[Moderátor]
Takže já vás tady vítám na naší Focus Group, která se bude věnovat zážitkům v českých hotelech a penzionech. Cílem Focus Group je zjistit, co vás v hotelech a penzionech zajímá, co se vám tam líbí, co je pro vás v nich důležité a s tímto se bude dále pracovat ve výzkumu, který patří v mé diplomové práci. Veškerý všechno, co tady řeknete, bude anonymizováno a budou o vás sbírány pouze demografická data. Zároveň je Focus Group nahrávaná, z níž bude potom vytvořený přepis. S tím jste všichni byli obeznámeni dopředu a všichni s tím souhlasíte.

[Respondent 1]
Ano.

[Moderátor]
Výborně. Předpokládám, že se tady všichni známe, už jsme se před chvílí si něco o sobě řekli a nyní se tedy pustíme do samotné Focus Group a s otázkou číslo jedna. Tak, vzpomeňte si na svoje poslední návštěvy penzionů a hotelů v České republice a jak je hodnotíte? Něco nám o tom řekněte, co se vám líbilo, co se vám nelíbilo? Kdo chce začít?

[Respondent 2]
Mně se líbily snídaně třeba. Jsem zatížený na snídaně třeba, takže vybírám hotel podle snídaně. Takže to se mi líbilo.

[Respondent 3]
Mně se líbilo, že to bylo čisté, že tam byl veškerý servis, který tam mohl být a že tam byly výborný večerní pařby.

[Respondent 2]
Taky důležitý.

[Respondent 4]
Mně se líbilo, já si vybírám vždycky penzion nebo něco takového podle wellnes, takže mně se líbilo wellness. A líbilo se mně celkem ubytování taky. Hlavně preferuju vždycky koupelnu a záchod, aby toho byl, abys nemusela někde to. A samozřejmě jídlo. Ale to wellness na první místo.

[Respondent 5]
Já si třeba vybírám hotel podle lokality a potom podle toho opravdu jestli je tam... Mám rád tu servis, takže polopenzi třeba minimálně. Tam musí být čisto. Nemusím mít wellness, třeba stačí mně bazén na to, aby se člověk očáchl trošku. Ale to jídlo je pro mě základ, no tak trošku na dovolený.

[Respondent 6]
Já to mám taky tak, když někam jedu, tak se dívám, co tam je kolem toho dostupného. A čistota hlavně, taky koupelna a záchod, aby byla aspoň trošku v normě. No a ta polopenze.

[Respondent 1]

Já jsem trošku odchylka, protože já si nikdy nevybírám hotel. Je mě většinou vybrán. A co se mi nelíbilo, tak na to jsem si vzpomněla jako první, když ten hotelový pokoj, kde bylo ubytovaných vícero lidí, měl koupelnu uprostřed té místnosti, takže velice maličkatou. A ten sprchový kout nebyl nějak oddělen o zbytku té koupelny, takže když se někdo sprchoval a pak se chtěl jít někdo jít umýt ruce, tak bylo všude mokro. A celkově ten pokoj byl pak hrozně těžko průchozí, protože uprostřed pokoje byla jako místnůstka s koupelnou, tak to se mi nelíbilo. A co se mi líbilo, že po nás nechtěli check out, takže jsem mohla spát, jak dlouho jsem chtěla. Ale to je takový vedlejší. A snídaně mám taky ráda, ale nemám ráda, když jsou moc brzo.

[Respondent 5]
A ještě vadí mě hrozně, když o té koupelně. Nesnáším, když jsou šedesátkový sprchový kouty, takže když se dívám na recenze, dívám se, jestli je tam trošku větší sprcha, nebo jestli je tam vana. Protože třeba vanu nemusím, ale sprcha a pokud možno větší

[Respondent 3]
A parkování je důležitý. Musí být blízko a takový nějaký normální.

[Respondent 5]
Trošku zabezpečený, aby to bylo.

[Respondent 3]
A hlavně, aby bylo aji pohodlný, aby to nebylo prostě na desetkrát tam najíždět. Prostě minule, když jsem byl, nebo naposledy jsem byl, tak to parkování bylo asi deset metrů od toho, od vstupu do toho pokoje. Ale asi čtyřicet nebo padesát metrů jsem našel, než jsem do toho pokoje došel. To bylo vlastně po takovou terasou, takže jsi to musel celý obejít. Bylo to blízko, ale bylo to daleko.

[Respondent 2]
Spousta hotelů nemá ani parkování, některý, že jo. Což je problém.

[Respondent 1]
K té čistotě ještě. Mě třeba ani tady nevadí, když já nevím špinavý v okno nebo něco, ale prostě musí být už vždycky čistá v vana. Prostě sprcháč a postel. A jinak je mně úplně jedno, když je prostě prach na televizi nebo něco, ale prostě postel a a hygienické zařízení. A odpady jsou problém. Že smrděj odpady.

[Respondent 2]
To je pravda.

[Respondent 4]
To jsem se nikdy s odpadama nesetkala.

[Respondent 2]
Odpady hodněkrát neodtíkají.

[Respondent 5]

Hodně no, ve sprše.

[Respondent 1]
Dobře. Vy jste hodně mluvili o tom ze začátku, co vlastně od toho hotelu očekáváte a podle čeho ho vybíráte. To znamená snídaně, welness, nejaká nevím už, co to bylo. A pak se vám to líbilo. A máte třeba zkušenost, že jste měli nějaké očekávání, a pak se vám to třeba nelíbilo, protože jsme se s tím jako…

[Respondent 3]
No jistě, taky ano.

[Respondent 5]
Dojeli jsme do hotelu s vířivkou, krásný, tak to se vám těší, vířivka, šampus. Dojdeš k vířivce, na vířivce pruh mastnoty. Takže bylo po vířivce.

[Respondent 4]
Neměnili vodu.

[Respondent 5]
No.

[Respondent 1]
Já jsem říkala o tý koupelně, ale ještě si pamatuju hory. Takže zima. A zvlněný v okna, a tam brouci, ale zima. Ty jako brouci a švábi bych tam jednou noc dobrý, štítím se, ale zvládla. Ale ta zima byla hrozná.

[Respondent 2]
To na těch starých hotelech. Tam je zima, profukuje. To je pravda.

[Respondent 6]
Mě třeba pak potom, když se stane, tak třeba ten sled těch hostů, když se tam objeví potom takhle nějaká rodinka, která se tam chová jako doma. My jsme tady všichni, vy ne, jenom my. Tak ten taky no…

[Respondent 2]
Bezohlední.

[Respondent 4]
A nebo děcka nechají to lítat ty děcka tam, neusměrní to, vyleje tam něco, je jim to jedno úplně. To taky se stává.

[Respondent 6]
Jako neříkám, děcka jsme měli všichni malý. Ale prostě v nějakém duchu to musí usměrnit.

[Respondent 1]
Děcka jsme měli všichni. Já ne jo?

[Respondent 5]
Ne, ale je to tak, že děcka, které jsou nevychovaný prostě, a rodiče tomu dovolí.

[Respondent 6]
Jo, a dělají, že vůbec nepatří k nim. Jako se tváří.

[Respondent 5]
A to ten pobyt trošku vadí.

[Respondent 4]
Je to nezajímá. A když je tam potom hodně těch děcek, tak oni je spřáhnou spolu, že no, a už...

[Respondent 1]
A to mě třeba děti nevadí vůbec.

[Respondent 1]
Jako tady to lítá, křičí a tak, tak to mě nevadí.

[Respondent 6]
Mně do určité míry. Když už je to moc…

[Respondent 1]
Tak já je nemám doma, tak z nich asi ještě nejsem takhle osypaná tak mě to jednou za čas nevadí.

[Respondent 3]
Mě vadí apatie číšníka. Jako, kdy... Kdy dojdu tam do místní restaurace, která patří k tomu hotelu a on mě přehlíží, tak jak vysoké Tatry, že došel jsem obtěžovat. Tak to mě vadí. Nepozornost číšníka, to je... To je problém. Takže člověk tam přichází s tím, že chce tam utratit nějaký samozřejmě peníz, užít si to. A... Oni vlastně ty nabízený peníze nechcou.

[Respondent 5]
Není, z jejich strany zájem.

[Respondent 2]
Tak to já mám třeba hodně ráda i u recepčního, když prostě se chová fakt tak, kdybych byla tam výjimečná návštěva, i když to třeba není pravda, že fakt by snesl modrý z nebe a s člověk, že se na ně může vždycky obrátit, než jenom jako...

[Respondent 4]
Jo, nevíme to, že se někdo zeptá a se diví, nebo... Jak to, že to nevím, jo? Z toho zase je to až moc takový, že by snesli modrý z nebe, ani to člověk nechce. Tak to záleží na těch lidech.

[Moderátor]
Jo, ještě jedna, to byla taková jako úvodní otázka, že bychom se nějak odpíchli k těm hlavním faktorům, které jsou pro vás určitě nejdůležitější, kteří si lusknutím prstů vybavíte

jako první. Ještě někdo o tom něco? Dále potom ty otázky jsou koncipovaný tak, že si projdeme takovou zákaznickou cestu, začneme od začátku, tedy nějakýho výběru, co vlastně všechno se musí dít před tím, než vůbec do hotelu přijedete. Pak samozřejmě ta největší část, nebo ta nejzapamatovatelnější část, která je o tom, když do hotelu přijdete, co se děje v restaurace, ubytování a tak dále, vlastně až po váš jako odjezd. Začínáme od začátku. Co předchází tomu, než vlastně do penzionu či hotelu vůbec přijedete? Co to pro vás znamená? Co děláte všechno před tím? Co je pro vás jako tam jako?

[Respondent 5]
Já jsem říkal třeba lokalita prostě, podle toho můžete přijet, to je pro mě důležitý. A potom se dívám samozřejmě na ohlasy recenze různých jiných ubytujících, že mě to dokážou, trošku si zpřístupnit samozřejmě, vím, že recenze se píšou stylem, že mu vadí, prostě nějaký občas úplný hovadiní, který člověk určitě přehlídne. Musíte ty recenze brát s rezervou. Ale pro mě, já osobně si vybírám podle lokality, potom podle jídla a prostě podle recenzí…

[Respondent 4]
Nebo doporučení.

[Respondent 5]
Nebo doporučení, ano. Když mi někdo řekne: bylo to tam perfektní, pojedu se tam podívat.

[Respondent 3]
Pro mě je důležitý to, co potom je v okolí. To znamená, cílem není ten penzion, ale cílem bývá obvykle věci nebo výlety okolo s tím, že penzion je taková jakási základní stanice, takový jako zázemí dočasný, kde vždycky se vrátím a očekávám, že tam je nějakej servis.

[Respondent 5]
Ono je taky dost podstatné toho, jestli jedeš na týdenní dovolenou, nebo třeba jen na víkend. Když jedu na týden, tak chci něco vidět, chci, aby to mělo něco okolo. Když jedu na víkend, chci si odpočinout s nějakým jednoduchým výletem.

[Respondent 1]
Pro mě je i důležitý, jestli je pro mě ten penzion. Já jsem byla třeba na wellness a pro mě je alfa a omega toho výletu bylo: jedu na toho wellness a budu pravděpodobně celou dobu trávit v hotelu, pak jsem měla úplně jiné očekávání, než když jedu někam trajdat a do toho hotelu půjdu jenom spát.

[Respondent 5]
Když chci si užít wellness, odpočinout, tak chci pěkný hotel. Když jedu někam, na lyže, dá se jít na ten hotel, se jdu vyspat. Najíst a vyspat. Takže třeba potom můžu některý věci upozadit.

[Respondent 6]
Pro mě je taky důležitá třeba cena. Aby to, co očekávám, nebylo zbytečně přehnaný nebo když, pokud je to nějaký jo extra levný, tak zase se podívám, jak to vypadá vůbec ve venitř nebo tak, jestli to je levný, protože je to třeba hodně žádaný, tak si na to vydělají i za levno a

nebo jestli je to prostě nějaká kuťa a nesplní ani to základní jako dobré přespávání, trochu nějakého jídla.

[Respondent 2]
Za nějakým účelem tam jedeš.

[Respondent 3]
A nesmí ve dvě ráno se pod náma rozhýbat postel. To jsme spali. Ale co nejhorší? Čert zeber, že spím na zemi. Ale po tou postelou jsem měl tablet, jablečnej, takže rozstřelil se.

[Respondent 1]
A vynahradil to nějak ten hotel?

[Respondent 3]
Ne. My jsme byli rádi, že jsme ho přežili. Do teďka mám z toho nějakou půlhodinový, veselý historii z natáčení. Byl hotel Zara, kdy to byla vlastně ruská či ukrajinská ubytovna. Recepční byla taková, že vypadala, jak kdyby byla bordelmama. Chodili tam všady do půl těla obnažení potetovaní borci. A když v pátým patře, nakonec jsme se ubytovali v pátým patře, tak jsme došli z výletu, kdy jsme nachodili asi 15 kilometrů po Praze. Došli jsme z výletu a žena se sprchovala, nebo že se jde osprchovat, tak se ozvalo: áááá. Co je? Teče studená voda! Tak nějak přežij. Za tři minuty. Co je? Neteče žádná. Tak stála namydlená vevaně, tak to bylo takový dobý. Jak znáte Dášu, tak to bylo takový živej zážitek. Potom ta postel rozbitá, ty cikáni pod oknama. Vlastně jediný pozitivní, co tam bylo, takže jsme bydleli dva baráky od rodného domu do toho. René, já a Rudolf… Od Šilingra. To je všechno. Tenkrát bylo strašně těžký najít pozitivní věci.

[Moderátor]
A proč jste tam teda jeli?

[Respondent 3]
Výběr z internetu.

[Respondent 4]
A jak jste měli teda očekávání?

[Respondent 3]
My jsme tam chtěli přespat a dokonce ani to se nepodařilo.

[Respondent 1]
Já chci jenom, že teplá voda je důležitá. Hodně důležitá. To jsem zapomněla a to je potřeba zmínit.

[Moderátor]
A co vás ten hotel přesvědčil k tomu, že jste tam vlastně vůbec přijeli?

[Respondent 3]

Prostě na internetu to vypadalo jako standardní, řekněme, nějaká takový penzion, nebo tak nějak, že nebylo tam žádné ani očekávání, že to bude nějaký velký luxus, ale že to nebude průser. Podle recenzí to bylo prostě takový normální, normálně se tvářící penzion či ubytovna, nebo jak to nazvat, hotel to oni nazývali samozřejmě – to byla blbost jako. A na internetu to prostě tak vypadalo. Ale teda na místě opravdu těžké, těžké zklamání. No a navíc ještě třeba tam bylo napsané parkování zdarma. Přijedeme tam, tam byly nějaké namalované pruhy a borka nám nalámanou češtinou říkala: no, ale ty pruhy tady před týdnem nebyly. Naštěstí jsme přijeli v nějaký víkend a o víkendu je to tam zadarno. Tak nic, tak jsme to hodili za hlavu. To by až tak nevadilo. Ale jsou takový drobnosti, které znepříjemní život.

[Respondent 1]
To mi připomnělo, ale to není český, ale náš pobyt v Římě.

[Moderátor]
No to se zatím prosím nebavme. To zatím jako nepotřebujeme. Taky a to vyjde. Mě zajímá teda, vy jste jako zmiňovali vlastně, že tam jezdíte za nějakým účelem a že vlastně jako předtím, než tam přijedete, tak ho vlastně jenom vybíráte. A to je všechno. A za jakým účelem teda jezdíte, konkrétně u vás. Většinově jezdíte na ty víkendový pobyty, nebo spíš na něco dalšího, nebo pracovní cesty klidně. Jak to máte?

[Respondent 2]
Většinově pracovní.

[Moderátor]
Co to znamená pracovní?

Služební cesta, jeden, dva dni, přespání. Takže podle toho teď vybírám. Aby tam bylo parkování, snídaně a čisto. Takže to je vlastně. Teplo v zimě ještě.

[Respondent 6]
Já teď poslední dobou jsem to měla spíš jako v rámci školení. Takže jsme to měli... Byl vybrán hotel i s wellness, takže jsme tam měli i takovou relaxační možnost. Takže to bylo takové jako... Ale když jako na dovolenou, tak většinou takové nějaké... Většinou to směruju na hory. Aby jsme si užili trošku kopečků, když tady nemáme. A spíš takové jako relaxační, ale pohybovej. Že si někam zajdeme, pěšky, klidně, podíváme se, kde co je.

[Respondent 3]
No a my třeba, když vybíráme, tak aby tam jsme měli nějaký výlety po okolí. Hrady, zámky. To tam nesmí chybět, na žádným tady tom pobytu. No a když potom nějaký třeba technický věci. Naposledy jsme byli ve vodní elektrárně na Vranově. Taky super. Perfektní záležitost prostě se podívat dovnitř do přehrady. Člověk to nevidí každý den. Možná vidí párkrát za život, nebo jednou za život.

[Respondent 1]
Já jsem z toho druhého spektra hrozně nesnáším vybírat hotely a penziony a plánovat dovolený a všechno. Když někam jedu, tak buď jedu na nějaký vánoční večírek s firmou nebo

na nějaký víkend s firmou a nemám výběr, kde budu bydlet. Prostě to dostanu a hotovo. A nebo jedu tady s přáteli a Marťa to naštěstí dělá za mě. Takže dostanu stejně na talířku a nemůžu brblat. Takže je to jedno.

[Respondent 2]
Tak můžeš brblat, jestli to dobře vybral.

[Respondent 1]
Nemůžu, protože ať by mě pak řekl: tak si to příště vyber sama. A to já nechci, takže já nebrblu.

[Respondent 4]
No, tak my jezdíme převážně vždycky na týden odpočinkový jako taková trošku relaxace. A jak jsem říkala vždycky, aby jsme tam měli nějaký takový to už odpočinkový nějaký ten bazén a tak. A jinak jako, aby to nebylo moc daleko, a když tam dojedem, tak vždycky prozkoumám i já, co tam kde je a co je krátký, tak jde i muž. Ale když je to na delší trasu, tak se musí jet autem, protože toho by tam nedošel. A já jako všechno to tam prošmejdím. A on leží, odpočívá, relaxuje. Takže ještě tam musí být televiza. Když vybírám, tak aby tam byla televiza.

[Respondent 1]
A Wi-Fi by tam mohla být. Wi-Fi.

[Respondent 4]
No, tak Wi-Fi tam. Ale to už je snad.

[Respondent 6]
Ale ve většině už jako, že mají Wi-Fi.

[Respondent 1]
Já mám přes zkušenost, že tam, kde byl signál a tu Wi-Fi bych jako nepotřebovala, protože mám data, tak tam je. Ale tam, kde není signál a tu Wi-Fi jako nutně potřebuju, tak tam zrovna nefunguje tento týden.

[Respondent 7]
Pro mě od toho výboru důležitý třeba i to, jak se ten hotel prezentuje. Třeba na tom internetu, jak se vlastně dávají nějakou snahu mít ty webový stránky. Nebo nějak aj sami sebe propagovat. Mám třeba rád, když tam mají fotky toho ubytování, že tam mají jenom napsaný, jestli to je dvoulůžkový, třílůžkový pokoj. Ale tam mají vyfocenej jeden, abych viděl, jak to tam zhruba bude vypadat a podle toho se rozhodnou. A mám třeba radši, když ty pokoje jsou jako větší, když jsou prostornější. Nemám rád takový ty jenom malý kamrlíky, kde se vyjde jen ta postel a noční stolky a to je všechno. Ale by se tam bylo trošku i pohnout kolem.

[Moderátor]
Dobře. Vy jste trošku zúžili veškerý všechno, co předchází tomu, než se do penzionu dostanete na výběr. Jo? Je tam ještě něco jiného nebo je to fakt jenom ten výběr?

