



POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Michal Tobiáš
Název práce: Umění přesvědčivé komunikace
Autor posudku: Ing. Václav Zubr
Cíl práce: Podání podrobného návodu pro zbavení strachu při komunikaci se zákazníky a osvojení efektivní mluvy při obchodním jednání.

Povinná kritéria hodnocení práce	Stupeň hodnocení (známka)			
	A	C	E	F
Práce svým zaměřením odpovídá studovanému oboru	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vymezení cíle a jeho naplnění	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dílčí připomínky a náměty:

Z formálního hlediska uvádí autor oproti zvyku u odrážek velká písmena na jejich začátku a ukončuje je tečkou (např. str. 10).

Dotazníkové šetření bylo provedeno pouze u 30 respondentů. V práci není uvedeno rozložení respondentů (věk, pohlaví, vzdělání), které může mít vliv na preference respondentů. Autor uvádí, že tyto ukazatele nebyly sledovány, ale již neuvádí jejich možný vliv na uváděné závěry.

Ze zjištěných výsledků průzkumu v prodejně O2 vyplývají problémy při komunikaci přes telefon, bylo by vhodné průzkum realizovat též u zákazníků, kteří preferují elektronický způsob komunikace, kde by mohly být zjištěné výsledky opačné.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

V teoretické části práce jsou obsaženy základní teoretické předpoklady, kterými se práce zabývá (komunikační proces, dělení a techniky komunikace, obchodní jednání). Dle cíle práce jsou zde též uvedeny základní příčiny strachu z komunikace a práce s ním.

Další část teoretické části uvádí pravidla efektivní komunikace se zákazníkem při verbální i neverbální komunikaci včetně komunikačních bariér a pravidel úspěšného prodeje.

V praktické části bakalářské práce jsou uvedeny výsledky dotazníkového šetření v prodejně společnosti O2.

Výsledky a závěry práce jsou zpracovány pro vzorek pouze 30 respondentů na prodejně O2, což dává otázku, jaké by byly závěry při realizaci průzkumu u volajících na telefonní linku O2, kteří například nechtějí chodit do prodejny a vyhovuje jim elektronická forma komunikace.

Cíle, které si student stanovil, jsou naplněny.

Otázky k obhajobě:

1. Na straně 45 je uvedena jako vhodná otázka „Kam jedete na dovolenou?“ Jaký předpokládáte rozdíl v reakci zákazníku oproti otázce „Můžeme se podívat na nastavení Vašich roamingových služeb?“?

2. Upřesněte možnost výběru odpovědí u otázky číslo 3 a 4, otevřená otázka, uzavřená s výběrem z více možností? Procenta uváděná v grafu dávají součet 100%, ale otázka je položena tak, že je možné označit více odpovědí? U otázky číslo 4 je uvedeno, že 11 respondentů vnímá tón hlasu, což je 36,6 %, ale v grafu je uvedeno 35 % (obdobně nesedí přepočtené procento na třicetiny v popisu otázky 3).

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: C - velmi dobře

V Hradci Králové, dne 7. září 2016

podpis