

Oponentský posudek diplomové práce

Student: Bc. Lada Borecká

Téma práce: Posilování vztahů se zákazníky a jeho vliv na loajalitu zákazníků

Vedoucí diplomové práce: Ing. Zuzana Pecinová, Ph.D.

Oponent diplomové práce: Ing. Pavel Wandrol

Diplomantka se ve své práci zabývá problematikou vztahů se zákazníky v oblasti B2B. Teoretická část práce kromě definice základních pojmů obsahuje krátké srovnání charakteristik B2B a B2C trhu. Dále jsou poměrně detailně popsány jednotlivé formy posilování vztahů se zákazníky a formy marketingové komunikace využívané pro posilování vztahů.

Ve druhé části diplomantka definuje pojmy spojené se spokojeností a loajalitou zákazníků, zabývá se vzájemnými vazbami mezi těmito pojmy a popisuje základní typy segmentace zákazníků dle loajality a spokojenosti.

V praktické části diplomantka pomocí dotazníků zkoumá hodnocení jednotlivých nástrojů a jejich úrovně zaměstnanci SBU Pigmenty a Barviva a následně získané dotazníky statisticky vyhodnocuje. Detailním dotazníkem poté zjišťuje úlohu jednotlivých útvarů a pracovníků podniku při posilování vztahů se zákazníky. Závěr obsahuje sumarizaci dotazníkového šetření a navrhuje některá možná zlepšení.

Po formální stránce je práce víceméně bezvadná, struktura, obsah a členění kapitol je přehledné a vyvážené, drobným nedostatkem jsou překlepy. Celkově je práce srozumitelná, jazykově na velmi dobré úrovni.

Zvolené téma považuji za velmi aktuální a oceňuji přístup diplomantky k celému problému. Řízení vztahů se zákazníky je v praxi perfektně zvládnuto v oblasti B2C, u B2B nelze aplikovat celou řadu přístupů a obecných nástrojů používaných u B2C. Přesto se diplomantce podařilo určitým způsobem celou problematiku popsat a následně kvantifikovat prospěšnost jednotlivých faktorů ovlivňujících spokojenost a loajalitu zákazníka. Tím dle mého názoru byl naplněn cíl práce.

Možnost praktického využití je relativně limitovaná, získané poznatky reprezentují názor „zevnitř“ společnosti a bylo by vhodné je doplnit o hodnocení ze strany zákazníků.

Diplomovou práci doporučuji k obhajobě a hodnotím známkou výborně.

V rámci obhajoby by diplomantka mohla zodpovědět následující otázky:

- 1) Co může být důvodem pro horší hodnocení formy a její prospěšnosti u „Dojednávání dalšího kontaktu se zákazníkem“ a „Systematické a pravidelné zjišťování postojů zákazníků“ v části týkající se Partnerského a flexibilního stylu obsluhy zákazníků?
- 2) Hodnocení forem a jejich prospěšností ve skupině Provázanost podniku s odběrateli je výrazně horší než u dalších skupin, přestože po teoretické stránce by tyto formy měly vést ke zlepšení vztahů se zákazníkem. Co může být příčinou tohoto stavu a případně jakým způsobem tento stav zlepšit?

Ing. Pavel Wandrol