[Respondent 6]
Taky si to musíš naplánovat.

[Respondent 4]
Taky ten čas, kdy chceš jet, tak ten čas. Termín. Třeba já nevím, v prázdniny je to nabitý že, tak vybírám, aby to bylo mimo, protože mám volno, nemusím chodit do práce, můžu si udělat v prázdniny, kdy chci. Takže zase tak nějak no.

[Respondent 1]
Doprava.

[Respondent 4]
No tak doprava, tak to autem.

[Respondent 1]
No tak někdo může autem, někdo autobusem, někdo vlakem. Musí si to rozhodnout tak, a kdo bude řídit. Kdo tam, kdo zpátky.

[Moderátor]
No dobře, zeptám se dál. Když hledáte teda a vybíráte vlastně, my jsme v této části pořád budeme držet, jakým způsobem teda hledáte informace o možnostech ubytování? Jak k vám ty hotely přijdou a na co se u nich konkrétně díváte? To už jsme trošku probrali, podle čeho vybíráte. Ale třeba kde vybíráte, jak dostáváte inspiraci o takových těch hotelech a tak?

[Respondent 5]
Internet většinou.

[Respondent 2]
Většinou.

[Respondent 3]
Doporučení a internet.

[Respondent 4]
Buď doporučení nebo na internetu. Než to všechno proběhne, tak se načte x stránek.

[Respondent 6]
A nebo si namyslíme lokalitu, a nebo taky a podle toho.

[Respondent 5]
Ale na internetu, co tam je, kde jsou nějaké hotely, jaký jsou tam hotely…

[Respondent 4]
Nebo slyším třeba někde…

[Respondent 5]

Nebo reklama v rádiu třeba.

[Respondent 4]
No tam a tam je to a to. A říkám, aha, tak to je třeba jihočeský kraj, tak najdu jihočeský kraj a hledám, kde by co mohlo být. Na něco najdu, tak se podívám okolo, co je to.

[Respondent 5]
Někdo mě třeba řekne, tam je něco krásnýho, tam se jeďte podívat, tak si najdu na internetu nějaké ubytování, které je poblíž a jedu prostě a zároveň to plánuju na víc těch výletů, aby to bylo, když už tam su, tak... Ale internet vesměs, nebo doporučení někoho.

[Respondent 1]
Protože tu asi zastávám generaci Z, tak já dost často najdu nějaké doporučení na TikToku nebo na Instagramu.

[Respondent 4]
A ještě v té televizi bývá vždycky Toulavá kamera. A to je perfektní.

[Respondent 5]
To inspiruje na místa, na výlety a tam se ale pak hledá nějaký ubytování.

[Respondent 4]
Ano, a to je dobrý, protože to se mně líbí.

[Respondent 1]
A to já třeba zase vůbec neznám. Nedívám.

[Respondent 3]
To ještě spíš, když to jete. V nedělu v deset.

[Respondent 6]
Dneska jsem se na to výjimečně dívala po x letech.

[Respondent 1]
Ale tak já to zase vidím na tom TikToku nebo na tom Instagramu, tam si zase myslím, že zase vy nebudete tak zběhlí.

[Respondent 4]
Tak to zase my neznáme.

[Respondent 1]
Takže občas tam najdu hezké doporučení na něco levného a šikovného.

[Moderátor]
Vy jste zmiňovali nějaké doporučení. Přiblížíte to? Třeba trošku klidně jako konkrétní příklad.

[Respondent 3]

Někdo z kolegů třeba někam jel na dovolenou a mluvil o tom a básnil. Jaký to tam bylo super, tak proč vymýšlet něco novýho, když má ten hotel vyzkoušenej a byl tam spokojenej, tak pravděpodobně budu spokojenej i já. V tom asi problém není. Takže hodně doporučený od kamarádů či kolegů z práce.

[Respondent 4]
A nebo ještě taky když někde jseš, sedíš tam s nějakýma hostama, vykládáš si, a my jsme byli tam a tam. My jsme odtáď a odtáď a je tam to a to. Aha, tam by jsme mohli jít. A slovo dalo slovo, už máš kamarádů a můžeš jet.

[Respondent 5]
Ano, protože většinou se tam bavíš s lidma ve své věkové kategorii. Takže ti řeknou: my jsme byli loni tam a bylo to tam perfektní. A začneš uvažovat, tohle není špatný nápad. Tam jsme ještě nebyli. Proč se tam nejet podívat.

[Moderátor]
Dobře. Asi jsme si už řekli otázku jakou roli v tomto hraje technologie a weby a tak další. Že je to pro vás poměrně asi důležitý vzhledem k tomu, že většinou vybíráte na internetu.

[Respondent 1]
No. Ale třeba když mě někdo doporučí nějaké obytování, který nemá žádný webovky, nic, a řekne mi jenom to má prostě nějakej kámoš, byli jsme tam a je to hrozně rodinný. Tak pro mě to má taky svoje osobitý kouzlo. Jako já bych na to nepřišla, kdyby mi to někdo neřekl, ale zase vím, že tam nebude moc lidí a že ten pán bude hrozně rád, za to, že jsme tam dojeli, že prostě s těma technologiema to třeba tolik neumí a je to takový úplně jiný.

[Respondent 5]
Ještě takový rodinnější, takový zajímavější.

[Respondent 1]
A vím, že se bude mnohem víc snažit za tu cenu, protože je tolik lidí…

[Respondent 4]
Nebo ještě taky, teda já tak nejezdím, my tak nejezdíme, ale někdo třeba jede desetkrát na to stejné místo a pořád prostě tam. A on už je tam, jak doma. Všechno zná.

[Respondent 5]
Protože už jede a hotel ho vítá: jak se máš. Je to osobní to všechno.

[Respondent 4]
Takový to taky někdo tak jezdí.

[Respondent 1]
Ale to fakt musí někdo doporučit, ten rodinný hotel. To bych si jinak netroufla.

[Respondent 3]

Ale kromě hor, jezdím vždycky rád na nový a nový místa. Vyzkoušený mám to, že když jsme byli dvakrát nebo třikrát na stejném místě, tak už bylo na konci, když jsem říkal ne, naposledy prostě. Už jsme všechno viděli, všechno jsme slyšeli a najednou začneme zjišťovat ty chyby. Který mělo třeba to ubytování. Takže z tohoto důvodu moc se nepreferuji vrátit se na stejný místa, jezdit furt někam jinam.

[Respondent 4]
Já taky.

[Respondent 1]
Mě to ani nenapadlo nikdy vrátit.

[Respondent 6]
My jsme tak byli dvakrát po sobě úplně ve stejným hotelu, ve stejným místě. Bylo to Medlově. My jsme chodili vlastně tam, ten Michal Olšák má ty sochy. A ono jich je kolem třiceti rozestavených různě tak jako po tom okolí. A my jsme vlastně jezdili po těch sochách a hledali jsme je. A za ty dvakrát, co jsme tam byli, tak jsme ještě neobjevili všechny.

[Respondent 5]
Tak ještě pojedete jednou.

[Respondent 6]
To nevím, ale teďka třeba ten hotel se rekonstruoval. Viděla jsem nějaké obrázky. Tak mě to jako docela lákalo, že to byl takovej ten typický to vybavení, takový to komunistický. Takový ten styl. Ale jako takhle to bylo celkem fajn.

[Respondent 4]
Až za pět roků zase nebo tak, ale ne každej rok.

[Respondent 6]
No my jsme tam byli dva roky po sobě, ale to už je dlouho. To už je aspoň deset let.

[Respondent 2]
My na hory jezdíme na stejný místo.

[Respondent 5]
Tak na hory je tu trošku něco jiné. Protože tam jedeš za nějakým účelem. A už víš, co tam čekáš.

[Respondent 4]
Potřebuješ, aby tam byl sníh.

[Respondent 7]
My teda s prarodičema jezdíme asi 10, 15 let furt na to stejný místo. Mě to vyhovuje. Protože je to zase takový klidnější. My tam chodíme i na ty stejné výlety. A je to vlastně takový, protože tam jedeme na ten týden. Víme přesně, co se bude v tom týdnu dít. Kam

půjdeme, nemusíme tam nic řešit. Nemusíme to plánovat. Je to vlastně přesně jednoduché. Jenom tam přijedeme a všechno to vlastně víme.

[Respondent 1]
Vy jste vlastně jak já, akorát já mám ty kámoše, co mě donutí jet na nějaký jiný místo. Já nic neřeším pak, ale poznávám nové.

[Respondent 3]
Samozřejmě super je to, že když dojdeš na místo, a tak ten recepčního, ten majitelům, nebo ten někdo prostě, kdo tam má starosti, teď řekne, pozor, tady stojí za tom zajít si třeba na tuto rozhlednu, nebo na ten zámek, anebo prostě tady tady do této restaurace. Je to fakt něco, co jste ještě neviděli, neslyšeli. Tak to mám rád to doporučení, to místní.

[Respondent 5]
Nějaký ty krajový specialitky, které jsou.

[Respondent 3]
To dycky mívá dobrou váhu, jak bych řekl.

[Respondent 4]
No jistě.

[Respondent 5]
Tak ještě taky, když to ještě pěkně podá, ten recepční, jak to doporučí, tak víš, že fakt asi do toho jít.

[Respondent 4]
Ale když ti řekne, já nevím, jinak najděte si to na internetu. Tak to už vidíš, že už nemá zájem.

[Respondent 1]
Ale blbý je, když má ten recepční nějakou domluvu s nějakým kámošem a pak vás napálej a sám.

[Respondent 3]
A tak když to stojí za to, tak proč ne? To mě nevadí až tak úplně.

[Moderátor]
Dobře. To jsme se trošku stočili dál od tohoto tématu, ale to vůbec jako nevadí. Padlo tady spousta zajímavých věcí. Ale mě by trošičku zajímalo, když teda vybíráte vlastně, co jsem pochopil, tak část z vás vybírá třeba podle hotelu, podle toho doporučení nebo tak. Část zase podle lokality a teprve potom vlastně vybírá nějaký hotel. Co vás teda jako přesvědčí, že to bude přesně tento hotel? Jaký jsou tam ty faktory, který převážně teda předpokládám, že najdete, jak jste říkali, na internetu, tak co tam vlastně najdete? Co je takový většinou to, že vás řekne, ty jo, jo, tak sem pojedeme, hele, tady mají toto. Nebo něco takovýho.

[Respondent 5]

Tak většinou fotky, které jsou někde na internetových stránkách, podle fotek hodně. Jenže fotka snese všechno, ale nemusí být, některé hotely bohužel dělají tak, že nafotí krásný pokoje a pak tě ubytujou do těch pokojů, to je jako standard, tohle je lux, jo, ale většinou podle fotek třeba, jo, nebo...

[Moderátor]
Jako specifických fotek?

[Respondent 5]
Jak říkám, mě zajímá koupelná třeba fotka. Jo, jestli je tam vana, sprcha, větší sprcha, jo. Protože já v cestě je sprše 60 na 60.

[Respondent 4]
Se tam nevlezeš

[Respondent 5]
Neohnu.

[Respondent 3]
Fotky taky samozřejmě, kolik to má hvězdiček, jako recenze, myslím teďka, nemyslím jako, jestli to je pětihvězdičkový, nebo tříhvězdičkový, nebo jednohvězdičkový hotel, ale hodnocení na bookingu je pro mě docela dost důležitý, protože to, to mám pocit, že je na tom bookingu hodně uvěřitelný, tak bych to řekl.

[Respondent 4]
No a potom ještě i cena, třeba najdeš ze pět těch ubytování nějakých a teď porovnáváš. Tam majou to a to, tam to, to, a teďka cenově jak je to, někteří mají hodně toho, menší cena, někteří nic, ale mají zase větší cenu, no tak podle teho jako taky tak.

[Respondent 2]
Cena, recenze, vybavení.

[Respondent 7]
Asi podle dostupnosti, já to často řeším na poslední chvíli, takže se občas stane, že už tam jako to místo nemají, že často pokus omyl.

[Respondent 1]
I kde je ten hotel umístěný, jako jestli je v centru, na kraji, na samotce. Každý má asi jednu preferenci.

[Respondent 5]
Nechci bydlet na staromáku, radši budu bydlet tady někde kousek bokem.

[Respondent 3]
Hlavně není vedle diskotéka nebo hospoda.

[Respondent 1]

To já zas vyhledávám.

[Respondent 3]
Ale byli jsme v Itálii v hotelu navrchu a teďka tam bylo, byli tam na pobřeží restaurace jednotlivý a byl tam, každá měla svoji kapelu, tak byli jsme šli po promenádě, tak tam se hrál jazz, tam byl nějaký techno, tam byl potom rock a tak dále. A když jsme seděli v tom hotelu navrchu, tak jsme to všechno slyšeli, všechno dohromady. A v jednu hodinu to všechno jako jak a utlo to a konečně jsme se vyspali. To bylo prostě, to bylo jak na hodech, úplně totální mrdník.

[Respondent 5]
Já mám osobně taky radši klidnější prostředí, než někde, aby to...

[Respondent 3]
Kdyby jsme slyšeli jen jedno, to nevadí, to by bylo v pořádku, ale všech pět dohromady.

[Respondent 1]
Ale mě by se zas nestalo abych byla před jednou na pokoji, takže...

[Respondent 3]
Tenkrát jsme měli ještě děcka malý. Tak jsme museli.

[Respondent 1]
Já bych byla na té promenádě, tam by mě to nevadilo, takže...

[Respondent 4]
Tak oni tak dělalo, abys na to šel a abys ses toho zúčastnila a nespal tam.

[Respondent 1]
Že to je pro mě důležité taky a pak jsem zapomněla, tak nic jsem neřekla. Já jsem zapomněla si to napsat.

[Moderátor]
A to vůbec nevadí. Já myslím, že si můžeme zase kousíček posunout. Teda, nikdo jste třeba nezmínil, že vůbec pobyt nějak jako rezervujete, nebo platíte dopředu? Nebo případně jako děláte další nějaký interakce s hotelem před tím, než tam přijedete?

[Respondent 2]
Většinou rezervuju na bookingu a když je platba předem, tak platím předem. A pak napíšu, třeba chcu parkování nebo něco.

[Respondent 6]
Já teda volám přímo do hotelu. A protože ono mě to vyjde levnější než když to mám třeba přes nějaký ty slevomaty a takový. Nebo mi dají stejnou cenu, jak na tom slevomatu. A protože jsme vlastně lichý počet, tak i vlastně pro kvůli domluvě na pokoji, že většinou nabízejou třeba dvojlůžkový,a třeba, že je tam přistýlka nebo není. Nebo si musíš jakože to... A vlastně, když takhle zavolám na recepci, tak jsem přímo s něma domluvím, co potřebuju. A

platím to až na konci vlastně pobytu. Jo, někdy chcou třeba nějakou zálohu, ale většinou jenom to bylo takový prostě, že jsme tam přijeli a platilo se to až na konci.

[Respondent 5]
Já třeba, mě třeba nedělá problém zaplatit dopředu to ubytování, ale třeba bych tam to, že mě řeknou utrácejte, napopíjejte, dejte si jídlo, pití, co chcete a na konci pobytu mě to zaplatíte. To třeba preferuju, nebo líbí se mě to. Že nemusím prostě platit po každém čaji, který si ráno dám nebo něco. Že nevadí mě zaplatit ubytování dopředu, ale mám radši potom ty služby zaplatit potom zaráz.

[Respondent 2]
Jako kdyby pak, mě to většinou překvapí ta cena.

[Respondent 5]
No, pak to naskáče, protože se to poskládá. Ale mám to radši, když řeknou: pište to na pokoj a zaplatíme to na konci pobytu.

[Respondent 4]
A to je dost, no, na tem se dělá.

[Respondent 5]
No, je to už většinou hodně, ale...

[Respondent 6]
Ono je to i pro ně pohodlnější, si myslím, že... Když tam bydlíš, tak vlastně…

[Respondent 4]
Dáš si večeřu tu jako neplatíš a dáš si pivo jedno a to bys měl platit, no, tak ti dají čárku a... Já taky, kdyžtak volám na ten hotel nebo na ten penzion, když to najdu. A když teda chcou zaplatit nějakou zálohu, tak ji obyčejně zaplatím. A taky tak, jak ty říkáš. Když to, tak se to platí všecko až potom ta útrata.

[Respondent 7]
Já většinou u toho ubytování má aji nějaký speciální požadavky, když jsem měl nějakou skupinovou akci tam, tak je pro mě asi taky důležité, jak se mnou ten hotel komunikuje, jestli je vidět, že jdou vstříc těm zákazníkům, snaží se, nebo nabízí nějaké možnosti, jak to tam udělat. Teďka mám vlastně nedávno docela dobrou zkušenost a tam jsme to dělali hodně dopředu a tam nám vlastně vybookovali celý ten hotel s tím, že budeme platit za pokoje a ne za počet lidí, takže je to na nás, jak si to poskládáme, ale že když budeme... Ne, naopak, že budeme platit za počet lidí a ne počet pokojů, takže je na nás, jestli zaplníme celý ten hotel a budeme v pokojích po jednom a nebo jestli se všichni nasáčkujeme do jednoho pokoje a že věří v to, že to uděláme rozumně, tak mě vlastně přišlo dobrý, že nám tak vyšli v tom hodně vstříc.

[Respondent 5]
Taky mám rád, když se třeba telefonicky spojím se a ten hotelier se ke mně chová perfektně. Byly jsme na hotelu a: chcete manželskou postel nebo rozdělenou, říkám: no zásadně

manželskou, on mě hlásí: no aspoň na začátek pobytu, že jo? A to mě prostě, to mě řekne, to je fajn borec, tam bude možná dobře. A dojeli jsme tam a dostali jsme ne dvoulůžkový pokoj, ale apartman a obrovskou postelí, takže bomba. Ale rád si třeba povykládám s tím dotyčným.

[Respondent 4]
Mně se taky stalo, že jsem volala tam na ten jeden pobyt a ten byl nějak obsazenej, ale oni měli vlastně víc těch chat nebo těch penzionů a oni mě nabídli další. A začal mě: tam je to, to, to, to, všechno, taky dobrý.

[Respondent 5]
Jo, musí to umět ten hoteliér prodat dobře, být vstřícnej. A snažit se vyjít vstříc, když je problém, snažit se ho vyřešit. A protože je to v jeho zájmu vlastně.

[Respondent 7]
To může být i hodně negativní, protože když u žněkdo mi na potřetí nezvednou telefon nebo neodpovídají na nějaký maily, tak nemám chuť jim tam znovu vyvolávat, protože jak těch hotelů je většinou na výběr několik a já nemám potřebu se jít jako doprošovat, aby mě tam ubytovali, takže zavolám prostě někam jinam.

[Respondent 5]
Nechceš, neber.

[Moderátor]
Poslední otázka z tady té fáze, ještě před vaším příjezdem, je taková jednodušší. Je něco, co vás v této fázi před příjezdem do hotelu či penzionu potěší nebo naopak naštve? My už jsme to nakousli, takže klidně můžete říkat heslovitě.

[Respondent 3]
Láhev sektu na pokoji. Super.

[Respondent 6]
Jo, takový ty welcome drinky. Proč ne?

[Respondent 7]
Hezky poskládané ručníky. Ty labutě…

[Respondent 6]
Jo, když tam dojdeš vlastně hned do toho vchodu a teď je to tam takový příjemný, milý.

[Respondent 5]
Už ten recepční se chová hezky. Není to takový to: dobrý den co potřebujete. Vstřícný.

[Respondent 4]
A když máš hodně kufrů, aby ti jel výtah... A když otevřeš dveře toho pokoje a cítíš tu vůňu... Aha, tady seš dobře, ale když cítíš...

