

FECSCKEPALOTA VENDÉG ELÉGEDETTSÉG 2019



Készült a Fecskepalota által kiadott
kérdőív segítségével

Készítette: Hegyi Bella

BEVEZETŐ

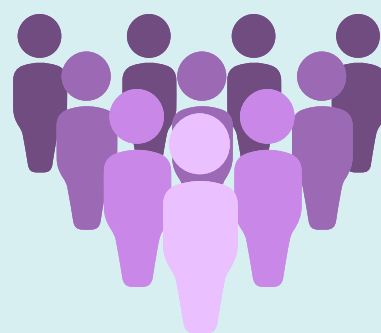
A 2019-es felmérés során 73 vendéget kérdeztünk meg a Fecskepalota által nyújtott szolgáltatások elégedettségével kapcsolatban.

A kérdőívek kitöltése 2019.03.18. - 2019.10.04. között zajlott.

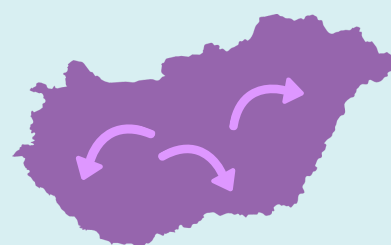
Számos szempont alapján közelítettük meg az **elégedettséget** illetve kérdeztünk rá **javaslatokra**, **integrációs folyamatokra**, a **vendégkör** megismerésére és a visszatérési szándékra.

A VENDÉGKÖR

- 64% nő és 36% férfi
- átlagéletkor 55 év



- **Érkezési hely:**
 - 35 % Budapest és környéke
 - 15% Alföld középső része
 - 14% Balaton környéke
 - 9% Dél-Alföld
 - 9% Tiszántúl északi része
 - 7% Dél-Dunántúl
 - 7% Nyugat Magyarország
 - 4% Észak-Magyarország



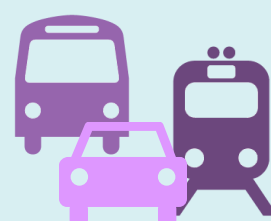
- **Honnan hallott a Fecskepalotáról?**

- 51% internet
- 31% más: Erzsébet Program, intézmények, munkahely
- 16% ismerős ajánlotta
- 2% média



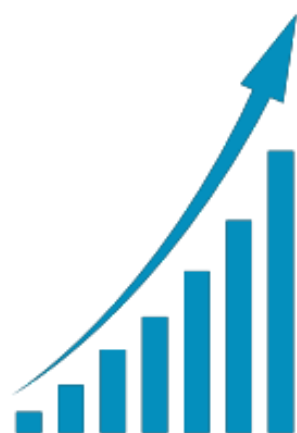
- **Mivel érkezett?**

- 87% autó
- 12% busz
- 1% vonat



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 Fecskepalota tisztasága
- A Fecskepalotában való üdülés

99% jó és jeles

- A sporteszközök
- A vendéglátásban dolgozó munkatársak
- Ételek minősége és mennyisége

97-6% jó és jeles

- A Fecskepalota kis parkja
- Fürdőszobák felszereltsége és tisztasága

95% jó és jeles

- Az üdülés közben biztosított programok
- Szobák felszereltsége és tisztasága

Maximum 5%-os a válaszarány a közepes kategóriában, az elégséges illetve az elégtelen kategóriában pedig 0%.

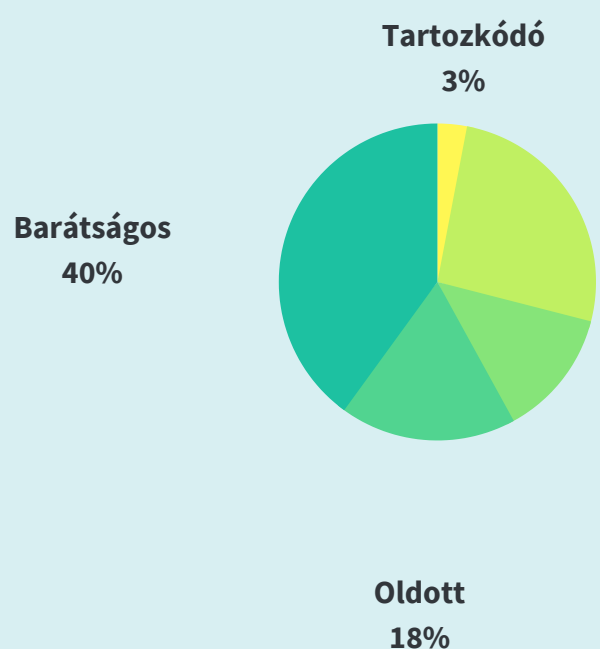
INTEGRÁCIÓ AZ ÜDÜLÉS ALATT

Kivel töltötte az üdülését?

