

Додаток А.

Опитування клієнтів проводиться з метою покращення якості надання перукарських послуг, а також можливого розширення спектру послуг, враховуючи потреби споживачів.

1. Вкажіть, будь ласка, Вашу стать:

- a) Чоловіча
- b) Жіноча

2. Оберіть один варіант відповіді:

- a) Ви вперше відвідуєте дану перукарню
- b) Ви є постійним клієнтом в «Людмила»
- c) Ви відвідуєте кілька перукарень «Людмила» в їх числі.

3. Чим Ви керуєтесь, обираючи перукарню?

- a) Зручне розташування
- b) Якість надання послуг
- c) Привітність персоналу
- d) Вартість послуг

4. Що, на Вашу думку, є найбільшим недоліком «Людмила»?

- a) Плинність персоналу
- b) Не кваліфікованість персоналу
- c) Цінова політика

5. Які послуги, на Вашу думку, доцільно впровадити в «Людмила» (Вкажіть свій варіант)

---

Дякуємо за щирі відповіді!

Опитування проводилось на протязі трьох днів; кількість респондентів 50 чол. За результатами опитування можна зробити висновок, що чоловіки є більш консервативними, для них головними критеріями є якість надання послуг та зручність розташування закладу. Значна частина відмітила, що негативним є значна плинність персоналу, в наслідок чого, втрачається довіра як до майстрів(ставиться під сумнів їхня компетентність), так і до керівництва

закладу. Щодо пропозицій, чоловіки не є надто ініціативними, хоча від двох поступила пропозиція почати використовувати небезпечну бритву.

Щодо жінок, тут склалась дещо інша ситуація. Вони, в основному є постійними клієнтками, найвагомішими критеріями в виборі перукарні є не лише якість надання послуг, а й можливість приємного спілкування з майстрами, під час отримання послуг. Пропозицій у клієнток було багато, проте серед найбільш пропонованих був макіяж, корекція форми брів, послуги педикюру.

Додаток Б.

Відображення локації аналізованого підприємства на карті м.Тернополя.

