

Posudek oponenta diplomové práce

1. Identifikační údaje

Název práce: **Využití segmentační analýzy v marketingu**
Autor práce: **Bc. Jana Nigrinová**
Vedoucí práce: **doc. Ing. Pavel Petr, Ph.D.**

2. Cíl práce

Cílem předložené diplomové práce byla aplikace vybraných metod segmentační analýzy v oblasti marketingu organizace, jehož naplnění spočívalo ve stanovení cíle projektu pro zlepšení firemní situace, ve výběru vhodných dat, jejich analýze a přípravě, ve výběru a aplikaci vybraných metod segmentační analýzy, porovnání výsledků metod a následné doporučení strategie vedoucí ke zlepšení podnikatelské činnosti nejmenované organizace. Na základě obsahu předložené diplomové práce lze konstatovat, že autorka splnila požadavky kladené zadáním.

3. Obsahové zpracování práce

Autorka svou práci rozdělila přehledně do pěti hlavních kapitol, z nichž podkapitoly zabývající se aplikacemi vybraných segmentačních metod (3.3.3, 3.4.3 a 3.5.2) a kapitoly čtvrtá až pátá představují těžiště diplomové práce. Stanovení cíle pro zlepšení firemní situace je obsahem kapitoly první, která se mimo jiné věnuje podstatě a druhům segmentace, segmentačním kritériím a přístupům k segmentaci trhu. Autorka ve své práci pracuje s reálnými daty menší nejmenované firmy v práci uváděné jako „autobazar NF“. Výběr a následná analýza datové struktury vhodné pro řešení stanoveného cíle a aplikace metod segmentační analýzy jsou obsahem následujících dvou kapitol. Při vlastním návrhu segmentů se autorka zaměřila vždy na jednu metodu z vybrané skupiny segmentačních metod (týká se podkapitol 3.3, 3.4. a 3.5). Posouzení výstupů jednotlivých metod segmentační analýzy je uvedeno v kapitole čtvrté. Použití výsledků segmentační analýzy ke zlepšení firemní situace autorka uvádí v kapitole páté. V rámci daného řešení autorka využila programové prostředí SPSS Clementine, SPSS Statistica a MS Excel. Svou orientaci v řešené problematice prokázala správným výběrem metod a jejich aplikací při návrhu segmentů zákazníků, ale i následným doporučením strategie vedoucí ke zlepšení podnikatelské činnosti dané firmy.

4. Formální náležitosti a úprava

Předložená diplomová práce o rozsahu 82 stran textu je zpracována přehledně a srozumitelně. Je doplněna 7 tabulkami, 26 obrázky a 3 přílohami. Z formálního hlediska lze v práci nalézt drobné nedostatky (například str. 56, 59, a 70).

5. Připomínky

Z hlediska obsahového zpracování lze práci vytknout:

- V podkapitole 2.2.2 (str. 28) autorka uvádí: *“Před vložením připravené databáze zákazníků do programu, je nutné ji uložit s příponou *.csv, jiné formáty program nepodporuje.”*, což není pravda.
- V podkapitole 3.3 (str. 49 – 52) autorka popisuje celou řadu metod hierarchické segmentační analýzy. Aplikuje však pouze jednu, a to metodu nejbližšího souseda. Výsledek shlukování dále neanalyzuje. Sporné (vzhledem k průběhu shlukování danou metodou a počtu objektů v segmentech – obr. 11, str. 53) se jeví i rozhodnutí o použití 5 segmentů v další fázi práce.
- Vzhledem k tématu diplomové práce by bylo vhodné aplikovat více metod segmentační analýzy.

K práci nemám jiné zásadní obsahové připomínky.

6. Otázky doporučené k bližšímu vysvětlení

- a) Blíže vysvětlíte obr. 2 na str. 24 v kontextu Vaší práce.
- b) Objasněte, na základě čeho byly vybrány proměnné (uvedené na str. 52, podkapitola 3.3.3 Aplikace metody nejbližšího souseda) pro shlukování?

Předloženou diplomovou práci **doporučuji k obhajobě** a hodnotím ji, i přes uvedené připomínky, známkou

výborně minus.

Pardubice, 4. června 2013

Ing. Miloslava Kašparová, Ph.D.

Oponent diplomové práce