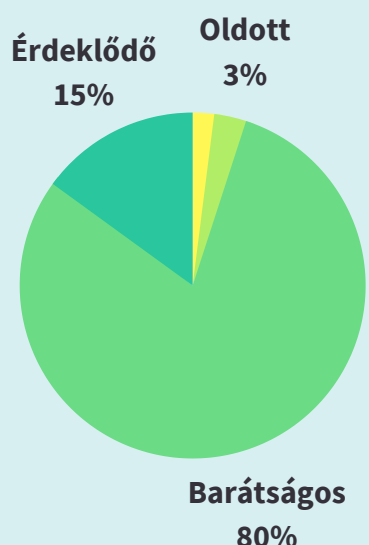
- 68% családdal
- 22% szervezett csoporttal
- 9% barátokkal
- 1% házastárssal/élettárssal



Hogyan érezte magát az üdülés elején és végén ?



Az elején



A végén

JAVASLATOK ÉS BENYOMÁS



Miért választották a Fecskepalotát?

Nyugodt
Voltunk már itt
Ez a lehetőség volt
Környék
Ajánlás
Családias
Programok

Mi tetszett a legjobban?

Ételek
Barátságos
Minden
Programok
Környezet
Kis park
Személyzet
Családiasság
Tornaszoba
Sporteszközök

Mi tetszett a legkevésbé?

Közös fürdő
Ágy
Ilyen nincs

Mit fejlesztenének a vendégek?

- külön fürdőszoba
- légkondicionálás
- ágyak
- szobák felszereltsége
- parkoló
- internet



ÁLTALÁNOSÁGBAN A FECESKEPALOTÁRÓL

Leggyakrabban használt szavak a Fecskepalota jellemzésekor a következők:

Otthonos

Barátságos

Családias

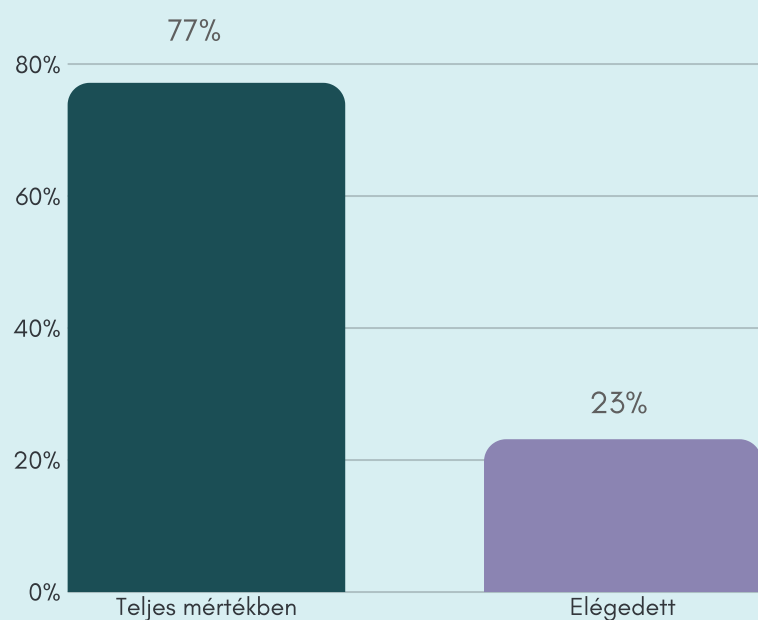
Nyugalmas

Csodás

Szuper



Általában ennyire elégedettek a vendégek:



VISSZATÉRÉS ÉS AJÁNLÁS

98,6% visszatérne a megkérdezett vendégek közül és 100% ajánlaná ismerőseinek a Fecskepalotát.

