

Posudek vedoucího diplomové práce

Student: Bc. Tereza Kalíková
Číslo studenta: E15715
Název diplomové práce: Customer service ve vybraném podniku
Cíl práce: Zhodnocení zákaznického servisu ve vybraném podniku.
Vedoucí práce: Ing. Kateřina Kantorová, Ph.D.
Studijní program: N6208 Ekonomika a management
Akademický rok: 2016/2017

Náročnost tématu

| | výborně | velmi dobře | vyhovující | nevyhovující | nelze hodnotit |
|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Teoretické znalosti | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vstupní údaje a jejich zpracování | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Použité metody | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Kritéria hodnocení práce

| | výborně | velmi dobře | vyhovující | nevyhovující | nelze hodnotit |
|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Stupeň splnění cíle práce | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Původnost zpracování tématu | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Adekvátnost použitých metod | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hloubka provedené analýzy (ve vztahu k tématu) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Logická stavba práce a rozsah | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Práce s českou a zahraniční literaturou včetně citací | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Formální úprava práce (text, grafy, tabulky) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jazyková úroveň (styl, gramatika, terminologie) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Využitelnost výsledků práce

| | vysoká | střední | nízká | nelze hodnotit |
|------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Pro teorii | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pro praxi | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Ostatní připomínky k práci

Práce se věnuje tématu zákaznického servisu a byla zpracována ve společnosti Bohemiatex, s. r. o. Autorka se seznámila s procesem a postupy zákaznického servisu zvoleného podniku, který stojí především na systému CRM. Provedla marketingový audit podniku, v rámci kterého popsala zákaznické portfolio a vypočetila CLV pěti zákaznických skupin. Analýzu spokojenosti zákazníků zjišťovala na základě dotazníkového šetření, kterého se účastnilo 63% z oslovených respondentů. Shrnutí analýz bylo provedeno ve SWOT analýze z níž po provedení komparace byla navržena SO strategie, kterou autorka práce detailněji rozpracovala s cílem zkvalitnit zákaznický servis. Práce je velice kvalitně zpracována.

Otázky a náměty k obhajobě

1. Na str. 34 autorka uvádí, že při výpočtu CLV se zohledňují faktory, jako je např. diskontní míra, pravděpodobnost opakovatelnosti nákupů atd. Které z těchto faktorů při vlastním výpočtu nebyly využity a z jakého důvodu?

Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.
Tuto diplomovou práci navrhuji hodnotit známkou: **výborně**

V Pardubicích 4.5.2017

Podpis