

OPONENTSKÝ POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

Autor diplomové práce: Bc. Daniela Kaplanová

Název diplomové práce: Stanovení hodnoty pro zákazníka pro vybrané kategorie chemických produktů

Cíl práce a jeho naplnění:

Cílem diplomové práce bylo na základě rešerše odborné literatury definovat pojem hodnota pro zákazníka, určit metody jejího stanovení a na základě vlastního výzkumu stanovit hodnotu pro zákazníka u vybraných kategorií chemických produktů. Pro splnění cíle bylo nutné v teoretické části zpracovat přehled možných výkladů pojmu hodnoty pro zákazníka a kvantifikovat ji na základě různých metod se zaměřením na produkty, které jsou uplatňovány na B2B trzích. Pro primární výzkum byla vhodně zvolena metoda CVA a metoda podle Galea. Tyto metody byly aplikovány při primárním výzkumu, v prvním případě při nabídce pigmentů a barviv byl výzkum zaměřen na pracovníky odběratele fy. Adfors, s.r.o., kteří hodnotili produkty fy. Synthesia, a.s. a dalších 2 dodavatelů. Ve druhém případě při nabídce průmyslových tržavin byl primární výzkum zaměřen na zákazníky dodavatelské fy. Explosia, a.s.

Závěr diplomové práce, kde je obsáhlé zhodnocení obou primárních výzkumů a to včetně doporučení pro zvýšení hodnoty pro zákazníky u obou zkoumaných společností Synthesia, a.s. a Explosia, a.s., naplňuje po věcné stránce stanovený cíl.

Obsahové zpracování a přístup k řešení práce:

Teoretická část je velmi dobře a přehledně zpracována, dává velmi dobrý základ pro provedení vlastního primárního výzkumu. Praktická část je u obou hodnocených společností logicky a přehledně zpracována, podařilo se zajistit dostatek odpovědí ze strany hodnotících firem, takže bylo možné učinit závěry, které poskytují velmi dobrou zpětnou vazbu pro obě hodnocené společnosti.

Formální náležitosti a úprava:

Svým obsahem je práce obsáhlá a ve svých zdůvodněních se odvolává na odbornou literaturu, která je velmi často citována. Diplomová práce působí kompaktním dojmem, textová část je doplněna přiměřeným počtem obrázků a poměrně velkým počtem tabulek. Celkovou úroveň práce nesnižuje ani několik chybějících interpunkčních čárek nebo několik drobných překlepů (jako např. na str. 6, kde je uvedeno v odstavci TITLE „... customer valu efor ...“, místo správného znění „...customer value for ...“).

Otázky do diskuse:

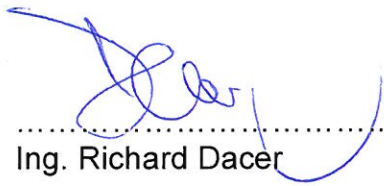
- 1) Jak byl určen počet respondentů u fy. Adfors, s.r.o. a stanovena jejich struktura, aby byl výstup primárního výzkumu co nejvíce vypovídající?
- 2) Jak velká byla ochota respondentů spolupracovat na primárním výzkumu?

Závěr

Diplomová práce naplňuje své zadání, obsahuje všechny náležitosti požadované předepsanou metodikou a je kvalitně zpracována. Rešeršní část je velmi obsáhlá s bohatým využitím odkazů na odbornou literaturu. Primární výzkum je obsáhlý a přehledně zpracovaný. Přínosem je detailní zhodnocení výzkumu a doporučení pro zkoumané společnosti.

Doporučuji diplomovou práci k obhajobě a navrhuji hodnocení **v ý b o r n ě**.

V Pardubicích dne 25. 5. 2014



.....
Ing. Richard Dacer