

POSUDEK VEDOUcíHO ZÁVĚREČNÉ PRÁCE

Název práce: Zákaznická zkušenost ve vybrané společnosti XY.

Typ práce: Bakalářská práce

Jméno studenta: Koucká Petra

Vedoucí práce: Ing. Kamila Tišlerová, Ph.D.

Práce splňuje zadání	Ano	X
	Ne	
Aktuálnost tématu	Velmi aktuální	
	Aktuální	X
	Nadčasové-neutrální	
	Neaktuální	
Náročnost tématu	Náročné teoreticky i metodologicky	
	Teoreticky náročné	
	Metodologicky náročné	
	Relativně jednoduché	X
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	
	Zastaralé prameny	
	Aktivně využité, organicky zapracované	X
	Využité pasivně, věcně správně citované	
	Nedostatečně využité	
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 pojímá náhled na zákazníka v celé šíři, tedy nejen jeho spokojenost, ale zejména zkušenost, a to v celém procesu. Jedná se o klientelu zubní ordinace a zkoumáno je vnímání zákazníků, pohled doktorky a komparace a analýza mezer. Autorka rovněž na základě šetření formuluje rozdíly mezi očekáváním a skutečností. Zkoumána je rovněž efektivnost zavedení tzv. "asistenta podpory". Dotazníkové šetření lze považovat za postačující, i když počet respondentů není příliš vysoký. Autorka formuluje určitá doporučení, která díky komplexnějšímu pohledu (než je čistá "spokojenost") přinášejí potenciál pro vyšší vnímanou hodnotu dané služby.

Otázka č. 1 vztahující se k tématu práce:

Který ze svých návrhů považujete za nejcennější a proč?

Otázka č. 2 vztahující se k tématu práce:

Zkoumáte a navrhuje pozici "asistenta podpory". Můžete naznačit, jak by se určovala efektivnost tohoto "nákladu"? (tj. jak byste ekonomicky obhájila tuto pozici)

Otázka č. 3 vztahující se k tématu práce:

Kdybyste měla srovnat, co vám přineslo za poznatky šetření formou focus group a dotazování, která forma výzkumu pro vás byla přínosnější?

Ostatní otázky vztahující k tématu práce:

Výsledné hodnocení	doporučuji k obhajobě	X
	nedoporučuji k obhajobě	

Datum: 05.08.2020

Podpis vedoucího práce