

Nové trendy v skúmaní zákazníckej skúsenosti- dotazník

Sme študenti Ekonomickej univerzity v Bratislave a realizujeme prieskum, ktorý zisťuje nové trendy v skúmaní zákazníckej skúsenosti. Vyplnením tohto dotazníka pomôžete zistiť postoj zákazníkov k hodnoteniam a zlepšiť tak kvalitu produktov a služieb na trhu.

* Povinné

1. Pri kúpe nového produktu alebo služby (elektronika, oblečenie, ubytovanie, v reštaurácií) sa najčastejšie rozhodujem na základe: (maximálne 3 možnosti) *

Začiarknite všetky vyhovujúce možnosti.

- ☐ sympatie k značke
- ☐ videl som reklamu
- ☐ som verný značke / vlastná skúsenosť
- ☐ recenzie /referencie ostatných zákazníkov
- ☐ videá a recenzné články
- ☐ akciová ponuka (dobrá cena)
- ☐ Iné: _____

2. Pri kúpe spotrebnej elektroniky, aký vplyv na Vás majú hodnotenia od iných ľudí? *

Označte iba jednu elipsu.

žiadny vplyv

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

veľký vplyv

3. Recenzie na internete sú: *

Označte iba jednu elipsu.

absolútne nedôležité

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

maximálne dôležité

4. Recenzie / hodnotenia produktov a služieb si pozerám: *

Označte iba jednu elipsu.

nikdy

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

vždy

5. Dávate hodnotenia aj vy osobne? *

Označte iba jednu elipsu.

☐ veľmi často Preskočiť na 6. otázku

☐ sem tam Preskočiť na 6. otázku

☐ veľmi zriedkavo Preskočiť na 6. otázku

☐ vôbec Preskočiť na 7. otázku

Sekcia bez názvu

6. Čo Vás motivuje dávať hodnotenia na produkty / služby? *

Začiarknite všetky vyhovujúce možnosti.

- ☐ Chcem pomôcť iným ľuďom pri výbere
- ☐ Požiadal ma predajca (napr. mailom)
- ☐ Dostal som za to zľavu na ďalší nákup
- ☐ Iné: _____

Preskočiť na 8. otázku

Sekcia bez názvu

7. Prečo ste nikdy nedali hodnotenie na produkty /služby? *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ Nikto ma nepožiadaval
- ☐ Nemám na to čas
- ☐ Predajca mi neponúkol nič na oplátku (zľavu a pod.)
- ☐ Iné: _____

Nákup elektroniky

V tejto časti dotazníka sa venujeme nákupu elektroniky ako sú telefóny, počítače a podobne.

8. Pri nákupe elektroniky sa zaujímam o hodnotenia ostatných zákazníkov. *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ vždy
- ☐ veľmi často
- ☐ zriedkavo
- ☐ nikdy

9. Pri nákupe elektroniky sú pre mňa: 1=najmenej dôveryhodné, 5=najviac dôveryhodné *

V každom riadku označte iba jednu elipsu.

	1	2	3	4	5
Popis predajcu pri danom produkte	☐	☐	☐	☐	☐
Hodnotenia ostatných zákazníkov	☐	☐	☐	☐	☐
Recenzie na portáli Heureka	☐	☐	☐	☐	☐
Recenzné videá o danom produkte (napr. na YouTube)	☐	☐	☐	☐	☐
Recenzné webové stránky	☐	☐	☐	☐	☐

Ubytovanie

V tejto časti dotazníka sa venujeme oblasti cestovania.

10. Ubytovanie si vyberám na základe: *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ Odporúčenia známych
- ☐ Vyberám si na základe hodnotenia pobytov na portáloch (napr. na Airbnb, Booking, SATUR, invia atd.)
- ☐ Podľa vlastného uváženia
- ☐ Hodnotenia na portáloch o cestovaní (napr. TripAdvisor)
- ☐ Iné: _____

11. Pri výbere ubytovania na Airbnb / Booking sú pre mňa referencie iných hostí: *

Označte iba jednu elipsu.

nedôležité

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

veľmi dôležité

12. Pri ktorej možnosti by ste boli najviac ochotný ohodnotiť Váš pobyt? *

Označte iba jednu elipsu.

☐ Zaslanie elektronického linku s dotazníkom na hodnotenie

☐ Telefonický kontakt

☐ Hodnotenie na mieste po skončení pobytu

☐ Iné: _____

Nákup oblečenia

13. Hodnotili ste už niekedy obchod s oblečením? (Pri odchode z predajne alebo online formou) *

Označte iba jednu elipsu.

