

Posudek oponenta diplomové práce



ŠKODA AUTO Vysoká škola

Studijní program: **Ekonomika a management**

Studijní obor: **Globální podnikání a marketing**

Akademický rok: **2017/2018**

Název práce: **Konkurenční analýza služeb pro závodní týmy v oblasti rallye**

Řešitel: **Bc. Ivan Rambousek**

Vedoucí práce: **doc. Ing. Pavel Štrach, Ph.D. et Ph.D.**

Oponent: **Ing. David Jareš**

	Hlediska	Stupeň hodnocení						
		výborně	výborně nebo velmi dobře	velmi dobře	velmi dobře nebo dobře	dobře	dobře nebo ne- vyhověl	nevyho- věl
1.	Stupeň splnění cíle práce		X					
2.	Logická stavba práce	X						
3.	Práce s literaturou včetně citací		X					
4.	Adekvátnost použitých metod		X					
5.	Hloubka analýzy ve vztahu k tématu	X						
6.	Formální úprava práce			X				
7.	Jazyková a stylistická úprava práce			X				
8.	Přínos práce pro teorii nebo praxi		X					

Slovní hodnocení¹ (v rozsahu min. 200 slov):

Autor v teoretické části dostatečnou měrou popisuje použité metody analýzy, dále stručně popisuje charakteristické prostředí zákaznického motorsportu, konkrétně rallye. Pokračuje zevrubným popisem zkoumaných subjektů – motorsport týmů, které nabízejí zákazníkům závodní vozy.

Autor se zbytečně nezaměřuje na prodejní artikl – v tomto případě rallye speciály kategorie R5.

Pomocí metodiky "mystery shopping" pod skrytou identitou vystupuje v roli fiktivního zákazníka a prochází s jednotlivými dodavateli nákupní proces od prvotního vyslovení zájmu až po samotný nákup vozidla, který samozřejmě není realizován.

Tento postup poté analyzuje v "customer journey", díky které snadno identifikuje silné a slabé stránky komunikace se zákazníkem. Zaměřuje se na hlubší analýzu prodejce ŠKODA Motorsport, na základě zkušeností s ostatními dodavateli je schopen navrhnout nápravná opatření (změna komunikační strategie, názvosloví) a možnosti doplňkových služeb (brožura).

Práce je věcně a logicky strukturována, místy s drobnými stylistickými a grafickými nedostatky.

Autor disponuje hlubokou znalostí prostředí motorsportu a jeho komerčního odvětví, analýzu (i výsledná opatření) považuje za adekvátní, v praxi použitelnou a přínosnou.

Práci doporučuji k obhajobě.

David Jareš

Otázky k obhajobě závěrečné práce (2–3 otázky):

¹Ve slovním komentáři odůvodněte strukturované hodnocení jednotlivých kritérií v tabulce a poskytněte své stanovisko k závěrečné práci.

1. Jakým dalším způsobem (kromě zmíněného mystery shoppingu) by se měl dodavatel zajímat o zpětnou vazbu zákaznické spokojenosti?
2. Byla vaše doporučení pro zákaznické oddělení ŠM realizována, s jakým výsledkem?
3. V práci zmiňujete nutný proaktivní přístup prodejců – jaké jsou možnosti oslovení zákazníků ve specifické oblasti zákaznického rally sportu?
- 4.

Předložená diplomová práce **odpovídá** požadavkům kladeným na kvalifikační práce tohoto stupně.

S přihlédnutím k uvedeným skutečnostem diplomovou práci **doporučuji** k obhajobě a navrhuji klasifikaci: **výborně nebo velmi dobře**.

Datum: 7. 5. 2018

Ing. David Jareš
oponent práce