

Spotrebiteľské správanie cestujúcich v leteckej doprave

Vážený respondent,
volám sa Oliver Chlpík a som študentom tretieho ročníka bakalárskeho štúdia v študijnom programe Podnikanie v cestovnom ruchu a službách na Obchodnej fakulte Ekonomickej univerzity v Bratislave. V rámci mojej bakalárskej práce Spotrebiteľské správanie cestujúcich v leteckej doprave by som Vás touto cestou chcel poprosiť o vyplnenie môjho dotazníka, ktorý skúma špecifiká spotrebiteľského správania cestujúcich v procese nákupu leteniek. Vyplnenie dotazníka Vám nezaberie viac ako 7 minút, za každú Vašu odpoveď budem vďačný.

* Povinné

1. Aký je Váš preferovaný spôsob dopravy za účelom účasti na cestovnom ruchu? *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ Vlak
☐ Individuálny automobil
☐ Autobus
☐ Lietadlo

2. Ako často využívate leteckú dopravu? *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ Doposiaľ som ešte neletel/a *Preskočiť na 16. otázku*
☐ Lietam zriedkavo
☐ 1 krát do roka
☐ 2 - 5 krát do roka
☐ 6 a viackrát do roka

Využívanie leteckej dopravy

V tejto časti dotazníku sa Vás budeme pýtať na otázky ohľadom základných informácií pri cestovaní s využívaním leteckej dopravy.

3. Aké sú najčastejšie účely Vašich ciest s využitím leteckej dopravy? *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ Cestovanie za dovolenkou
☐ Cestovanie za prácou
☐ Cestujem za rodinou

4. Aké lety najčastejšie využívate z pohľadu ich dĺžky? *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ Short haul let - menej ako 3 hodiny letu
☐ Medium haul let - 3 - 6 hodín letu
☐ Long haul let - 6 - 12 hodín letu
☐ Ultra long haul let - viac ako 12 hodín letu

5. Pri cestovaní využívate služby cestovných kancelárií alebo si cestu plánujete podľa seba? *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ Využívam služby cestovných kancelárií
☐ Vybavujem si všetko podľa svojho uváženia

6. Aké zdroje informácií využívate pri vyhľadávaní výhodných ponúk leteniek? *

Začiarknite všetky vyhovujúce možnosti.

- ☐ Využívam weby konkrétnych leteckých dopravcov
☐ Využívam weby prezentujúce výhodné ceny leteniek (napr.: pelikan.sk, letenkyzababku.sk a pod)
☐ Využívam profily na sociálnych sieťach, ktoré sa zaoberajú výhodnými cenami leteniek (napr.: Pelikán, Letenkyzababku a pod.)
☐ Nezaoberám sa výhodnými ponukami leteniek
☐ Iné: _____

Faktory ovplyvňujúce výber leteckého dopravcu

V tejto sekcii sa Vás budeme pýtať na Vaše osobné preferencie o leteckej doprave a ponúkame Vám možnosti výberu.

7. Aký typ leteckého dopravcu využívate pri leteckej doprave najčastejšie? *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ Klasický letecký dopravca (Austrian, Air France, ...)
- ☐ Nízkonákladový letecký dopravca (Ryanair, Wizz Air, ...)
- ☐ Charterový letecký dopravca (Smartwing - súčasť balíka zájazdu cestovnej kancelárie)

8. Služby akého leteckého dopravcu využívate najčastejšie? *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ Austrian Airlines
- ☐ AirFrance
- ☐ Lufthansa
- ☐ British Airways
- ☐ Wizz Air
- ☐ Ryanair
- ☐ EasyJet
- ☐ KLM
- ☐ TAP Portugal
- ☐ Iné: _____

9. Označte mieru dôležitosti nasledujúcich atribútov pri výbere leteckého dopravcu

*

V každom riadku označte iba jednu elipsu.

	Nedôležité	Málo dôležité	Neutrálne	Dôležité	Veľmi dôležité
Typ leteckého dopravcu (klasický, nízkonákladový, charterový)	☐	☐	☐	☐	☐
Predchádzajúce skúsenosti s daným dopravcom	☐	☐	☐	☐	☐
Odporúčania rodiny, priateľov a známych	☐	☐	☐	☐	☐
Dobré umiestnenie v rámci hodnotenia kvality leteckých spoločností (napr.: Skytrax Awards)	☐	☐	☐	☐	☐
Letecká spoločnosť je súčasťou jedenej z marketingových aliancií (napr.: Star Alliance, OneWorld)	☐	☐	☐	☐	☐

10. Prostredníctvom akého portálu najčastejšie realizujete booking leteniek? *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ Booking realizujem priamo cez leteckú spoločnosť
- ☐ Booking realizujem cez sprostredkovateľskú spoločnosť (napr.: Pelikán, Kiwi a pod.)
- ☐ Booking realizujem cez portál s najvýhodnejšou cenovou ponukou

Faktory ovplyvňujúce výber (nákup) leteniek

V tejto sekcii budete hodnotiť na škále od 1 (nedôležité) do 5 (veľmi dôležité) faktory, ktoré Vás ovplyvňujú pri nákupe leteniek.

