

**POSUDEK OPONENTA ZÁVĚREČNÉ PRÁCE**

**Název práce:** Zákaznická zkušenost ve vybrané společnosti XY.

**Typ práce:** Bakalářská práce

**Jméno studenta:** Koucká Petra

**Oponent práce:** Ing. Břetislav Stromko, MBA

<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	
	Aktuální prameny	<b>X</b>
	Zastaralé prameny	
	Aktivně využité, organicky zapracované	<b>X</b>
	Využité pasivně, věcně správně citované	
	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	
	Vhodné doplnění textu	<b>X</b>
	Formální bez užších vazeb na text	

<b>Vlastní přínos práce</b>	Formulace původních závěrů	<b>X</b>
	Formulace závěrů kompilovaných ze zdrojů	
	Chybí formulace vlastních závěrů	

**Další hodnocení:**

Tématem práce je zákaznická zkušenost a její hodnocení ve vybrané společnosti (zubní ordinace). Obsah a struktura teoretické části odpovídá zvolenému tématu. Postupně je rozebrána problematika marketingu, zkušenosti a spokojenosti zákazníků a customer experience - to vše alespoň i částečně se zaměřením na služby a stomatologii. Metodika je popsána v samostatné kapitole. Ke sběru dat pro praktickou část autorka využila osobní rozhovor, dotazování a dále pak focus group. Přepisy rozhovoru a focus group lze správně dohledat v přílohách práce, ideální by bylo přiložit také kompletní tabelizovaná data z dotazování. Praktická část začíná představením vybrané společnosti, která se zabývá zubním lékařstvím. Následuje prezentace výsledků dotazování na hodnotu asistenta podpory - ty jsou navíc segmentovány také podle druhu pacientů. Vyhodnocení je dostatečně detailní a později jsou správně výsledky komparovány i mezi segmenty. Dále jsou předloženy zjištění druhého dotazování. Zde kladně hodnotím porovnávání názorů pacientů a doktorky. Poté autorka předkládá výsledky focus group. I zde se jedná o kvalitní vyhodnocení. Praktická část je zakončena doporučeními. Ty správně vycházejí z prezentovaných dat výzkumu autorky. Bylo by vhodné alespoň některé z nich rovněž finančně vyčíslit a vyhodnotit dopady jejich zavedení. Také by bylo vhodné přímo v textu více pracovat s grafy a tabulkami, zpřehlednilo by to prezentaci výsledků a jejich srozumitelnost. Práce je zpracována systematicky a její jednotlivé části na sebe logicky navazují. Text obsahuje jen některé drobné formální nedostatky - např. některé tabulky jsou označeny jako obrázek; chybějící popisky os u grafů v přílohách; grafy a obrázek z příloh nejsou uvedeny v seznamech na začátku práce. Práci doporučuji k obhajobě.

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

Vysvětlete metriku churn rate. Jakou návaznost má churn na zákaznickou zkušenost? Jaké komunikační nástroje a techniky lze využít na snížení churnu?

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

V teoretické části je uváděna metrika NPS. Je žádoucí, aby tuto metriku zubařská ordinace měřila? Svou odpověď, prosím, odůvodněte. Jaké hodnoty by měla ordinace dosáhnout v rámci této metriky, aby bylo možné říci, že jsou pacienti spokojeni?

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

**Ostatní otázky vztahující k tématu práce:**

# VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

<b>Výsledné hodnocení</b>	doporučuji k obhajobě	<b>X</b>
	nedoporučuji k obhajobě	

**Datum: 02.08.2020**

---

**Podpis oponenta práce**