

# Posudek oponenta diplomové práce

<b>Autor práce (jméno a příjmení)</b>	Adéla BLÁHOVÁ
<b>Název práce</b>	Vztahy se zákazníky ve vybraném podniku
<b>Název a typ studijního programu</b>	Ekonomika a management / Navazující
<b>Fakulta / katedra</b>	Ekonomická fakulta / KŘE
<b>Vedoucí práce</b>	Březinová Monika, Ing. Ph.D.
<b>Oponent</b>	Ing. Luděk Čermák

## Hodnocení práce

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

## Závěr

Výsledek: **95.0** bodů

Hodnocení práce známkou: **výborně**

Doporučuji práci k obhajobě: **ANO**

## Otázky pro diskusi a poznámky

### Kritické poznámky a celkový přínos, celková hodnota práce

Autorka řeší v práci velmi důležitou oblast pro každou společnost – analýzu, vytváření a řízení vztahu se zákazníky. Velmi oceňuji propojení teoretické části práce s praxí a následně vlastním výzkumem spokojenosti zákazníků dané společnosti. Práce je velmi přehledně zpracována a logicky členěna. Použité metody výzkumu vedou ke konkrétním závěrům. Výsledky analýzy následně autorka využívá k jasným a konkrétně formulovaným doporučením, které by měla společnost aplikovat do praxe pro zlepšení spokojenosti a loajality zákazníků. Práci hodnotím jako výbornou.

### Otázky nebo témata pro diskusi před komisí

1. Ve své práci navrhuje několik opatření, které mohou výrazně zvýšit spokojenost zákazníků společnosti Essox. Vyberte z Vašeho pohledu 2-3 nejdůležitější a vysvětlete důvody tohoto výběru.
2. Pro zvýšení spokojenosti zákazníků navrhuje například - zrušení poplatků za výběr hotovosti z bankomatů KB nebo snížení úrokové sazby u revolvingových úvěrů. Jaké jsou případné dopady těchto opatření do P&L výkazů společnosti Essox?

Datum: 13.05.2014

Podpis oponenta diplomové  
práce