

POSUDEK VEDOUCÍHO ZÁVĚREČNÉ PRÁCE

Název práce: Návrh na implementaci CRM v ABC, spol. s r.o.

Typ práce: Diplomová práce

Jméno studenta: Hejtmánková Eliška

Vedoucí práce: Dr. Mgr. Jiří Boháček

Práce splňuje zadání	Ano	X
	Ne	
Aktuálnost tématu	Velmi aktuální	X
	Aktuální	
	Nadčasové-neutrální	
	Neaktuální	
Náročnost tématu	Náročné teoreticky i metodologicky	
	Teoreticky náročné	
	Metodologicky náročné	X
	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	X
	Zastaralé prameny	
	Aktivně využité, organicky zapracované	X
	Využitě pasivně, věcně správně citované	
	Nedostatečně využitě	
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

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 ucelená a má logickou strukturu. Zabývá se fungováním CRM v realitní společnosti PSN se zaměřením na implementaci systému CRM, který by umožnil efektivnější fungování marketingu firmy. V teoretické části vychází z teorií CRM a jejich systémů. Jádrem práce je praktická část s rozбором situace ve firmě PSN, především v oblasti fungování práce se zákazníky a stávajícího zajišťování CRM. Na základě těchto zjištění je vypracována swot analýza a podle jejích výsledků jsou navržena konkrétní doporučení pro systém CRM. Doporučení jsou logická, realizovatelná a svědčí o dobré orientaci autorky v problematice fungování firmy a jejích potřeb v oblasti vztahů se zákazníky. Práci bych vytkl pouze, že několikrát nesouhlasí formát bibliografického záznamu a citace v textu praktické části. (Interní materiál – Cenová strategie, 2015, Intranet ABC, 2015, Interní materiál – přehled reportů, 2015)

Otázka č. 1 vztahující se k tématu práce:

Jaké jsou výhody vztahového marketingu (CRM) oproti transakčnímu marketingu?

Otázka č. 2 vztahující se k tématu práce:

Jaké problémy může způsobovat duplicitní databáze zákazníků ve firmě?

Otázka č. 3 vztahující se k tématu práce:

Ostatní otázky vztahující k tématu práce:

Klasifikace	výborně	X
	velmi dobře	
	dobře	
	nevyhovující	

Datum: 15.12.2015

Podpis vedoucího práce

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU, O.P.S.

info@vsem.cz, www.vsem.cz