

Název diplomové práce:

Konkurenční analýza služeb pro závodní týmy v oblasti rallye

AUTOR PRÁCE: Bc. Ivan Rambousek

VEDOUCÍ PRÁCE: doc. Ing. Pavel Štrach, Ph.D. et Ph.D

OPONENT PRÁCE: Ing. David Jareš

Teoretická část práce

1. Služby a marketing služeb

- Základní východiska marketingu služeb
- Definice a druhy služeb

2. Zákaznická orientace služeb

- Zákaznický servis,
- Změna ekonomického paradigmatu služeb SSME - pohled na služby v souvislosti mnoha vědeckých disciplín
- Customer Focus,

3. Motorsport jako služba

- Motorsport jako sportovní a obchodní oblast
- CRM v oblasti motorsportu,
- Customer Journey
- Umění prodávat

4. Metodika hodnocení výsledků průzkumu

5. Konkurenční analýza nabídky služeb pro závodní týmy v oblasti rallye

6. Vyhodnocení konkurenční analýzy

- Návrhy na zlepšení pro ŠKODA Motorsport

Metodika výzkumné části

Cíl práce:

Provedení konkurenční analýzy služeb nabízených závodním týmům v oblasti rallye za účelem stanovení návrhů pro změnu či zlepšení nabídky konkrétního poskytovatele služeb.


Zkoumaná **oblast trhu** - Kategorie závodních vozů R5

Metodika sběru dat pro analýzu

- Mystery shopping – e-mailová komunikace
 - Poptání vozu specifikace R5
 - Výzkum probíhal 09-11/2017

Analýza dat průzkumu

- Customer Journey map, Communication timeline,
- Rozbor zaslané nabídky/materiálů, Silné a slabé stránky

	<p>Slavko Čufar <u>Slavko.cufar@gmail.com</u> Bydliště: Ljubljana Provozovatel několika vozů nižší kategorie rallye na Slovinsku. Cílem je účast s novým vozem R5 na rallye Vipavská dolina – 04/2018.</p>
--	---

