

# OBSAH

|   |     |
|---|-----|
| Slovo úvodem .....                                | 7   |
| Výzkum trhu .....                                 | 9   |
| Mystery Shopping v gastronomii .....              | 21  |
| Filozofie Mystery Shoppingu .....                 | 35  |
| Metodika tvorby formuláře .....                   | 47  |
| Manuál pro hodnocení odborným komisařem .....     | 60  |
| Vyhodnocení Mystery Shoppingu v gastronomii ..... | 102 |
| Summary .....                                     | 104 |
| Slovníček pojmů .....                             | 109 |
| Seznam použité literatury .....                   | 112 |