

Příloha 1: Dotazník

Máte před sebou dotazník, který slouží k vypracování diplomové práce. Jedná se o otázky týkající se obecně zákaznického chování při dodavatelském vztahu na trhu s plynem. Děkuji za Váš čas, který tomu věnujete.

Vyberte jednu odpověď.

1. Jste plátcem za odebraný plyn v domácnosti pro rodinný dům nebo byt? Pokud ne, prosím dále nepokračujte.

Ano

Ne

2. Věk osoby – plátce plynu za domácnost:

do 34

35 – 49

50 – 64

65 – a více

3. Žijete v domácnosti jako:

jednotlivec

v manželství/partnerství bez dětí

v manželství/partnerství s dětmi

otec/matka s dětmi

v manželství/partnerství již bez závislých dětí na domácnosti

samoživitel/ka s dětmi

4. Vaše domácnost se nachází v obci, která má počet obyvatel:

do - 100 000

100 000 a víc

5. Vaše domácnost je v:

domě

bytě

6. Uveďte na základě vlastních zkušeností, do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními:

Vyjádření	určitě ano	spíš ano	spíš ne	určitě ne
Změnu dodavatele realizuji vlastním výběrem				
Informační zdroje pro výběr dodavatele plynu jsou dostupné				
Předkládané nabídky cen za dodávku plynu jsou jasné				
Hlídám si dobu platnosti svého sjednaného produktu				

7. kolikrát jste v minulosti změnil dodavatele plynu?

nikdy

jednou

2krát

3krát

4krát

více než 4krát

8. Co Vás přesvědčilo k výběru svého současného dodavatele plynu?

reklama,

telefonická nabídka prodejce energií,

převzal/a jsem po původním plátcí

doporučení známých,

webové stránky specializovaných kalkulátorů,

podomní návštěva prodejce energií.

9. Seřad'te následující faktory podle toho, jak jsou pro vás důležité v zákaznickém vztahu s dodavatelem plynu:*

**Změňte pořadí položek dle svých preferencí (1. - nejdůležitější, poslední - nejméně důležitý)*

faktor	Pořadí
reference o dodavateli plynu	
cena produktu	
typ smlouvy produktu (na dobou určitou/neurčitou)	
dostupnost pobočky v místě bydliště zákazníka	

10. Pokud Vám prodejce energií zprostředkoval změnu dodavatele plynu, uveďte jeho hodnocení:*

**Jestliže Vám nikdo změnu dodavatele plynu nezprostředkoval, tak prosím vyplňte v každém řádku nevím/nedokážu posoudit.*

aspekty	ano	spíše ano	spíše ne	ne	nevím/ nedokážu posoudit
Ocenil/a jste, že vám byla učiněna nabídka?					
Odpovídala nabídka Vaším představám?					
Důvěřoval/a jste prodejci při poskytnutí nabídky?					
Uvažoval/a jste již před nabídkou o změně dodavatele plynu?					
Byla komunikace s prodejcem plynu pro Vás přínosem?					
Zvažoval/a jste rozhodnutí s prodejcem rovnou sjednat smlouvu?					
Doporučil/a byste známým tento způsob změny dodavatele?					

11. Jak byste obecně zhodnotil/a svou celkovou zkušenost s prodejcem plynu?

velmi spokojen/a

spíše spokojen/a

spíše nespokojen/a

velmi nespokojen/a

12. V případě, že Vás kontaktuje prodejce energií a poskytne nabídku pro změnu dodavatele plynu, necháte si porovnat její výhodnost ceny oproti stávající smlouvě?

určitě ano

spíše ano

spíše ne

určitě ne

13. Je Vaše domácnost schopná unést náklady na zajištění přiměřeného vytápění?

určitě ano

spíše ano

spíše ne

určitě ne