



Posudek oponenta bakalářské práce

Autor (jméno, příjmení):	Denisa Šestáková
Název bakalářské práce:	Řízení vztahů se zákazníky ve vybraném podniku
Studijní obor:	Obchodní podnikání
Fakulta/katedra:	Ekonomická fakulta, Řízení
Oponent bakalářské práce:	Ivana Pecková, Ing.
Obor profesního působení:	ekonom

Hodnocení práce

1. **Význam a náročnost tématu:** 75 %
2. **Logická struktura práce:** 100 %
3. **Naplnění cíle práce:** 100 %
4. **Metodologický postup:** 100 %
5. **Hodnocení teoretického zobecnění a přínosu:** 100 %
6. **Praktický přínos práce:** 100 %
7. **Práce s literaturou:** 75 %
8. **Formální stránka:** 100 %

Závěr

Výsledek: 95 bodů

Hodnocení práce známkou: výborně

Doporučuji práci k obhajobě: ANO

Otázky pro diskusi a poznámky

Kritické poznámky a celkový přínos, celková hodnota práce: Autorka popsala zákl. principy problematiky řízení vztahu se zákazníky. Nastínila metodiku zpracování analýzy a způsob získávání dat. Popsala současný stav procesů v podniku Porsche. Vytvořila dotazník k prakt. sběru dat a zjištěné informace analyzovala. Autorka v závěru navrhla zlepšení procesů ve vztahu k zákazníkům a zdůvodnila jej zjištěnými informacemi z dotazníku. Oceňuji vypracování "Pravidel péče o zákazníka" a ucelenost řešení CRM z pohledu vztahu k zákazníkům i práce s personálem firmy

Otázky nebo témata pro diskusi před komisí: 1. Jaký postup byste zvolila při implementaci navržených postupů ve Vámi popisovaném podniku? 2. Jak byste přistoupila ke zdůvodnění nutnosti vynaložení nákladů na změny v řízení vztahů se zákazníky v porovnání s očekávanými přínosy navrhovaného zlepšení? 3. Myslíte si, že v případě Vámi popisovaného podniku bude chápána potřeba zlepšení CRM jako nástroje pro zvýšení prodeje a že bude zřízena nová pozice odborníka, popř. zřízen nový útvar pro řízení vztahů se zákazníky?

Datum: 13. 04. 2013

Podpis oponenta bakalářské práce:

A handwritten signature in blue ink, consisting of several stylized, overlapping loops and lines, positioned below the text 'Podpis oponenta bakalářské práce:'.