[Respondent 3]
Zatuchlinu…

[Respondent 1]
Mě potěší, když je tam nějaká elektronika, kterou bych třeba nečekala, že je tam ve skříni žehlička, fén, nebo prostě nějaká drobnost, že ten pokoj je zabydlený a ne úplně vybílený.

[Moderátor]
To jsme se trošku odchýlili od té otázky, která zněla: Je něco, co vás v této fázi před příjezdem do hotelu či penzionu potěší? Samozřejmě to, co jste říkali, tak já to už mám v další otázce někde, ale něco před příjezdem.

[Respondent 3]
Taky třeba to, že mě někdo třeba dva dny nebo tři dny do příjezdu upozorní, blíží se vás váš pobyt, upřesňujeme, kadyma se k nám najíždí, pošle mě mapku, nebo třeba na něco upozorní. To mě připadne hodně profi.

[Respondent 1]
A nebo když pošlou typy na výlety e-mailem dopředu.

[Respondent 5]
Nebo věc, že jsou rád, že nestíhám třeba ten check-in do večeře a nedělá jim problém říct, že není problém dojeďte o osmi. Říkám, nestíhám večeřu, nevadí, to nějak uděláme, už to mě taky pomůže.

[Respondent 1]
A nebo když nabídnou, že stočí zavolat a oni přiběhnou.

[Respondent 5]
Takže třeba bylo jednou, jsme dojeli na ubytování v 10 hodin. Nestihnete večeřu, mě to nevadí, že nemám večeřu, ale potřebuji, aby mě někdo uvítal. Takže když jsem tam zavolal dopředu a řekli: není problém, dojeďte, tady někdo bude, když tak já dojdu, tak to se mi třeba taky líbilo tenkrát.

[Respondent 4]
Nám se taky stalo, že byli jsme na nějakém penzionu a bylo napsané, klíček budete mít tam a tam. Namalovaná. Namalovaný, kde to bude. Pak my jsme tam dojeli, klíček jsme teda našli, odemkli a na druhej den ráno jsme byli mile překvapení, protože nás čekala velká snídaně. Tak to bylo taky…

[Respondent 1]
Tak snad to nedávaj pokaždý na stejné místo a místí si toho nesvšimou.

[Respondent 4]
Měli tam tak v zákoutí takovou jakousi bednu. Bednu jsme otevřeli, v tom byla další bedinka.

[Respondent 1]

A nějakej místní bezdomovec: jo zase přijedou pozdě, jdu se jim tam ošplouchnout.

[Respondent 5]
Tady se třeba dojeli na ubytování v jednu hodinu v noci. A recepce byla do 12 hodin a taky. Máte to tam, na recepcí máte papírek, tam je klíč a hotovo. A ráno, bez problémů, snídaně nachystaná všechno.

[Respondent 6]
My taky to volali, byli jsme na cestě a prostě jsme to taky nestíhali, nebo jsem někde zabloudila, nevím. Nebo jsem jela na pozdě, nevím. A volali mě, no vy máte tady nahlášený, že budete ubytovaní. Přijedete? Už měli strach, protože už bylo opravdu docela pozdě. A říkám, my jsme na cestě akorát, jsme tady zabloudili a to. Jo, tak dobrý, tak jsme tam přijeli asi o půl osmé do osmi bylo večeře. Říká: jenom si dejte třeba, nevybalujte se, běžte na tu večeří a potom se vybalíte v klidu. Jo, že taky prostě.

[Moderátor]
To jsou samý dobrý věci. Zkuste ty špatný. Dokážete si představit, že by vás něco v té fázi, vlastně ještě než tam přijedete, tak by vás jako fakt jako naštvalo?

[Respondent 3]
Ano, když se mnou nekomunikuje ten hotel. Když jsme přijížděli do toho zmíněného penzionu v té Praze, jak to prostě to bylo tři dny hrůzy, tak jsem si tak říkal po cestě, no, máme tam mít ubytování ve dvě, zavoláme že dojedeme dřív, třeba nás, třeba check-in může být dřív. Telefonuju, no, nic. Po druhý, po osmý, nic. Až v jedenáct, těsně než jsme tam dojeli, tak jsem tu paní zbudil a to bylo až, my jsme si potom přijížděli jsme tam a měl jsem pocit, jako že nás někdo pěkně odrbal, že jsem zaplatil zálohu za ubytování a nebude mít ani kde bydlet. No ale, ale toto si myslím, jakože, že je na prostý faux pas, to si nemůže nikdo dovolit nekomunikovat se zákazníkem.

[Respondent 1]
Nebo když začalo přibývat negativní recenze, předtím než tam přijedu, protože oni je třeba promazali předtím, já jsem si pak ten hotel našla, začala jsem ho sledovat a začala jsem si těch recenzí všímat ještě dřív, než oni je stihnou smazat.

[Respondent 4]
Hm, ty co nechtěli.

[Respondent 7]
A nebo nějaký změny v tom ubytování před tím. I když to jako není často jejich chyba, tak se mi několikrát stalo, že prostě napsali, že místo tohodle pokoje budete v jiným. A většinou ne tak, že by mě to zlepšili teda.

[Respondent 5]
No to tak bývá no.

[Respondent 2]
Ale aspoň se ozvou.

[Moderátor]
Takže, tak posuneme se dál. Teda, přijeli jsme do hotelu. Check-in, teda váš příjezd. Popište mi, jak to normálně probíhá, řekněme, nebo třeba případně, jak byste očekávali, že by to tak ideálně probíhalo, co by tam mělo bejt, co naopak, jako je vám úplně ukradené a tak.

[Respondent 2]
Měli by tě přivítat recepční nějak, říct nějaký informace o tom hotelu, kdy je snídaně, kdy je večeře, nebo co chcete, jaké jsou tam možnosti, nabídnout ti nějaký výlety, nebo něco, klíček, pokoj, nebo tě tam vůbec do toho pokoju někdy někdo uvádí, nebo někdo ne.

[Moderátor]
A jak byste si to ostatní představovali.

[Respondent 1]
Úplně stejně.

[Respondent 5]
Moje představa je dojít na recepci, dobře pozdravit. Pěkně pozdraví, dobře mě přivítají. Přívětivě přivítají. Když mi nabídnou nějaký, potom dojdete na welcome drink, nebo něco takového, nebo hned. Ale hlavně ano, říct: tady máte kartu od pokoje, přejeme vám příjemný pobyt, tady si můžete snídaně, večeře, je od tehdy, od tehdy. A jestli můžu doporučit, jestli chcete do wellness, můžete v tehdy, a tehdy je to nejlepší, protože tam není moc lidu.Prostě když tě ten hotel přiblíží, když řeknou, co v tom hotelu můžu očekávat, a co je tam pro mě nachystaný.

[Respondent 4]
A kdybyste něco potřebovali, tak klidně se na nás obraťte, rádi vyhovíme. A ne, když tam nende světlo, dondeš a řekneš, nende nám světlo. No jo, tady není opravář, my ho nemůžeme spravit. Nende ti pak tři dní a...

[Respondent 3]
Byli jsme na jedné chatě a vyměnili jsme tam 9 žárovek. To byl firemní pobyt, tak jsme měli vercajk v autě. To byly všecko ještě žárovky na šroubky, po problému.

[Respondent 5]
Mám rád, když se ke mně ten recepční chová příjemně. Když tam dojdu a je usměvavej a je příjemnej, to se mi líbí. Když tam sedí nějaká stará bába, která prostě: tady máte klíče. Tak to už mě potom, říkám, sem už v životě nepojedu.

[Respondent 1]
Mně se stalo, když jsme přijeli na hotel a už nám... To možná budeš pamatovat, ale přijeli tam po nás jako dva autobusy vietnamských turistů. A ten hoteliér se tak na nás podíval.Říká mi, vy máte jako pokoj ve stejným části, když je vietnamský turisti. Ale jestli chci to, tak já vám to změním. Ale pak nám řekl, že ty druhé části jsou zase němečtí turisti. Tak jsme si nechali ty vietnamský.

[Respondent 7]
Já mám rád, když mě aji dovedou do toho pokoje, ukážou mě jednak tu cestu, jak se tam dostaneš, když je to nějaký větší hotel a i co tam prostě je a jak se co obsluhuje a podobně. Už se mi párkrát stalo, že jsem se tam ztratil v tom hotelu, tak aby aspoň tu první cestu měl jako pojištěnou, že vím, že jdu správně.

[Respondent 5]
Ano, je příjemný, když ti tam vezmou kufry a odnesou ti je nahoru. Ale to dělá málokterej penzion a některý hotely ani taky ne. Podle hvězd.

[Respondent 1]
Ty mě jenom napadlo, jak říkal, že je dovede, tak mám ráda, když mě ukáže, když je to nějaká karta nebo složitější systém. Já nejsem technický člověk a teď jsem si dokonce na jednom hotelu, kde jsme byli, tak jak byla ta karta, tak dveře, když se tam zavíraly, tak se nedovíraly a ono to normálně začalo houkat. Když jsme odcházeli z toho pokoje a ty dveře nebyly dovřený tak, jak mají a ta karta se jako nezacvakla. Tak to se mě líbilo, že... Jako pro blbečky doslova.

[Respondent 1]
Taky jsme jednou byli na hotel a řekl nám recepční prostě ano, okna v zimě, bylo, že to bylo v zimě, okna neotevřete, pokud se bude topit. Takže v momentě, kdy se otevřou okna, přestává se topit. Takže nám to řekl dopředu, že jsme věděli. Opravdu byly tam vyloženě čísla. V momentě, kdy se otevřelo okno, to bylo na Rampušáku tenkrát.

[Respondent 6]
Jo, jo, no. Tam jsme asi ani nevětrali.

[Respondent 5]
V zimě se málo kdy větrá.

[Respondent 6]
No tak možná ráno.

[Moderátor]
Jsou nějaké věci, oni si možná budou opakovat, ale možná tam bude něco jiného. Jsou nějaké věci, které vás naopak při tom příjezdu, při tom check-inu dokážou naštvat? Že si právě třeba řeknete, tak to jsem si vybral špatně.

[Respondent 1]
Když jsem navlečená taškama všema a stojím tam na tý recepce, a ten recepční prostě se mi nevěnuje. A kdyby tam lítal pochopím, že to je nějaká výjimečná situace, ale dojela jsem v čas, kdy tam mám dojet. Vidí, že su tam navlečená ženská hromada věcí, prostě kufry. A ani mi třeba neřekne: odložte si tady a posaďte se, prosím, a omluvám se, potřebuji něco, tak to mě vadí.

[Respondent 3]

Mě vadí, když je otrávený. Když není příjemně naladěnej, nezájem, to mě vadí. Blbá nálada potom ho odráží, potom je blbou náladou. Jo, takový ty, nějací chytrolíni, člověk přijde třeba nahoře. Ono tady v žádných případě nemůžete stát. Teď, když náhodou začne sněžit, tak se to začne rozpodat a takový nějaký výhružní věci. Přitom se to dá říct úplně normálně, jako úplně na pohodu. Jako tak, že to člověk pochopí, ne že tam na mě bude někdo vřískat.

[Respondent 5]
Jo, ten první kontakt a recepční je pro mě úplně důležitý. Už teda se zachová. Už když člověk pozdraví, tak člověk ví, že ten mě tady chce.

[Moderátor]
Dobře, když si vezmeme teda, už jsme v hotelu, a když si vezmeme celek, kde vlastně tam trávíte nejvíc času a který z těch částí toho hotelu jsou pro vás důležitější a který právě je jako třeba nikoliv.

[Respondent 1]
Postel.

[Respondent 5]
Já si myslím, že se záleží podle toho opravdu na co tam ten člověk jede na ten hotel. Jestli jede na lyže, tak je pro něho nejdůležitější se tam jít ráno dobře najest, večer dobře najest a dobře se vyspat. Usušit věci, usušit lyžáky, přes den su někde jinde. Když jedu na wellness, tak je pro mě prostě podstatný to, aby tam byl čisto, pěkný, aby si odpočinul. Abych si mohl do toho bazénu zajít. Jo, ale pro mě asi nejvíc na těchto, protože se na tom penzionu málokdy zdržuji celý den. Jo, většinou někam jeho na ten výlet, takže pak je pro mě důležitější. Proč tam jedu, jo.

[Respondent 6]
My to taky tak máme, my vlastně tam jedeme vyspat a najíst a celý den jsme pryč.

[Respondent 5]
Někdy nemusím mít super hotel, protože mě nezajímá to, že tam není koberec na zemi, je tam betonová podlaha, teďka jsme byli někde betonová podlaha. Ale prostě jdu se tam vyspat, takže pro mě je důležitější, že je tam teplo a že je dobrá postel.

[Respondent 1]
Já naprosto souhlasím, ale vzpomněla jsem si, že ještě je hrozně důležitý, pro mě bezpečí. Cítit se v tom hotelu bezpečně. A to právě souvislí i s tím, že bylo to houkátko, když věděli, že se ty dveře nedomykají, nebo že tam neubytovávají nějaký individua. Nebo že nenechávají třeba v noci odemčený hlavní vchod, aby tam prostě bylo kdykoliv…

[Respondent 5]
Jo, že je klíček od vchodu, že je tam zamčený, že tam jdeš sám, jenom na ten klíč, to je tam. Jestli mě do toho hotelu nikdo nedostane, nemusím se bát, že mě to někdo do toho pokoje vleze.

[Respondent 2]

Se mi stalo třeba v Ústí.

[Respondent 1]
Asi není potřeba…

[Respondent 2]
V Ústí na to, že nebereme lidi z okolí od toho Ústí vůbec, to by se tady nikdo neubytoval.

[Respondent 7]
Já většinou jezdím do hotelu na jako taky pracovní, nebo na nějaké konference, takže většinou toho času tam pak trávím v nějaké té konferenční místnosti, nebo nevím, jestli v tom salonku. Takže pak záleží taky, jak to tam vypadá, jaký tam je vybavení, dataprojektor, jestli tam je plátno, kávovar. Často tam mívají přímo kávovar aji v té konferenční místnosti, když jsme tam ti účastníci můžou sami udělat to kafe.

[Respondent 1]
Se mi jednou stane, nám řekli, my jsme jeli na firemní akci, řekli, že můžeme využívat konferenční místnost, takže od rána měli poradu a oni pak přišli na oběd, že ale ta konferenční místnost se využívá i jako obědového místnost, tak jestli bychom na dvě hodiny nemohli odejít. A pak, že můžeme znovu přijít.

[Respondent 3]
To bylo hodně netradiční.

[Respondent 1]
No, to.

[Respondent 4]
Běžte na procházku na dvě hodiny.

[Respondent 5]
V tom penzionu strávím většinu času buďto restaurace, to znamená jídlo, nebo potom postel. Postel pro mě je jako...

[Respondent 3]
A nebo wellness, pokud tam člověk za to může být.

[Respondent 5]
A pokud tam jedeš na wellness, tak samozřejmě. Ale ta restaurace...

[Respondent 4]
My bychom byli tak víc jako na tem hotelu, že už nemůžeme tak moc chodit, nebo já mohu, ale mž nemůže... Takže dopoledne se najíst, pěkně ráno, nebo na snídani obyčejně vždycky švédský stole, to je taky důležitý švédský stůl, to je perfektní. My obyčejně polopenzi, takže jak se trochu ještě poleháváme, tak potom někde se vyrazí, no a donde se na tu večeřu. A když je wellness, tak se jde do wellnes. Ale důležitý tak postele, jídlo... U nás teda ještě ta televiza.

[Moderátor]
Jo, jasně. Je ještě nějaký vybavení, třeba, které vás jako příjemně potěší, nebo je to takový, jako když nezávisí úplně na tom jako účelu, když se teď budeme bavit jako obecněji, prostě je nějaký vybavení, které by tam nemělo chybět, nebo naopak vždycky jste jako strašně rádi, že to tam je vlastně, že to je to není úplně standardem? Ale naopak vám něco zase chybí, jako?

[Respondent 7]
Lampičky na noční stolek.

[Respondent 5]
Zásuvky. Když nejsou v hotelu zásuvky, když jsou na pokoji dvě zásuvky v dnešní době, když je strašně moc těch zařízení na nabíjení a všechno. A třeba oceňuju někdy trezor, že si tam člověk může nechat ty věci, když jde do nějakého toho...

[Respondent 2]
Lednička třeba bývá někde.

[Respondent 7]
Klimatizace někde bývá.

[Respondent 2]
Kávovar.

[Respondent 1]
Souhlasím se všem zmíněným a žehlička na prádlo. Jo, ale to, jako ty se divíš, ale když se balíš do kufru a pak to vytáhneš a chceš jít na nějakou třeba hezkou večeři nebo něco máš, když je ty úplně zmuchlaný a najdeš tam žehličku, ty brďo.

[Respondent 5]
Jako třeba Margita zase fén. Má ráda, že nemusí vozit s sebou. To je výhoda pro ni, jako.

[Respondent 3]
Ano, to Dáša do své doby ani nedala ani ranu.

[Respondent 5]
Proto ale my se zajímáme, jestli tam ten fén je, jestli si ho musíš sebou vzít, protože potřebuješ někdy malý zavazadlo.

[Respondent 4]
Žehlička, kolikrát to bývalo, tam místnost nějaká, která jsem se s tím setkala, že se tam mohl vypůjčit žehličko.

[Respondent 6]
Beru si věci takové, které nemusím žehlit. Protože většinou po snídani odcházím někam do přírody, nebo někam, takže jako ani takové...

[Respondent 5]
A výhoda je, že funkční věci se nežehlí.

[Respondent 1]
Když jsem na nějaký rekreační dovolený, tak taky. Ale my jsme jeli třeba na ten vánoční večírek, tak to… Jako nemuselo to tam být, ale mě to příjemně překvapilo, že to tam bylo a já jsem to mohla využít.

[Respondent 7]
A nebo aji takové papučky, župany...

[Respondent 5]
No pokud je tam wellne, tak když je tam župan a papuče, tak je to úplně ideální.

[Respondent 7]
Papuče podle mě skoro všude. Ty já mám jako rád, když tam jsou.

[Respondent 5]
Já si vozím svoje.

[Respondent 7]
Já taky, ale mám rád, když je nemusím potom použít.

[Respondent 4]
Až když jsou tam ty šamponky, čepičky...

[Respondent 1]
To já úplně moc nemusím, protože mě vadí, jak je to všechno zabalené v těch miniaturkách a hromada plastu.

[Respondent 5]
Ale jsem rád, když třeba ve sprše mám tekutý mýdlo, které nemusím... Když je tam velký prostě, dávkovací, tak to mám rád. Vím, že to tam je, tak to tam nemusím vozit. Vím, že když je to tři a víc hvězd, tak to mýdlo tam bude.

[Respondent 3]
Ne úplně všady, i když jsou tři hvězdy, není samozřejmý, že jsou tam ručníky. Bacha na to.

[Respondent 6]
Já vozím vždy všude s sebou.

[Respondent 5]
To je to, co mě zajímá, jestli si tam je nebo ne.

[Respondent 3]
Ručník a župan, to mám rád, když tam bude.

[Respondent 6]
Nikdy nevíš, jestli to tam opravdu bude nebo nebude.

[Moderátor]
Když se pustím emožní trošičku do tady těch menších věcí, třeba v exteriéru hotelu. Nějaká třeba atrakce, kterou hotel nabízí, nějaký vyžití?

[Respondent 3]
Když byly děcka malý, tak samozřejmě nějaký houpačky pro děcka byly úplně super.

[Respondent 4]
Dětský koutky.

