

## **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. Uved'te na základě vlastních zkušeností, do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními:**

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

**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