☐ áno

☐ nie

14. Ktorá forma hodnotenia KAMENNEJ PREDAJNE by Vám vyhovovala najviac? *

Označte iba jednu elipsu.

☐ Jedna, dve otázky na pokladni od personálu

☐ Zaslanie mailu / SMS

☐ Jednoduchý hlasovací automat pri východe z predajne

☐ QR kód na účte od nákupu, ktorý Vás presmeruje na hodnotenie

☐ Zaslanie hodnotiaceho mailu (napr. ak ste v predajni zaregistrovaný)

☐ Iné: _____

Reštaurácie a bary

15. Ako často sa riadite recenziami pri výbere reštaurácie alebo baru? *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ nikdy
- ☐ takmer nikdy
- ☐ niekedy
- ☐ takmer vždy
- ☐ vždy

16. Hodnotili ste už niekedy reštauráciu alebo bar? *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ áno Preskočiť na 17. otázku
- ☐ nie Preskočiť na 18. otázku

Reštaurácie a bary

17. Akým spôsobom ste reštauráciu/bar hodnotili? *

Začiarknite všetky vyhovujúce možnosti.

- ☐ Hodnotenie na Google
- ☐ TripAdvisor
- ☐ QR kód na stole/jedálnom lístku
- ☐ Iné: _____

Preskočiť na 19. otázku

Reštaurácie a bary

18. Aký spôsob hodnotenia reštaurácie/baru by Vám vyhovoval najviac? *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ Hodnotenie na Google
- ☐ TripAdvisor
- ☐ QR kód na stole/jedálnom lístku
- ☐ Iné: _____

Sekcia bez názvu

19. S akou najzaujímavejšou formou hodnotenia spokojnosti ste sa doteraz stretli? (doma alebo v zahraničí)

20. Zorad'te platformy na hodnotenia od 1-najdôveryhodnejšej až po 5- najmenej dôveryhodnú. *

V každom riadku označ'te iba jednu elipsu.

	1	2	3	4	5
Google	☐	☐	☐	☐	☐
Facebook	☐	☐	☐	☐	☐
TripAdvisor	☐	☐	☐	☐	☐
Heureka	☐	☐	☐	☐	☐
Oficiálna stránka danej firmy	☐	☐	☐	☐	☐

21. Aký spôsob hodnotenia je podľa Vás najlepšie pochopiteľný pre zákazníka / pre Vás? (1-najlepšie pochopiteľný, 5-najhoršie pochopiteľný) *

V každom riadku označ'te iba jednu elipsu.

	1	2	3	4	5
Hviezdičky ★★★★★	☐	☐	☐	☐	☐
Smajlíci 😊 😊 😊	☐	☐	☐	☐	☐
Palec hore, Palec dole	☐	☐	☐	☐	☐
Známka ako v škole (1-veľmi spokojný, 5- veľmi nespokojný)	☐	☐	☐	☐	☐
Škála od 1 až 5 (1- úplne nespokojný, 5- veľmi spokojný)	☐	☐	☐	☐	☐
Škála od 0 - 10 (0- extrémne nespokojný, 10 - extrémne spokojný)	☐	☐	☐	☐	☐

22. Boli by ste ochotnejší zanechať referenciu ak by Vás predajca alebo notifikácia spätne informovala vždy keď Vaše hodnotenie niekomu pomôže? *

Označte iba jednu elipsu.

určite nie

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

určite áno

Charakteristika respondenta

23. Vaše pohlavie *

Označte iba jednu elipsu.

☐ Muž

☐ Žena

24. Váš vek *

Označte iba jednu elipsu.

☐ 15-25

☐ 26-36

☐ 37-45

☐ 46-55

☐ 55 a viac

25. Kraj odkiaľ pochádzate *

Označte iba jednu elipsu.

☐ Bratislavský kraj

☐ Banskobystrický kraj

☐ Košický kraj

☐ Nitriansky kraj

☐ Trenčiansky kraj

☐ Trnavský kraj

☐ Prešovský kraj

☐ Žilinský kraj

26. Dosiahnuté vzdelanie *

Označte iba jednu elipsu.

- ☐ základné
- ☐ stredoškolské
- ☐ vysokoškolské

Tento obsah nie je vytvorený ani schválený spoločnosťou Google.

Google Formuláre