

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno diplomanta	Lenka Skalická
Téma práce	Hodnocení spokojenosti zákazníků
Cíl práce	1. Definice základních pojmů 2. Metody hodnocení spokojenosti zákazníka 3. Charakteristika vybrané firmy 4. Analýza současného stavu 5. Marketingový výzkum zaměřený na spokojenost zákazníka 6. Návrhy a vlastní doporučení
Vedoucí diplomové práce	Ing. Jan Černožský, Ph.D.

náročnost tématu na	úroveň		
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná
teoretické znalosti	x		
praktické zkušenosti	x		
podkladové materiály (vstupní data) a jejich zpracování	x		

kritéria hodnocení práce	úroveň			
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná	nelze hodnotit
stupeň splnění cíle práce	x			
samostatnost při zpracování tématu	x			
logická stavba práce	x			
práce s českou literaturou včetně citací	x			
práce se zahraniční literaturou včetně citací	x			
adekvátnost použitých metod	x			
hloubka provedené analýzy	x			
stupeň realizovatelnosti řešení	x			
formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	x			
stylistická úroveň	x			
nároky DP na podkladové materiály, konzultace, průzkumy ...	vysoké	průměrné	nižší	nejsou
použití analýz, matem. statistických a jiných metod, komparací apod.	ve velké míře	přiměřené	částečné	absentuje
využitelnost námětů, návrhů a doporučení k řešení problému	ve větší míře	částečná	nižší	nevyužitelnost
obsah a relevantnost příloh v textu či příl. části DP (tabulky, grafy, propočty apod.)	vysoce funkční	funkční	méně funkční	neuspokojivé

Odpovídající hodnocení jednotlivých hledisek označte:

x

Připomínky a otázky k obhajobě:

Jak by se dala zlepšit návratnost vyplněných formulářů?

Práce je ~~není~~ doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň:

výborně

Oponent diplomové práce:

Ing. Tomáš Stone

Podpis:

V Praze

dne 26.5.2009

Příloha k posudku:

Slečna Skalická ve své práci podrobně popisuje teorii této problematiky, definici spokojenosti zákazníků, modely spokojenosti i metody hodnocení spokojenosti zákazníků. Zde oceňuji zejména výbornou orientaci v dostupné literatuře.

Byl jsem velmi mile překvapen, jak se dokázala rychle a dobře zorientovat ve vybrané firmě (GAS-HUTIRA SKUTEČ s.r.o.). Samotný výzkum a vyhodnocení spokojenost zákazníků odpovídá současné realitě ve společnosti GAS-HUTIRA SKUTEČ s.r.o.

V závěrečné části se věnuje svým návrhům a doporučením. Zejména návrh na zkvalitnění internetových stránek a zlepšení komunikace během objednávky (např. potvrzování objednávky) považuji za velmi trefný a věřím, že moji kolegové již na nápravě pracují.

Vyhodnocování spokojenosti zákazníků považujeme v naší organizaci za velmi důležitou činnost. Vyhodnocováním se zabýváme již řadu let, systém hodnocení se snažíme průběžně vylepšovat a současně se snažíme výsledky hodnocení použít v praxi. Naším dlouhodobým největším problémem je nízká návratnost vyplněných formulářů. Navrhuji se při obhajobě zaměřit na tento problém. Jak by se dala zlepšit návratnost vyplněných formulářů?

Ing Tomáš Stone
Hutira-Brno, s.r.o.
Obchodně – technický manažer

HUTIRA BRNO, s.r.o.
POBOČKA PRAHA
Chodovské nám. 1/331
141 00 Praha 4 - Chodov
tel.: 272 762 154, fax: 272 761 461
ICO: 25324870, DIČ: CZ25324870