

2014.

## FOGYASZTÓI ATTITŰD-VIZSGÁLAT

*„Mit gondol az állampolgár?”*

**MOM SPORT Uszoda és Sportközpont**

- koncepció

*„Nézd meg, hogyan csinálja a legjobb.  
Tedd rendszerét sajátoddá.  
Fejleszd tovább.”*  
**Brian Tracy**

MOM  
SPORT  
USZODA ÉS SPORTKÖZPONT

## ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG: miért kérdeztünk?

- A MOM Sportközpont egy multifunkcionális rendezvénycsarnok, Budapest egyik legfejlettebb üzleti- és szálloda negyedében helyezkedik el, 13 000 m<sup>2</sup> beépített felülettel.
- A Sportközpont szolgáltatásainak a célja elsősorban a területben élő emberek egészségkultúrájának a fejlesztése. A működtetés során kiemelt jelentőséggel bír a nyújtott szolgáltatások köre: sportszolgáltatások, pályabérlés, uszoda, kültéri/fedett medence, oktatás, parkolás-szolgáltatás biztosítása.
- A hatékony szolgáltatói munka egyik fontos összetevője, hogy a nyújtott szolgáltatások kapcsán az vevő szerepkörben lévő állampolgárt ne „probléma-forrásként”, hanem ügyfélként kezeljék, aki emberséges, ügyfélközpontú ügykezelést és bánásmódot igényel.
- A kliens számára a szolgáltatás igénybevétele során a mielőbbi, legegyszerűbb megoldás, nem pedig az elintézés folyamata a fontos. Ezt a természetes, józan szemléletet kell, hogy magáévá tegye, s fejlessze a MOM Sportközpont ügyfélszolgálatának és ügyintézésnek új kultúrája és rendszere.
- Az ügyintézés és ügyfél kommunikáció (ügyfélkapcsolati munka) színvonala az adott szervezet, intézmény szakmai munkájával egyenértékű arculatformáló elem, mely legalább annyira fontos, mint a nyújtott szolgáltatások tényleges tartalma.
- **CÉL 1:** A MOM Sportközpontnak fontos a szolgáltatást igénybe vevő állampolgár véleménye.
- **■** A kiszolgálással foglalkozó munkatársak jobban kezeljék az ügyfélkapcsolatokat, kéréseket.
- **VÉGSŐ CÉL:** A vevőkkel történő kapcsolattartás minden formájában humánus, segítőkész, udvarias kommunikáció -> az ügyfelek elégedettségének növelése.

## ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG: kiket kérdeztünk?

A megkérdezés során az ún. „egyszerűen elérhető személyekre” koncentráltunk. Ennek lényege, hogy olyan embereket vizsgáltunk, akik könnyen elérhetőek. A megkérdezés azokra fókuszált, akik az ügyfélfogadási időben a szolgáltatást igénybe veszik. A felmérést a MOM Sport saját emberi-erőforrásállományával végezte.

## ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG: hogyan kérdeztünk?

Az elégedettségmérésre a MOM Sportközpont területén került sor 2014. májusában. Az adatgyűjtésre úgy került sor, hogy a helyszínen 2 kérdezőbiztos (host + hostess) a szolgáltatás igénybe vételének idejében, szűrőpróbaszerűen, a szolgáltatást igénybe vevő állampolgárok közül választott ki személyeket. Összesen 761 értékelhető vélemény került kiértékelésre.

## 1. ÁLTALÁNOS ÜGYFÉLFORGALMI ADATOK

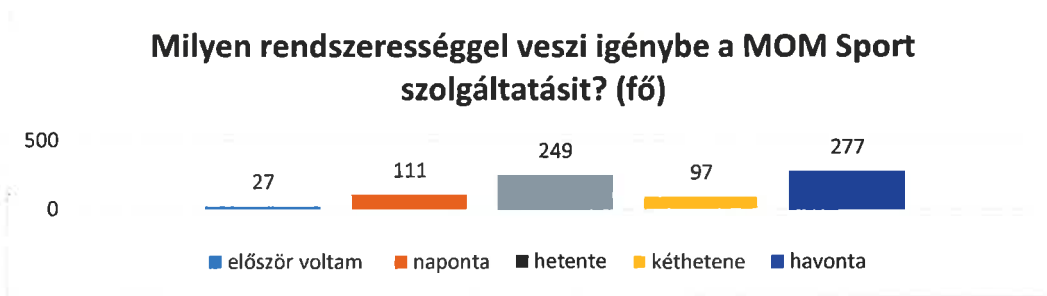
1.1 2013 márciusa óta a Hegyvidéki Önkormányzat által alapított gazdasági társaság látja el a kerületi tulajdonú Csörsz utcai sportcsarnok üzemeltetését. Mennyire elégedett Ön az azóta elvégzett fejlesztésekkel?



