

Analiza opinii i rekomendacje

Kino C

ZAKRES ANALIZY **14.05.2012 - 07.08.2026** WYGENEROWANO **07.08.2026**

Google nie potwierdza, że autor opinii rzeczywiście był Państwa gościem lub klientem. Liczby z tego raportu warto zestawiać z własnymi danymi - rezerwacjami, ankietami, reklamacjami - zamiast opierać decyzje na jednym źródle.

Państwa firma utrzymuje dobrą pozycję rynkową i wysoki sentyment netto, lecz wymaga optymalizacji oferty barowej i komunikacji reklamowej.

W TYM RAPORCIE

Statystyki opinii

Przegląd obszarów

Analiza

Podsumowanie
Mocne strony
Słabe strony według tematów
Incydenty odosobnione

Wątki historyczne - bez nowych sygnałów

Ścieżka klienta

Rekomendacje i wnioski

Do końca tygodnia - szybkie do wdrożenia
Do 30 dni - średni nakład
Powyżej 30 dni - większe przedsięwzięcia

Analiza konkurencji

PODSUMOWANIE DLA WŁAŚCICIELA

Największy atut	Obsługa klienta jest najczęściej chwalonym elementem lokalu, zapewniając wysoki poziom satysfakcji odwiedzających.
Największe ryzyko	Wysoki poziom cen w barze kinowym tworzy poczucie niskiego stosunku jakości do ceny i zniechęca do zakupów gastronomicznych (36 z 288 opinii ze skargami).
Działanie na teraz	Sprawdzić strukturę cen zestawów barowych i spisać propozycję tańszego pakietu dla rodzin na najbliższy weekend.
Szacowany efekt	Wyższa konwersja w barze oraz lepsze postrzeganie wartości oferty przez rodziny z dziećmi.

