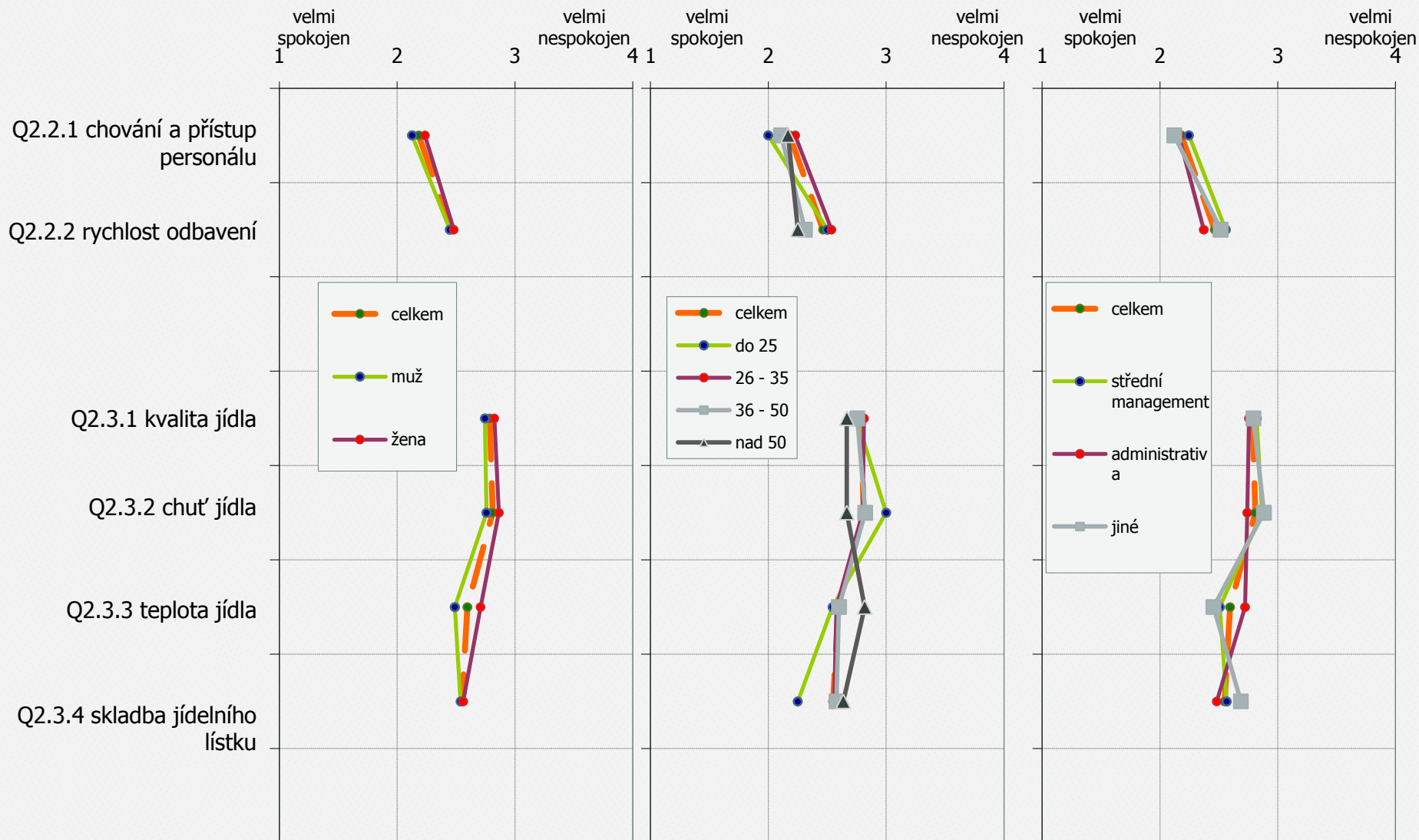


Q2.2 Hodnocení personálu firemní restaurace

Q2.3 Hodnocení nabídky jídel

n= 202

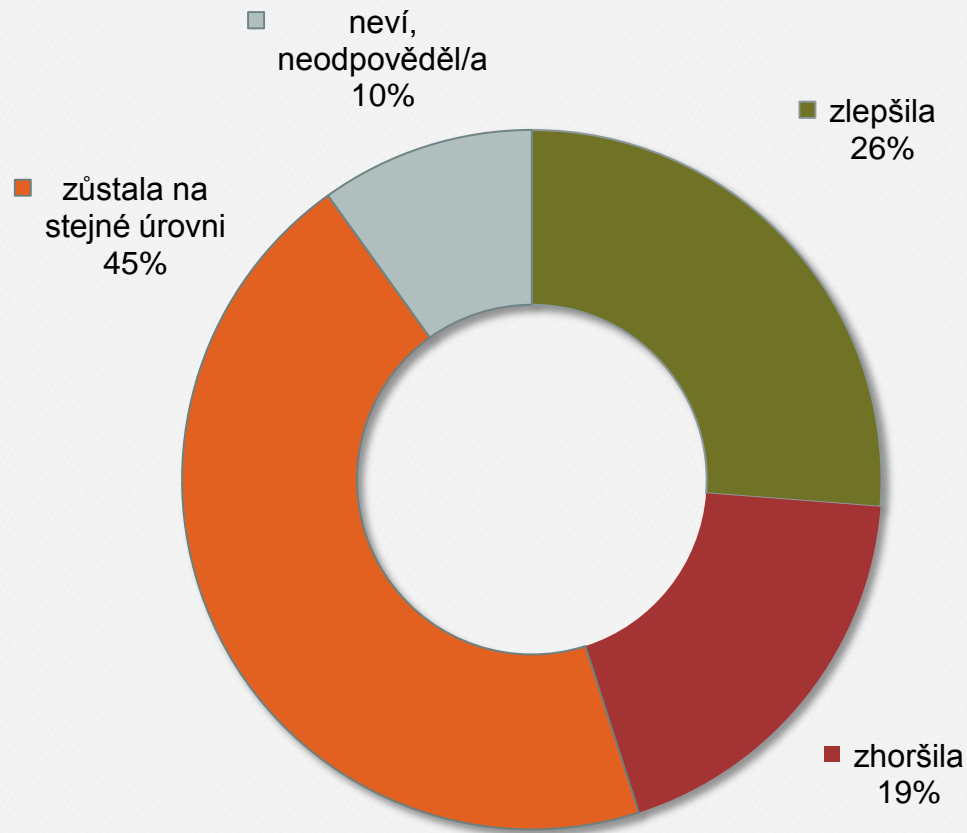
8



Q3. Řekl/a byste, že se kvalita služeb poskytovaných ve Vaší firemní restauraci od prosince 2009:

