



## POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Štěpán Novák

**Název práce:** Sociální CRM

**Autor posudku:** Pavel Bachmann

**Cíl práce:** Popsat hlavní procesy, kterými firmy vytváří, řídí a udržují vztahy se zákazníky na předních sociálních sítích

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

### Dílčí připomínky a náměty:

Předložená bakalářská práce Štěpána Nováka zaměřená na problematiku sociálního CRM je zpracována v rozsahu 46 stran, včetně příloh.

Teoretická část zahrnuje relevantní výběr literatury, převážně vědeckých časopisů, včetně cizojazyčných. Přes zmíněné vhodné zdroje je však jejich zpracování na nižší úrovni. Autor například cituje tři strany dlouhou pasáž z jednoho zdroje (Wessling, 2002) či je znát nedostatečná citační praxe.

Praktická část práce je zpracována na dobré úrovni a přináší konkrétní zjištění uplatnitelná v podnikovém marketingu. Je cenné, že autor uvádí poznatky jak kvantitativního, tak kvalitativního charakteru.

Formálně lze vytknout především absentující číslování stránek, které snižuje možnost orientace v textu.

**Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:**

Autor prokázal schopnost zpracovat odborné téma a pracovat samostatně. Předložená práce je na dobré úrovni. Z těchto důvodů doporučuji práci k obhajobě.

**Otázky k obhajobě:**

1. Při interpretaci výsledků je třeba brát v potaz nejen výši obratu daných firem, ale také zda je pro zkoumané firmy řízení vztahů se zákazníky skutečně důležité. Do jaké míry se odlišně ve vztahu k zákazníkovi chovaly holdingové společnosti, firmy zaměřené na trh firem a firmy zaměřené na koncového zákazníka?

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: C**

**V Hradci Králové, dne 16. května 2017**

---

**podpis**