

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Národní 2600/9a, 158 00 Praha 5

POSUDEK VEDOUcíHO ZÁVĚREČNÉ PRÁCE

Název práce: Budování vztahu se zákazníky (CRM) ve vybrané společnosti

Typ práce: Diplomová práce

Jméno studenta: Moravec Martin

Vedoucí práce: Ing. Kamila Tišlerová, Ph.D.

Práce splňuje zadání	Ano	X
	Ne	
Aktuálnost tématu	Velmi aktuální	
	Aktuální	X
	Nadčasové-neutrální	
	Neaktuální	
Náročnost tématu	Náročné teoreticky i metodologicky	X
	Teoreticky náročné	
	Metodologicky náročné	
	Relativně jednoduché	
Struktura práce	Úplná, logická	X
	Úplná, logicky špatně koncipovaná	
	Neúplná, logická	
	Neúplná, logicky špatně koncipovaná	
Literatura a práce s ní	Originální prameny	X
	Aktuální prameny	
	Zastaralé prameny	
	Aktivně využité, organicky zapracované	X
	Využité pasivně, věcně správně citované	
	Nedostatečně využité	
Vybavení práce (tabulky, grafy, přílohy)	Optimální množství	X
	Postačující množství	
	Příliš četné na úkor textu	
	Nedostatečné	
	Organicky spojené s textem	X
	Vhodné doplnění textu	
	Formální bez užších vazeb na text	

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU, A.S.

info@vsem.cz, www.vsem.cz

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

Vlastní přínos práce	Formulace původních závěrů	X
	Formulace závěrů kompilovaných ze zdrojů	
	Chybí formulace vlastních závěrů	

Další hodnocení:

Práce je zaměřená na budování vztahů se zákazníky (CRM). Teoretická část je přínosná jen zčásti, kus textu představuje jen elementární učebnicové poznatky nevhodné úrovně DP. V aplikační části je provedena analýza současného přístupu společnosti k CRM, která je ovšem spíše popisem a z valné části založená na názoru manažera. Dále je práce věnována komunikaci na sociálních sítích, kde je provedena pouze všeobecná analýza. Následně je provedena analýza konkurence, kde má již autor k CRM trochu blíže, když se zajímá o věrnostní programy a další záležitosti. Dotazníkové šetření je pak provedeno mezi návštěvníky klubu a dále jsou realizovány rozhovory. Návrhy a doporučení jsou rozdělena na off line a online aktivity a jsou doplněna časovým a finančním plánem. Celkově má práce spíše charakter běžných manažerských a marketingových vylepšení, než zaměření na budování CRM, přesto ji doporučuji k obhajobě.

Otázka č. 1 vztahující se k tématu práce:

Který ze svých návrhů považujete za nejcennější a proč?

Otázka č. 2 vztahující se k tématu práce:

Stručně popište, co by mělo být v klubu řešeno za pomoci CRM softwaru a jaké přínosy očekáváte.

Otázka č. 3 vztahující se k tématu práce:

Ostatní otázky vztahující k tématu práce:

Výsledné hodnocení	doporučuji k obhajobě	X
	nedoporučuji k obhajobě	

Datum: 15.05.2024

Podpis vedoucího práce

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU, A.S.

info@vsem.cz, www.vsem.cz