

## Posudek vedoucího

Bakalářská / Diplomová práce

Název práce:      **Výzkum spokojenosti, retence a loajality klientů vybraných značkových autoservisů**  
Autor práce:      **Tomášková Michaela**

1) Autor postupoval při zpracování iniciativně:	10
2) Autor postupoval při zpracování samostatně:	7
3) Autor dokázal využít poznatky získané během studia:	8
4) Autor prokázal schopnost pracovat s odbornou literaturou:	8
5) Autor využíval konzultací u svého vedoucího diplomové práce v potřebném rozsahu:	10
6) Práce byla zpracována průběžně a odevzdána v předepsaném termínu:	10
7) Práce splňuje obsah zadání:	9
8) Práce je po stránce odborné na odpovídající úrovni:	8
9) Práce je po stránce formální včetně příloh na dobré úrovni:	8
10) Práce je využitelná při výuce nebo výzkumných projektech:	7

Cílem bakalářská práce studentky byla aktuální problematika, a to výzkum spokojenosti, retence a loajality klientů ve společnosti Autocentrum BARTH, a.s.

Studentka při výběru firmy postupovala zcela samostatně.

Nejprve byla provedena odborná literární rešerše, kde studentka prokázala schopnost pracovat nejen s českou, ale i s anglickou odbornou literaturou zabývající se hodnotou pro zákazníka, spokojeností a loajalitou. V rešeršní části práce autorka potřebovala minimální pomoc při koncipování struktury práce. Poznatky získané z teoretické části se snažila uplatnit v části praktické, ovšem při tvorbě scénáře dotazování byla nutná pomoc vedoucí práce.

Výsledky výzkumu potom zpracovala zcela samostatně a přehledně.

Předložená práce splňuje po stránce obsahové i formální požadavky na ni kladené a proto ji doporučuji k obhajobě!

Celkový počet bodů: 85

**Práci k obhajobě doporučuji a hodnotím ji známkou:      **výborně-m****

V Pardubicích      21.8.2013

vedoucí práce: Inq. Zuzana Ehlová

jinak doporučujeme hodnotit následovně: 100 - 90 bodů = výborně,  
80 - 89 bodů = výborně minus  
70 - 79 bodů = velmi dobře  
60 - 69 bodů = velmi dobře minus  
50 - 59 bodů = dobře