

# Posudek oponenta diplomové práce



Vysoká škola logistiky o.p.s.

Katedra magisterského studia

Akademický rok 2021/2022

## Autor práce:

Bc. Danny FRYDRYCHŮ

## Název práce:

Hodnocení zákaznického sevisu e-shopu

## Oponent práce:

Ing. Růžena Caletková

Souhrnné výsledky (každé kritérium hodnoceno 0 - 10 body):

1. Zpracování tématu, soulad se zadáním	9
2. Cíl práce a jeho formulace	9
3. Rozsah a kvalita zpracované literatury	9
4. Logická stavba, struktura a provázanost textu	9
5. Tvůrčí přístup k řešení a jeho originalita	9
6. Splnění cílů práce, kvalita závěrů a doporučení	8
7. Využitelnost výsledků práce v teorii a praxi	9
8. Formální úprava práce, vč. jazykové správnosti	9

CELKOVÝ POČET BODŮ	71
--------------------	----

CELKOVÉ HODNOCENÍ <sup>1)</sup>	A - výborně
---------------------------------	-------------

**Závěrečné stanovisko:** <sup>2)</sup> předloženou práci doporučuji k obhajobě

<sup>1)</sup> viz druhá strana formuláře; <sup>2)</sup> doporučuji nebo nedoporučuji k obhajobě

**Další podněty a připomínky k práci, ke kterým by se měl autor vyjádřit v rámci rozpravy:**

Diplomová práce na téma "Hodnocení zákaznického servisu e-shopu" je zaměřena na analýzu procesů souvisejících se zpracováním vrácených produktů, mimo jiné i v důsledků reklamací, což si vyžaduje vysoké administrativní a s tím související i časové nároky na odpovědné pracovníky poprodejních služeb. V teoretické části autor objasňuje základní pojmy z oblasti logistiky, které dále uplatňuje v praktické části. V ní pak provádí analýzu výše zmíněných procesů. Výstupy této analýzy jsou podkladem pro předložené návrhy a doporučení vedoucí ke zkvalitnění těchto procesů. Otázky do rozpravy: 1. Odběrateli produktů od společnosti LIPOELASTC jsou mimo jiné i kliniky, které fungují jako "konsignační sklady", tj. že dané výrobky jsou fakturovány ze strany výrobce (dodavatele) až v okamžiku spotřeby. Proč je tomu tak, je to pro výrobce (dodavatele) výhodné? 2. Ve své práci uvádíte, že společnost neprovozuje vlastní kamenné prodejny. Uvažuje firma o jejich případném zřízení? 3. V rámci analýzy z řady důvodů vracení zásilek uvádíte, že 13% zásilek si zákazník nevyzvedne a 5% zásilek je vráceno zpět (do 14 dnů) bez udání důvodů, tj. 18%. Jendá se o poměrně vysoké %. Vidíte v této oblasti řešení (snížení počtu vrácených zásilek)?

Datum:

Podpis oponenta: .....

**CELKOVÉ HODNOCENÍ:**

body	známka
0 - 30	F - nevyhověl
31 - 40	E - dostatečně
41 - 50	D - uspokojivě
51 - 60	C - dobře
61 - 70	B - velmi dobře
nad 70	A - výborně

Práce se doporučuje k obhajobě, pokud celkové hodnocení dosáhlo minimálně 31 bodů!

Předmětem hodnocení je diplomová práce včetně případných příloh.