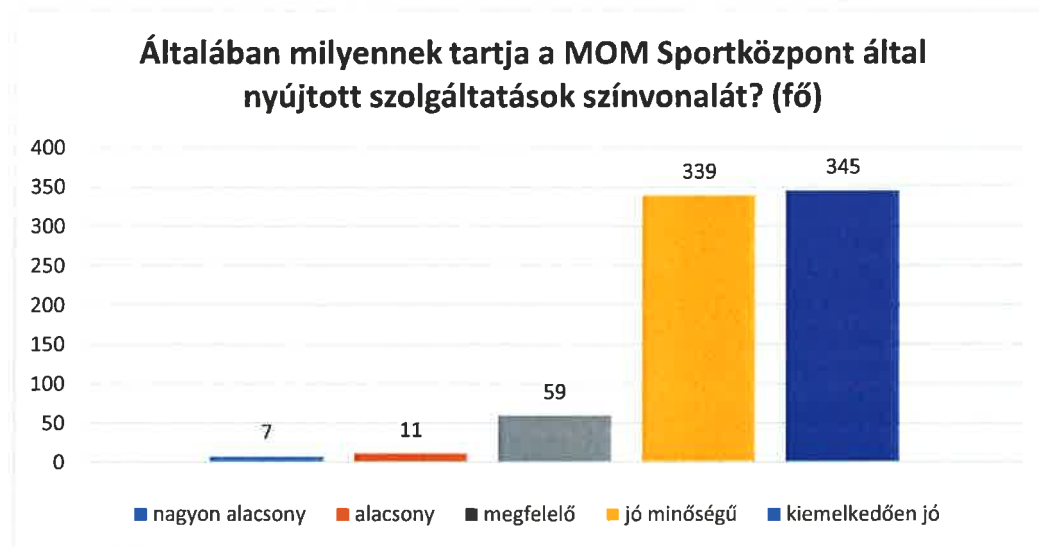
1.2. A Sportközpont új vezetése a sportkínálat folyamatos szélesítése mellett a rendezvényhelyszín arculatát tekintve is változtatásokat vezetett be (új név, új logó). Mennyire nyerte el az Ön tetszését ez a változtatás?



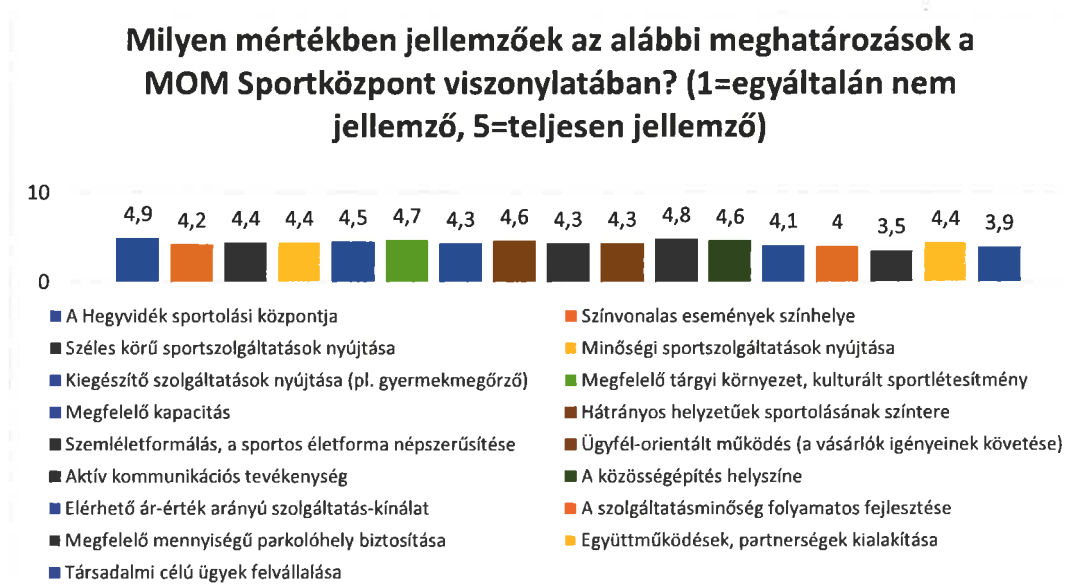
### 1.3. Milyen rendszerességgel veszi igénybe a MOM Sportközpont szolgáltatását?