[Respondent 3]
Dětský koutky nebo takovýho něco. A dneska spíš jako když je tam jako…

[Respondent 5]
Třeba kulečník mě potěší…

[Respondent 3]
Nebo bowling – může zabít čas.

[Respondent 4]
A když potom prší třeba a nemá nikde jít, nebo nechce se ti ani být na tém pokoji...

[Respondent 3]
Samozřejmě u hotelů venkovní terasy, když je počasí. Aby člověk mohl být venku a nemusel čučet někde za sklem, když je venku nádherně.

[Respondent 1]
Já mám ráda fitko, když jsem tam třeba týden.

[Moderátor]
Dobře, tak jo, posuneme se dál…

[Respondent 1]
A bar a hospoda. Možná to nebylo zmíněno dost na hlas, ale bar a hospoda. A výběr piva.

[Respondent 5]
Nejlepší regionální

[Respondent 1]
No, pokud to není Starobrno nebo Zlatopramen, tak jo.

[Respondent 3]
Byl jsem v pátek v Holbě v pivovaru. Je to k pití, je to dobrý.

[Respondent 1]
A ještě... Když někdo řekne, že jste z Moravy, a my tu máme víno. A já, jaký? No červený nebo bílý.

[Moderátor]
Třeba templáře z Lidlu.

[Respondent 1]
A jestli máte ráda růžový, tak já vám to smíchám.

[Moderátor]
Další větší otázka je: služba ubytování určitě obsahuje nějaký pokoj. Pojďme se zaměřit přímo na pokoj. My jsme o tom hodně diskutovali, takže ať zase můžete klidně zapakovat jen o rychlosti, ať to jako máme, i pod touto otázkou, ale případně, jestli vás klidně napadne něco dalšího. Takže jaký by pokoj podle vás měl být? Co by v něm určitě nemělo v chybět? A co tam třeba obvykle i postrádáte? A čeho se tam všímáte? A co vlastně jako využijete? A co vlastně nakonec je tam vždycky, sice to mají všichni, ale vlastně to vůbec nepotřebujete. Jo, všichni tady ty kategorie…

[Respondent 2]
Manželka třeba hodně postrádá skříně, když tam nejsou nebo police nějaký, já to nepotřebuju, já to mám v kabeli všecko. nepotřebuje pán Kabeli všechno. Takže to...

[Respondent 5]
Dobrá postel.

[Moderátor]
Tak ona tam většinou je.

[Respondent 1]
Já vím, ale dobrá madračka.

[Respondent 2]
Vyležený nadračky.

[Respondent 5]
Vrzající postele.

[Respondent 3]
A já mám rád, když zase jsou tam sociální zařízení, který jsou takový, že už tam nejsou 50 let, ale jsou prostě moderní. Ještě to voní novotou. Je to nezfušovaný, když dojdu do toho pokoje, že tam je vymalovaný v tom pokoji. Prostě že to působí útulně, že to nemá vybavení, který je 25 roků starý, ale prostě jsou to moderní pokoje, když si člověk řekne: ty brďo, tady jsme ubytovaní, my jsme tady snad třetí turnus, teprva, jo? Tak to mám rád, když to je takový, když to ještě voní novotou, nebo takový je to, že tam nejde vidět ten zub toho času, i když jsou třeba starší věci. Tak to mám rád.

[Respondent 1]
Co k tomu souvisí, a není to nutnost, ale já mám ráda, když je ten pokoj hezky sladěnej, když to není prostě x barev, bolí mě z toho hlava, oči. A prostě když je ten pokoj, i na té fotce je prostě hezky sladěnej, třeba do jedný, dvou barev a vypadá to hezky na první dobrou.

[Respondent 3]
To souhlasím.

[Respondent 1]
Ale jako není to nutnost.

[Respondent 7]
Pro mě docela zbytečná bývá ta televize. Chápu, že pro někoho tam je…

[Respondent 5]
Já třeba televize třeba neuživím. Když přijdu po večeři, tak lehnu a jdu spát. Ale televize je třeba pro mě třeba úplně zbytečná, jo? Já nepotřebuju, ale lednička třeba je fajn.

[Respondent 4]
Pro mě je tam zbytečná lednička, televize, ale pro mě nemusí být televize, ale pro partnera musí být televize.

[Respondent 1]
Pro mě osobně třeba zbytečný obsah té ledničky. Já si do té ledničky dám to svoje. Stejně jim to vyndám, protože je to většinou placený a až na koncu to tam vrátím, takže to ani nemůže být dobrý.

[Respondent 5]
Ale koupelna je pro mě třeba důležitá.
[Respondent 6]
Hlavně aby byla čistá, nerozbitá.

[Respondent 5]
Já nesnáším v koupelně ve sprše ty plastový závěsy. Je to plesnivý kolikrát, když člověk vidí, to nesnáším. To je věc, kvůli které si třeba ne... Když vidím, že to tam je, tak tam nejdu do toho hotelu.

[Respondent 3]
Nesnáším komáry. To znamená, musí tam být vyřešený, jsou tam sítě proti hmyzu, nebo tam mají takový ten...

[Respondent 5]
Raid?

[Respondent 3]
Raid nějakej, prostě nějakej ten komárosmrad, který to vlastně likviduje.

[Respondent 1]
A odpady musí být vyřešený. Nesnáším smradlavý, neodtíkající odpady prostě.

[Respondent 7]
Odpadkovej koš aby tam byl. Se mi párkrát stalo.

[Respondent 5]
Někdy nejsou. Když je jeden koupelně malý, třeba...

[Respondent 7]
A zrcadlo. A ty většinou tam jako bývají, jasně.

[Respondent 1]
Jo, ale ne takový malilinkatý prostě. Když tam jezdí ženský, když je potřeboval prostě zrcadlo.

[Respondent 3]
Někdy mě vadí třeba málo ramínek ve skříni. Člověk si bundu nemá na co poděsit. A tam je jedno ramínko, nebo dvě.

[Respondent 3]
Mě vadí i hotelový ramínka, které jsou neukradnutelný, respektive mají takový ten opačný systém, protože oni například prostě na tom nedrží. Že to bývá už odrbané a už to prostě padá z toho.

[Respondent 1]
A udělá na ně špatný dojem, když je tam všechno připoutané. Když je na první pohled vidět, že to často vykrádá někdo ten hotel. Když ten fén je připoutaný ke zdi, přidělanej, ramínka jsou svázaný k tý tyči a to. Tak to na mě udělá takový blbej dojem, že buď jsou škrdlové a nebo jim tam jezdí divní lidi.

[Respondent 3]
Jo, že to nemá háček, ale očko a je to tam přidělaný.

[Respondent 1]
A nebo fén vyložený přidělaný, přikurtovaný ke zdi, jenom na nějakou určitou vdálenost. Nebo baterky už nejsou v ovladači pro jistotu a tak.

[Respondent 3]
Tak to není ani tak o tom hotelu, to je spíš o tom předchozím zákazníkovi.

[Respondent 1]
No ale to už pak na mě udělá blbej dojem, že si řeknu aha, kdo byl teda v tom pokoji přede mnou.

[Respondent 3]

Jo, a když už teda tam je nějaká třeba televize a náhodou ji pustím, tak aby byla vůbec fungující. Jo, ne, že tam bude prostě 10 programů z toho devět je úplně...

[Respondent 2]
Ještě je to naladěný na Němce.

[Respondent 3]
Úplně o ničem a jeden jedinej tam jede nějaký nějaký zprávy. Takže to je taky ten důvod, proč vlastně ten televizi tam defakto nepouštím.

[Respondent 7]
Přijde mi dobrý v dnešní době, když tam na té televizi mají třeba nějaký ty streamovací služby. Takže třeba Netflix, nebo něco podobného.

[Respondent 5]
To třeba nestihnu ani zapnout tu televizi, takže mě je to úplně jedno.

[Respondent 6]
Já u toho stejně usnu.

[Respondent 1]
Mně se jednou stalo, že tam byla velká televize a já jsem jí pustila. A jediný, co bylo možné pustit, tak byla nějaká promo nahrávka toho hotelu. A ještě tam nejsem nejela Wi-Fi, to byl ten případ zrovna. A já usínám vždycky u nějakýho něčeho, jsem do rána věděla nazpaměť, protože jsem potřebovala usnout u něčeho.

[Moderátor]
Tak jo, tak se posuneme dál. To nebyla tak obsáhlejší otázka, nakonec si postupně ty otázky budou jednodušší, protože jsme si už hodně řekli na začátku, že jo, v různých předchozích. Většina hotelů a penzionů má také možnost stravování ve vlastní restauraci či prostorech, baru atd. Co je pro Vás v ohledu stravování tedy důležité? Já tady mám potom pár návrhů, ale zajímalo by mě, co u vás. Co prvně?

[Respondent 3]
Poměr cena výkon.

[Respondent 7]
Kvalita.

[Respondent 5]
Já mám rád třeba českou kuchyni, když je. Takže prostě, aby měli takovou tu klasickou českou kuchyni.

[Respondent 7]
Když tam jsem na dýl, tak mám rád, když je tam výběr, abych nemusel…

[Respondent 5]
Jo, ano, nemám ráda, když jsou čtyři jídla a z toho jenom dvě jím a mám rád když to obměňujou. Buď formou menu nebo že je prostě tam těch jídel víc.

[Respondent 7]
Ale ne moc. To vždycky Polreich to říkal, že když tam mají v nabídce moc…

[Respondent 5]
Jo, jasně, když tam mají čtyři jídla a z toho dvě mě nechutnaj, nejím, tak mám problém. A hlavně mám radši třeba, já jsem knedlíkový, nemám rád, když jsou to jenom minutky. Jako minutku si dávám, ale ne čtyři dny po sobě.

[Respondent 3]
Smažák čtyřikrát po sobě.

[Respondent 5]
Jo, jo, jeden den smažák, druhý den řízek pak prostě karbenátky, nebo něco.

[Respondent 1]
Není to můj případ, ale můj kámoš je bezlepkář a v jednom hotelu mu pět dní po sobě dali suchou rýži s masem, takže když je i možnost, a on to nahlásil dopředu, jo, už při rezervaci. Takže to mi vadí, když prostě tam není možnost někomu, kdo má nějaké zdravotní omezení, prostě dát to jídlo. A on nechtěl čtyřhvězdičkovou kuchyni, ale ve finále se ten pátý den dal to KFCčko i s lepkem, protože už to je suché rýže s tím masem měl plný zuby.

[Respondent 5]
A při době třeba ten hotel nabízí, že tam je i bezlepková strava. Ale ne, dokážou to... Oni si bezlepkovou stravu předpokládají rýžu, suchý maso a ty to jez celej tejden. Takže třeba ať je vyběr.

[Respondent 7]
A je to třeba pro vegetariány, ne jen pro ty, co to mají zdravotně, ale na ty skupinové akce, když nějaké děláme, tak tam těch lidí většinou bývá třeba dva, tři, tak je potřeba... Ale pak aby tam právě neměli jedno jídlo, když tam není jenom smažák, a teď budou jíst jenom smažák.

[Respondent 3]
Mimochodem u nás v práci jsme změnili dodavatele na obědy. A teďka jsou tam velice často, každej den vlastně prakticky si člověk může vybrat jeden nebo dva typy salátů, který tam je asi sedm jídel, a třeba je to, já nevím, s nějakou, třeba s nějakýma smaženýma, stripsama nebo s nějakýma bugetama, nebo s něčím takovým, nějakýma kuřecíma kouskama. A tak jsem si v duchu říkal, no, toto je tady pro nějaký trávožrouty, a dneska si to vlastně skoro každý týden si dám alespoň jednou salát, protože to je vynikající. Prostě to, najednou jsem zjistil, že když se to umí udělat, tak to fakt dobře chutná.

[Respondent 5]
Když si to ochutí tak ano.

[Respondent 3]
Ale oni to fakt umí dobře udělat. Takže pokud tady to dělá nějaký hotel nebo tak, tak je to určitě výhra, protože mají na tom hodně vysokou přidanou hodnotu, respektive vysokou ziskovost, protože to je samozřejmě cenově relativně levný.

[Respondent 7]
Mám rád, když tam mají vodu stolní, jako zadarmo, normálně na tom stole...

[Respondent 5]
Jo, automaticky nabídnou nějakou tu vodu.

[Respondent 1]
A i ten výběr toho alkoholu. Je to alkoholický, ale my Češi to máme prostě spojený s tou dovolenou. A když tam mají jeden druh piva a na víno řeknou jako bílý, červený a růžový vám namícháme, tak je to prostě blbý.

[Respondent 5]
Já se třeba rád bych se někde na nějakým penzionu a řeknou: tady je třeba Krakonoš pivo. Tak prostě regionální pivo. Jo, že je to fajn, že je tady něco takového.

[Respondent 1]
A nebo i káva v dnešní době, kávovár není, si myslím, tak hrozný pořídit alespoň maličkej, až to není jenom rozpustný nebo turka jako.

[Moderátor]
Dobře. A co je pro vás důležitý? Co si řeknete, že kvůli tomu jste byli třeba nespokojení a kvůli tomu jste naopak byli jako příjemně překvapení? A když jsme teď rozřešili hodně kvalitu toho jídla na výběr, jsou tam ještě další faktory, něco? Nebo spíš ne?

[Respondent 5]
Já se teď rozpovídám. To jsme byli na tom Rampušáku. Neuměli udělat knedlíky, já mám rád svíčkovou, ale knedlíky ohřívali v mikrovlnce a ten byl po pěti minutách tvrdý jak šutr, tak jsem řekl, tak tady si svíčkou nikdy nedám, prostě jako.

[Respondent 7]
To je, když vaříš z těch polotovarů.

[Respondent 3]
Ježiši, to snad tady se o tym nebudeme bavit. Když někdo donese oťapkaný talířek na polívku a jde na ním vidět, že tam ten dojedl tu polívku včera přede mnou.

[Moderátor]
A tom všem se ale bavme jako jo?

[Respondent 6]

Naposledy, když jsme byli v Krkonoších, tak když jsme ten první den dojeli později, tak nám oznámili, že už nemají polívku. Oni dávali k té večeři polívku, které říkám, dobře, tak dojeli jsme pozdě, tak to chápu. A tam oni, já mám pocit, že měli dvě polívky a říkala, že ani ta druhá nezbyla. No a stalo se nám to ještě jednou, to už v průběhu toho pobytu a to jsme tam přišli na tu večeři, já nevím, asi po čtvrthodině zahájení a oni už neměli polívku. Já říkám, tak snad vím, kolik tu mám lidí, tak uvařím tolik polívky, kolik tu mám lidí. A ne, že uvařím trochu, oni si to rozeberou a na ty ostatní už nedost. Když to máš zaplacený, máš to v té ceně. Jako je to blbá polívka, kolik ta polívka mohla mít hodnotu, nějaká rajská nebo to jo, ale prostě to mě tak trochu jako vadilo.

[Respondent 1]
Obecně nedostatky, nedostatek nádobí, nedostatek jídla, nedostatek prostě nějakých možností, tak to je. U toho jídla…

[Respondent 2]
Snídaně když nedoplňují.

[Respondent 5]
Jo, jo. Když je švédskej stůl a ráno přišla možná deset párků a za deset minut už nejsou.

[Respondent 1]
Ježiš, co se mi stalo teď posledně. A to bylo snídaně od sedmi do devíti pro mě jako peklo. Ale vstala jsem o půl osmé a přišla jsem a zbyly tam tři párky. Tři párky.

[Respondent 3]
Jasný. A džusu je tam poslední deci.

[Respondent 1]
To už tam ani nebylo. Tam byly jenom ty tři párky. A ještě to vypadalo, že ty tři párky náhodou někdo zapomněl v mikrovlnce, protože které bylo na tom stole, ale bylo to v té mikrovlnce. Ale já jsem kvůli tomu vstala o půl osmý. Kvůli párkům.

[Respondent 3]
Naposledy jsme byli na hotelu Koliba. Tak tam ta snídaně, my jsme tam byli asi čtyři dny a ta snídaně byla furt stejná. Stála na naše asi 140 korun. Byl tam nejlevnější sýr, nějaká gouda, prostě nejlevnější salám. Jako jestli snad Gouda nebyl nejlevnější. Nebo nějaký eidam, nebo co. Nějakej gothaj tam byl, prostě úplně nejlevnější salám. Byly tam nějaký drobečky sýra a byl tam marmeláda a máslo. Prostě jako výběr nula, prakticky nula. Pečivo bylo takové, že vypadalo, že už tam leží tři dny. Nebylo jako, že by to bylo z předchozí dne. To bylo minimálně dva dny staré, prostě to vůbec nepoživatelný. To bylo tvrdé jak prase. Tak to mě jako docela překvapilo, že za takový prachy takový nic, jako taková taková slabota.

[Respondent 1]
Teď mě napadlo, musí být tam naběračky na pečivo nebo nějakej sáček, protože když ráno vidím, že mě někdo ochmatává pečivo.

[Respondent 6]

No ono to tam třeba je, ale taky to záleží od těch lidí. Stejně tak teďka, když máš v obchodě ty rukavice, tak vidíš x lidí, kteří jsou bez těch rukavic a do toho pečiva.

[Respondent 1]
Ale to už pak nevyčítám tomu hotelu. Jako když se to tam děje každej den a oni to ví a nikdo tam nestojí a neřekne těm lidem jako prosím, tady máte tady naběračku nebo můžu vám nabrat, prostě aby to nějak to. Ale když tam ani není ta možnost, tak si říkají.

[Respondent 5]
Mně třeba vadí, když je člověk na týdenním pobytu a opravdu ty jídla jsou tam v té snídani stejný. Třeba já párky se nadají jíst 4 dny po sobě. Když to obměňujou trošku a jednou udělají párky, jednou klobásky, jednou slaninu, jednou vajíčka. Aby to teplejší tam bylo.

[Respondent 3]
A já nemám rád plesnivý chleba. Když jsme měli plesnivý chleba a když jsem to ukázal číšníkovi, tak jsem to podíval, odebral těch pět tousťáků co tam bylo, hodil to do pryč. Všechno je happy. Už jsem si tam ten tousťák nedal.

[Respondent 6]
Každopádně když to ještě dělá před zákazníkem.

[Respondent 3]
Já mám rád čerstvý pečivo, že i v neděli je čerstvý pečivo. To mě třeba potěší.

[Respondent 3]
To je snad samozřejmost, ne?

[Respondent 5]
No tak v nedělu někdy ne, no.

[Respondent 6]
A jednou to, že na tom Rampušáku, že nedovezli jim pečivo,

[Respondent 5]
Šel k Vietnamcům kupovat pečivo.

[Respondent 6]
Že nám nedali starý, ale aspoň tak, a hlásili to dopředu, že nedovezli pečivo, to by byla nějaká kalamita.

[Respondent 3]
Samotný párky.

[Respondent 1]
To mě to pečivo až tady nevadí, ale prostě celkově jako ta snaha u toho jídla.

[Respondent 5]

Jak říkám, mám rád, když se to obměňuje.A ne, že dostaneš na talířek tři plátky šunky, dvě plátky sýru, k tomu máslo, marmeládu, a hotovo.

[Respondent 4]
A víš co mě se ještě líbí?

[Respondent 5]
Mám rád třeba i ovoce. Jak nemusím, tak na tom penzionu si vždycky to ovoce a ten džus dám. Normálně si to nedám, ale když je toho nabídce tam, tak si to fakt rád dám. No a sladký, samozřejmě.

[Respondent 1]
A zelenina k obědu.

[Respondent 4]
Mě se líbilo, my jsme byli jednou na nějakým tom penzion, měli jsme polopenzi a třeba jsme šli někde a došli jsme, já nevím, ve dvě hodiny, jo, něco by jsme si dali. Tak jsme normálně jako, jestli by nám něco to... Ochotní: co chcete, palačinku, topinku, bramborák, prostě, jo, že takový přístup, perfektní. Někdo by ti řekl, máme, máte to a to, ale kde si, co si a... ... Ale to je tak, že všechno je v lidech.

