

Утверждаю
Директор  Т.В.Себекина
"28" декабря 2017

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ МАРКЕТИНГОВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ
на тему
«Определение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг»

Цель – определить уровень удовлетворенности у потребителей качеством оказания услуг театром.

Выборка – случайная

Всего за год было опрошено 680 человек.

Результаты исследования:

1. Знаете ли вы о услугах театра?

да 615 чел. (90,5%)

нет 65 чел. (9,5%)

2. Доступны ли услуги театра для инвалидов и других маломобильных групп населения?

Да 326 чел. (48%)

Частично 306 чел. (45%)

нет 48 чел. (7%)

3. Удовлетворяют ли вас благоустройство и содержание помещения организации и территории (внешний вид помещений, качество уборки помещений и территории, оформление и освещение, температурный режим и т.д.)?

да 451 чел. (45%)

нет 34 чел. (5%)

частично 195 чел. (55%)

4. Считаете ли вы, что работники театра вежливы, доброжелательны и внимательны:

да 666 чел. (98%)

нет (0%)

Частично 14 чел. (2%)

6. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий (концертов, спектаклей, фестивалей):

Полностью	632 чел.	(93%)
Частично	48 чел.	(7%)
не удовлетворяет		(0%)

7. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым посетить мероприятия данной организации:

Да	666 чел.	(98%)
Нет		(0%)
пока не знаю	14 чел.	(2%)

Вывод:

В результате исследования было выявлено, что 85% опрошенных зрителей положительно отзываются о деятельности театра.

Исследование проводил специалист по маркетингу Гичева Ю.А.