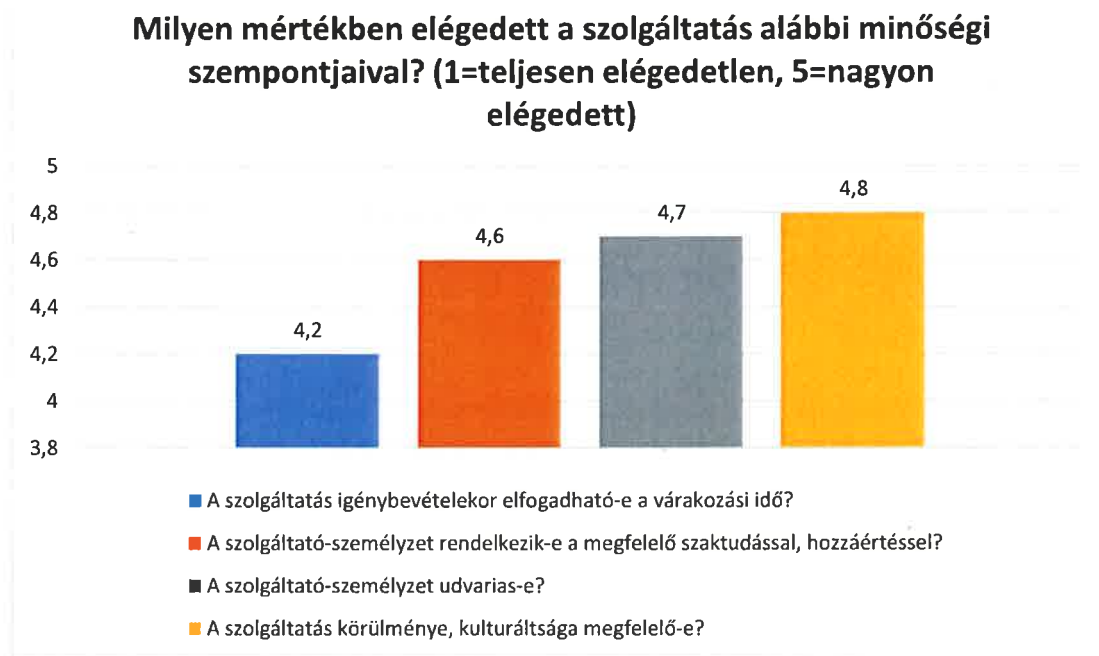
### 1.4. Általában milyennek tartja a MOM Sportközpont által nyújtott szolgáltatások színvonalát?



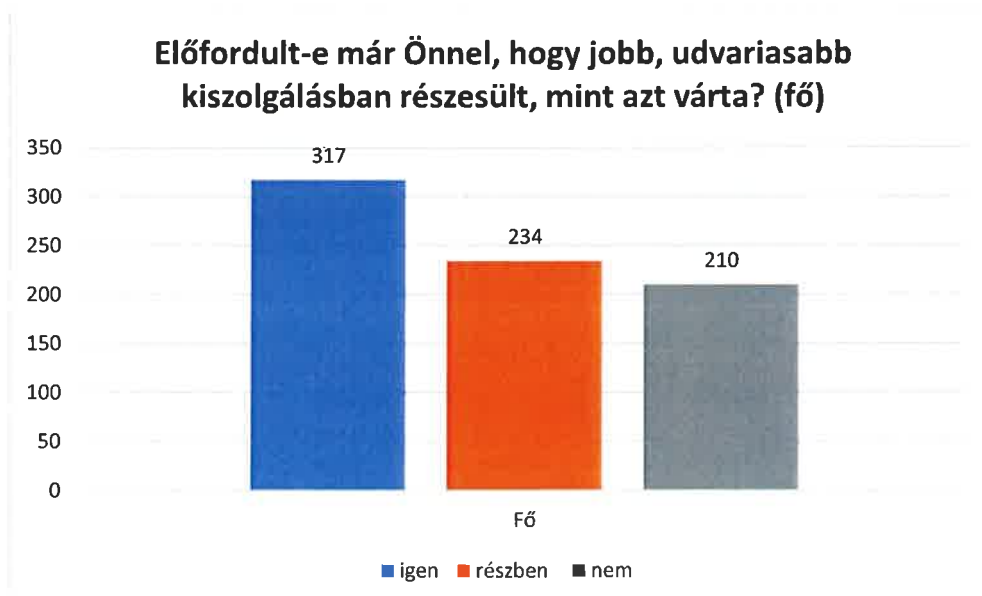
### 1.5. Milyen mértékben jellemzőek az alábbi meghatározások a MOM Sportközpont viszonylatában? (1=egyáltalán nem jellemző, 5=teljesen jellemző)



