

FECSCKEPALOTA VENDÉG ELÉGEDETTSÉG 2017

Készült a Fecskepalota által kiadott
kérdőív segítségével

Készítette: Hegyi Bella



BEVEZETŐ

A 2017-es felmérés során 109 vendéget kérdeztünk meg a Fecskepalota által nyújtott szolgáltatások elégedettségével kapcsolatban.

A kérdőívek kitöltése 2017.04.13. - 2016.11.03. között zajlott.

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

A VENDÉGKÖR

- 69% nő és 31% férfi
- átlagéletkor 45 év

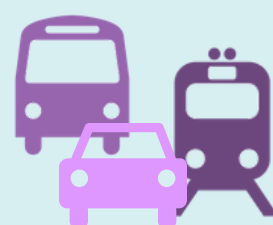
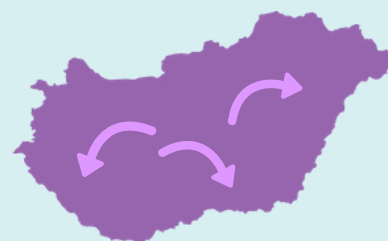
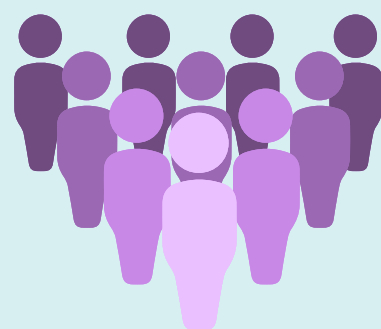
- **Érkezési hely:**
 - 19% Balaton környéke
 - 15% Alföld középső része
 - 14% Budapest és környéke
 - 14% Tiszántúl északi része
 - 14% Dél-Alföld
 - 4% Észak-Magyarország
 - 3% Nyugat-Magyarország
 - 2% Dél-Dunántúl

- **Honnan halott a Fecskepalotáról?**

- 58% Internet
- 23% ismerős ajánlotta
- 19% más: Erzsébet Program, munkahely

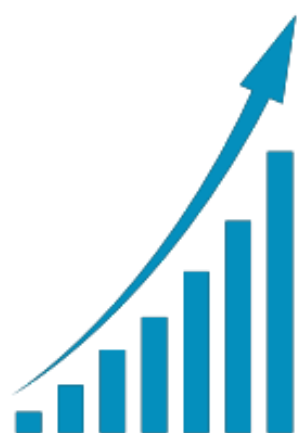
- **Mivel érkezett?**

- 62% autó
- 2% vonat
- 33% busz
- 6% 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
- Az üdülés közben biztosított programok értékelése
- A Fecskepalota tisztaságának értékelése
- A Fecskepalotában való üdülés értékelése

99% jó és jeles

- A Fecskepalota kis parkjának értékelése
- A sporteszközök értékelése

98% jó és jeles

- Ételek minősége és mennyisége

97% jó és jeles

- Szobák felszereltsége és tisztasága
- Fürdőszobák felszereltsége és tisztasága

Kevesebb, mint 3%-os válaszarány a közepes, 0,5% az elégséges és 0% az elégtelen kategóriában