Statystyki opinii

LICZBA OPINII

3388

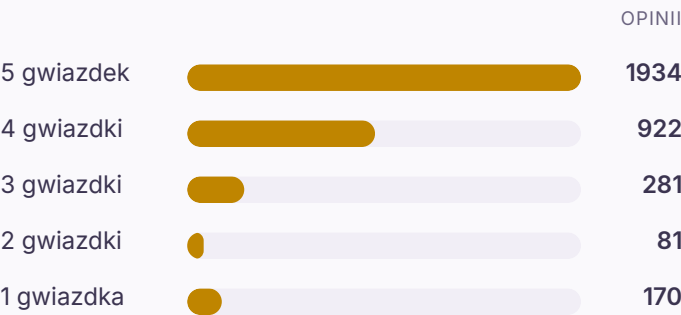
ŚREDNIA OCENA

4.3/5

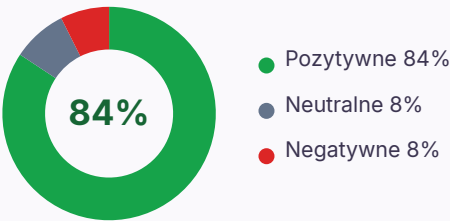
PROBLEMY

11

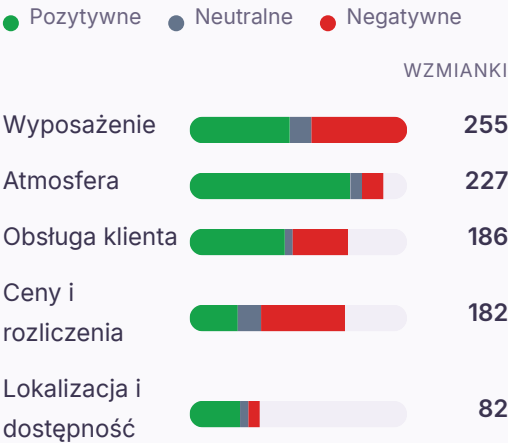
Rozkład ocen



Rozkład sentymentu

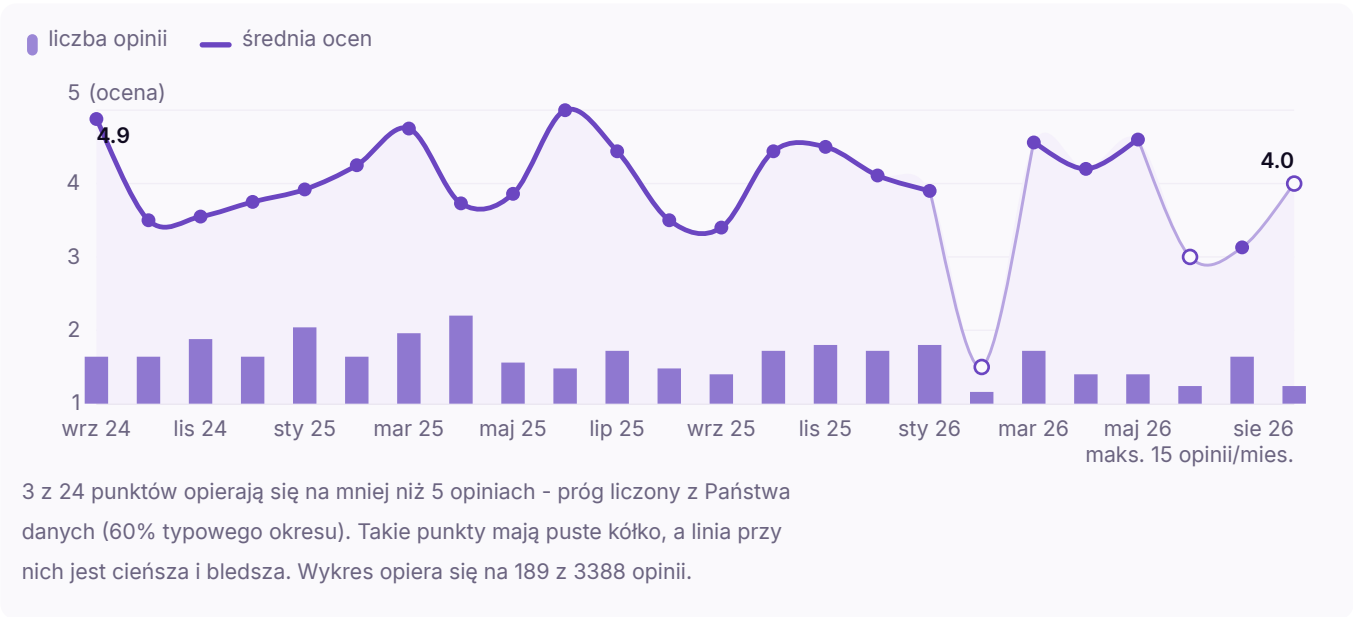


Najczęstsze kategorie



Średnia ocen w czasie

Oś: wrz 2024 - sie 2026, 24 miesiące.



Wprowadzone w ostatnich miesiącach obserwacje wskazują na okresowe wahnięcia ocen, zwłaszcza w obszarze wyposażenia i wentylacji sal. Ogólna trajektoria firmy pozostaje jednak ustabilizowana, co wynika z trwale wysokich ocen poziomu obsługi klienta.

Przegląd obszarów

Poziom cen w barze liczne skargi na drogie przekąski	Ceny zestawów barowych oraz napojów stanowią główne źródło niezadowolenia odwiedzających.
Długość bloku reklamowego częste uwagi na długi czas oczekiwania	Półgodzinne bloki reklamowe przed seansami obniżają komfort wizyty, zwłaszcza dla rodzin z dziećmi.
Stan techniczny sal i klimatyzacja zastrzeżenia do wentylacji i foteli	Działanie klimatyzacji w upalne dni oraz wygoda części foteli wymagają usprawnień technicznych.
Kultura obsługi klienta 65 z 177 wzmianek to skargi	Szczegóły w karcie „Niewłaściwa reakcja personelu na usterki”.

● **Lokalizacja i parking -
polaryzacja opinii**

dogodny dojazd przy
zastrzeżeniach do opłat
parkingowych

Klienci cenią bliskość metra i łatwy dojazd, ale skarżą się na konieczność dopłat za parking przy długich seansach.

● **Standard higieny
w obiekcie, Jakość
produktów**

łącznie 35 z 93 wzmianek to
skargi

Obszary, w których skargi to istotna część opinii.

Podstawa oceny bieżącej

Analiza obejmuje 3388 opinii z okresu 14.05.2012 - 07.08.2026, średnio 19.8 opinii miesięcznie. Ocena stanu bieżącego opiera się na 34 opiniach z ostatnich 180 dni, z których 9 było negatywnych.

2295 z 3388 opinii (68%) to sama ocena gwiazdkowa, bez ani jednego słowa. Statystyki i średnia ocena obejmują wszystkie opinie, natomiast wnioski, cytaty i rekomendacje powstają wyłącznie z 1093 opinii zawierających treść. Średnia ocena w opiniach bez treści wynosi 4.4, w opiniach z treścią 4.0. Opinie bez treści nie mówią, co stoi za oceną.

Analiza

Podsumowanie

Państwa firma w analizowanym okresie zgromadziła łącznie 3388 opinii, osiągając średnią ocenę 4.3/5 oraz sentyment netto +76%. Kondycję przedsiębiorstwa należy ocenić jako stabilną, z bardzo silnym poziomem ogólnej satysfakcji klientów. Głównym wyzwaniem operacyjnym zgłaszanym przez odwiedzających pozostaje poziom cen w barze kinowym oraz długość bloku reklamowego przed seansami. Dodatkowo część gości wskazuje na wybrane usterki klimatyzacji na salach oraz zasady odpłatności za parking. Najmocniejszym atutem lokalu jest wysoki poziom obsługi klienta oraz przyjazna atmosfera sprzyjająca wizytom rodzinnym. Większość skarg dotyczy elementów towarzyszących wizycie, co wpływa na obniżenie jednostkowych ocen bez naruszenia podstawowej wartości usług. Ogólna trajektoria rozwoju lokalu pozostaje dodatnia, a występujące niedogodności stanowią punktowe obszary do optymalizacji.

Mocne strony

Liczby przy kartach odnoszą się do 656 opinii z pochwałami - to inna podstawa niż przy słabościach. Jedna opinia może chwalić kilka rzeczy naraz, więc liczby te nakładają się.

Kultura i nastawienie personelu

Klienci Państwa firmy powtarzalnie wyróżniają życzliwość, uprzejmość oraz profesjonalizm personelu obsługującego kasy i sale. Sprawna i miła obsługa sprzyja budowaniu pozytywnego wizerunku oraz zwiększa lojalność odwiedzających. Wysokie standardy w kontakcie bezpośrednim przekładają się na dobre wrażenia z całej wizyty. Element ten stanowi istotną przewagę rynkową lokalu.

112 z 656 opinii z pochwałami · ostatnia 13.05.2026 · najstarsza 28.06.2016

W tym obszarze: 54 zgłoszenia problemu.