[Respondent 6]
O vedení toho...

[Respondent 5]
Pokud jsou vedením svázaní, tak stejně nic nenadělají. Nemá možnost to udělat. On by třeba někdy jí pomohl, ale...

[Respondent 2]
Třeba, kdy bylo, byli jsme na večeři s kolegama a měli tam nějaký ryby speciální, to bylo to drahý, jako nějaký exotický, tak došla číšník a říkal, no, to pro vás asi nebude, je to dražší, já vám beru na něco z českých. Zaplatili jsme daleko víc, než za ty jiný, ale uměla to strašně dobře prodat a nabídnout, že jo.

[Respondent 5]
Mně třeba dokáže vytočit, když dojdeš, a pstruh, 150 korun, jo, jenže za deset deká, a donesou ti 20-30 dekovýho pstruha.

[Moderátor]
Dobře, tak, myslím si, že jsme vyčerpali asi téma stravování, co tam potřebujete a co je pro vás důležitý. Je ještě něco, co pro vás neodmyslitelně patří takovýmu pobytu v hotelu nebo penzionu, třeba nějaký vnější vzhled, lokalita… Ale zároveň se zamyslete třeba, jak tu věc ten hotel dokáže jako ovlivnit ty věci, jo, nebo vnímání těch věcí. Takže co k pobytu ještě neodmyslitelně patří, co si myslíte, že jsme možná dneska nezmínili?

[Respondent 1]
Čistota i venku, nejenom venitř.

[Respondent 2]
Když je to nějaký ošumtělý, neudržovaný…

[Respondent 1]
Odpadky na parkovišti…

[Respondent 3]
Když je to nějaký složitější příjezd, tak navigace třeba posledních dvou kilometrů, kde tam jsou prostě šipky, abych nemusel, jak by to měl člověk zkoušet, pokus omyl, ale věděl tam, já nevím, chata u paroháče, tak jen ta tom ukazateli, že mě to tam dotáhne až na to místo. To je velmi důležitý, ta navigace. Ne každý může si otevřít telefon a nebo má si tady telefon. A samozřejmě k tomu neodmyslitelně podle mě to, že tam člověk dojde a umí si tam naprogramovat co dál. Ne že řeknou: my tady jsme v hotelu, tak si něco najdite. Dobrý, mám tady nějakou mapku, doporučení, tam si ji zajděte. To znamená tady tyto věci, které...

[Respondent 5]
Některé brožurky na pokoji třeba prostě o tom kam zajít.

[Respondent 3]
No něco tady v tomto stylu si myslím, že je...

[Moderátor]
Nějaká jako přidaná hodnota toho hotelu k tvýmu pobytu i když se to netýká přímo pobytu v hotelu.

[Respondent 3]
Tak, tak. I když ten hoteliér z toho vlastně de facto nic nemá, ale přece jenom to, že umí doporučit a vytvořit takový ten program pro ty lidi, aby tam lákalo být co nejdýl, aby někdo něco viděl a... A zároveň, aby se tam vrátil třeba.

[Respondent 1]
S tím mám zase negativní zkušenost. Přijeli jsme někam, já navlečená, nabalená, na sobě ty tašky, kufry, prostě batoh a to. Teď stojíme na té recepci a teď už jsem se těšila na ten pokoj, až to ze sebe všechno shodím a tam to vybalím se v klidu. A teď ten hotelier do mě, ale tak dlouho hustil všechny ty výlety. Teď ještě já fakt nabalená jsem byla. A teď on ještě ty brožurky a to. A teď za výstředně mi to strčil. A tak... A teď jako a tam a to a to. A teď odkud jste. A teď já jako, ježišmarja. A teď... A já už jsem tam stála. A říkám už, kurňa.

[Respondent 5]
Tak musíte být nadávkovaný v tu správnou dobu.

[Respondent 1]
A správným množstvím informací.

[Respondent 3]

Dobrý, no. A třeba až potom třeba večer, když se člověk dojde zeptat nebo druhý den ráno, nebo já nevím co. Ale ne asi v tu chvilku, když je nebalený kuframa.

[Respondent 1]
A mě to ještě vyděsilo. My jsme byli někde na druhé straně republiky a teď jako říkáme, no my jsme z Čejkovic a z Krumvíře. A teď on, Krumvíř, tam znám toho a toho. A teď to začalo. Dobrý. To je jako děsivý. A já celá. A odkud přesně jste? A kde tam přesně…

[Respondent 4]
A já tam znám toho a toho. Jednou jsem tam byl.

[Respondent 1]
No právě.

[Moderátor]
A nejste vy vnučka od tam té?

[Respondent 1]
A teď jsem... A teď já jsem měla jako pocit, že už se mě chce nastěhovat domů. Teď ty brožurky všude nás nastrkaný.

[Respondent 7]
Já teda ještě u toho ubytování, ale ta hotelová služba, kvůli těch pokojů, já to vlastně mám docela rád, ale mám rád když tam je i ta cedulka, aby tam teda nelezli občas. Ale například mě to přijde dobrý, že tam někdo jde a projede tam tím vysavačem sem tam třeba.

[Respondent 1]
A hlavně nesmí sahat do mých osobních věcích. Jakmile zjistím, že se mi někde pohla nějaká mojí osobní věc, tak...

[Respondent 5]
Pyžamo mu skládali do komínku pod polštářem.

[Moderátor]
Já jsem si ho tam strašně pracně schovával, ale teda... A i postel jsem si ustlal pod to jenom, aby to nevypadalo, že je tam pod tím pyžamo. To pyžamo bylo na polštáři poskládané.

[Respondent 3]
A fixou napsaný: nefušuj mě do řemesla.

[Respondent 1]
To fakt nemám ráda. Když fakt poznám, že se mi přemístila nějaká moje věc, nebo nedej bože, kdyby mě to někdo poskládal, tak já zuřím.

[Respondent 3]
Je fakt, že jsem zvyklej, že když jsou někde na hotelu, tak prostě, když tam nechám ležet peněženku, nebo něco takovýho, tak očekávám, že se tam neztratí nikde ani desetník za

první. Za druhé nebo něco z osobních věcí. Nemám takovou zkušenost, že by se to stalo. Ale čím dál tím poslední dobou, čím dál tím víc, využíváme trezor jejich. Ten hotelovej.

[Respondent 1]
Ale mě jenom vadí ta myšlenka, že někdo cizí, koho já jsem neviděla, sahal na moje osobní věci, který já oblíkám nebo to, ani nejde tak o ty cennosti, jako už jenom o tu myšlenku, že kdo a co s s tím sakra... To zas souvisí s tou bezpečností.

[Respondent 3]
Umyj koupelnu, povysávej a vypadni, že jo.

[Respondent 5]
No, já například mám rád, když hodíš ty ručníky na zem, že ti to vymění, když už ho máš mokrý, už víš, že to je potřebné, že ho tak hodíš a vymění. No, to je fajn.

[Respondent 6]
A když zavčas doplňují toaletní papír.

[Respondent 5]
A nemusíš si o něho říkat.

[Respondent 6]
Ano. Nebo nemusím se dívat. Je, tak asi ráno už nebude.

[Respondent 5]
Ráno nejdu.

[Respondent 6]
Ráno nevím, co budem dělat.

[Respondent 1]
K té ledničce mi se jednou stalo, že já jsem vyndala ten obsah toho minibaru, abych si tam mohla dát svůj obsah. Pak přišel úklid, vyndal mi můj obsah a dal tam obsah toho minibaru. A tak jsme se pravidelně přehazovali. To se mi teda úplně nelíbí.

[Respondent 3]
To je dobrý teda jako.

[Moderátor]
Instrukce zněly jasně. Přepočítat lahvičky umístěné v minibaru. Dobře, tak jo. Tak já myslím, že už se asi můžeme posunout dál. Další velkou, a už jsme se toho několikrát dotkli, takže předpokládám, že důležitou kategorii, jsou lidé. Začněme jako personálem. Recepční, pokojská, číšníci. Vlastně všichni, koho možná ani nevidíte, že tam někde jako je, ale s jeho výsledky práce se někdy potkáte. Jaký by takový personál měl být?

[Respondent 2]
Příjemný vystupování.

[Respondent 4]
Příjemnej, vstřícnej.

[Moderátor]
Co to znamená?

[Respondent 2]
Pozdraví, pěkně.

[Respondent 5]
Úsměv.

[Respondent 4]
Úsměv na tváři.

[Respondent 2]
Co si přejete…

[Respondent 5]
Aby se mě kotelník nevožral, a měl jsem teplo v pokoji.

[Respondent 6]
A měl by být upravenej a čistej. Jak oblečení, tak třeba ruce, aby byly, protože to jde vidět.

[Respondent 5]
Nemusí mít frak, ale měl by trošku vypadat, jako ne, ne tam chodit v riflích a tričku.

[Respondent 6]
Ano, rifle třeba může mít, ale ne třeba ty roztrhaný. To je prostě nespolečenský, nespolečenský úbor.

[Respondent 4]
To neříkej, vždyť tom chodí do společnosti v roztrhaných…

[Respondent 6]
Ne, jako, ale v takovej profesi by člověk měl být… měl by vypadat.

[Respondent 3]
Měl by taky přesně vědět, co je jeho práce, měl by to umět… pojmenovat, měl by umět, měl by umět těm lidem, prostě hostům, když se na něco zeptá, tak takový: já vám nevím. Umět mě navést, říct prostě, toto není moje věc, ale na recepci vám poradí, protože tohle to dělá, má na starosti recepční, která tam někoho pošle, teďka, třeba, jako, že ne, že bude kotelník, kterýho teda ve slušnosti oslovím, nevím, místo toho, aby prostě řekl slušnou frázi, zajděte si na recepci, tam vám poradí. Jo, prostě nějaký profesionální vystupování, možná i naučený, ale aby ten zákazník neměl pocit, že co se tam potkalo, za hovado, co to tam mají.

[Respondent 6]
Měl by být profesionál každým coulem. A třeba k tomu oblečení, já asi jsou tím postižená prostě celý život v uniformě, ale když jsou všichni stejně oblečení, tak vidíš, že tam patří, že patří k tomu určitýmu úseku třeba a ví, že je k tomu hotelu. Ale takový, jako, že každý číšník je jinak oblečený, mají třeba jenom stejný kalhoty nebo stejný trička, tak nějak převázanou třeba tu zástěru, jako když má, nebo nějakej ten utěrku nebo něco. Ale prostě, když je pěkně oblečený, jako všichni na stejno, tak je to takový prostě příjemnější.

[Respondent 5]
To je třeba zajímavé aji když mají menovku, prostě já jsem, neříkám, že mu řeknu: čau Franto, ale prostě vím, že je to Franta a je to číšník.

[Respondent 3]
Jméno Franta mám rád. To se mi líbí na veletrhu, když je tam napsaný, že je z firmy jmenuje se příjmením třeba. Klidně křesní jméno stačí.

[Respondent 5]
Co nemám rád, tak když to, když dojdu do hospody a zeptám se se toho číšníka, jestli v té česnekové polívce je vajíčko, který nemám rád: já nevím. Jo, to se mně nelíbí, ten pinkl má vědět o tom jídle.

[Respondent 3]
A když neví, tak se musí zeptat.

[Respondent 2]
Měl by říct, že se zeptá kuchaře co tam dává.

[Respondent 5]
A doporučit, nebo říct, ano, dobře, já tam nechci šampiony. Dobře, já se zeptám kuchaře, jestli to… Jo, ale prostě tohle mám rád. Prostě, když ten číšník se k tomu ví postavit nějak, nebo ví, o čem, co vlastně tam nese na ten stůl.

[Respondent 1]
Musí být ochotnej, snaživej, přátelskej, nějakým způsobem profesionální, tam je ta hranice, ale hlavně spolehlivej. Jakože ne že mě naslibuje hory-doly, ale pak skutek utek...

[Respondent 4]
Pak se ztratí a ne hory-doly.

[Respondent 1]
No, třeba...

[Respondent 5]
Čekáme takhle na placení třeba půl hodiny…

[Respondent 3]
Platím nebo se ztratím.

[Respondent 1]
A nebo přesně, jako nešlo by to udělat takto, jo, jo, jo, určitě, a… nešlo.

[Respondent 2]
A když neví, tak se zeptá nebo to...

[Respondent 1]
Takový ten tlučhuba.

[Respondent 7]
A já mám ale zase rád, když jsou jako profesionální, když nejsou úplně vtíravý, nebo nesnaží i takovým tím trapným způsobem, že by byli hrozní kamarádi, že tam je vlastně to rozdělení toho, že oni jsou tam ti zaměstnanci, jsou tam ti profesionálové. A jako mám rád, když jsou na mě hodní, když jsou přátelští, ale ne moc.

[Respondent 3]
Ale ne moc...

[Respondent 7]
A občas tam bývají takový ti… Nevadí mi, když se mě zeptají, kde jsme dneska byli, třeba když přijdu z nějakého výletu, ale když se mě začnou vyptávat, co děti a kam chodí do školy a jak se má manželka, manžel a všechno. A tady ty věci fakt zbytečné podle mě.

[Respondent 1]
Koho znají v Krumvíři a proč ho znají za výstřih.

[Moderátor]
Dobře. Ale v Penzionu je i další typ lidí a to jsou další hosté. Čeho si u nich všímáte a co rozhoduje, jestli se mezi nimi cítíte dobře či nikoliv.

[Respondent 1]
Jestli mluví česky.

[Respondent 3]
Jestli jsou hluční, to nemám rád moc. A takový bezohlední, to nemám rád.

[Respondent 6]
A nebo takhle: teď jsme přišli a my jsme tady. A všichni si sedněte na zadek.

[Respondent 4]
A tancujte okolo nás.

[Respondent 3]
A když otevře auto a jebne mě do mojího auta dveřma, to nesnáším.

[Respondent 1]

Nebo když jsem v českým hotelu a jsem tam jediná česky mluvící. Já teda mluvím anglicky, nevadí mi to, ale prostě je to takový úplně jinej, jinej pocit, než sedět mezi jako vlastníma, že si tam připadám prostě jak turista někde.

[Respondent 6]
To jsem teďka zažila, to jsme byli teda jako v rámci toho školení a tam obsluhovali jak Češi, tak tam byli, to nebyli Vietnamci, to byli Filipínci. A oni vlastně mluvili anglicky, i na nás mluvili anglicky a teď že my všichni neumíme anglicky, nebo neumíme tak dobře třeba, nebo tak. A ta naše hostitelka, vedoucí toho školení, tak se potom toho jednoho číšníka ptala, proč na nás nemluví česky, když jsme v českým hotelu. Já nejsem rasista nebo něco, ale byli jsme vlastně v Beskydech, v českým hotelu, se slovenským názvem, dá se říct, byl to Tatran, ale prostě oni mě tam nezapadali. A kdyby mluvili česky, tak mě to nevadí, tak to vezmu prostě, ale když už ještě mluvili anglicky, tak mě to tak, jaksi... A do toho prostředí, prostě byli jsme v Beskydech, byli jsme doma, a vlastně obsluhovali nás, jako oni měli nějakou družbu nebo něco, ale...

[Respondent 1]
Já jsem to myslel spíš k těm hostům, ale ne, že bych byla rasistka, nebo by mi to prostě vadilo, že semka cestujou, ale když jsem jediná češka a přesně v tom hotelu byli pak samí Vietnamci anebo Němci, tak ta atmosféra v té restauraci je úplně jiná. Najednou se tam vytvořily prostě dvě skupinky a já s tím mým doprovedem, a teď tam není takový to... Já nevím, prostě sedíš v té restauraci a mrkneš na stůl vedle, protože ti češi tam se hlasitě smějou nebo něco, a teď prohodíš pár slov a zjistíš, že bydlíš kousek a je to tak úplně jiný, ale ty tam máš ty Němce a ty Vietnamce. A ještě z toho teda všichni byli o dost starší než já, takže to bylo takový... To je... Za to absolutně nemůže ten hotel, ale mně se to třeba bylo nebo no...

[Respondent 6]
Já nemám ráda ještě takový ty... Jednak ty hlučný a ty, co tam mají, ty děcka neukázněný.

[Respondent 3]
A neumí si to okřiknout.

[Respondent 5]
My máme svobodnou výchovu, že jo?

[Respondent 6]
A prostě jako myslíš si, že jsou všichni zvědaví na ty jejich hlučný, neukázněný, děcka, který tam lítají, rozlívají...

[Respondent 4]
Leze po zemi, kope mě do noh a… jasně.

[Respondent 7]
A nebo ještě já nemám rád ty, kteří jsou taky hrubý na tu obsluhu nebo na ty zaměstnance, to asi všude, nejenom v těch hotelech, ale všude. A nebo když mají zvířata taky... Vlastně

podobně jako s těma dětma, když tam mají psa na volno a běhají tam po té restauraci, leze mě tam na klín.

[Moderátor]
No, dobře, zkusme se teda jako zamyslet nad tím, které z těchto věcí jako dokáže penzion ovlivnit nebo hotel.

[Respondent 5]
Já myslím, že ty děcka se třeba dají trošku ukočírovat, když oni řeknou prostě dejte si na ně pozor. Tohleto tady se nám nehodí. Jo, tohleto obtěžujete jiný. Nebo když tam běhají ti psi, někteří prostě, a nedokážou si ti páníčci, si je pohlídat, říct nezlobte se, ale takhle ne. Jo, toto si myslím, že můžou ovlivnit třeba ti číšníci, nebo říct ještě jednou a nashledanou.

[Respondent 3]
Arogantní děcka mívají arogantní rodiče. To znamená, pokud to začneš tak, tak o zákazníka jsi došel, zdvihne kotvy, půjde pryč, protože se mu to nelíbí, co si to dovoluje, mluvíš do jeho výchovy. Toto si myslím, že si nemůže dovolit. To si myslím, že si nemůže dovolit ani ten hoteliér, prostě jako říct, zklidněte si svoje spratky, byť to, řekne v nějaké slušné větě. Ale zase, když tam udělají nějakou škodu, tak tam s úsměvem říct: jo, dobrý, nic se nestalo v pořádku, vždyť se jedná jenom o to sklo, však sklenička stojí 150 Kč, to není zase tak hrozný, každé děcko něco stojí. A prostě dát jim najevo, že dobrý, děláte bordel, ale budete platit všechny škody s tím, to je první věc. A druhá věc je, ty děcka se dá, nebo dá se to v ovlivnit jednoduše ovlivnit tím, že tam je napsaný, že tenhle ten penzion není vhodný moc pro rodiny s dětmi, protože v nějaké recenzi, nebo ne recenzi nějakým jak to říct, že rádi ubytujem, ale nejsme vytvořeni.

[Respondent 5]
Teďka jsem viděl dokonce, že měl penzion přímo napsaný pro dospělé.

[Respondent 3]
Jo, to jo, ale je to diskriminace.

[Respondent 5]
Je, ale měli to tam napsaný, a mě to překvapilo.

[Respondent 4]
Já jsem to taky četla někde a hned na to byly nějaké recenze, že je to diskriminace.

[Respondent 5]
Ale zas na druhou strnu, tohle je asi jediná možnost, jak ten penzion se může proti tomu chránit, když to nechce. Jde o to, jestli je to protiprávní nebo ne.

[Respondent 1]
Mě z druhé strany právě ty děti jako vůbec nevadí, vůbec. Ani když tam běhají, křičí, já jsem budoucí učitelka, mě to prostě absolutně nevadí. Takže, já bych třeba… Tak já nemám třeba svoje děti, takže já si od toho nepotřebuju odpočnout, mě to baví ty děti. Takže, jako je to jenom jiný názor, Marťa to chtěl.

