

Podklad pro zadání DIPLOMOVÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
Bc. Němec Jan	Masarykova 724, Kostelec nad Orlicí	I1500892

**TÉMA ČESKY:**

Sociální CRM

**TÉMA ANGLICKY:**

Social CRM

**VEDOUCÍ PRÁCE:**

doc. Ing. Pavel Bachmann, Ph.D. - KM

**ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:**

Osnova:

1. Úvod
2. Cíl práce
3. Teoretická východiska
4. Metodika práce
5. Výsledky
6. Diskuse
7. Závěr

Cíl: Zjistit současný charakter sociálního CRM uskutečňovaného ve významných firmách působících v oblasti technologií, médií a telekomunikací.

Metody: K realizaci cíle bude nejdříve vytvořen konstrukt obsahující kritéria, které firma může pro řízení vztahu se zákazníkem využívat. Výzkumný vzorek bude obsahovat významné evropské firmy z oblasti technologií, médií a telekomunikací.

**SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:**

Kantorová, K.; Bachmann, P.; Hrdinková, M. CRM, Social Networks and Small and Medium Enterprises. Does it all fit together? In: Marketing Identity 2015: Digital Life. Faculty of Mass Media Communication. University of SS. Cyril and Methodius in Trnava.

Harrigan P., Miles, M. From e-CRM to s-CRM. Critical factors underpinning the social CRM activities of SMEs. Small Enterprise Research. Vol. 21, pp. 99-116, 2014.

Vítek, J. Online komunikace se zákazníkem ve významných českých firmách. Diplomová práce.(vedoucí Pavel Bachmann). Univerzita Hradec Králové, 2015

Google Scholar

Podpis studenta:



Datum: 17.10.2016

Podpis vedoucího práce:



Datum: 17.10.2016