Zastrzeżenia do tego obszaru opisuje karta „Niewłaściwa reakcja personelu na usterki”.

| „Bardzo miła obsługa, szczególnie pani z obsługi.” - 14.04.2026

| „Świetna, pomocna i bardzo miła obsługa. Pani z obsługi i pani z obsługi bardzo miłe.” - 04.10.2025

Komfortowa i przyjazna atmosfera

Odwiedzający Państwa firmę doceniają kameralny charakter oraz przyjemny klimat panujący w obiekcie. Spokojna atmosfera sprzyja relaksowi i sprawia, że klienci chętnie wybierają ten lokal na rodzinne wyjścia. Pozytywny odbiór otoczenia buduje poczucie komfortu i zachęca do ponownych odwiedzin. Stanowi to ważny wyróżnik na tle większych kompleksów.

188 z 656 opinii z pochwałami · ostatnia 04.10.2025 · najstarsza 27.11.2013

| „Przytulne sale” - 11.03.2025

| „...kino bardzo przyzwoite i przestrzenne” - 04.10.2025

| „Fajne kino. W ciągu tygodnia cisza i spokój ;)” - 13.08.2024

Dogodne położenie i komunikacja

Klienci Państwa firmy wskazują na dogodne położenie lokalu w centrum handlowym z łatwym dojazdem komunikacją miejską. Bliskość stacji metra oraz sprawne połączenia ułatwiają planowanie wizyt osobom z różnych części miasta. Łatwy dostęp do obiektu ułatwia klientom podejmowanie decyzji o wizycie. Jest to trwała zaleta operacyjna wspierająca frekwencję.

59 z 656 opinii z pochwałami · ostatnia 13.03.2026 · najstarsza 30.11.2015

W tym obszarze: 18 zgłoszeń problemu.

Zastrzeżenia do tego obszaru opisuje karta „Skomplikowana nawigacja wewnątrz budynku”.

| „Świetna lokalizacja.” - 06.02.2025

| „dobra lokalizacja i jakość do ceny” - 01.10.2025

| „Fajne i wygodne kino w dobrej lokalizacji.” - 07.12.2022

Starannie utrzymana czystość foteli kinowych

Odwiedzający doceniają porządek w salach oraz dbałość o stan foteli podczas seansów. Poczucie komfortu higienicznego buduje pozytywny wizerunek placówki i zachęca do regularnych powrotów. Warto utrzymać dotychczasowe procedury sprzątnięcia, aby zachować ten istotny atut lokalu.

49 z 656 opinii z pochwałami · ostatnia 29.12.2025 · najstarsza 04.12.2016

| „Bardzo ładne, czyste siedzenia. Tanie w sumie bilety” - 08.11.2025

Słabe strony według tematów

Liczby przy kartach odnoszą się do 288 opinii ze skargami. Jedna opinia może dotyczyć kilku tematów naraz, więc liczby te nakładają się i ich suma bywa większa niż 288.

Plakietka wagi nie porządkuje kart według liczby skarg. Podnosi ją udział skarg wśród opinii o danym obszarze, świeżość ostatnich zgłoszeń oraz rodzaj obszaru (bezpieczeństwo, higiena) - dlatego karta z mniejszą liczbą skarg bywa cięższa od karty z większą.

Poziom cen w barze kinowym

2 kwestie

Klienci zgłaszają wysokie koszty zakupu zestawów przekąsek oraz napojów w barze. Postrzeganie oferty jako kosztownej ogranicza sprzedaż dodatkową i wywołuje niezadowolenie przy wyjściach rodzinnych. Kwestia ta obniża końcową ocenę całej wizyty.

- Zastrzeżenia do wysokich cen zestawów barowych i napojów
- Niezadowolenie z braku opcji dolewek przy wysokiej cenie napojów

Krytyczne ▲ rośnie Pewność: wysoka

36 z 288 opinii ze skargami · ostatnia 03.08.2026 · najstarsza 18.11.2015

| „Popcorn i napoje są bardzo drogie.” (tłumaczenie) - 03.08.2026

| „Wszystko ok ale popcorn z colą za 40zł...na lotnisku taniej” - 26.02.2023

| „Ponad 30 zł za popcorn wart 2 zł i colę?” - 29.12.2022

Cytujemy 3 z 36 skarg na ten temat

Czas trwania bloku reklamowego przed seansem

2 kwestie

Odwiedzający skarżą się na wydłużony czas trwania reklam przed rozpoczęciem właściwego filmu. Długie oczekiwanie powoduje zniecierpliwienie klientów, ze szczególnym uwzględnieniem rodzin z dziećmi. Sytuacja ta rzutuje na negatywne postrzeganie organizacji seansów.

- Nadmierna długość materiałów promocyjnych przed seansem
- Zniecierpliwienie dzieci i rodziców wywołane opóźnieniem filmu

Krytyczne Pewność: wysoka

45 z 288 opinii ze skargami · ostatnia 03.08.2026 · najstarsza 01.11.2015

- | „Oglądamy tylko reklamy już od 25 minut.” - 01.07.2025
- | „zmuszają do oglądania pół godziny reklam przed filmem” (tłumaczenie) - 03.08.2026
- | „Ale 30 minut reklam przed filmem to coś ponad moje zrozumienie.” (tłumaczenie) - 12.03.2024

Cytujemy 3 z 45 skarg na ten temat

Zasady odpłatności za parking

2 kwestie

Widzowie wyrażają niezadowolenie z braku darmowego parkingu przy seansach przekraczających standardowy limit czasu. Konieczność wnoszenia dodatkowych opłat po zakupie biletów rodzi poczucie ukrytych kosztów. Wpływa to negatywnie na ogólną ocenę wygody lokalu.