1. cena letenky
2. čas odletu/príletu
3. priamy let
4. preferovaný letecký dopravca
5. výber letiska v cieľových destináciách, ktoré disponujú primárnymi a sekundárnymi letiskami
6. služby spojené s cenou letenky
7. typ lietadla

11. Ohodnoťte na škále nasledujúce parametre *

Výber letiska v cieľovej destinácii - pýtame sa či je pre Vás rozhodujúca vzdialenosť letiska od centra mesta. Týka sa to destinácií s väčším počtom letísk (Londýn má 5 letísk, 1 primárne a 4 sekundárne), kde sa niektoré z nich nachádzajú ďalej od mesta ako iné.

Služby spojené s cenou letenky - pýtame sa na služby vo všeobecnosti, nie len služby, ktoré sú súčasťou služieb na palube.

V každom riadku označte iba jednu elipsu.

	Nedôležité	Málo dôležité	Neutrálne	Dôležité	Veľmi dôležité
Cena letenky	☐	☐	☐	☐	☐
Čas odletu/príletu	☐	☐	☐	☐	☐
Preferovaný letecký dopravca	☐	☐	☐	☐	☐
Priamy let	☐	☐	☐	☐	☐
Výber letiska v cieľovej destinácii	☐	☐	☐	☐	☐
Služby spojené s cenou letenky	☐	☐	☐	☐	☐
Typ lietadla	☐	☐	☐	☐	☐

Služby spojené s letenkou a prepravou

V poslednej sekcii ohľadom leteckej dopravy sa zameriame na služby, ktoré sú pre Vás dôležité a ktoré zároveň počas procesu dopravnej služby využívate.

12. Akú cestovnú triedu využívate najčastejšie? *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ Economy class
- ☐ Economy premium class
- ☐ Business class
- ☐ First class

13. V prípade, že nie je podpalubná batožina zahrnutá v cene letenky, dokupujete si ju zväčša počas procesu bookingu? *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ Áno
- ☐ Nie, stačí mi príručná batožina v rozmeroch bežného ruksaku
- ☐ Nie, stačí mi príručná batožina (kufor, ktorý si môžem zobrať so sebou na palubu)

14. Aké doplnkové služby využívate pri bookingu letenky? *

Začiarknite všetky vyhovujúce možnosti.

- ☐ Výber sedadla v kabíne podľa vlastnej preferencie
- ☐ Dokúpenie batožiny
- ☐ Prioritný nástup na palubu lietadla
- ☐ Občerstvenie na palube
- ☐ Poistenie storna letenky v prípade neočakávaných udalostí
- ☐ Cestovné poistenie
- ☐ Prenájom auta
- ☐ Rezervácia ubytovania

15. Ktoré z nasledujúcich služieb (možnosť vybavenia) na palube lietadla sú pre Vás dôležité? *

Začiarknite všetky vyhovujúce možnosti.

- ☐ Wi-Fi na palube
- ☐ Interaktívna obrazovka
- ☐ USB nabíjanie
- ☐ Sedadlo s extra priestorom na nohy
- ☐ Občerstvenie
- ☐ Iné: _____

Klasifikačné otázky

V poslednej časti dotazníku by sme Vás poprosili odpovedať na klasifikačné otázky, ktoré sa týkajú Vás ako respondentov.

16. Vaše pohlavie *

Označte iba jednu elipsu.

☐ Muž

☐ Žena

17. Váš vek *

Označte iba jednu elipsu.

☐ 18 - 23

☐ 24 - 29

☐ 30 - 35

☐ 36 - 41

☐ 42 a viac

18. Vaše pôsobenie *

Označte iba jednu elipsu.

☐ Som študent/ka strednej školy

☐ Som študent/ka vysokej školy

☐ Som pracujúci/a študent/ka

☐ Som pracujúci/a

☐ Som nezamestnaný/á

Tento obsah nie je vytvorený ani schválený spoločnosťou Google.

Google Formuláre