

FECSCKEPALOTA VENDÉG ELÉGEDETTSÉG 2018



Készült a Fecskepalota által kiadott
kérdőív segítségével

Készítette: Hegyi Bella

BEVEZETŐ

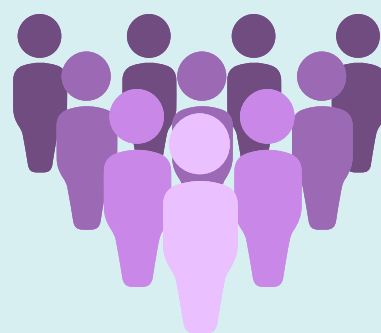
A 2018-as felmérés során 214 vendéget kérdeztünk meg a Fecskepalota által nyújtott szolgáltatások elégedettségével kapcsolatban.

A kérdőívek kitöltése 2018.01.05. - 2018.12.13. között zajlott.

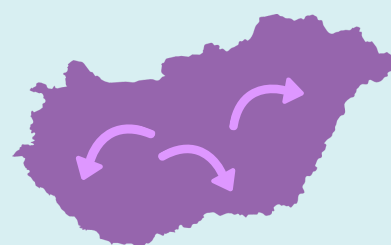
Számos szempont alapján közelítettük meg az **elégedettséget** illetve kérdeztünk rá **javaslatokra**, **integrációs folyamatokra**, a **vendégkör** megismerésére és a visszatérési szándékra.

A VENDÉGKÖR

- 72% nő és 28% férfi
- átlagéletkor 49 év



- **Érkezési hely:**
 - 35 % Budapest és környéke
 - 16% Dél-Alföld
 - 15% Alföld középső része
 - 8% Nyugat-Magyarország
 - 7%Dél-Dunántúl
 - 7% Balaton környéke
 - 6% Tiszántúl északi része
 - 6% Észak-Magyarország



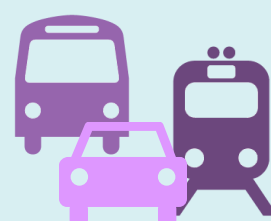
- **Honnan hallott a Fecskepalotáról?**

- 59% Internet
- 28% ismerős ajánlotta
- 13% más: Erzsébet Program, intézmények, munkahely



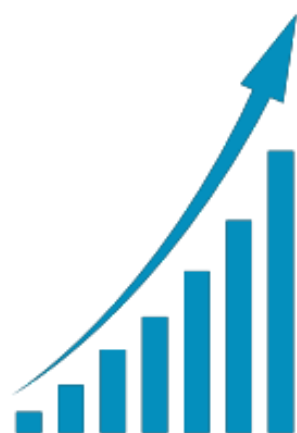
- **Mivel érkezett?**

- 75% autó
- 6% vonat
- 18% busz
- 1% vonat és busz



ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓK

A Fecskepalota vendégeinek elégedettségét a lentebb látható mutatók segítségével elemeztük. Ezeket egytől ötös skálán lehetett értékelni: elégtelen, elégséges, közepes, jó és jeles.



100% jó és jeles

- A vendéglátásban dolgozó munkatársak értékelése

99% jó és jeles

- A Fecskepalota kis parkjának értékelése
- A sporteszközök értékelése
- A Fecskepalotában való üdülés értékelése
- A Fecskepalota tisztaságának értékelése

98% jó és jeles

- Az üdülés közben biztosított programok értékelése

94% jó és jeles

- Ételek minősége és mennyisége
- Szobák felszereltsége és tisztasága
- Fürdőszobák felszereltsége és tisztasága

Kevesebb, mint 6%-os válaszarány a közepes, 0,5% az elégséges és 1,9% az elégtelen kategóriában a maximum

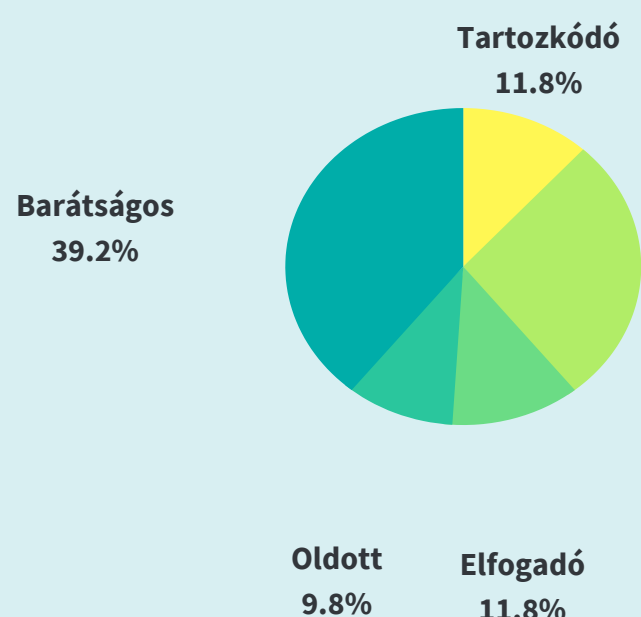
INTEGRÁCIÓ AZ ÜDÜLÉS ALATT

Kivel töltötte az üdülését?