- Konieczność dopłacania za parking przy długich seansach
- Trudności z walidacją biletów parkingowych przy kasie

Ważne Pewność: wysoka

5 z 288 opinii ze skargami · ostatnia 19.07.2026 · najstarsza 03.01.2026

- | „Film 2, 50 + 30 min reklam i musisz dopłacać za kolejną godzinę.” - 19.07.2026
- | „Dzisiaj dodatkowo zapłaciłam 18 zł za parking.” - 18.07.2026
- | „Wychodząc z kina poprosiłam przy kasie o przedłużenie parkingu bo film trwał więcej niż 3 h a pani przy kasie powiedziała że centrum daje 3...” - 17.01.2026

Cytujemy 3 z 5 skarg na ten temat

Ilość miejsca na nogi między rzędami

Klienci skarżą się na skrajny brak przestrzeni oraz zbyt wąskie fotele w salach. Bardzo bliskie sąsiedztwo innych widzów i brak prywatności powodują duży dyskomfort podczas oglądania seansu. Tak niska wygoda bezpośrednio wywołuje niezadowolenie odwiedzających i zniechęca do ponownych wizyt.

Obserwować ▼ **maleje** Pewność: średnia

8 z 288 opinii ze skargami · ostatnia 06.01.2026 · najstarsza 13.06.2019

- | „Małe sale, zero prywatności siedzisz noga w nogę z obcymi ludźmi, niewygodne siedzenia, wysokie ceny-średnie jedzenie.” - 23.11.2024
- | „Fotele wąskie, gorsze niż w Wizzair czy Ryanair.” - 06.01.2026
- | „Strasznie ciasno. Jeśli z dwóch stron siedzą obok to nie da się komfortowo siedzieć bo z obu stron cię ktoś dotyka łokciem.” - 02.12.2023

Cytujemy 3 z 8 skarg na ten temat

Wygoda foteli kinowych

Mimo że część klientów uważa fotele za starannie utrzymane w czystości, pojawiają się krytyczne opinie wskazujące na niski komfort siedzenia podczas dłuższych seansów oraz zgłoszenia dotyczące brudnych i zużytych foteli w strefie VIP.

Krytyczne

▼ **maleje**

Pewność: wysoka

21 z 288 opinii ze skargami · ostatnia 03.08.2026 · najstarsza 31.12.2016

„Fotele rzeczywiście mało wygodne w porównaniu z innym kinem sieciowym, w połowie raptem 2 godzinnego seansu już bolą pośladki.” - 01.03.2026

„Zamawiając miejsca VIP, a otrzymując brudne 30-letnie fotele, to wstyd” (tłumaczenie) - 24.12.2024

Cytujemy 2 z 21 skarg na ten temat

Skomplikowana nawigacja wewnątrz budynku

Klienci zgłaszają trudności z odnalezieniem sali kinowej w galerii handlowej oraz ze sprawnym opuszczeniem obiektu po późnych seansach. Problemy te wynikają z dużej odległości oraz utrudnionego wyjścia w godzinach nocnych. Niewygodne dotarcie do punktu obniża komfort wizyty i zniechęca widzów do udziału w seansach wieczornych.

Ważne

Pewność: wysoka

18 z 288 opinii ze skargami · ostatnia 30.07.2026 · najstarsza 03.06.2018

Opinie o tym obszarze: 56 pochwał, 18 zgłoszeń problemu. Problem zgłasza mniejszość klientów.

„Fajnie ale po 23 ciężko wyjść z galerii” - 30.07.2026

„Super, tylko ciężko odnaleźć” - 14.12.2025

„Fajne kino. Polecam chodź trochę daleko.” - 19.10.2024

Cytujemy 3 z 18 skarg na ten temat

Niewłaściwa reakcja personelu na usterki

Odwiedzający skarżą się na brak wsparcia ze strony pracowników podczas awarii seansów oraz odmowę zwrotu pieniędzy za przerwany pokaz. Dodatkowo klienci wskazują na lekceważenie zgłoszeń dotyczących niesprawnej klimatyzacji i zaniedbanego stanu foteli. Taka postawa personelu budzi poczucie niesprawiedliwości i prowadzi do rezygnacji z ponownych odwiedzin.

Ważne

Pewność: wysoka

54 z 288 opinii ze skargami · ostatnia 15.02.2026 · najstarsza 04.03.2016

Opinie o tym obszarze: 112 pochwał, 54 zgłoszenia problemu.

„Zepsuli mi seans. Wyłączyli nam film i trzeba było czekać na naprawę. Nawet nie zwrócili pieniędzy” - 15.02.2026

„Dziś był mój ostatni raz w tym kinie ale również nigdy więcej nie pojadę na zakupy do tego centrum handlowego. Ludzie to jest jawne...” - 17.01.2026

„Kino i sala nr 6 fatalna brak klimatyzacji. Miejsca Vip to porażka-wygniecione lepiące się szczególnie na oparciach zgłoszenie że jest...” - 06.09.2025

Cytujemy 3 z 54 skarg na ten temat

Zastrzeżenia do oferty i profesjonalizmu obsługi

Mimo że część klientów skupia się na mało zróżnicowanym repertuarze filmowym, inni wskazują na poważne braki w profesjonalizmie personelu, w tym nieodpowiedni sposób komunikowania zasad dotyczących dolewki napojów.

Waga: nie zmierzono

ostatnia 08.04.2026

Wzmianki negatywne w kategorii „Produkty i asortyment”: 26 z 71.

| „Miejsce fajne ale repertuar nieciekawyy. Spróbuję w innym kinie znaleźć cos lepszego” - 08.04.2026

Niedostateczny nadzór nad bezpieczeństwem widzów

Skarżący wskazują na agresywne lub nieodpowiednie zachowania ze strony pracowników oraz braki w reagowaniu na wulgarne i uciążliwe zachowania uczestników nocnych seansów. Poważne zastrzeżenia budzi także wyświetlanie zwiastunów przeznaczonych dla dorosłych w strefach dostępnych dla dzieci. Zjawiska te obniżają poczucie bezpieczeństwa i negatywnie wpływają na wizerunek firmy.

