

Příloha: Scénář dotazníkového šetření

Cíl dotazníkového šetření:

Odborně uspořádat současné názory respondentů

Získat bližší přehled o klientele společnosti L'Oréal Česká republika s.r.o. Zjistit míru spokojenosti dotazujících k výrobkům a službám společnosti Získat nové poznatky za účelem řešení a vytvoření návrhů opatření

Metodika a zaměření dotazníkového šetření:

Objektivita vědeckého výzkumu závisí na vědecky správném vymezení problematiky a precizním formulování otázek výzkumu na jedné straně, ale stejně tak na výstižném výběru a použití adekvátní výzkumné metody. Autorka práce si stanovila dvě techniky sběru informací – dotazníkové a terénní šetření. Samotný návrh dotazníku byl vytvořen na internetové platformě Survio.com a byl konzultován s kvalifikovanými odborníky marketingového oddělení L'Oréal Česká republika s.r.o. V dotazníkovém šetření byl zhotovený dotazník umístěn na sociální síť k vyplnění. Terénní šetření mělo dále za úkol zachytit širší okruh respondentů. Autorka proto dotazník v tištěné podobě předkládala dotazujícím před prodejny DM a Rossmann, do kterých společnost distribuuje své zboží.

Všechny odpovědi byly graficky znázorněny a zpracovány prostřednictvím programu Microsoft Excel a Microsoft Word. Konstrukce dotazníku byla tvořena z 10 otázek, z toho 7 uzavřených a 3 otevřených.

Na základě výsledků z obou šetření byly zjištěny problematické oblasti. Z těchto oblastí byly následně řešeny a vytvářeny návrhy opatření a doporučení, která povedou ke zvýšené spokojenosti zákazníků společnosti L'Oréal Česká republika s.r.o.

Obsahové zaměření dotazníku:

Úvod:

Dobrý den,

Věnujte prosím několik minut svého času vyplněním následujícího dotazníku. Jeho výsledky mi poslouží v psaní praktické části mé bakalářské práce na téma „*Návrhy opatření ke zvýšení spokojenosti zákazníků vybraného podniku*“ na České zemědělské univerzitě v Praze.

Dotazník vyplňujte s co nejpřesnějšími údaji. Velice mi jeho vyplněním pomůžete.

Děkuji.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- a) Žena
- b) Muž

2. Kolik Vám je let?

- a) 14-18
- b) 19-25
- c) 26-35
- d) 36-45
- e) 46-60
- f) 60-více

3. Věděli jste, že hlavní francouzská společnost L'Oréal S.A. má pod sebou značky jako jsou: La Roche-Posay, Lancôme, Giorgio Armani či NYX Professional Make-up?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Vím o jiných, než výše uvedených

4. Jaké produkty společnosti společnosti L'Oréal používáte a v jakých obchodech je kupujete?

Napište jednu nebo více slov...

5. Věděli jste, že firma L'Oréal netestuje své produkty na zvířatech?

- a) Ano
- b) Ne

6. Slyšeli jste někdy o termínu Episkin?

- a) Ano
- b) Ne

7. Pokud byste chtěli na společnosti něco zlepšit nebo změnit, co by to bylo?

Napište jedno nebo víc slov...

8. Znáte a používáte některé z těchto konkurenčních značek? (Schwarzkopf, Avon, Maxfactor, Bourjois, Yves Rocher, Nivea).

Napište jedno nebo více slov...

9. Jaká je kvalita zboží ve srovnání s konkurencí?

- a) Mnohem lepší
- b) O něco lepší
- c) Zhruba stejná
- d) O něco horší
- e) Mnohem horší

10. Doporučil/a byste společnost a její produkty svým přátelům?

- a) Určitě ano
- b) Pravděpodobně ano
- c) Nevím
- d) Pravděpodobně ne
- e) Určitě ne

Počet respondentů:

Celého výzkumu se zúčastnilo 85 respondentů ve věku 19-60 let

Délka šetření:

Dotazníkové šetření probíhalo necelý měsíc, a to v rozmezí od 1. do 25. srpna 2022.