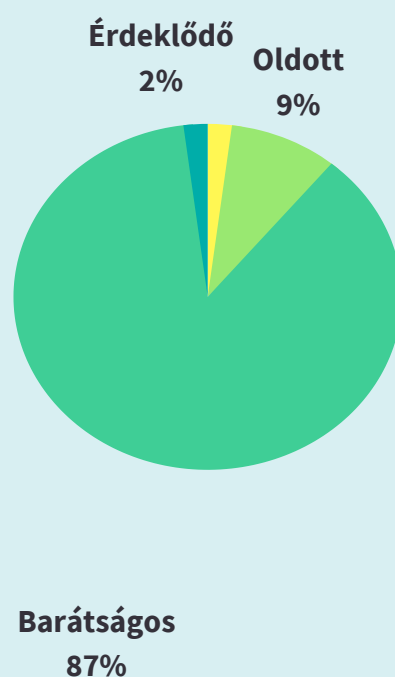
- 50% családdal
- 16% szervezett csoporttal
- 18% házastárssal/élettárssal
- 14% barátokkal
- 2% egyedül



Hogyan érezte magát az üdülés elején és végén ?



Az elején



A végén

JAVASLATOK ÉS BENYOMÁS



Miért választották a Fecskepalotát?

ajánlás
családias
túrázás
környezet
Erzsébet Program
programok

Mi tetszett a legjobban?

csendpark sport
nyugalom otthonos
minden
környezet
hangulat

wifi
fürdő
szobák
emeletes ágy

Mi tetszett a legkevésbé?

Mit fejlesztenének a vendégek?

- szobák felszereltsége és nagysága
- légkondicionálás
- külön fürdőszoba
- zuhanyzó
- sport eszközök és játszótér
- jakuzzi
- térerő és internet



ÁLTALÁNOSÁGBAN A FECESKEPALOTÁRÓL

Leggyakrabban használt szavak a Fecskepalota jellemzésekor a következők:



Nyugodt

Barátságos

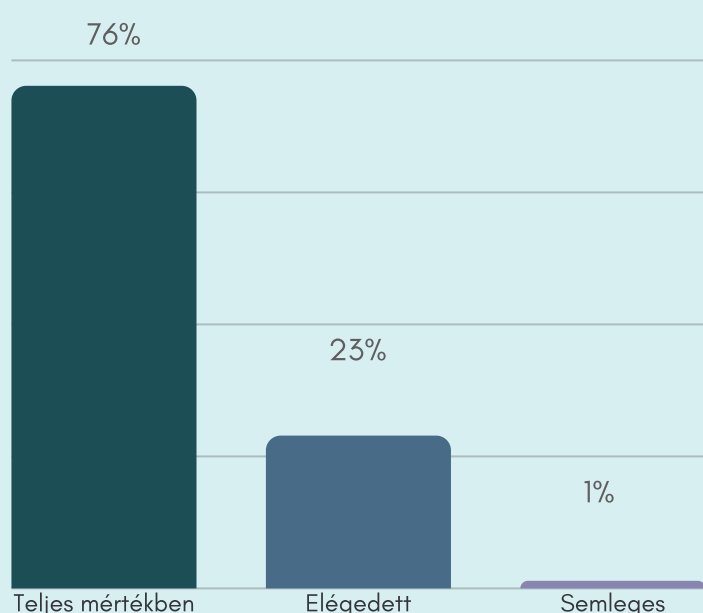
Családias

Otthonos

Csodás

Szuper

Általában ennyire elégedettek a vendégek:



VISSZATÉRÉS ÉS AJÁNLÁS

99,5% visszatérne a megkérdezett vendégek közül és **100%** ajánlaná ismerőseinek a Fecskepalotát.



VISSZATEKINTÉS: 2017 ÉS 2018

A tavalyi elemzéshez viszonyítva idén is kiváló értékeléseket kapott a Fecskepalota az elégedettségére vonatkozóan.



A válaszok olyan nagy mértékben oszlanak meg az értékelési jegyek között, hogy szép letisztult képet kaphattunk a vendégek véleményéről. A lenti összefoglaló táblázatban láthatjuk, hány százalékos az elégedettség 2018-ban és ez csökkent vagy nőtt a tavalyihoz képest?

Elégtelen, elégséges

Közepes

Jó, jeles

• Szobák	0,2%	↓	5,4%	↑	94,4%	↑
• Fürdőszobák	0,5%	↑	4,5%	↑	95%	↓
• Ételek	1,8%	↑	3,3%	↑	94,9%	↓
• Munkatársak	0%	—	0%	—	100%	—
• Programok	0%	—	1,6%	↑	100%	↓

EREDMÉNYEK

Az idei felmérés is hasonló eredményt hozott, mint a tavalyi. A megkérdezett vendégek olyan magas szintű elégedettségről nyilatkoztak, hogy egy mutató szintje elérte a 100%-os pozitív válaszok számát, négyé pedig a 99%-ot. Ezek pedig a következők: a vendéglátó munkatársakkal (100%), a kis parkkal, a sporteszközökkel, a tisztasággal és a Fecskepalotában való üdülés elégedettsége.

Amennyiben megnézzük a tavalyi jó és jeles kategória átlagait a mért főkategóriák mentén (étel, szoba, fürdő, vendéglátó munkatársak és programok) idén 96,52%-os elégedettségi mutatót kapunk, ami kevesebb, mint 2%-kal különbözik a tavalyitól és megegyezik a 2016-os eredménnyel.



Készült a Szép Jelen Alapítvány megbízásából
2019. január