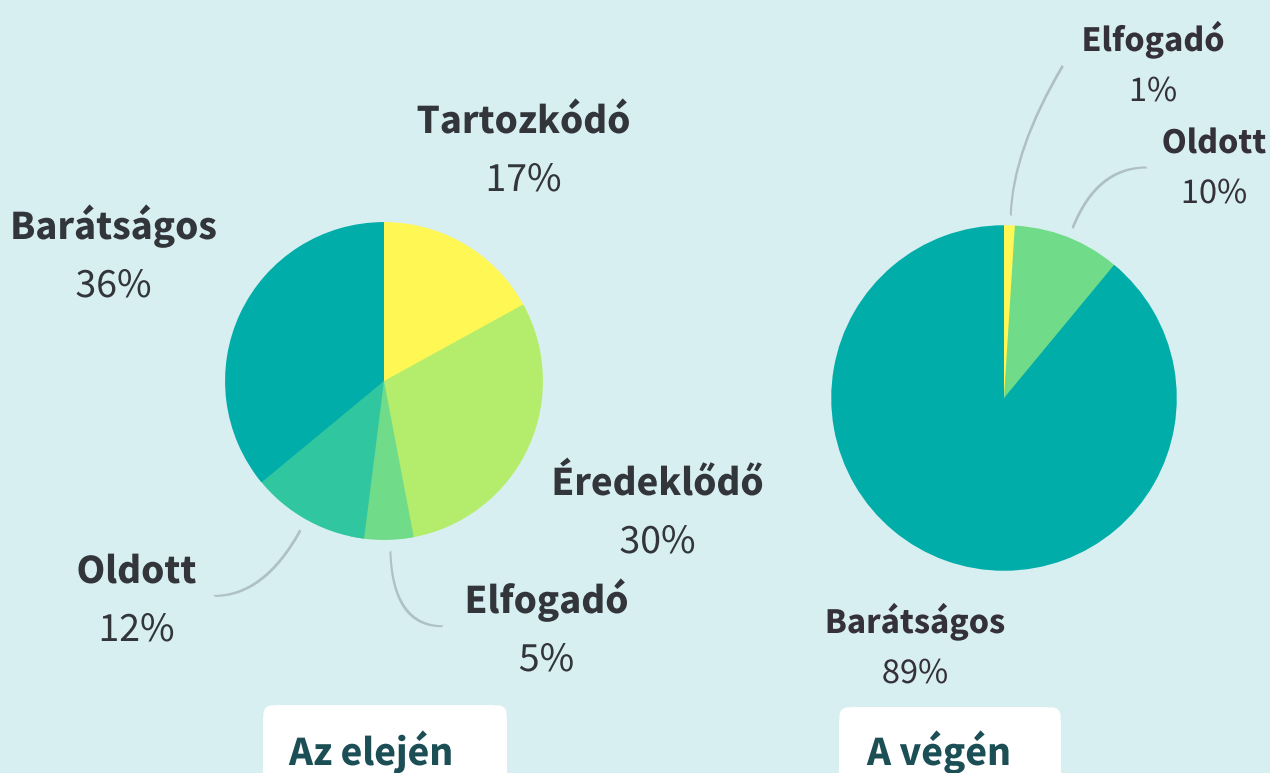
INTEGRÁCIÓ AZ ÜDÜLÉS ALATT

Kivel töltötte az üdülését?

- 54% családdal
- 27% szervezett csoporttal
- 15% házastárssal/élettárssal
- 2% barátokkal
- 2% más társaságban



Hogyan érezte magát az üdülés elején és végén ?



JAVASLATOK ÉS BENYOMÁS



Miért választották a Fecskepalotát?

családiasság
voltam már itt
Erzsébet Program
programok
szimpátiukus
környék miatt
gyerekbarát
ellátás
nyugodt
akadálymentes

ruhazárító
nyikorgó ajtók
konyha felszereltsége
kinyitható ágy
mosdók elhelyezése
kis szobák
udvari világítás
a kerti csap

Mi tetszett a legjobban?

hangulat
minden
környezet
közös helyiségek
családiasság
családbarát
park
kiszolgálás
sporteszközök
programok
nyugalom és csendes
személyzet

Mi tetszett a legkevésbé?

Mit fejlesztenének a vendégek?

- ágyak minősége
- medence
- külön fürdőszoba
- televízió
- ajtók
- szárító/teregető
- térerő



ÁLTALÁNOSÁGBAN A FECSKEPALOTÁRÓL

Leggyakrabban használt szavak a Fecskepalota jellemzésekor a következők:



Családias

Kitűnő

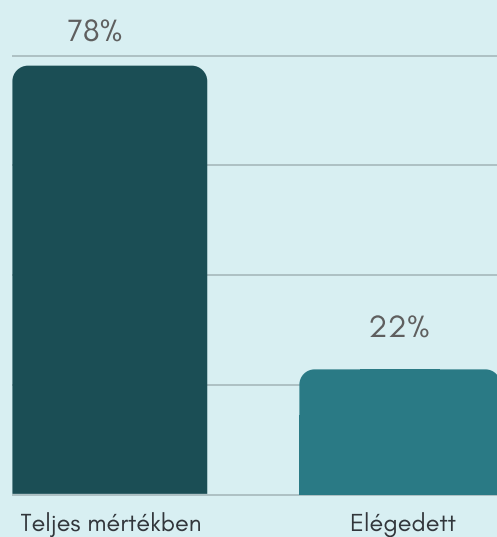
Nyugodt

Kellemes

Kiváló

Szuper

Általában ennyire elégedettek a vendégek:



VISSZATÉRÉS ÉS AJÁNLÁS

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



VISSZATEKINTÉS: 2016 ÉS 2017

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



A válaszok olyan nagymértékben oszlanak meg az értékelési jegyek között, hogy szép letisztult képet kaphattunk a vendégek véleményéről. A lenti összefoglaló táblázatban láthatjuk, hány százalékos az elégedettség 2017-ben és ez csökkent vagy nőtt a tavalyihoz képest?

	Elégtelen, elégséges	Közepes	Jó, jeles
--	----------------------	---------	-----------

• Szobák	0,5% ↑	1,9% ↓	97,6% ↑
• Fürdőszobák	0% ↓	2,9% ↓	97,1% ↑
• Ételek	0% ↓	1,9% ↓	98,1% ↑
• Munkatársak	0% —	0% —	100% —
• Programok	0% —	0% ↓	100% ↑

EREDMÉNYEK

Az idei felmérés is hasonló eredményt hozott, mint a tavalyi. A megkérdezett vendégek olyan magas szintű elégettségről nyilatkoztak, hogy két mutató szintje is elérte a 100%-os pozitív válaszok számát. Ez a két mutató pedig nem más mint a vendéglátó munkatársakkal és a programokkal való elégedettség.



Amennyiben megnézzük a tavalyi jó és jeles kategória átlagait a mért főkategóriák mentén (étel, szoba fürdő, vendéglátó munkatársak és programok) idén 98,56%-os elégedettségi mutatót kapunk, ami majdnem 2%-kal nagyobb, mint a 2016-os.

Készült a Szép Jelen Alapítvány megbízásából
2017 december 12.