n= 202

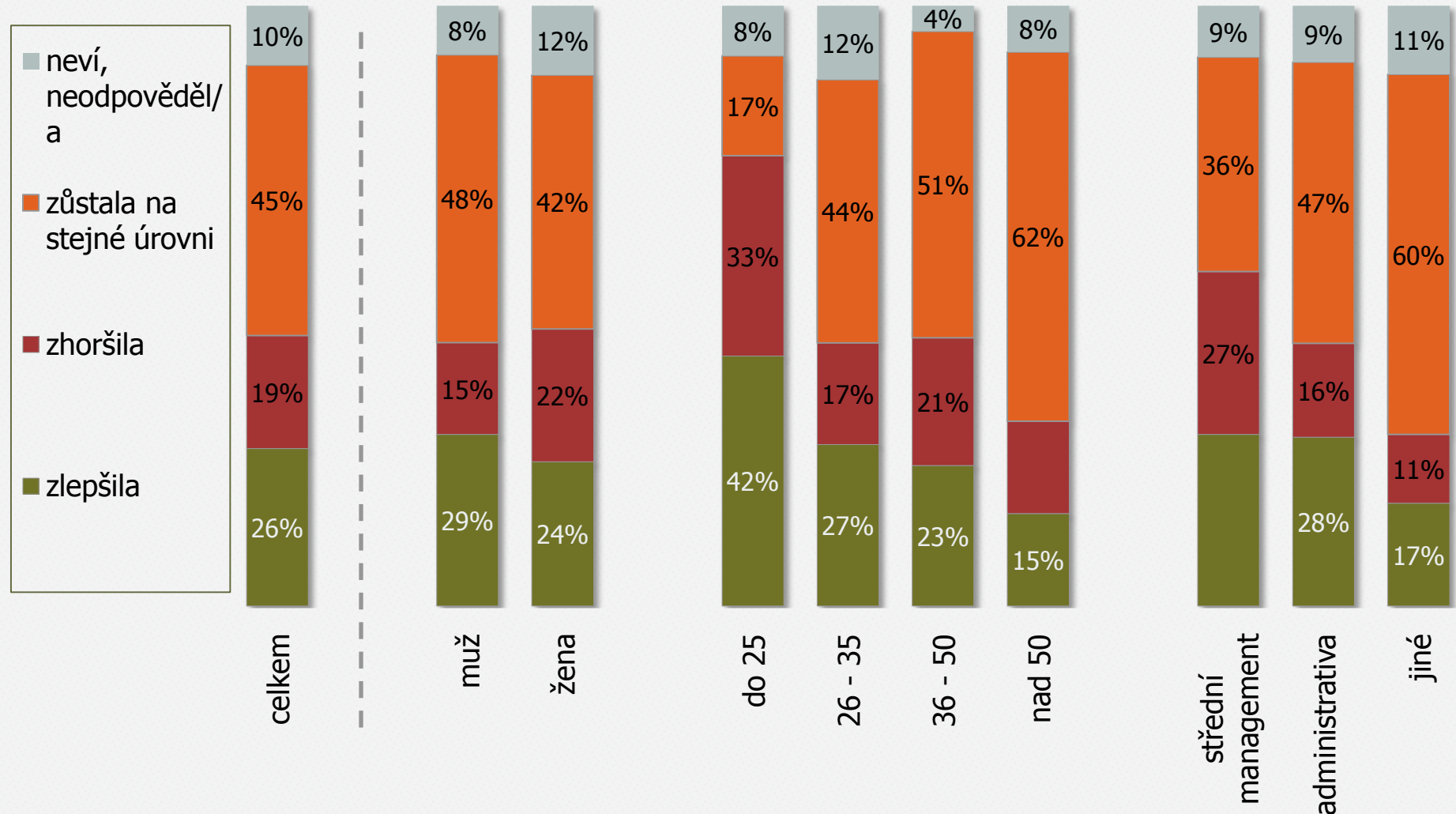
9



Q3. Řekl/a byste, že se kvalita služeb poskytovaných ve Vaší firemní restauraci od prosince 2009:

n= 202

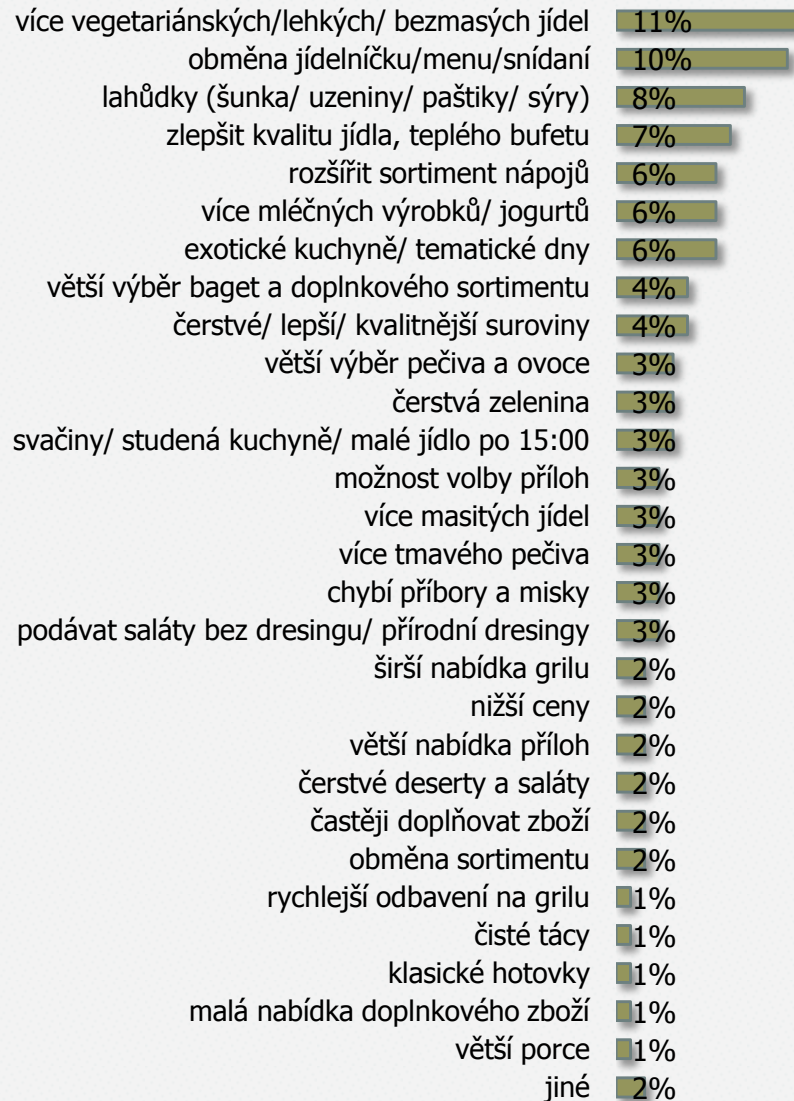
10



Q4. O co byste rád/a rozšířila nabídku restaurace?

