

**POSUDEK VEDOUcíHO ZÁVĚREČNÉ PRÁCE**

**Název práce:** Řízení vztahu k zákazníkům (CRM)

**Typ práce:** Bakalářská práce

**Jméno studenta:** Eklová Klára

**Vedoucí práce:** Doc. Ing. Zdeněk Linhart, CSc.

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

# 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:

Komunikace s autorkou ve 130 vyměněných mailech řešila, zda práce bude měřit vztah, jak je v názvu práce, nebo "vnímání zákazníka jako prekursor spokojenosti a ochoty jeho návratu", což nepřímou také odpovídá názvu práce. Dále byla odsouhlasena sada otázek s odpověďmi na škálách, ke kterým byla zpracována statistika, která spolehlivě odlišovala některé postupové stavy. Avšak autorka se jí rozhodla nevyužít a provedla nové šetření, které kvůli nedostatečné variabilitě odpovědí již statisticky zpracovat nejde. To se projevilo absencí argumentace výsledky vlastního šetření ve formulaci vlastních závěrů práce - viz otázky. Osobně se domnívám, že se autorka v průběhu konzultací k oběma druhům podkladů a výsledků hodně naučila o vlivu sebespozorování a zpracovaných dat. Proto považuji poslání bakalářské práce za splněné. Oceňuji zejména samostatnost, očekávání a nadšení autorky jít za nové obzory i s rizikem, že za některým obzorem se zjistí, že tudy cesta nevede a je nutno se vrátit, třeba v diplomové práci nebo v životě například kvůli dopracování se k lepším vztahům.

## Otázka č. 1 vztahující se k tématu práce:

Může autorka vysvětlit začátek předposledního odstavce závěru "V případě podtržení podstaty Společnosti XY ..."?  
Proč podmiňuje případem a co rozumí podtržením?

## Otázka č. 2 vztahující se k tématu práce:

Který z autorčiných nálezu "povede společnost k prosperitě a spokojeným zákazníkům s ochotou opakovaných nákupů"?

## Otázka č. 3 vztahující se k tématu práce:

Kdo stanovil strategii o které se píše v 7. odstavci závěru "Z výzkumu vyplynulo, že společnost XY odpovídá stanovené strategii svou nabídkou a osobním přístupem k zákazníkům"?

## Ostatní otázky vztahující k tématu práce:

Je touto strategií poučka "Pro společnost je dle zvolené strategie důležité vyvolat ojedinělý zážitek z nákupu a být odlišní od konkurence právě svým jedinečným a osobním přístupem" nebo poučka "nejlepší strategie pro zlepšení výkonnosti podniku je dosáhnout spokojenosti vlastního týmu"? Opět není jasné, kdo volil. Podnik, tým nebo autorka?

Výsledné hodnocení	doporučuji k obhajobě	X
	nedoporučuji k obhajobě	

# VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

**Datum: 31.05.2020**

---

**Podpis vedoucího práce**

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU, A.S.**

info@vsem.cz, www.vsem.cz