

# 1) Dotazník pro potřeby diplomové práce

Loajalita zákazníka ke konkrétní značce podniku

**Pohlaví:** muž žena

**Věk:** \_\_\_\_\_

**Příjmová kategorie (čistý příjem)** do 15 tis. Kč  
15 - 25 tis. Kč  
25 – 35 tis. Kč  
Nad 35 tis Kč

**Zajímám se o zdravý životní styl:** Ano Ne

**S firmou Kitl jsem se setkal/a:** Nikdy dřív  
Vím o ní, ale nikdy jsem nic neochutnal/a  
Jejich produkty jsem již chutnal/a  
Občas kupuji jejich výrobky  
Pravidelně nakupuji jejich výrobky

<b>Konzumace a nákup sirupů</b>	<b>Vždy</b>	<b>Často</b>	<b>někdy</b>	<b>Skoro nikdy</b>	<b>nikdy</b>
Kupujete a pijete sirupy?	1	2	3	4	5

<b>Co je při nákupu důležité</b>	<b>Určitě ano</b>	<b>Spíše ano</b>	<b>Nevím/ trochu</b>	<b>Spíše ne</b>	<b>Vůbec ne</b>
<b>Hraje pro vás cena důležitou roli při nákupu sirupu?</b>	1	2	3	4	5
<b>Je pro vás důležité, z čeho je sirup vyráběn?</b> (ovocná složka, zdali obsahuje dochucovadla apod.)	1	2	3	4	5
<b>Je pro vás důležité místo, kde je sirup vyráběn?</b> (regionální produkt, z česka, nebo dovezen ze zahraničí)	1	2	3	4	5
<b>Hraje pro vás velkou roli, kde všude je sirup prodáván?</b> (pouze v malých prodejnách nebo i v supermarketech)	1	2	3	4	5
<b>Je pro vás důležité, jestli si můžete zjistit informace o sirupu?</b> (jeho složení, výživové hodnoty, původ apod.)	1	2	3	4	5
<b>Je pro vás důležité velké množství příchutí sirupů?</b>	1	2	3	4	5
<b>Hraje pro vás důležitou roli chování firmy?</b> (morální image firmy, jestli se např. Zasazuje o lepší životní prostředí atd.)	1	2	3	4	5

<b>Co je po nákupu důležité</b>	<b>Určitě ano</b>	<b>Spíše ano</b>	<b>Nevím/ trochu</b>	<b>Spíše ne</b>	<b>Vůbec ne</b>
<b>Je pro vás chuť sirupu důležitá?</b>	1	2	3	4	5
<b>Jsou pro vás důležité nároky na skladování?</b> (některé sirupy se skladují v lednici apod.)	1	2	3	4	5
<b>Je pro vás trvanlivost sirupu důležitá?</b> (některé sirupy se musí vypít do 30 dnů po otevření)	1	2	3	4	5
<b>Je pro vás důležitá možnost jiného využití sirupu?</b> (jestli lze sirup využít i do cocktailů nebo jiných receptů při vaření, nebo jen jako šťávu)	1	2	3	4	5
<b>Je pro vás důležitá ekologičnost balení?</b> (recyklovatelné skleněné lahve vs. Plastové obaly)	1	2	3	4	5

**Co jiného si myslíte, že je při nákupu sirupu důležité?**

## Sirup firmy Kitl s.r.o. - Syrob

<b>Produktová řada Kitl Syrob</b>	<b>Určitě ano</b>	<b>Spíše ano</b>	<b>možná</b>	<b>Spíše ne</b>	<b>Vůbec ne</b>
<b>Je pro Vás složení Syrobu uspokojivé</b> (ovocná šťáva + dužnina 100 %, kyselina citronová, konzervant, přírodní aroma)	1	2	3	4	5
<b>Preferoval/a byste Syrob před jiným sirupem i proto, že se jedná o regionální produkt?</b> (vyráběn v Jablonci nad Nisou)	1	2	3	4	5
<b>Jste spokojeni s tím, kde všude lze Syrob zakoupit?</b> (malé obchody např. zdravá výživa, e-shop, vybrané supermarkety, nově McDonald's)	1	2	3	4	5
<b>Informace o Syrobu lze nalézt na každé lahvi nebo na internetu. Stačí Vám to?</b> (jeho složení, výživové hodnoty, původ apod.)	1	2	3	4	5
<b>Syrob je momentálně nabízen v sedmi příchutích. Stačí Vám tento výběr?</b> (máta, višně, malina, zázvor, černý bez, grapefruit, rybíz)	1	2	3	4	5
<b>Výrobce Syrobu, firma Kitl s.r.o. aktivně přispívá v regionu. Zvyšuje to ve Vašich očích hodnotu jejich výrobků?</b> (Firma např. zrekonstruovala historické památky v regionu nebo postavila naučnou turistickou stezku)	1	2	3	4	5
<b>Chutná Vám Kitl Syrob? (libovolný druh)</b>	1	2	3	4	5
<b>Jsou pro Vás nároky na skladování překonatelnou překážkou?</b> (v chladu a temnu)	1	2	3	4	5
<b>Syrob by se měl spotřebovat do 30 dnů po otevření. Je to pro Vás překonatelná překážka?</b>	1	2	3	4	5
<b>Syrob lze kromě šťáv využít i pro přípravu limonád i alkoholických nápojů, jste spokojen/a s touto možností?</b>	1	2	3	4	5
<b>Syrob se prodává zásadně ve skleněných recyklovatelných lahvích. Jste s tím spokojeni?</b>	1	2	3	4	5
<b>Byl/a byste ochotný/á zaplatit za lahev Syrobu 119 Kč, když víte, že se jedná o vysoce kvalitní produkt?</b>	1	2	3	4	5

## 2) Dotazník k průzkumu spokojenosti a loajality zákazníka podle metody ECSI

Loajalita zákazníka ke konkrétní značce podniku

Elektronická verze dotazníku dostupná na:

<https://www.surveio.com/survey/d/E2Y8M7L2P4J5V4A8P>