**1.6. Milyen mértékben elégedett a szolgáltatás alábbi minőségi szempontjaival?  
(1=teljesen elégedetlen, 5=nagyon elégedett)**

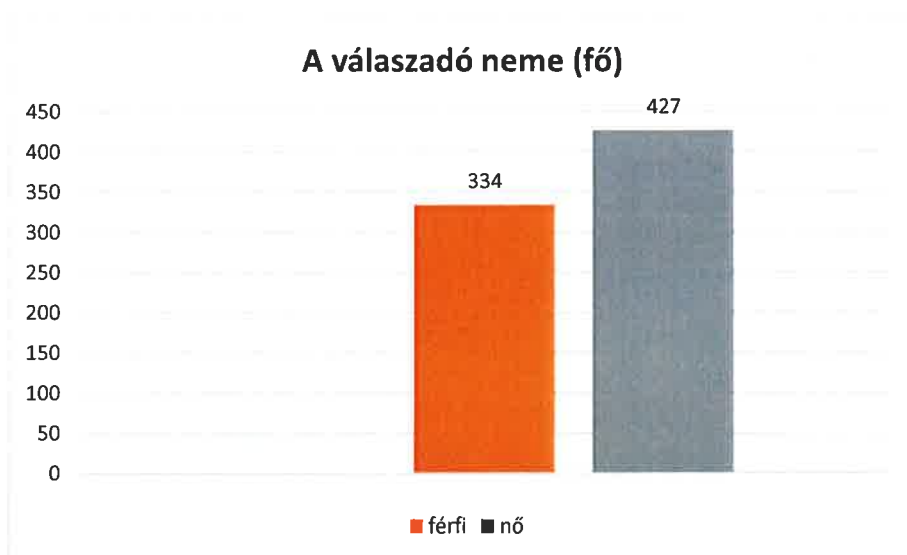


**1.7. Előfordult-e már Önnel, hogy kellemesen csalódott, mert jobb, udvariasabb kiszolgálásban részesült, mint azt várta?**