Obserwować Pewność: średnia

4 z 288 opinii ze skargami · ostatnia 30.04.2025 · najstarsza 29.09.2018

| „Pracownik kina rzucił mnie nie moją pełną butelką w głowę” - 30.04.2025

| „Kino posiada ekran reklamowy poza swoim obszarem skierowany w stronę foodcourtu, na którym w kółko trailery filmów dla dorosłych typu John...” - 18.03.2023

Cytujemy 2 z 4 skarg na ten temat

Incydenty odosobnione

Sygnały bez powtarzalności w bieżącym okresie - nie stanowią problemu systemowego.

Czystość i higiena

Rzadkie, lecz wysokie ryzyko

Klient zwrócił uwagę na lepiące się od brudu podłokietniki oraz uchwyty na napoje znajdujące się przy fotelach w sali kinowej. Zastrzeżenie to mieści się w grupie 28 negatywnych wzmianek odnoszących się do tego obszaru. Mimo przewagi dobrych opinii, gdzie aspekt ten reprezentuje 46 pozytywnych wzmianek ujętych w karcie atutu „Starannie utrzymana czystość foteli kinowych”, odnotowano zaniedbanie. Sprawę należy zweryfikować na miejscu.

28 negatywnych wzmianek o „Czystość i higiena” w całym zakresie, ale świeżych: 0 (ostatnia: 20.12.2025) - dawniej wątek powracał, obecnie sygnał pojedynczy.

ostatnia 20.12.2025

| „podłokietniki i cupholdery lepią się od brudu.” - 20.12.2025

Terminowość

Klient wyraził niezadowolenie z powodu przyspieszenia godziny rozpoczęcia seansu filmowego, określając taką zmianę jako wysoce niepożądaną. Tego typu zastrzeżenie pojawiło się w zestawieniu dokładnie 2 razy. W odniesieniu do tego konkretnego zagadnienia odnotowano 0 wzmianek pozytywnych. Sygnał ten ma charakter odosobniony i obecnie wymaga jedynie obserwacji.

Wzmianki negatywne w kategorii „Terminowość”: 2 z 2; sentyment aspektu 0% pozytywny.

ostatnia 13.11.2025

| „przyspieszyli naprawdę nie polecam takich atrakcji” - 13.11.2025

Wątki historyczne - bez nowych sygnałów

Sygnały z przeszłości bez nowszych powtórzeń - naprawy nie wymagają; zalecenia oznaczone niżej jako utrzymaniowe dotyczą właśnie tych wątków.

Proces rezerwacji biletów przez stronę internetową

Użytkownicy wskazują na sporadyczne usterki modułu zakupu biletów online. Problemy ze zmianą daty lub realizacją kodów promocyjnych utrudniają płynny zakup. Sytuacja ta generuje niepotrzebne zamieszanie przy kasach.

Ostatni sygnał: 02.02.2025

18 pełnych miesięcy bez powtórzenia · pewność wygaszenia: wysoka

| „Zmieniam repertuar na jutrzejszy i kupuje bilety przez internet..jak sie okazuje strona po przejsci do płatności cofnęła sie data filmu...” - 02.02.2025

| „Brak możliwości rezerwacji biletów oraz zakupu biletów online przez vouchery/kody rabatowe.” - 06.08.2023

| „Najpierw na stronie internetowej nie można kupić biletów, potem cała strona wysiada a na dodatek nikt nie odbiera telefonu. Totalna tragedia” - 15.06.2018

Nadzór nad zajmowaniem miejsc na sali

Goście wybierający bilety w wyższym standardzie zgłaszają brak kontroli nad zajmowaniem foteli VIP przez osoby z tańszymi biletami. Sytuacja ta obniża poczucie korzyści z zakupu droższego wariantu. Przekłada się to na skargi dotyczące braku reakcji obsługi.

Ostatni sygnał: 12.01.2025

18 pełnych miesięcy bez powtórzenia · pewność wygaszenia: wysoka

| „...kupuję bilety VIP za 39zł, zeby obejrzeć w komfortowych warunkach a obok dosiadają sie osoby z 2 rzędu, które kupiły bilety promo po 20zł...” - 12.01.2025

Niewystarczający nadzór nad przebiegiem seansów

Widzowie zwracają uwagę na incydenty naruszające spokój oraz standardy zachowania, obejmujące niewłaściwe postęпки pracowników i zakłócanie seansów przez wulgarne grupy. Skargi dotyczą także emitowania materiałów przeznaczonych dla dorosłych na zewnętrznych ekranach zlokalizowanych przy strefie gastronomicznej. Tego typu zdarzenia obniżają poczucie komfortu gości i zagrażają wizerunkowi obiektu jako przestrzeni przyjaznej dla rodzin.

Ostatni sygnał: 26.10.2024

21 pełnych miesięcy bez powtórzenia · pewność wygaszenia: wysoka

„Wracam właśnie z nocnego maratonu Halloween, poziom filmów żenujący, sala pełna dzieciaków, poziom patoli na sali przebił wszystko...” - 26.10.2024

Incident z nieostrym obrazem podczas seansu bez natychmiastowej reakcji technicznej

Ostatni sygnał: 13.07.2024

24 pełne miesiące bez powtórzenia · pewność wygaszenia: wysoka

„Cały seans film wyświetlany był niewyraźny, rozmazany.” - 13.07.2024

Ścieżka klienta

1

Zakup biletów

24 wzmianki

mieszany

Proces zakupu w kasie stacjonarnej przebiega sprawnie dzięki miłej obsłudze. Jednak przy transakcjach w serwisie internetowym klienci zgłaszają sporadyczne błędy z wyborem daty oraz realizacją voucherów.