[Respondent 5]
My jsme se s tím nikdy nesetkali, protože myslím si, že jsme měli děcka vychovaný dobře, takže prostě nesetkali jsme si, že by nám někdo řekl, dejte si na něho, nebo něco. Protože já jsem si sám řekl: a dost.

[Respondent 3]
Takže máš někde hranice než nějakej jinej arogantní rodič.

[Respondent 5]
My jsme stará škola…

[Respondent 4]
A ještě by se ho napomenul to děcko cizí, že to je špatný.

[Respondent 6]
Ale je to aji o té výchově. Já jsem třeba od malička děcka šly se mnou třeba, nevím, že jsme někde jedli, a že takhle nemůžeš, nebo i doma jim to říkám. Tohle nedělej, tohle nemůžeš. V restauraci to nemůžeš, nebo takto. A pak nebyl problém jít s něma do divadla, nebo na divadlo, do kina, že se chovali slušně. Ale když ti tam to děcko opravdu třeba skáče po hlavě pomalu a obtěžuje tam ostatní hosty, tak to už... Když se chová slušně, tak mě to taky nevadí.

[Respondent 1]
Z druhé stránky zas, já nemám svoje děti, ale já jsem byla hrozně hodný dítě, když jsem byla malá, ale můj brácha je hyperaktivní. A naši mohli dělat co jako chtěli. A on jednou v restauraci byl hodnej a po druhé moje mamka vyšla s brekem a vůbec nevěděla, co s tím má dělat, protože mohla dělat stavět se na zadní a to nešlo. A naopak uvítala, když ten číšník došel, protože viděl, že mamka je z toho úplně hotová. Ne že nezvládá svoje dítě, ale že to dítě se chová jinak. A ten číšník došel a řekl, že to je naprosto v pořádku. Vidíme, že se snažíte, nám to nevadí a brácha nic nerozbíjel a to. Ale prostě stoupl si na židlu.

[Respondent 6]
A to je právě to, že mamka se snažila ho nějakým způsobem usměrnit nebo takhle, abyste tam mohli vydržet a to. Ale když vidíš, že tam ty rodiče sedí, třeba si tam popíjí nebo něco, děcka tam kolem toho lítají, řvou, jsou neukázený, házou po sobě po ostatních a oni nic neřeknou. To je to právě. A dělají, že tam ani jejich děcka nebyly.

[Respondent 4]
Jakoby ty děcka nebyly jejich, prostě.

[Respondent 3]
Ale svým způsobem to nemůžeš, jako hoteliér, to moc nemůžeš ovlivnit.

[Moderátor]
A může hoteliér třeba udělat něco pro to, aby vám to zas tolik nevadilo?

[Respondent 2]
Tak …

[Respondent 3]
Jo, může. Jak vám to je? Že udělá prostě... Dívejte se, vidím, že se vám děcka nudí, tam máme dětskej koutek. Takže když tam uděláte dětskej koutek a naženou tam ty děcka, bude to pro ně zajímavý, ty děcka tam budou rádi, ať si tam dělají bordel a de facto je hodí vedle. Tak jo, to může pro to udělat.

[Respondent 1]
A nebo obědnat chůvu, co se děckám bude věnovat. To jsem taky viděla, prostě často. Ona je odvede...

[Respondent 5]
Ty děcka zabavit nějak prostě, aby tam neotravovali ostatní hosty.

[Moderátor]
Dobře, tak to jsme vyřešili jako ty děti a co pro vás může udělat, pro ty, kteří jste řekněme otravováni těma dětma?
[Respondent 7]
Tak můžou nám dát nějaký šampanský zadarmo nebo něco jiného.

[Moderátor]
A pomůže to?

[Respondent 3]
Nepomůže. Ale člověk s přibývajícím alkoholem je tolerantnější.

[Respondent 1]
Já si myslím, že holá huba, teda jako líná huba, holý naštěstí, že prostě přijde říct: vidíme, že tady řvou děti, je vám to nepříjemné nebo něco, můžu pro vás něco udělat a já si pak zvolím...

[Respondent 5]
Chcete, abych něco dělal?

[Respondent 3]
Jestli chcete, zavedu vás na terasu.

[Respondent 5]
A pokud tady je salónek, tak buďto zavřete děcka do salónku, nebo si tam běžte sednout, někam jinam.

[Respondent 1]
Já si myslím, že každý se shodneme, že každému z nás by v té situaci pomohlo něco jiného a ten hoteliér se může prostě jen blbě zeptat.

[Respondent 2]
Musí komunikovat.

[Respondent 7]
A nebo se omluvit, jakoby ten hoteliér nemůže, nebo ten číšník.

[Respondent 3]
Pane číšníku, máte volný chlívek? Máme no, takhle zavřete tam ty děcka.

[Respondent 2]
A když bude stát a dívat se, ale nedělá nic tak je to…

[Respondent 6]
Ale je taky to, že spousta z těch hotelů penzionů má napsaný třeba vhodné pro pobyt s dětmi. A pokud ty si tam to vybereš, tak musíš počítat, že tam ty děcka budou. A teď záleží jenom na tobě, jestli budeš teda tolerantní, tolerantnější, nejtolerantnější. Záleží, jaký tam ty děcka taky budou. A pokud se tam jdeš jenom nasnídat, navečeřet a vyspat, tak v podstatě ti to může být jedno.

[Respondent 1]
Jako mě teď napadlo, že v podstatě děti, děti, ale ožralec je kolikrát horší, než ty děti. A v tom případě by ten hoteliér taky mohl přijít. Vidím, že tady ten pán je velice ožralý, třeba otravuje vás, nebo si huláká tady, můžu pro vás něco udělat, mám ho vyvést.

[Respondent 3]
Nalejte do něho ještě tři panáky…

[Respondent 5]
On usne.

[Respondent 4]
Ale to máš tak stejně, jak ta hudba třeba. Někomu ta hudba dělá taky zlé. Má tam napsaný, že jsou tam večery s hudbou, nebo já nevím, diskotéka, tak s tím musí počítat.

[Respondent 5]
Když to nechci, tak tam nejdu.

[Respondent 1]
Ale nám se teďka stalo, my jsme byli s firmou přesně na nějakým tom večírku, přes víkend, a normálně my jsme měli pronajatý nějaký salónek na večer a nám se tam infiltroval úplně cizí chlap. Jmenoval se Fero. Ale on se jako, protože my jsme tam byli vícero poboček, my jsme tam byli česká, slovenská, chorvatská pobočka, tak jsme se tolik neznali. Takže když se tam infiltroval nějaký Fero, tak my jsme si mysleli, že prostě vzali nějakého Slováka. On teda tvrdil, že je skladník, i když na Slovensku sklad nemají. Ale nám to v tomhle na podnapilým stavu nepřišlo vůbec divný. Ale ten tam teda jako otravoval ženský. Ten chodil za každou ženskou a říkali, že je nejkrásnější ženská, kterou kdy potkal. Mimochodem druhý den jsme

ho potkali, když šel na snídani s manželkou a s dětma. Ale jako říká tam, jak je nejkrásnější, jestli mu může políbit na líčko a na čelo a na nos a na pusu a to. A teď už nám to začalo být velice nepříjemný a to si myslím, že ten hoteliér zvládl velice dobře. Že jsme mu řekli, že nám se tady infiltroval někdo, vůbec nikdo netušíme, kdo to je. A teda nám by to nevadilo, že nám tady pije náš alkohol a využívá naši místnost, ale otravuje ty ženy. Tak on teda přišel a sice ho musel šestkrát vyhodit, protože on se pokaždé vrátil. A naposled ho si někam zamčel nebo nevím. Už se nevrátil. A to si myslím, že je dobré, když se ten hoteliér postaví čelem. Že fakt otravuje. A těm turistům, jak jsem říkal, že mi vadí, když jsem jediná, tak se myslím, že je vhodné třeba upozornit na to. Vy jste si zarezervovali hotel, vidím, že jste Češi, ale máme tady vietnamskej a německý zájezd. Nebo při té komunikaci s ním.

[Respondent 3]
Promrská doma vietnamštinu, němčinu a je to.

[Respondent 1]
Na mě to má pak úplně jiný přístup. Že ten člověk vlastně netouží po těch mojich penězích a klidně se mě v podstatě vzdá tý mojí rezervace, jenom aby mi ten pobyt udělal příjemný. Nebo třeba řekne, hele, máme tady sjezd základní školy ten týden. Školu v přírodě.

[Respondent 2]
Sháníme vychovatele.

[Respondent 1]
Nebo jako v Jeseníkách jsem byla ubytovaná na hotelu, kde byla pánská jízda. A to jsem teda možná taky mohla vědět dopředu. Protože to jsem v životě nezažila takový bujarej víkend. Oni tam teda byli s dětma.

[Respondent 3]
To my umíme.

[Respondent 1]
Oni tam ještě byli chlapi s malýma dětma. A to je ta nejhorší možná kombinace si myslím.

[Respondent 6]
To bylo jak na tom, ne… S tebou mě baví svět.

[Respondent 1]
Ale do slova a do písmene. Ty děti přesně. Koho celý den neuvidíme, ten vyhrává. Tak to fungovalo. Jenže ty děti pak šly na pokoje k nám. No to bylo. A když tam pak bylo, že kterého tatínka neuvidíme celý víkend, tak vyhrává. Nebo ty tatínci si to asi mysleli, protože se tam každej den ožral někdo jiný.

[Moderátor]
Je tedy čas se přesunout k odjezdu. Na check-out.

[Respondent 5]
Dáme červený.

[Moderátor]
Co to pro vás znamená? Jak byste…

[Respondent 3]
Stres, že musím brzo vstát.

[Respondent 1]
Přesně.

[Moderátor]
Jak bych měl takový odjezd probíhat?

[Respondent 3]
Ideálně vstanu, zajdu na snídani, sbalím se a odjíždím. Když jsem sám. Když jsem se ženou, tak všechno trvá dvakrát takhle dlouho. Z neznámého důvodu poměrně. Jenom všechno trvá dvakrát tak dlouho.

[Respondent 5]
Jako je fakt, že když mám check-in 9, 30, 10. Někdy je to hodně stresující a je to takový... Potřeboval bych třeba hodinky, hodinku navíc. Abych si v klidu... Nemusím se balit hned večer, abych to prostě...

[Respondent 3]
Jestli to byl víkend, tak za ty dva dny to má člověk nějaký... Ale když je to po týdnu, tak už... Nebo lyže, tam se to člověk už musí nabalit.

[Respondent 7]
Je dobrý, když tam mají nějaký prostor, kde si uložíš ty věci. Když tam jako třeba na ty lyže a člověk si to teda sbalí, check-outne se, ale ještě chce jít na lyže a nejde třeba autem, tak aby si tam mohl dojít k tomu hotelu ty věci a pak si je jenom vyzvednout.

[Respondent 2]
Když se tam můžeš taky zaparkovat a mít nějaké věci.

[Respondent 1]
Já nesnáším radní vstávání, nesnáším balení, to víš, na mě. A nesnáším hektický odezdy a vždycky je to hektický.

[Moderátor]
Proto jí musíš sbalit věci dopředu.

[Respondent 5]
Ne, nevybalovat, to je ještě lepší.

[Respondent 1]

Jo ale to je pravda. No, já na dovolený, já jsem nevěděla, jaké jsou moje věci, mě to vybalovalo a balil Marťa celou dovolenou. Ale mně by se hodilo, kdyby mi ten hotel pak po tom co odjedu napsal e-mail, dobrý den, zapomněla jsi si u nás to a to a to. Kam to chcete poslat?

[Respondent 3]
Ponožku, čepicu…

[Respondent 1]
Nabíječku, kartáček…

[Respondent 6]
Co takhle manžela…

[Respondent 1]
Kdyby mě ho ten hotel našel, tak...

[Respondent 3]
A víte co, nechte si ho.

[Respondent 4]
Zaměstnejte si ho tam.

[Respondent 1]
Ale teď třeba na tom firemním večerku jsem jako fakt prošla celý ten pokoj, ale neprošla jsem balkon. Takže jsem si tam zapomněla 6 litrů vína a když jsem volala generálnímu řediteli, který tam ještě zůstával, protože on si zaplatil pozdější check-out, protože on na to má, já ne, tak jsem mu řekla, ať jde do toho mého pokoje a vezme to víno. Tak už tam nebylo a u uklízečka se dušovala, že tam žádný víno nebylo. Takže kdyby jako napsali...

[Respondent 3]
Ale zase, to je záhada, po večírku, jak mohlo ještě zůstat víno? To je záhada.

[Respondent 1]
Protože byl na tom balkoně, kde jsem ho zapomněla i ten večer před tím. Ale nejlepší bylo, že ten balkon byl zasněžen ještě tam po něm po tom vínu byly ty… Ale uklízečka nic neviděla.

[Respondent 2]
Si myslela, že je to pozornost.

[Moderátor]
Vrátíme se trošku zpátky k tématu teda. Co check-out?

[Respondent 5]
Za mě někdy brzo.

[Moderátor]
A co s tím? Oni to musí třeba uklidit.

[Respondent 5]
Já vím, že to musí některý.

[Moderátor]
Tak co s tím?

[Respondent 6]
Prostě si jdeš dřív spát, přivstaneš...

[Moderátor]
Co pro tebe může ten hotel udělat?

[Respondent 1]
Jenže ne všichni tam jedou ve dvě. Když víš, že nějaký host mu dojede až v deset, tak mi řekne, tak se vyspinkej do jedné.

[Respondent 5]
Jo, ano, uvítám, když mi řeknou, dneska nemusíte, protože ti, co dojedou, dojedou až o šesti. Uvítám. Jsem strašně rád.

[Moderátor]
Připadně připlatili byste se za to?

[Respondent 1]
Jo.

[Respondent 5]
Mě se to všechno nestalo, to jsem zase škudla, abych připlácel za takových věcí, které můžu ovlivnit.

[Respondent 3]
Já si nedovedu představit, že by tady toto mělo nějakým způsobem být řešený, protože každý ten hotel má nějaký rytmus. Rytmus měnění, příjezdu, odjezdu, teďka mezi tím je nasmlouvaná uklízečka, která to musí mezi tím celý projet a tak dál a myslím si, že pozdější odjezd, ať se to nezdá, tak poměrně může problémy.

[Respondent 5]
Ale můžete dneska později, protože ty, co já mám volno, zítra nikdo nedojede, takže můžete později. To se mě třeba líbí.

[Respondent 3]
Dobře, tak jako pokud...

[Respondent 5]

Ale platit bych za to asi nechtěl.

[Respondent 1]
Tak zaškrtnout nějakou kolonku, chcete odjet později? Zaškrtnout? Tak my ten pokoj, co máte vy, prostě...

[Respondent 5]
Ale oni přijdou o nocleh.

[Respondent 6]
Já si myslím, že jako, že každý má nějaké svoje pravidla, stanovy a takhle, tak si myslím, že tady tohle by jsme asi měli respektovat. Jako hosté.

[Respondent 5]
Ano, je v tom systém, který oni mají nastavený. Uklízečka dojde na desátou musí do toho uklidit x pokojů.

[Respondent 6]
Jako mají třeba napočítanej čas odchodů, to je to poslední, co by mě asi trápilo.

[Respondent 5]
Ale když ti řeknou, můžete dneska později…

[Respondent 6]
To se mi nikdy nestalo.

[Respondent 1]
Mně jo, ale já jsem teda jako předem oznámila, že jsem docela... No oni to poznali, když mě neviděli na snídani. Takže mi pak řekli třeba, že můžu pozdějc. Nebo mi řekli, že se ten můj pokoj uklízí mezi posledníma.

[Respondent 4]
Já jsem zase těším večer dom, když už mám ráno odjíždět. Tak už se večer těším dom. My jsme sbalení za čtvrt hodiny. Vypadnem. Někde se stavíme třeba ještě a upalujem dom. Aby jsme dojeli za světla ještě vždycky.

[Moderátor]
Ještě něco, co by tam bylo důležitý? Co by jako…

[Respondent 2]
Mně se líbí, že když odjíždíš, tak ti dají vodu na cestu třeba na odjezd nebo tak něco dávají.

[Respondent 1]
Nebo když tě pustí ještě do restaurace, protože se nám několikrát stalo, že jsme potřebovali někde vystřízlivět než odjedeme.

[Respondent 5]

Třeba se mě líbí, když se dá platit kartou. Řekl jsem, že platím kartou. To je pro mě neříkám, že výhoda, ale je to jednodušší.

[Respondent 4]
Kartou platit. To je velká výhoda.

[Respondent 7]
Aji když se mě zeptají, u toho check outu, jak se mi ten pobyt líbil. Když se zajímají o zpětnou vazbu. I ve chvíli, kdy už jim vlastně jakoby o nic nejde, protože já už odjíždím.

[Respondent 5]
Jsme rádi, a dojeďte znova.

[Respondent 3]
A to jsem si chtěl říknout, že na konci toho pobytu ta zpětná vazba je hodně důležitá. Pěkně za čerstva když se zeptají.

[Respondent 5]
Ne že dojde za 10 dnů, jak se vám líbilo ubytování.

[Respondent 2]
Hodně dávají dotazníky třeba.

[Respondent 5]
Ale na tohle třeba já nereaguji. Ale když mi řekne: Tak co, líbilo se vám tady? Bylo to fajn? Jo, tak řeknu jo, dobrý. Když mám připomínky.

[Respondent 1]
A tak to, já se zase nemám ráda, když mi dají ten fyzický dotazník, protože mám pocit, že tam musím napsat něco hezkého.

[Respondent 4]
Ale když ten borec nebo ten recepční…

[Respondent 3]
Ne, ne, ale když se normálně zeptá…

[Respondent 5]
Jak se vám tady líbilo, teda, bylo to fajn?

[Respondent 4]
Líbilo se vám u nás?

[Respondent 3]
Jo, dobrý, jo.

[Respondent 5]

Popřát šťastnou cestu…

[Respondent 3]
Jo, jo, jo. Jo, líbilo, akorát ti smigoši, co tam furt dupali prostě v horním pokoji a ten borec, co nám nablil do kufru, tak jako to bylo nic moc, ale ten zbytek byl dobrý, jo. Takže je to podle mě hodně, když to umí správně zpracovat, tu zpětnou vazbu, tak...

[Respondent 1]
Já mám vždycky hroznej strach být nepříjemná, takže já radši, když mě to pak pošlo elektronicky, když už vím, že ten...

[Respondent 5]
Na tohle třeba já zase nereaguju zase, víš.

[Respondent 2]
Někdo to radši napíše, někdo to řekne…

[Respondent 3]
Ale zase ti lidi jsou nastavení tak, tady ti zaměstnanci, že prostě můžeme cokoliv a opravdu fakt se z toho vycucává jakoby to jádro pudla.Protože je to důležitý. To je to samé, jak když my třeba hrajeme s kapelou, nebo jako s cimbálkou, někdo se nás něco zeptá, nebo my se zeptáme, tak co, jak se vám to líbilo? No, my bychom jsme... Nám by se víc líbilo, kdybyste hráli takový ty písničky, který všichni známe. Takový ty pro nás povinný, ale z druhé strany, to je důležitý. My tam jsme pro lidi, to znamená, holt se jim bude hrát: Škoda lásky, Když jsem šel z hradišťa, byť to třeba nemají muzikanti moc rádi, protože to jsou takové povinné věci, ale ten zákazník to vyžaduje.