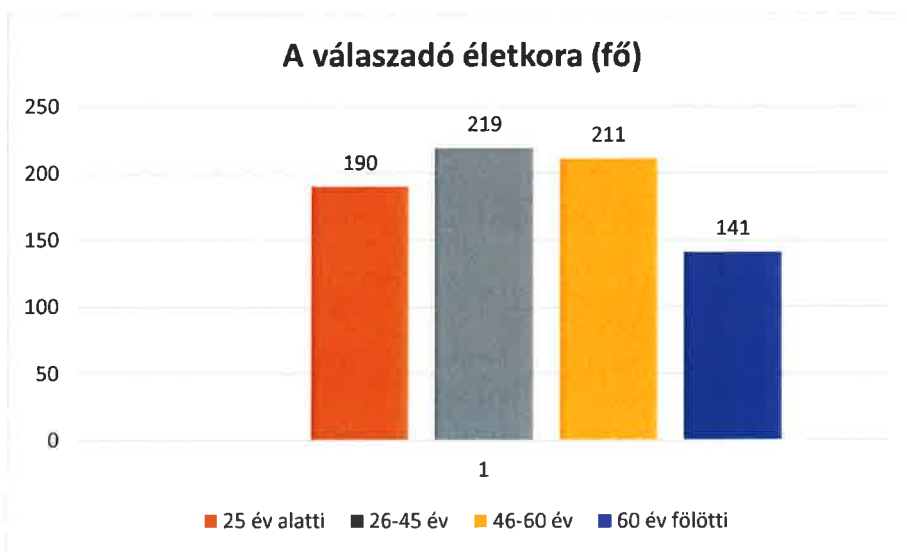


## 2. ÜGYFÉLADATOK

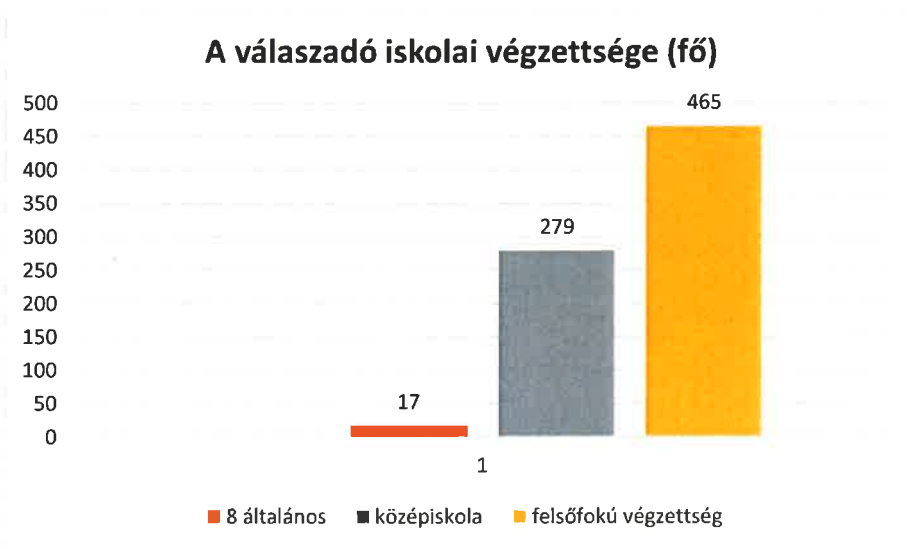
### 2.1. A válaszadó neme



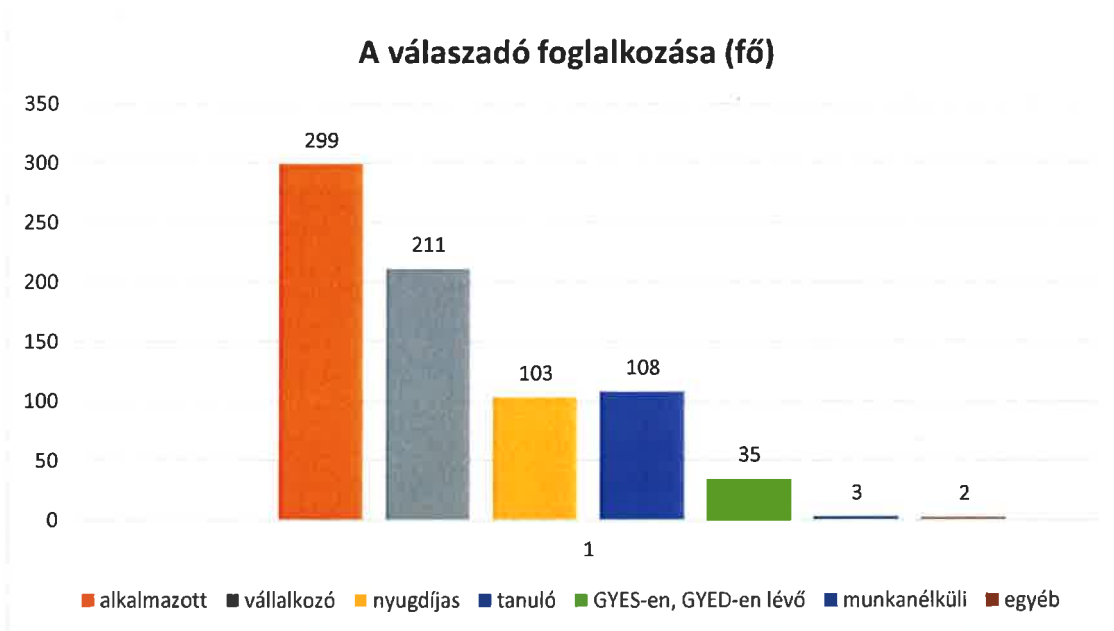
### 2.2. A válaszadó életkora



### 2.3. A válaszadó iskolai végzettsége



## 2.4. A választadó foglalkozása



Dátum: Budapest, 2014. október 13.

**PH-SPORT**  
USZODA ÉS SPORTKÖZPONT  
Budapesti Sportcsarnok és Sportközpont Kft.  
1123 Budapest, Csörsz u. 14.  
Adószám: 24251877-2-43  
E-mail: 10401093-50526681-84491014

Pályázó aláírása, PH