2

Strefa gastronomiczna

45 wzmianek

negatywny

Bar jest często krytykowany za wysokie ceny zestawów, brak dolewek oraz niedostępność niektórych produktów. Mimo to klienci doceniają uprzejmość pracowników baru.

3

Oczekiwanie i wejście na salę

38 wzmianek

negatywny

Głównym zastrzeżeniem widzów jest zbyt długi czas trwania bloku reklamowego przed seansem, sięgający nawet 30 minut. Proces sprawdzania biletów przebiega bez zaktóceń.

4

Projekcja i komfort sali

52 wzmianki

mieszany

Jakość dźwięku oraz obrazu jest ogólnie oceniana dobrze. Pojawiają się jednak skargi na niedziałającą klimatyzację oraz brak nadzoru nad nieuprawnionym zajmowaniem miejsc VIP.

Rekomendacje i wnioski

Do końca tygodnia - szybkie do wdrożenia

1

Przegląd cennika i wprowadzenie zestawów rodzinnych

Sprawdzić obecne marże na zestawach barowych i spisać propozycję tańszego pakietu osobnego rodzinom z dziećmi. Pierwszym krokiem jest analiza sprzedaży z ostatnich 30 dni i przygotowanie korekty oferty cenowej. Działanie to bezpośrednio odpowiada na skargi dotyczące wysokich cen w barze. Po wdrożeniu klienci zyskają tańszą alternatywę, co przełoży się na wyższą konwersję w barze kinowym.

Dotyczy problemu: Poziom cen w barze kinowym
36 z 288 opinii ze skargami

↑ Szacowany zysk: wyższa konwersja w barze oraz lepsze postrzeganie wartości oferty przez rodziny z dziećmi

Do końca tygodnia

3 dni

PRIORYTET

wysoki

POTENCJALNY WPŁYW

wysoki

KOSZT

minimalny - czas zarządczy

2

Wdrożenie procedur bezpieczeństwa i weryfikacja zwiastunów

Państwa firma powinna przeprowadzić odprawę z personelem na temat właściwego zachowania pracowników oraz wprowadzić weryfikację wyświetlanych materiałów na zewnętrznym ekranie. Pierwszym krokiem jest natychmiastowe zablokowanie zwiastunów przeznaczonych dla dorosłych na ekranie poza obszarem kina oraz rozmowa dyscyplinująca z zespołem. Odpowiada to na zgłoszenia dotyczące nieodpowiednich zachowań pracowników, braku reakcji na uciążliwe zachowania podczas nocnych seansów oraz emisji nieodpowiednich zwiastunów. Dzięki temu Państwa firma zapewni spokój odwiedzającym i odbuduje pozytywny wizerunek.

Dotyczy problemu: Niedostateczny nadzór nad bezpieczeństwem widzów
4 z 288 opinii ze skargami

↑ Szacowany zysk: zwiększenie poczucia bezpieczeństwa klientów i ochrona wizerunku firmy

Do końca tygodnia

2 dni

PRIORYTET

średni

POTENCJALNY WPŁYW

wysoki

KOSZT

minimalny - czas zarządczy

3

Wzmocnienie nadzoru nad przebiegiem seansów

Wprowadzenie regularnych obchodów sal kinowych przez pracowników w celu weryfikacji porządku oraz szybkiego reagowania na ewentualne zakłócenia komfortu widzów.

Zalecenie utrzymaniowe, wątek historyczny: Niewystarczający nadzór nad przebiegiem seansów

↑ Szacowany zysk: ochrona satysfakcji klientów płacących za wyższy standard oraz eliminacja poczucia niesprawiedliwości

Do końca tygodnia

2 dni

PRIORYTET

średni

POTENCJALNY WPŁYW

średni

KOSZT

minimalny - czas zespołu

Do 30 dni - średni nakład

4 Optymalizacja długości bloku reklamowego

Zweryfikować umowy z brokerem reklamowym i ograniczyć łączny czas trwania materiałów promocyjnych do maksymalnie 15 minut przed seansami dziecięcymi. Pierwszym krokiem jest audyt harmonogramu projekcji na najbliższy miesiąc. Działanie odpowiada na skargi dotyczące półgodzinnego oczekiwania na właściwy film. Wdrożenie zmiany poprawi komfort najmłodszych widzów i usunie główną przyczynę irytacji rodziców.

Dotyczy problemu: Czas trwania bloku reklamowego przed seansem
45 z 288 opinii ze skargami

↑ Szacowany zysk: odciążenie rodziców z dziećmi oraz wzrost wskaźnika powracalności na seanse rodzinne

Do 30 dni

14 dni

PRIORYTET

wysoki

POTENCJALNY WPŁYW

wysoki

KOSZT

1 000 - 3 000 zł

5 Usprawnienie reakcji personelu na usterki

Wdrożenie procedury szybkiego zgłaszania awarii technicznych, w tym problemów z klimatyzacją, oraz przeszkolenie pracowników w zakresie natychmiastowej reakcji na skargi klientów.