11

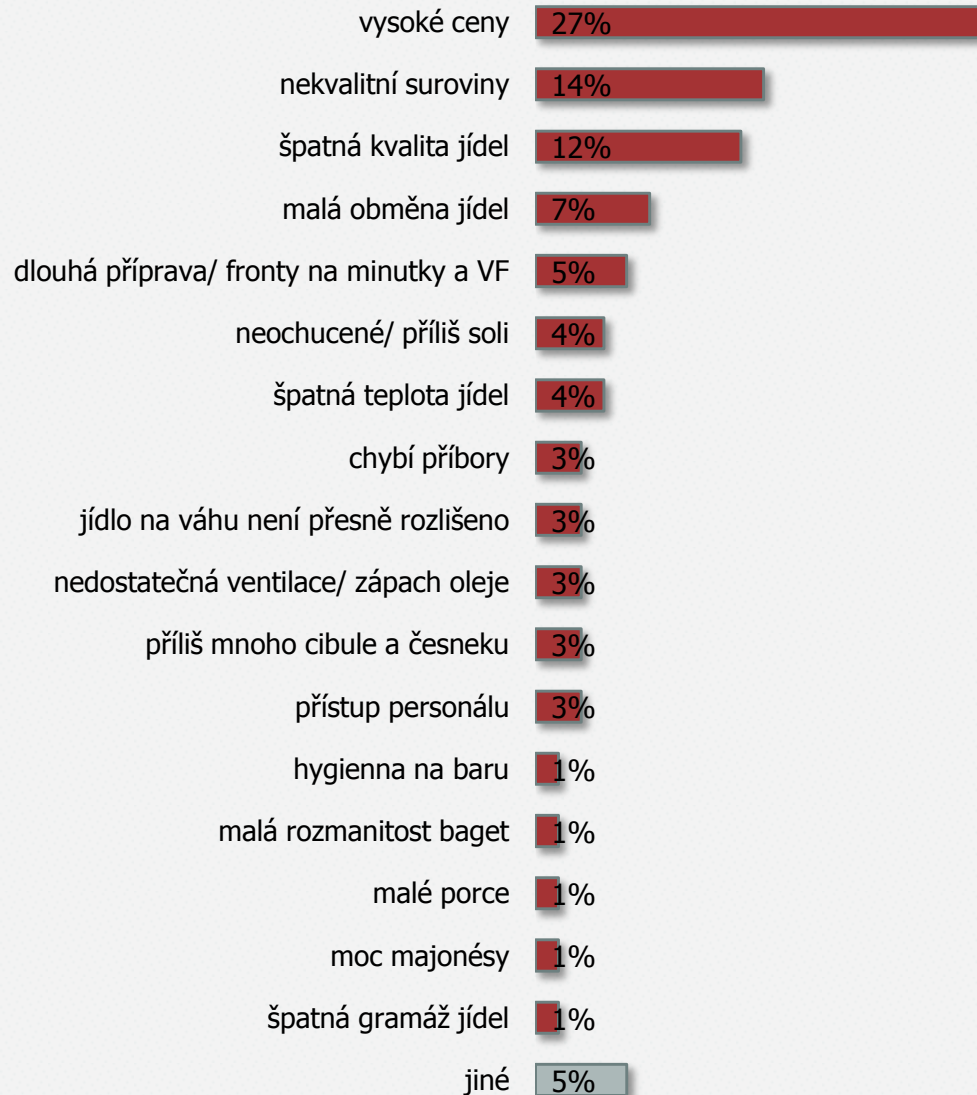
n= 95



Q4. Co by vám naopak v restauraci nechybělo?

12

n= 72



Připomínky a náměty

ŠC	n=	%
vyšoké ceny	18	8,9%
lepší suroviny a přípravu	17	8,4%
širší výběr lehčích pokrmů	16	7,9%
zlepší kvalitu jídla	13	6,4%
pestřejší jídelníček	6	3,0%
chybí příbory a misky	5	2,5%
teplota jídel	5	2,5%
cena neodpovídá kvalitě	4	2,0%
dlouhé čekání na minutky a Vital Food	4	2,0%
drahé bagety	3	1,5%
malé porce	3	1,5%
obměna sortimentu	3	1,5%
širší nabídka grilu	3	1,5%
špatně větrané	3	1,5%
neochucené	2	1,0%
Vital Food je drahý	2	1,0%
vyšoké ceny doplňkového zboží	2	1,0%
celkově výrazně horší	1	0,5%
ceny teplého bufetu se mění podle váhy talíře	1	0,5%
často přesolené	1	0,5%
čisté tácy	1	0,5%
HP vedle je lepší	1	0,5%
hygienna na baru	1	0,5%
chybí klasická bageta máslo, šunka, sýr	1	0,5%
chybí lehká jídla	1	0,5%
chybí širší nabídka masa	1	0,5%
chybí voda s citronem	1	0,5%
jídlo na váhu není přesně rozlišeno	1	0,5%
ke snídani kečup zdarma	1	0,5%
konkurence je po všech stránkách lepší	1	0,5%
lepší výběr v baru	1	0,5%
levnější bagety	1	0,5%
malá rozmanitost baget	1	0,5%
mirné zlepšení	1	0,5%
