



# Posudek oponenta diplomové práce

**Katedra:** Katedra řízení

**Student:** Kateřina Pešková

**Studijní obor:** Obchodní podnikání

**Název diplomové práce:** Vývoj spokojenosti zákazníků společnosti E.ON

**Oponent diplomové práce:** Jitka Ničová

**Povolání oponenta:** Vedoucí odd. Marketingová komunikace

## Hodnocení práce:

**Volba tématu práce a její význam:** (1) vysoce aktuální a významné téma

Komentář: Zvolené téma je pro spol. E.ON vysoce aktuální.

**Formulace cílů práce:** (1) cíle byly velmi vhodně formulovány

Komentář: Cílem bylo zhodnotit vývoj spokojenosti zákazníků a dát ho do souvislosti s realizovanými MKT opatřeními - toto je téma důležité pro operativu i strategické rozhodování společnosti.

**Metodika zpracování:** (2) vhodně zvolena a formulována

**Práce s daty a informacemi:** (1) použitá data aktuální, informace relevantní a správně zpracované

Komentář: Byla použita konkrétní data z aktuálních výzkumů naší společnosti.

**Celkový postup řešení:** (1) postup řešení naprosto správný

Komentář: Zvolený postup řešení je adekvátní.

**Teoretické zázemí autora:** (1) autor významné autory citoval a zná teorii dané problematiky

Komentář: Významní autoři v oboru, včetně zástupců subjektů, kteří se významným způsobem podíleli na realizaci opatření pro společnost E.ON, byli citováni.

**Práce s odbornou literaturou (citace, norma):** (1) autor dodržel naprosto správně citační normu

**Úroveň jazykového zpracování:** (2) práce je jazykově zpracována na standardní úrovni

**Přesnost formulací a práce s odborným jazykem:** (2) autor má dostatečný pojmový aparát

**Formální zpracování - celkový dojem:** (1) práce je formálně naprosto v pořádku, celkový dojem je výborný

**Splnění cílů práce:** (2) cíle práce včetně dílčích byly splněny

Komentář: Cíle DP byly podle mého názoru splněny navržením opatření k posílení zákaznické spokojenosti a loajality.

**Formulace závěrů práce:** (2) závěry jsou správně formulovány a jsou významné pro další využití

Komentář: Závěry jsou aplikovatelné v praxi E.ON.

**Odborný přínos práce a její praktické využití:** (2) práce je po odborné a praktické stránce dobře využitelná

Komentář: Navrhovaná opatření jsou po technické i procesní stránce realizovatelná.

### **Celkové hodnocení práce:**

**Návrh hodnocení práce známkou:** velmi dobře

**Doporučuji práci k obhajobě:** ANO

### **Otázky k obhajobě:**

Otázka 1: 1. Jaké další skutečnosti se zjišťují v rámci výzkumu MAC CASA? Jaké byste případně doporučila? 2. Můžete krátce vysvětlit, jak vnímáte rozdíl mezi zákaznickou spokojeností a loajalitou?

Otázka 2: 3. Jaké postupy lze spol. E.ON doporučit pro prevenci odchodu zákazníků díky fenomenu podomního prodeje? 4. Jaká konkrétní opatření byste mohla doporučit pro zvýšení spokojenosti zákazníků skupiny "internet users" a "senioři"?

**Datum:** 12. 05. 2011

**Podpis oponenta diplomové práce:**