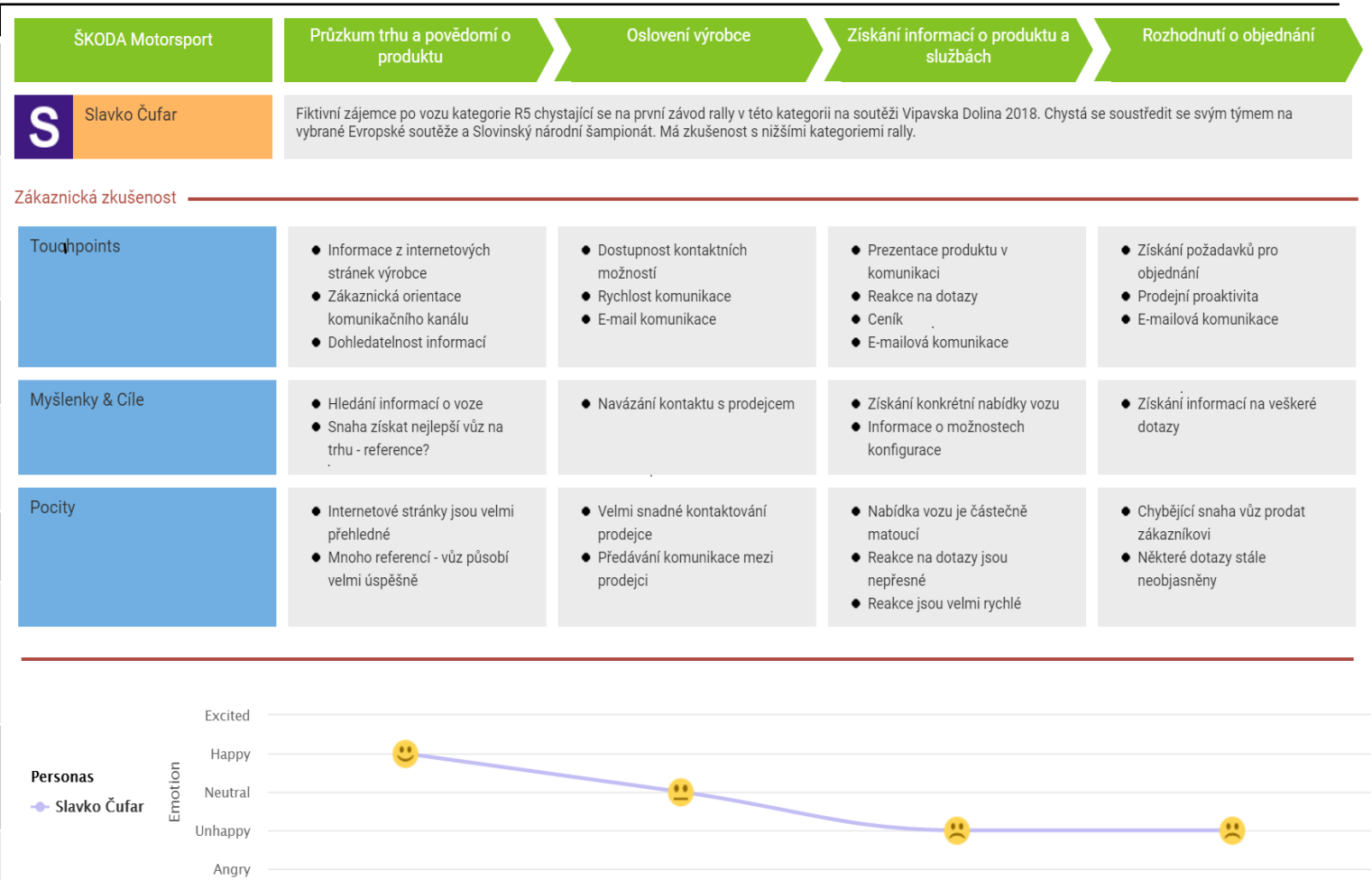
Výrobci vozů kategorie R5



Analýza marketingové komunikace – ŠKODA Motorsport

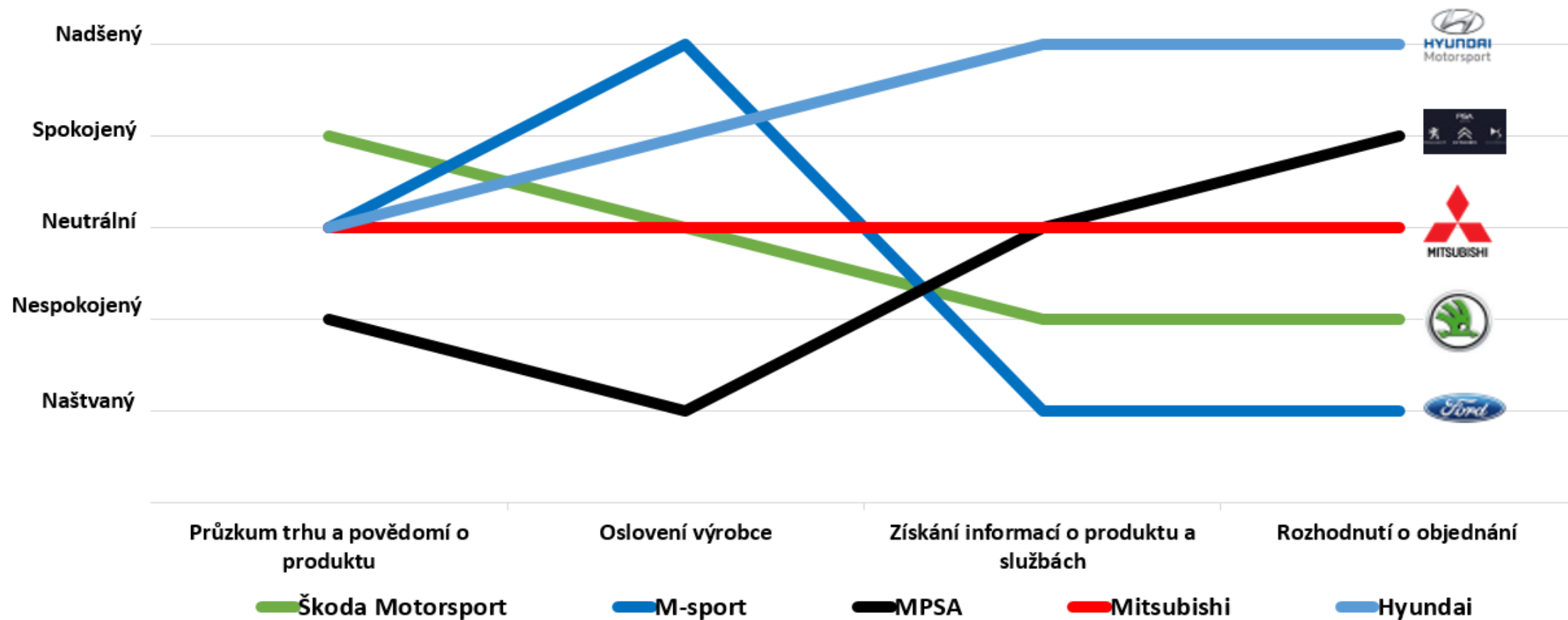
Odesílatel	Datum	Hlavní sdělení zprávy
Slavko Č.	27.9.2017	Pomocí kontaktního formuláře na stránkách skoda-motorsport.com oslovena ŠKODA Motorsport se zájmem o koupi vozu Fabia R5.
Šárka K.	28.9.2017	Šárka K. reagovala s kopií na kolegu Radka T. Šárka se dotázala na zemi, ve které by byl vůz registrován, aby mohla případ předat prodejci. V příloze přiložený ceník / konfigurátor.
Slavko Č.	1.10.2017	Slavko odpovídá na dotazy Šárce (pouze) a přidává dotazy ohledně služeb a bližších informací o voze.
Šárka K.	2.10.2017	Šárka předává případ na kolegu prodejce (M. Slánský) a odpovídá stručně na dotazy z předchozího emailu.
Slavko Č.	22.10.2017	Dotazující email k vozu Fabia R5 směřující pouze na Miroslava S.
Miroslav S.	23.10.2017	Miroslav odpovídá v kopii na Šárku a Radka, ovšem především na body, které nebyly dotazovány. Přílohou seznamy dílů, registrační formulář kupujícího a znovu konfigurátor.
Slavko Č.	22.11.2017	Dotaz na objasnění cenové flexibility a případných příležitostí. Dále je dotazováno vysvětlení nejasných bodů v konfigurátoru.
Miroslav S.	29.11.2017	Potvrzení, že cenové příležitosti nelze očekávat a odpovídá stručně na nejasné body z konfigurátoru. Uvádí, že vůz základní specifikace není spolehlivý.

Tabulka 9: Communication Timeline - ŠKODA Motorsport, str. 53



Obrázek 10: Customer Journey map - ŠKODA Motorsport, str. 57

Výsledky konkurenční analýzy



Obrázek 11 Customer Journey Map výrobců, str. 60

Návrhy na zlepšení pro ŠKODA Motorsport

- Přesné reakce na zasláné dotazy
- Prodejní a informační brožura vozu Fabia R5
- Proaktivní přístup
- Vhodná volba názvosloví a poskytovaných informací

Děkuji za pozornost