možnost polovičních porcí	1	0,5%
občas fronty	1	0,5%
obměna snídani	1	0,5%
obměnit sortiment doplňkového zboží	1	0,5%
okolní restaurace jsou kvalitnější	1	0,5%
pestřejší vegetariánská strava	1	0,5%
počítat se zvýšenou spotřebou některých jídel	1	0,5%
příliš hluku	1	0,5%
příliš soli	1	0,5%
přísuvp personálu	1	0,5%
sezónní pokrmy teplé jídlo v bufetu	1	0,5%
slučnější chování personálu	1	0,5%
snížit ceny doplňkového zboží	1	0,5%
špatná gramáž jídel	1	0,5%
špatně ochucené	1	0,5%
špatně zvažené jídla	1	0,5%
urychlit odbavení	1	0,5%
v době obědu chybí vedoucí	1	0,5%
ve 13:00 už není výběr	1	0,5%
velmi nespokojen	1	0,5%
velmi příjemná pokladni	1	0,5%
větší porce	1	0,5%
vyměnit kuchaře	1	0,5%
zhoršila se kvalita jídel	1	0,5%
zlepšila se kvalita služeb	1	0,5%
zlepšit chování obsluhy	1	0,5%
zlepšit kvalitu teplého bufetu	1	0,5%
zlepšit servis	1	0,5%
změnit provozovatele	1	0,5%

Žádné připomínky a náměty: 50%

kontakty

14

Karel Mayer
Consultant HoReCa & ATC
Incoma GfK
tel.: 251 117 555
e-mail: mayer@incoma.cz

Eva Šafránková Ficková
Junior Project Manager
Incoma GfK
tel.: 251 117 552
e-mail: fickova@incoma.cz