[Respondent 1]
To jo, já to prostě mám osobní blok tomu člověku říct něco negativního, protože se bojím tý reakce, protože jsem párkrát zažila takový to, aby ses neposrala nebo něco, to vystřihni…

[Respondent 3]
Ale pozor i negativní věc se dá říct pozitivním způsobem. Prostě to hodit do srandy. Musí to umět zas podat. Jak se vám tady líbilo? Super, a ten tobogán, co šel z toho hajzlu. Jak nás to vyplavilo, to si budeme pamatovat do konce života.

[Respondent 1]
Asi záleží na tom hoteliérovi. Když ke mně bude přátelský celou tu dobu a budu mít pocit, že můžu říct, tak mu asi řeknu to, ale když tam bude nějaký: co, jaký to bylo.

[Respondent 3]
Tak s ním ani nebudu komunikovat. Když necítíš z toho takový ten...

[Respondent 4]
Ale jo, šlo to, ale příští rok už nedojedu.

[Moderátor]

Tak druhá věc je, co on s tím jako udělá. Není to pozdě se zeptat až takhle na konci. Ocenili byste třeba, kdybyste se vás zeptal v půlce pobytu a třeba s tím mohli ještě možná něco udělat?

[Respondent 6]
Jo, tak to občas se stává, že třeba se tě zeptá. Tak jak se vám tady líbí, třeba já nevím, za dva dny, co tě vidí, tak třeba líbí se vám tady nebo...

[Respondent 5]
I v restauraci se všichni zeptá všechno pořádku.

[Respondent 4]
Chutnalo vám u nás.

[Respondent 6]
Ale nesmí to být zase to vlezlý.

[Respondent 4]
No, nesmí. Musí to být takový normální...

[Respondent 3]
Nechají celý talířek, a: chutnalo vám? No bylo to vynikající.

[Respondent 5]
Ale víckrát mě to nenoste.

[Respondent 3]
A vyhodíš celej oběd. Je to jeho vizitka, že jo.

[Moderátor]
No, dobře. S tím souvisí hodně další otázky, které jsme hodně jako prošli. Po odjezdu se musí určitě doma vybalit. Mívá vaše návštěva v hotelu a penzionu nějakou dohru? Zajímá je, jestli jste u nás u nich byli spokojeni? Myslíte, že jim to vlastně k něčemu bude? A jestli v tomto případě jste upřímní? Případně jestli oceníte tento zájem?

[Respondent 3]
Myslíš teď, že...

[Moderátor]
No, spíš jako potom. Ne v check-outu, spíš jako potom. Později někdy.

[Respondent 1]
Víc jsem upřímnější, když toho člověka nevidím a vím, že už mě nemůže propíchat kola nebo nedat pecku. Tak když to pošle jako zpětně, tak jsem asi upřímnější, ale je pravda, že ne vždycky si toho můžu všimnout v tom mailu a tak. Ale ocenila by se měl ten seznam těch zapomenutých věcí. Fakt si myslím, že to je velký nedostatek v hotelu.

[Respondent 5]
Na já třeba na tohle, když dojde do takový ty dotazníky po deseti dnech, na to já nereaguju. Jo, už to nepřipadne osobní. Jo, už mi to připadne prostě takový jako...

[Moderátor]
Co odliší to, jak kdy?

[Respondent 2]
Když se mě chce nebo nechce.

[Respondent 5]
Jako když to stále bylo dobrý...

[Moderátor]
Takže to nemá třeba souvislost s tím, jak se si tam líbilo?

[Respondent 2]
To teda má, protože když jsem naštvaná, tak ten dotazník spíš vyplním, než když jsem spokojená.

[Respondent 5]
Ano, to je pravda. Možná jo, ale...

[Respondent 3]
Je fakt, že dneska se tě každej druhej zeptá, došlo ti nějaký zboží z nějakého eshopu, jak jste byl spokojený, doporučil byste a tak dál. Co na to říkáte na to zboží? No tak došlo to, funguje to. A můžete se víc rozepsat?

[Respondent 4]
A kdyby ti to nedošlo, tak budeš se tam to…

[Respondent 1]
Napíšu... Čekal jsem, že to bude fungovat. Co máš na nějaký věci napsat.

[Respondent 2]
Je fakt, že to možná posílá automat.

[Respondent 3]
Ne, rozhodně to posílá automat. Rozhodně to posílá automat, ale spíš jde o to, kdy to dává smysl. Třeba podle mě u toho pobytu to dává smysl. U některých věcí, když jsem si někde objednal hřebínek na internetu, tak mě to úplně...

[Respondent 5]
Češe dobře nebo špatně?

[Respondent 3]
No, jo, asi tak.

[Respondent 4]
Já jsem holohlavý.

[Respondent 6]
Když nemusím, dotazník nevyplňuju.

[Respondent 1]
A na to je pak, si myslím, problém recenzi, že prostě recenzi ti napíše nespokojený člověk spíš než to spokojený.

[Moderátor]
Druhá věc je, my jsme se jako bavili jenom o tom, že vám to asi přijde jako do mailu. Co nějaká jiná možnost. Co když vám třeba zavolají?

[Respondent 5]
To se mi nikdy nestalo.

[Respondent 3]
Asi něco odpovím, ale ten mail je podle mě daleko pohodlnější. Prostě můžu zareagovat nebo nezareaguju podle toho jak chci, ale kdyby mě zavolal, tak připadlo by mi to už trošku vlezlý.

[Respondent 1]
Pamatuješ, jak nás otravoval ten týpek v té Sicílii furt, ať mu napíšeme v recenzi.

[Moderátor]
Jo, on byl nový na bookingu.

[Respondent 1]
Tak to už mě přišlo takový jako...

[Respondent 3]
No a když je potom otravný, tak mu člověk zase napíše schválně ho nebude moc chválit. Protože de facto to vnímá negativně.

[Respondent 7]
Mně by asi nevadilo, kdyby mě zavolali. Možná by mi to bylo i příjemnější, než napsat ten mail. Protože to bude mít asi vyřízen jednak rychlej ten mail.

[Respondent 5]
Protože ten osobní kontakt mám radši.

[Respondent 1]
Záleží, kdy by mě zavolali. Protože když mě zavolají do práce, tak jsem naštvaná, když mě zavolali do práci, když mě zavolají večer, teď jsou naštvaná, že mě zavolali večer.

[Respondent 5]
Když mě vzbudí…

[Respondent 3]
Ale podle mě to je jen o osobním nastavení každého soudruha.

[Respondent 7]
A já budu mít radost, když mě zavolají do práci a nebudu muset chvilku pracovat.

[Respondent 1]
No záleží, jestli právě budu produktivní, anebo...

[Respondent 5]
Nebo budeš v práci.

[Respondent 1]
Protože jako mě zastihnout v tom, že vyplním dotazník, já asi dost na prd. Vlastně máš štěstí, že tady jsem v neděli.

[Respondent 5]
Ale jako třeba fakt osobní kontakt já mám radši, ještě ten mailovej, jo. Když mě zavolá, dobře, není problém, pomůžu jim něco. Jo, fajn, akorát tohle, tohle. Ale... Takový ty mailový dotazníky, ale jak.

[Respondent 2]
No, tak jsme si pokecali.

[Respondent 3]
Pokecali jsme si.

[Moderátor]
A myslíte, že když už ten náhodou vyplníte, nebo na tom checkoutu někomu něco, jako řeknete, co se vám líbilo nebo nelíbilo, myslíte, že s tím někdo něco udělá? Myslíte, nebo jestli máte ten pocit, že prostě jste udělali dobrou věc, že vlastně jim třeba pomáháte, anebo jestli víte, že prostě zapomene.

[Respondent 2]
Pokud už mám nějakou reakci, tak mě na to...

[Respondent 5]
Je to o lidech.

[Respondent 3]
Tak to je, je to o lidech. Tak já si myslím, že když je ten hotel nebo penzion správně nastavený, tak si to minimálně budou počítat prostě, že tohleto jim nedělá dobrou reklamu. A když je prostě blbě nastavený, nebo tam nemají ty správný lidi, tak se nedostane

samozřejmě tam, kde by se dostat mělo na to vedení, aby se to vylepšilo. Takže to budou mít spíš snahu zakryt. Tak tam jde o to, opravdu kam se to dostane.

[Respondent 6]
Můžu si říct, že jim pomůžeš tím, když se tam vrátíš.

[Respondent 1]
Ne, tak v tomto případě... V tomto případě mám ráda, když vyplním nějaký dotazník, když se mi prostě do pár dnů ozve někdo a dá mi nějakou, nějakou zpětnou vazbu, že děkujeme, že jste to, podnikli jsme takové a makové kroky. Na to nejsem zvyklá, ale jednou se mi to stalo, ale to jsem napsala velice vulgární recenzi a oni mi velice profesionálně odpověděli, tak jsem se pak cítila dost blbě.

[Respondent 2]
Aspoň víš, že jsi to přečetli asi.

[Respondent 1]
No, ale jako fakt hrozně hezky odpověděli, a teď jsem se cítila hrozně provinile, že jsem jim dala takovou bídu.

[Respondent 5]
I když jako je pravda, že některé ty hotely nebo nějaký ty recenze, ty firmy si mažou. Jsou negativní, tak aby nebyla takhle na monitoru. Už jsem to několikrát viděl, že prostě tam byla a večer už ne. Takže teďka jde o to, je to o lidech, kteří se k tomu postaví. Jo, je to o lidech prostě, jak oni se k tomu postaví. Podle toho si myslím, že ten host nemůže ovlivnit.

[Respondent 2]
Můžou tam napsal komentář té recenzi, že podnikli ty takové kroky nebo udělali, nebo to změnili třeba.

[Respondent 5]
Anebo ty vysvětlit: nezlobte se, teďka to nešlo, protože tam bylo tohleto, tohleto, takže bohužel jsme museli vás omezit, nebo něco.

[Respondent 3]
Prostě byly to druzí, třeba hosté, kteří způsobovali problémy, což není jako stejný.

[Respondent 1]
Ale mě to pobaví, když si čtu nějakou recenzi, že tam někdo dá hodně špatnou recenzi, na nějakej hotel, ale ten hotel vtipně odpoví. No, ale nesměl jste se tam ožrat do tří do rána a možná byste si všiml, že jste tam ten ručník měl, ale vy jste si ho poblil a vyhodil z okna. Tak to mě pak pobaví, že ten hotel, si to sám jako...

[Respondent 5]
Že o tom přemýšlel. Že to neodpálkoval a nazdar. Že se k tomu postavil nějak.

[Moderátor]

Dobře. Taková otázka trošku úplně teďka nepasuje do celého toho procesu. Informace, který vám hotel jako sděluje, ať už jsou to informace o snídani, informace o tom, jak ti funguje trezor, informace o tom, kam máš strčit kartu a tak. A vlastně vám asi říká spoustu informací ten hotel. Jak to vnímáte? Je to občas otravný? Jak byste si představovali, že by to bylo ideální a tak?

[Respondent 3]
Tak oni to mají naučený jako mantru, že? Jako prostě... On ví, že musí každému hostovi říct. Tady se strká karta, obsluhuje se trezor tímto způsobem, tady máte kartičku, kde se to obsluhuje. Tam a tam se chodí na snídani v tolik a v tolik. Máte tady všude vyvěšený. Tam si myslím, že tady tohleto mají obvykle všichni docela dobře zmáknutý, protože je to pro něj denní chleba. Já si nemyslím, že někdo... Protože jim se to okamžitě vrátí. Když by to měli blbě vymyšlený, blbě nastavený, tak jim tam de facto půjdou všichni otravovat. Takže za mě si zrovna o tady v tomto myslím, že to má každej hotel, byť to teda vypadá takový hodně naučený, ale on de facto na tom asi moc víc nejde udělat, než to mít naučený, že musí tady to vysvětlit těm lidem, jak se co dělá. V tom je jich konkrétním hotelu.

[Respondent 6]
Já třeba mám ráda to, když ještě potom na tom pokoji najdeš takovej lísteček nebo letáček s tím, jak to teda opravdu je ... A když na té recepci když to vychrlí na mě hned při tom příjezdu, tak já se přiznám, třetí věc už si nepamatuju. Takže když na mě vychrlí snídaně o tuto večeře, o tuto, když je možnost oběda, můžete si přijít do restaurace, uvaříme vám, máme nachystaný nebo něco, tam je wellness, tam je tamto, ono, ono. Takže já už se ztrácím. A když to mám potom na tom pokoji pěkně napsané snídaně od 8 do 9, třeba telefonní číslo na horskou službu nebo na záchranku nebo něco, to tam všecko bude vypsané, tak tohle já oceňuji, protože u tuto příjezdu opravdu, jako člověk se tam doplazí s vyplazeným jazykem, jo, aby to stihl všechno a tak, a teďka, když na tebe vychrlí spoustu informací, nepobírám to.

[Respondent 5]
Jo, přesně tak říkáš. Člověk je nabalený, na bágle všechno, stará se o to a teďka ona to na něho hrčí, takže fakt je lepší ještě pro mě, když to na A4 na hotelu napsaný a prostě na pokoji.

[Respondent 6]
Jako určitě je to správně, když ti to řeknou při tom ppříjezdu, to jako určitě, ale určitě ta pojistka, že to, aby to všichni věděli, nebo tak to, má jednoduchý pokoj.

[Respondent 5]
A teďka řeknu, no, a ta si mě nebyla teda od osmi nebo od třičtvrtě?

[Respondent 1]
A nebo když je nějaké složitější odemykání, zamykání, otvírání, otvírání oken, cokoliv, co nezvládnu, tak když jsou tam i obrázky, třeba.

[Respondent 5]

Jako jo, nebo na trezoru, když je to pro blbý napsaný, že musíš zadat nějakou větičku, prostě pro blbý návody.

[Respondent 2]
Ono když si to pak zamkneš…

[Respondent 1]
Ano. Naprosto pro blbečky, ale mě to neuráží, mě se to hodí.

[Respondent 6]
A je taky pravda, že nejezdí jenom mladí, kteří jsou tady v těch různých mechanických, a já nevím, co třeba zručnější, že jezdí i starší, který třeba, to pro ně není tak běžný, takže nemusí tomu rozumět.

[Respondent 5]
A tam si myslím, že je fajn, když pak jde ten borec s těma lidma a řekne, tak tady je trezor, tady si zmačknete, tady máte kartu. Když nedáte tu kartu, sem, proč se nesvítí.

[Respondent 6]
Ano. Musíš dát kartu po odemknutí sem, jinak nerozsvítíš.

[Respondent 1]
A nebo se zeptat…

[Respondent 4]
Ježišmarja, vždyť ono to nejde, tak letíš se zeptat, tak on ti to tam...

[Respondent 6]
Mě tak přestala fungovat karta, já jsem byla na wellness a dala jsem si tu kartu od pokoje k telefonu. Nic netuše.

[Respondent 5]
Magnetická karta.

[Respondent 6]
A jsem se vrátila z toho wellness a jsem se prostě nedostala na ten pokoj. Takže jsem byla nucená v tom županu a papučích jít na tu recepci, až kde proudilo spoustu lidí, kartu mě nějak znovu přebookovali, nicméně nefungovala znovu. Takže jsem potom raději se nikde nezdržovala.

[Respondent 3]
A nebydlelas v jiným pokoji?

[Respondent 6]
To ne, to ne. Ne, ale řekla mě, že nedala jste si ji k telefonu, že to vyruší vlastně nějak. A asi to chtělo trošku větší čas na to, aby se to...

[Respondent 4]
Ale to taky každého nenapadne.

[Respondent 5]
Tak to třeba nenapadne ani ty hoteliéry ti to říct taky.

[Respondent 4]
Oni si to ani neuvědomí. Ale víš, taky všeci si myslí, že všichni mají ty moderní telefony, ale někdo to taky ještě nemá. On ti řekne, najděte si to tam, tam, tam, a teď ty čumíš, nevíš, a pak mu řekneš: ale já mám jenom tento telefon. No tak to je něco jinýho.

[Respondent 5]
Tady máte heslo na Wi-Fi. Co to je Wi-Fi?

[Respondent 4]
V mojej skupině to tak je.

[Respondent 5]
Ale ano, třeba heslo na Wi-Finu je fajn, když je na pokoji, ne jenom na recepci.Protože opravdu, než dojdeš na pokoj a než vyjedeš tím výtahem, tak zapomeneš, v kolik je snídaně, jaký je heslo, cokoliv. Aspoň já to mám.

[Respondent 6]
Já taky. Ještě než domluví větu, tak už si to nepamatuju.

[Respondent 4]
Jo, jo, jo, a jako první věc ti vysvětlí, kudy máš jít na pokoj, pak tě naláduje dalšíma informacema. A kurňa kadyma mám jít?

[Moderátor]
Tak, už se dostáváme, už jsme dojeli z hotelu, že jo? A už jsou takový obecnější otázky.

[Respondent 7]
Pojedeme domů.

[Respondent 4]
Už jsme dojeli.

[Respondent 6]
Už jsme dojeli. Už jsme dojeli domů, už jsme vybalovali.

[Respondent 3]
Už píšeme recenze.

[Respondent 2]
Už jedeme na další dovolenou.

[Moderátor]
No, takže, jak zhodnotíte potom ten celkový pobyt? Jak to ve vaší hlavě třeba funguje? Jaký jsou ty kritéria, které vám v hlavě většinou utkví? Podle kterých si pak řeknete, že to stálo za to?

[Respondent 4]
Bylo to dobré, ale nic tam nebylo. Nebo ne, bylo to fajn. Musím říct temu a temu ať tam jedou, bylo to perfektní.

[Respondent 5]
Já to budu doporučovat dál, jestli mě to líbilo, nebo řeknu, tam radši už nejezdi.

[Moderátor]
To jo, ale podle čeho to jako zhodnotíte? Co vám tahle v hlavě cvaká vlastně, abyste se dostal tady k tomu.

[Respondent 5]
Třeba to jídlo, nebo čistotná pokojitost.

[Respondent 1]
Kompletní zážitek ze všeho.

[Respondent 3]
Podle mě, všechny pozitivní a negativní zážitky. Prostě to naskakuje.

[Respondent 1]
Když odjedu s dobrým pocitem, tak to budu doporučovat. Když odjedu se špatným pocitem, což zohlední všechny ty body, které jsem vyjmenovala předtím, že mi vadí, nějakej hluk, nebo jedno z toho, tak to doporučovat nebudu. A když těch bodů bude víc, těch špatných, tak napíšu tu vulgární recenzi.

[Respondent 5]
Oni mě nevulgárně odpoví.

[Respondent 1]
A já se budu cítit provinile a všem to doporučím.

[Respondent 4]
Třeba ubytování bude perfektní, ale budou blbě vařit.

[Respondent 3]
Jsme byli před dvouma rukama v Řecku a vlastně jsme se vrátili a v duchu jsem si říkal: ten stát v životě nechci uvidět. Každý z Řecka nadšenej. Já jsem se tam cítil prostě, zaplatíš za to tak jak skoro za osobní auto, ubytujou tě v nějakým podhotelem pro nějakým pro lokaje nějaký pokoje. Pak tam z tebe dělají pitomce, žereš tam plesnivý chleba, moře je studený, není tam co dělat. Jako za mě Řecku třeba byla těžká nuda. Takže proto je to o takovým nějakým komplexním pocitu. Někdy můžeš po cestě tam něco potkat, že to není zrovna ono.

A když to dobře vyřeší, tak na konci máš dobrý pocit a řekneš si: ale jo. Důležitý je podle mě, když to umí ten penzion nebo hotel, nějaký problém, co vznikne, správně vyřešit, tak aby zákazník byl spokojený, tak potom vzniká pozitivní pocit a ten pozitivní pocit potom pošlu dál, že jo, jeďte tam, stojí to za to, nebo ten pozitivní pocit nemám. Tak jak třeba teďka říkám, že kdokoliv, kdo by chtěl jet třeba do toho Řecka, tam, kde jsme byli my, tak řeknu, že ne, v žádným případně nebázní. To nás normálně jenom došli oholit o prachy a to bylo celé.

