

OBSAH

PREDSLOV	5
1 ÚVOD DO MYSTERY SHOPPINGU AKO VÝSKUMNEJ METÓDY ...	7
1.1 Mystery shopping ako metóda marketingového výskumu	7
1.2 Vývoj mystery shoppingu	8
1.3 Aproximácia pojmu Mystery shopping	9
Otázky a úlohy	15
Zhrnutie	15
2 FORMY MYSTERY SHOPPINGU.....	16
2.1 Formy mystery shoppingu	16
2.2 Náročnosť foriem mystery shoppingu na informačné technológie	19
Otázky a úlohy	22
Zhrnutie	22
3 PROCES MYSTERY SHOPPINGU.....	23
3.1 Proces mystery shoppingu	23
3.1.1 Prípravná fáza	26
3.1.2 Realizačná fáza	27
3.1.3 Fáza výsledkov.....	28
Otázky a úlohy	30
Zhrnutie	30
4 MYSTERY SHOPPER A ETICKÝ ASPEKT MYSTERY SHOPPINGU	31
4.1 Mystery shopper.....	31
4.2 Etický kódex.....	34
Otázky a úlohy	37
Zhrnutie	37
5 APLIKAČNÉ MOŽNOSTI MYSTERY SHOPPINGU.....	38
5.1 Aplikačné možnosti mystery shoppingu.....	38
5.2 Výhody a nevýhody mystery shoppingu.....	40
Otázky a úlohy	43
Zhrnutie	43
6 VYUŽITIE MYSTERY SHOPPINGU V PRAXI.....	44
6.1 Praktická aplikácia mystery shoppingu	44

6.2	Prípravná fáza.....	44
6.3	Realizácia mystery shoppingu	50
6.4	Výsledky mystery shoppingu.....	51
6.4.1	Exteriér.....	51
6.4.2	Interiér.....	56
6.4.3	Mystery story	59
6.4.4	Zamestnanec.....	61
6.5	Prezentácia výsledkov.....	67
6.5.1	Prezentácia výsledkov v kontexte skúmaných objektov	69
	Otázky a úlohy	84
	Zhrnutie	84
	ZOZNAM OBRÁZKOV, GRAFOV, SCHÉM A TABULIEK.....	85
	ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ZDROJOV	87
	ZOZNAM PRÍLOH	92