Dotyczy problemu: Niewłaściwa reakcja personelu na usterki
54 z 288 opinii ze skargami

↑ Szacowany zysk: stabilny komfort termiczny na salach i ochrona reputacji lokalu w okresie letnim

Do 30 dni

21 dni

PRIORYTET

wysoki

POTENCJALNY WPŁYW

wysoki

KOSZT

2 000 - 5 000 zł

6 Oznakowanie tras dojścia i wyjścia nocnego

Państwa firma powinna umieścić czytelne tablice informacyjne wskazujące drogę do sal kinowych oraz drogi wyjścia po późnych seansach. Pierwszym krokiem będzie przegląd obecnych ścieżek poruszania się widzów i ustalenie z zarządcą galerii miejsc na nowe oznaczenia. Pozwoli to rozwiązać trudności klientów z odnalezieniem kina w galerii handlowej oraz z opuszczeniem obiektu w godzinach nocnych. Dzięki temu Państwa firma ułatwi widzom dotarcie na seanse i podniesie komfort wizyt wieczornych.

Dotyczy problemu: Skomplikowana nawigacja wewnątrz budynku
18 z 288 opinii ze skargami

↑ Szacowany zysk: ułatwienie poruszania się po budynku i poprawa wrażeń klientów

Do 30 dni

14 dni

PRIORYTET

wysoki

POTENCJALNY WPŁYW

średni

KOSZT

1 000 - 3 000 zł

7

Ustalenie zasad kasowania biletów parkingowych

Uzgodnić z zarządcą galerii handlowej procedurę walidacji biletów parkingowych przy kasie dla seansów przekraczających 3 godziny. Pierwszym krokiem jest wystosowanie oficjalnego pisma do administracji centrum handlowego. Działanie to rozwiązuje problem nieplanowanych dopłat za parking zgłaszany przez widzów długich seansów. Po wdrożeniu klienci uzyskają pełną wygodę podczas wizyty bez obaw o dodatkowe koszty.

Dotyczy problemu: Zasady odpłatności za parking
5 z 288 opinii ze skargami

↑ Szacowany zysk: lepsze wrażenia całościowe z wizyty i likwidacja barier przy długich seansach

Do 30 dni

30 dni

PRIORYTET

średni

POTENCJALNY WPŁYW

średni

KOSZT

minimalny - czas zarządczy

Powyżej 30 dni - większe przedsięwzięcia

8

Sukcesywna wymiana foteli na salach

Zaplanować etapową wymianę zużytych foteli na nowoczesne fotele rozkładane elektrycznie w najbardziej obciążonych salach. Pierwszym krokiem jest sporządzenie kosztorysu oraz harmonogramu prac remontowych na kolejny rok budżetowy. Działanie to odpowiada na zastrzeżenia dotyczące wygody oraz szerokości siedzisk. Po wdrożeniu Państwa firma podniesie standard obiektu do najwyższych norm rynkowych.

Dotyczy problemu: Wygoda foteli kinowych
21 z 288 opinii ze skargami

↑ Szacowany zysk: skokowy wzrost atrakcyjności obiektu i wzmocnienie pozycji wobec okolicznych kin

Powyżej 30 dni

90 dni

PRIORYTET

wysoki

POTENCJALNY WPŁYW

znaczący

KOSZT

50 000 - 150 000 zł

9

Planowanie przebudowy i wymiany foteli kinowych

Państwa firma powinna zaplanować modernizację sal poprzez montaż szerszych foteli i zwiększenie odstępów między rzędami. Pierwszym krokiem jest przeprowadzenie audytu technicznego przestrzeni w salach oraz przygotowanie projektu nowego układu siedzeń. Działanie to pozwoli rozwiązać problem zgłoszeń dotyczących skrajnego braku przestrzeni, wąskich foteli oraz braku prywatności podczas seansów. Dzięki temu Państwa firma podniesie wygodę oglądania i zachęci widzów do ponownych odwiedzin.

Dotyczy problemu: Ilość miejsca na nogi między rzędami
8 z 288 opinii ze skargami

↑ Szacowany zysk: zwiększenie wygody widzów i podniesienie powracalności klientów

Powyżej 30 dni

6 miesięcy

PRIORYTET

średni

POTENCJALNY WPŁYW

wysoki

KOSZT

10 000 - 50 000 zł

10

Podniesienie standardów profesjonalizmu obsługi

Przeprowadzenie szkoleń dla personelu w zakresie profesjonalnej obsługi klienta, komunikacji oraz rozwiązywania sytuacji problemowych w sposób kulturalny i nienarzucający się.

Dotyczy problemu: Zastrzeżenia do oferty i profesjonalizmu obsługi

Liczby zgłoszeń tego problemu nie zmierzono - dlatego zalecenie nie ma wyceny kosztu ani priorytetu wysokiego. Zweryfikuj skalę problemu, zanim zaplanujesz wydatek.

↑ Szacowany zysk: wzrost konwersji w kanałach cyfrowych i odciążenie kasjerów w godzinach szczytu

Powyżej 30 dni

60 dni

PRIORYTET

średni

POTENCJALNY WPŁYW

wysoki

Analiza konkurencji

Oceny i liczby opinii konkurentów pochodzą z Google Maps - dane rzeczywiste na dzień generowania raportu.

Państwa firma działa w otoczeniu silnej konkurencji ze strony okolicznych multipleksów oraz kin specjalistycznych. Lokale konkurencyjne, takie jak Konkurent A czy Konkurent C, osiągają wyższe oceny średnie dzięki nowszej infrastrukturze. Przedsiębiorstwo utrzymuje jednak stabilną pozycję na rynku lokalnym w swojej okolicy.

Pozycja rynkowa: Pretendent do pozycji lidera

Państwa firma zajmuje pozycję pretendenta do pozycji lidera na rynku lokalnym, ale ustępuje konkurentom pod względem oceny średniej oraz skali bazy klientów.

Kolor plakietki „Jak wypada” opisuje skutek dla Państwa firmy: zielony - konkurent słabszy, czerwony - silniejszy, szary - podobny.