[Respondent 4]
Ale tak špatně jste si vybrali asi.

[Respondent 3]
No, ve výsledném efektu si asi nemyslím, že jsme špatně vybrali, ale prostě oni to zkouší.

[Respondent 4]
Že někdo zase opěvuje strašně to Řecko.

[Respondent 3]
Jo, dobrý. To, že byla studená voda, neovlivní.

[Respondent 6]
Já třeba, když jedu na dovolenou, tak já jedu s tím, že si to tam jedu užít. Jdu si odpočinout, vyvětrat hlavu. A můžu říct, že se mně opravdu nestalo, že by mě něco až úplně tak, jako to znechutilo, že bych prostě řekla, ježišmarja, proč jsem tam vlastně jela. To ne, já mám teda zatím jako takový dobrý zkušenosti. A myslím, že jako, prostě já si to tam jedu užít a užiju si to. I když mě třeba prší, tak najdu nějaký program, který prostě můžeme podniknout, že budeme schovaní někde, můžeme jít do muzea, ale prostě já si to užiju se vším všudy.

[Respondent 1]
To já si taky užiju, ale třeba já jsem si užila ten výlet, tohle ten hotel, kde byli ti Vietnamci a Němci, tak když mě pak někdo řekne, ale vy jste byli tam, kde jste byli ubytovaní, tak říkám, tam a tam, ale jako moc bych tam nejezdila, to je spíš jako turistický hotel, takže pokud tam pojedeš, tak s tím prostě počítej. Ale většinou to neřeknu jako, že hele tam musíš jet, to musíš zkusit, ale řeknu, byla jsem tam a tam, byla jsem ubytovaná tam a tam, toto byly klady, toto byly zápory a užila jsem si to jako jo, ale třeba to, co se mi tam nelíbilo, toto se mi tam naopak líbilo, a ten člověk pak ať se rozhodne sám.

[Respondent 4]
Každému se líbí něco jiného.

[Respondent 1]
Já totiž nechci, aby pak přijel a řekl mi, že já jsem z toho měla dobrý pocit, a on: ježišmarja, to bylo úplně to. Ne prostě, rozhodni se sám.

[Respondent 4]
Někomu to doporučí a on je z toho zklamanej, že?

[Moderátor]

Dobře, už jsme to naťukli. Píšete recenze?

[Respondent 6]
Ani ne. Spíš ne.

[Respondent 2]
Jak kdy.

[Moderátor]
No a rozveďte to trošičku. Proč jo, proč ne.
[Respondent 2]
Když mám čas, napíšu, když nemám čas tak nebo když se mi nechce.

[Respondent 6]
Nepíšu, nepíšu, nemám potřebu. To je tak, jak dotazníky. Nerada vypisuju dotazníky a recenze nepíšu.

[Respondent 3]
Pozitivní recenze velmi krátce, negativní recenze se rozepíšu, když mám na to čas.

[Respondent 5]
Nepíšu recenze.

[Respondent 4]
Já někdy, když je to na tom pokoji, tak to vyplním jinak jako tam.

[Respondent 1]
Píšu, když jsou negativní.

[Respondent 7]
Já nepíšu.

[Moderátor]
To byla rychlá otázka, co? Případně ano, další věci, jako doporučujete svým známým, svým kolegům a tak.

[Respondent 2]
Když jsem spokojený, tak jo.

[Respondent 5]
Jo, pokud vím, že tam fakt to stálo za to, že tam bylo kam jít, bylo to perfektní, proč ne. Když se mě někdo zeptá, kam mám jít někde v Jeseníkách, jeď tam, tam to bylo perfektní.

[Respondent 1]
Já nedoporučuji. Já popíšu ten svůj výlet. Případně popíšu to ubytování, ale neřeknu jako: doporučuju jeď tam.

[Respondent 6]
Já to mám taky tak nějak. Řeknu, že se mi to tam třeba líbilo, ale to už záleží na každým, jestli se tam vydá nebo nevydá.

[Respondent 1]
To je stejné, že se prostě nevracím dvakrát na stejné místa, tak prostě neříkám: jeď tam.

[Respondent 5]
Ale když se mě někdo zeptá: líbilo se ti tam, bylo to prefektní? Jo, ne.

[Respondent 1]
To jo, ale neřeknu: jeď tam.

[Respondent 4]
To ne, no prostě mě se to tam líbilo, bylo tam to a to. Ale jako, jeď tam.

[Moderátor]
Dobře. Blížíme se pomalu ale jistě ke konci. Už jen posledních pár otázek. A teď to budou spíš takový otázky: zkuste si vzpomenout jednu nebo dvě věci za posledních pár let. Narazili jste někde na něco, z čeho jste byli opravdu nadšení? Dvě věci, které vám fakt utkvěly v paměti v českých hotelech a penzionech. Wau, to bylo super.

[Respondent 7]
Velká terasa.

[Respondent 5]
Strašně se mi líbilo snídaně na terase, u řeky, Svratka tekla, bombastický prostě, to mě nadchlo tenkrát. To bylo jediný, co se mi na tom hotelu líbilo.

[Respondent 3]
Mně se líbilo břišní tanečnice na stole a strašení o půl jedné v noci v hotelovým pokoji.

[Respondent 1]
To bylo jako chtěný nebo nechtěný?

[Respondent 3]
Chtěný, chtěný, to bylo v Dětenicích. Tam je to součástí nějakého programu.

[Respondent 1]
Dobře, už jsem se lekla. Mně se líbil ten bezpečnostní systém, že to začalo houkat, když se nedovřely ty dveře. Protože mě to houkalo furt.

[Respondent 4]
Mně se líbí, když je třeba krásný výlet na nějakou tu krajinu.

[Respondent 5]
Jo, z okna, z okna na nějaký hory.

[Respondent 4]
Krásný, ale když je někde a dívá se někde tam... To ne, ale když je třeba na hory nebo na nějakou tu planinu. To je nádhera. To mě nadchne.

[Respondent 6]
Mně se třeba líbí, když jsme v nějakém tom wellness hotelu a já miluju masáže, tak jako...

[Respondent 4]
Jo, tak to mě se taky líbí ty masáže.

[Respondent 6]
To miluju.

[Respondent 2]
Mně se třeba líbilo, když jsi byl na hotelu u Sparty, tak jsi například měl přímo výhled na stadion. Když by zrovna hráli, bylo by to super. Zrovna měnili trávu. Ale jinak by to bylo asi pro toho, co tam bydlí.

[Respondent 1]
Já jsem taky bydlela v hotelu a měla jsem výhled na velkou pardubickou, ale v období, kdy velká pardubická nebyla.

[Moderátor]
To vypadá, že výhledy celkem vítězí. Ne všechny penziony mají ale výhledy, tak kdybyste měli dát nějaký takový obecnější ultimátní doporučení pro ostatní penziony? Prostě, až se zlepšit.

[Respondent 2]
Za mě snídaně, musí být bohatá snídaně, teplá a výběr.

[Respondent 1]
To pokojové vybavení, ať je to útulný, ať to nevypadá, že jsem přijela do holobytu.

[Respondent 7]
Být vstřícný.

[Respondent 1]
Zrekonstruovaný, čistý, sladěný, hezký. Aspoň na ty fotky.

[Respondent 3]
Pěkný, čistý, voňavý, vlídný personál.

[Respondent 6]
A ještě k tomu málu, to jsem byla v táboře, v nějakém hotelu, už si nepamatuju to jméno. A tam teda jako, jak se říká, gastronomický orgasmus. Jako to bylo úplně jako tak dobrou kuchyň jsem prostě nejedla. Jak tam, v tom hotelu. To jsme se šli ptát i na recepty. Neřekli.

[Respondent 2]
Mě se třeba líbilo v Kutné hoře. Tam jsme bydleli v muzeu Lega. Že sis tam mohl projít přímo to muzeum a bydlel jsi v tom muzeu. To bylo super. Pro děcka úplně perfektní.

[Respondent 3]
Postele byly z Lega, vole.

[Respondent 2]
Sedačky byly jako kostičkovým prostírání, všechno bylo udělané v tom stylu.

[Moderátor]
Jo, možná mě zaujaly ty fotky. Co když fotky se pak nepodobají? Jaký z toho máte pocit?

[Respondent 5]
Že mě hotel chtěl ošulit.

[Respondent 3]
Normálně ošulit.

[Moderátor]
A na druhou stranu vybrali byste si ho kdybyste viděli. I když třeba…

[Respondent 5]
Já chápu, že ten hotel si to chce nafotit tak a dobrý světlo udělá všechno. A udělá to prostě, aby měli nejlepší. Nevím jestli by si ho vybral, i kdybych to věděl, že tam bude takový škaredý. Ale na druhou stranu…

[Respondent 2]
Pokud je to hodně rozdílný, tak asi byl účel nafotit dobře…

[Respondent 5]
Beru to jako podvod.

[Respondent 3]
Obvykle ty fotky nelžou. A je to třeba tak typicky na bookingu. Je tam 50 fotek toho, těch apartmánů, co tam jsou ty tři. Který z každýho apartmánu je něco vyzobaného, takže tím nelžou. Ale to hezký je tam vyfocený víckrát, ale ve výsledným efektu to škaredý tam není ani jednou.

[Respondent 4]
A ty se stejně do toho apartmánu pak nedostaneš.

[Respondent 3]
No tak nějak. Nebo mám jinej. Ale tu fotku z toho mýho apartmánu tam taky mezi těmi fotkami najdu.

[Respondent 5]
Ale je to hezky nasvícený.

[Respondent 3]
Ale je to hezky nasvícený, dobře naranžováno.

[Respondent 1]
Je to fotka čísla 49.

[Respondent 3]
Takže toto je takový trochu podvůdek na ty lidi, ale vzhledem k tomu, že málokdo se vrací, tak…

[Respondent 4]
A nebo, když ti tam napíšou, že je bazén k dispozici a dojdeš tam a bazén je vypuštěný na čtvrnáct dní. Včera jsme ho vypustili.

[Respondent 3]
Častokrát, že tam třeba Whirlpool, který tam má být, tak taky nefunkční. No, jasně, že ten posilovací stroj, najednou se tam netopí a v kulečníku nám chybí dvě koule. A já nevím, co všechno. Jediný, co je funkční, tak šipky s olámanýma špičkama prostě. Takže ono to má jako nějaký svoje, samozřejmě.

[Respondent 1]
No, jak jsem říkala, tak sladěný pokoj, jak si jedu prostě odpočinout většinou na tu dovolenou. Nebo minimálně na ten pokoj si jdu odpočinout. A já prostě nesnáším, když je to přeplácaný. Když jsou tam třeba i děsivý obrázky. Nedej bože, nějaké jako vyloženě ukřižovaný Ježíš, ze kterýho ještě teče krev. A prostě takový jako...

[Respondent 3]
To byla fotka posledního zákazníka.

[Respondent 2]
Který si stěžoval.

[Respondent 1]
A pod tím vyplňte náš dotazník.

[Respondent 1]
Někdy víc. Jak jsem říkala, že to má být útulný, tak prostě má tam být ty papučky, župánek, prostě lampičky, zásuvky. Ale ať je to co nejmíň barevný, co nejmíň svítivý a co nejmíň prostě křiklavý. A fakt teď si tam ty oči a ten mozek jde odpočinout. A ne, že se tam budete koukat na Ježíše.

[Respondent 4]
A bát se.

[Respondent 1]
Nebo nadej bože to umění, jak se teď roztrhl pytel s tím moderním uměním. Teď nevíš, co v tom vidíš. A celý večer jenom zkoumáš, co to je, jestli je to sedačka nebo prdel. To se nám právě taky stalo. Doteďka nevíme, jestli to byla sedačka nebo prdel.

[Respondent 4]
To bylo oboje.

[Moderátor]
Dobře, tak jo. Narazili jste naopak na něco, co by se nemělo stávat. Byli jste zklamení, vytočení a právě neporučili byste si, jestli na to některý penziony, nebo všechny obecně dali hodně velký pozor.

[Respondent 3]
Čišník, který nás chtěl odrbat o strašný prachy. Ale o strašný. Několik tisíc, prostě. My jsme tam měli jako firemní pobyt. A jako prostě nepoctivost personálu, tak to se neodpouští.

[Respondent 1]
I ta uklízečka, co mi šlohla to víno.

[Respondent 4]
Přidával si nule?
[Respondent 5]
Psal to hráběma…

[Respondent 3]
No, jako abychom v deseti lidech vypili 200 štamprlí a k tomu ještě 150 piv. To technicky ani není možný. Tak prostě normálně, normálně... Potom, když jsme tam ještě jeli, protože to platila firma, tak jsme každou hodinu si nechali vyjet mezisoučet. A vy jste nějací divní, ne? My to takhle, chceme, takhle to prostě bude. My jsme tady hosté. Natvrdo. Na Baldovci u Jury Vytopila.

[Moderátor]
Ještě něco takový odstrašující? Na co by si měli...

[Respondent 2]
Personál nepříjemný.

[Respondent 1]
Špína. Nedovírající okna. Zima nebo horko. Hlučnost nebo naopak až moc velký klid.

[Respondent 5]
Nebo třeba pokoj nad venkovní terasou, kde bylo do dvou hodin bordel.

[Respondent 3]
Jo, a nebo když někdo, protože já jsem nekuřák, tak když někdo hulí...

[Respondent 5]
Pod okna. A nedej bože trávu

[Respondent 6]
Tak to máš zadarmo limbo, ne?

[Respondent 3]
No co máš z té trávy, ale když mi někdo furt z vedlejšího balkonu hulí a křičí.

[Moderátor]
Dobře. K tomu si nyní přidejme ještě k posledním dvou otázkám. To znamená, co by se penzionům v Česku doporučili nebo naopak na co si dávat pozor. Tak tomu přidejme teď to zahraničí. Co jste si třeba v zahraničích vyzkoušeli, že velmi dobře fungovalo a myslíte si, že by to mohlo fungovat třeba i tady? Případně naopak, co jste viděli v zahraničí, že bylo strašný a ještě, že to tady nemáme?

[Respondent 1]
To jsem chtěla říct tu historiku ze zahraničí, kde nám řekli, že parkování je zabezpečeno, je tam v noci hlídač, je tam kamera. No a pak nám přes noc vykradli auto, že jo, na tom parkovišti.

[Respondent 2]
Asi hlídač.

[Respondent 5]
Mně třeba vadilo, když jsme dojeli do Ljubljany, že nám řekli parkování zadarmo u hotelu. Dojeli jsme na hotel a borec řekl, no jo, ale parkování je pro 20 aut, ten hotel je pro 500 lidí. Tak si zaparkujte na placeným parkovišti 2 kilometry daleko. To mě třeba vadilo šíleně.

[Respondent 1]
No a ještě k tomu jako securiťákovi a té kameře, tak ta kamera přesně v ten moment, kdy nám vykradli to auto, tak nefungovala. Bylo to v Římě, nikdy tam neparkujte auto.

[Respondent 2]
Kde?

[Respondent 1]
V Římě.

[Moderátor]
Ještě něco?

[Respondent 3]
Parkování v Itálii, když ten člověk přijede na hotel, zaparkuje si tam a oni mu na konci pobytu řeknou, že to parkovný stojí 110 euro. Dohromady. Za týden. Tak jako to je, kdyby řekli na začátku za poplatek. No jasně, postavím to o 50 metrů jinde a je to, jako kde je volnej flek. Tak to je takový hodně negativní. Z druhé strany je zase venku co se mně líbilo.

To, co tady moc není jsou takový různý animační programy, ať už pro děcka nebo pro dospělý, který tady se až tak moc nenosí. A myslím si, že to je perfektní třeba, když jede někdo s děckama, tak kam uklidí děcka, aby si rodiče odpočali. Že na to je prostě speciální personál, který tam prostě s ním udělá kraviny a má člověk hodinu nebo dvě hodiny pro sebe, tak to si myslím jako, že v zahraničí mají zmáknutý dobře.

[Respondent 1]
Určitě bych tady nechtěla pravý italský snídaně.

[Respondent 3]
Proč?

[Respondent 1]
Marti, ty jsi tím měl větší problém než já.

[Moderátor]
My jsme si vystřídali na Sicílii pět ubytování za týden, a vždycky jsme hledali ubytování s parkováním, ubytování se snídaní, a bylo napsané pravá italská snídaně. To byl ten novej borec na tom bookingu. A my jsme to riskli, ono to bylo asi 600 levnější než druhá nejlevnější nabídka, nebo co, který nějak přicházela k úvahu. My jsme se říkali, a zase jsme potřebovali být jako v nějaký destinaci, my jsme si říkali, OK, tak to jako risknem. A pravá italská snídaně, tak jsme se ptali, když k nám to přidával, že jako, co snídaně? A on, jo, jo, jo, tady to. Byly to takový jako suchary, takhle veliký, taková spečená topinka úplně strašně moc. Totálně nechutný, totálně jako bez chutí. Bylo k tomu Nutella, které takový ty mini Nuteličky, který by sis na to musela nakydat alespoň tady do 4 Nuteličky, aby to mělo nějakou chuť a nebylo to tak nechutný. A vůbec jsem nepochopil, že jeden z kamarádů, se kterými jsme tam byli, si to dal o 2 dny později, když jsme měli úplně jako lepší snídani a stejně si tady ten krekr jako namazal.

[Respondent 1]
Dan?

[Moderátor]
Jo.

[Respondent 3]
Tak už chápeš, proč jsou ti taloši takový přičmoudlí a hubení, ale...

[Respondent 2]
Pravá italská.

[Moderátor]
No a jinde jsme měli taky několikrát bylo napsaný pravá italská a bylo to croissant, nebo jsme pak měli prostě fakt jako hostinu pro celý apartmán, ale bydleli jsme jediní. Ale ty suchary tam prostě, oni někde tam byli, ale nikdy sis je nevzal, protože proč bys to dělal.

[Respondent 1]

Pak další negativní věc bylo Palermo, ten bordel na ulici, brutální, pak jsme se teda dozvěděli, že bydlíme v africké mafii, ale to jako bylo vedlejší. Ale ráno, no na oběd se probudíme, vyjedeme z toho ubytování a tam pohřebák, tak to jako nebylo moc příjemný. Takže to jsem ráda, že se mi v Česku ještě nestalo. Nevím, jak v Ústí, tam jsem ještě nestrávila…

[Respondent 5]
V Slovensku pohřebák nebyl.

[Respondent 5]
Nám aji na Vltavu dojel.

[Respondent 6]
Nám jezdí do práce normálně.

[Respondent 1]
Co děláte?

[Respondent 6]
Nutričního terapeuta v domově pro seniory. Jsem se trefila zrovna v pondělí to bylo, jsem šla domů a byli tam a byla márnice otevřená, tak jsem si to obešla venkem. Říkám nemusím mít všechno.

[Respondent 3]
A ty jako profesionálka říkáš, co měla nahlášený jedničku, nebo dvojku? Musím si to škrtnout.

[Respondent 6]
Věděla jsem to už od samého rána, že jako už tam není.
[Moderátor]
Dobře. Poslední otázka. Máte k tomuto tématu ještě cokoliv dalšího, co chcete říct?

[Respondent 2]
Ne.

[Respondent 7]
Ne

[Respondent 2]
Vyčerpávající.

[Respondent 5]
Já myslím, že už toho bylo dost řečený.

[Moderátor]
V tom případě vám moc děkuji za účast a ochotu na dnešní focus group.

[Respondent 3]
A teď zjistíš, že to není nahraný.