Państwa firma: 4.3/5 z 3388 opinii.

Konkurent	Jak wypada	Ich atut	Porównanie
Konkurent A 4.4/5 · 4741 opinii · ~2.7 km	Silniejszy	Wyższa ocena średnia (4.4/5) oraz większy wolumen opinii (4741) wynikający z nowoczesnej infrastruktury sal.	Konkurent wyprzedza analizowany lokal pod względem liczby klientów oraz oceny ogólnej.
Konkurent B 4.4/5 · 12563 opinie · ~3.9 km	Silniejszy	Bardzo wysoki wolumen opinii (12563) oraz dogodna lokalizacja w jednym z największych centrów handlowych.	Podmiot posiada dominującą pozycję na rynku lokalnym, osiągając wyższe oceny przy znacznie większej próbie opinii.
Konkurent C 4.5/5 · 4505 opinii · ~3.6 km	Silniejszy	Wyższa ocena klientów (4.5/5) oraz rozbudowany standard gastronomiczny.	Lokal ten osiąga wyższy poziom satysfakcji odwiedzających dzięki nowocześniejszemu wyposażeniu sal.

Konkurent D

4.8/5 · 6959 opinii ·

~4.6 km

Silniejszy

Bardzo wysoka ocena średnia (4.8/5) wynikająca z unikalnego repertuaru oraz wiernej bazy widzów kina studyjnego.

Obiekt cieszy się znacznie wyższym uznaniem klientów, wygrywając jakością atmosfery i profilowanym repertuarem.

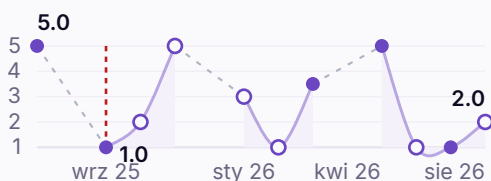
Punkty zwrotne

Wypożyczenie

wrz 25

Średnia ocen, mies. - punkt zwrotny (kreska pionowa):

2 opinie



Oś: lip 2025 - sie 2026, 14 miesięcy, w tym 3 bez ani jednej opinii (przerwana linia = przerwa w opiniach).

Puste koło = punkt oparty na zbyt małej liczbie opinii.

Sygnal: Ocena obszaru „Wypożyczenie” spadła z 5.0/5 (lip 25) do 1.0/5 (wrz 25, przy 2 opiniach w tym okresie).

Przy tak małej liczbie opinii (2 przed zwrotem, 2 po) różnica może wynikać z pojedynczych wypowiedzi.

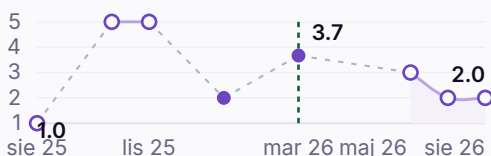
Hipoteza AI: Spadek oceny w tym okresie prawdopodobnie wynikał z powracających problemów z klimatyzacją na salach kinowych w pierwszych miesiącach letnich.

Ceny i rozliczenia

mar 26

Średnia ocen, mies. - punkt zwrotny (kreska pionowa):

3 opinie



Oś: sie 2025 - sie 2026, 13 miesięcy, w tym 5 bez ani jednej opinii (przerwana linia = przerwa w opiniach).

Puste koło = punkt oparty na zbyt małej liczbie opinii.

Sygnal: Ocena obszaru „Ceny i rozliczenia” wzrosła z 2.0/5 (sty 26) do 3.7/5 (mar 26, przy 3 opiniach w tym okresie).

Przy tak małej liczbie opinii (2 przed zwrotem, 3 po) różnica może wynikać z pojedynczych wypowiedzi.

Hipoteza AI: Chwilowy wzrost ocen mógł wynikać z akcji promocyjnych na bilety oraz pakietów w okresie wiosennym.

Skąd biorą się te liczby

Źródłem są publiczne opinie o Państwa firmie opublikowane w Google Maps. Cytaty przytaczamy w brzmieniu, w jakim napisali je klienci; cytat napisany w innym języku niż ten raport pokazujemy w tłumaczeniu, z dopiskiem „(tłumaczenie)”.

Liczby powstają z klasyfikacji pojedynczych opinii: każdą opinię ocenia model językowy i przypisuje jej wydźwięk oraz obszar, którego dotyczy. Przy opiniach wieloznacznych - chwaleńcych jedno, a ganiących drugie - klasyfikacja bywa omylna.

Opisowa treść tego raportu została wygenerowana z udziałem sztucznej inteligencji.

Czego ten raport nie obejmuje: opinii z innych serwisów niż Google Maps oraz zdarzeń, o których klienci nie napisali.

Google nie potwierdza, że autor opinii rzeczywiście był Państwa gościem lub klientem. Liczby z tego raportu warto zestawiać z własnymi danymi - rezerwacjami, ankietami, reklamacjami - zamiast opierać decyzje na jednym źródle.

Zalecenia w tym raporcie są hipotezami wyprowadzonymi wyłącznie z opinii. Nie znamy Państwa kosztów, grafików, umów ani danych o rezerwacjach, więc przed decyzją kadrową, cenową, operacyjną albo inwestycyjną prosimy je zweryfikować u siebie.

Karta oznaczona „Waga: nie zmierzono” opisuje temat, dla którego nie zmierzaliśmy liczby zgłoszeń - podajemy przy niej liczby całej kategorii z nazwaną populacją, a kartę należy czytać jako sygnał do własnej weryfikacji. Zalecenie oparte na takiej karcie drukuje się bez wyceny kosztu i bez priorytetu wysokiego.

Pełny opis metody: opinely.pl/metodologia
