

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Národní 2600/9a, 158 00 Praha 5

POSUDEK VEDOUcíHO ZÁVĚREČNÉ PRÁCE

Název práce: Porovnání metodických přístupů měření Customer Experience

Typ práce: Diplomová práce

Jméno studenta: Kopečný Matouš

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
	Využitě 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	
	Vhodné doplnění textu	
	Formální bez užších vazeb na text	

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU, A.S.

info@vsem.cz, www.vsem.cz

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 se zabývá tématem, které není dosud často zkoumáno, nicméně nabývá stále více na významu - Customer Experience. Autor v rešerších podchytil nejvýznamnější zdroje, zpracování lze považovat za poměrně komplexní. Cílem práce bylo porovnat různé metodické přístupy a metriky k měření zákaznické zkušenosti a stanovování Customer Journey. Komparace mohla být více propracovaná, co se týče využitelnosti té které metriky, aby bylo dostatek podkladů k vlastnímu návrhu metodiky. Autor uvádí spíše "výhody/nevýhody". Samotný návrh metodiky spíše kombinuje určitá obecná doporučení a pravidla pro Customer Experience, nicméně vzhledem k tomu, jak nedostatečně je zatím tato oblast zmapována a zpracována, lze návrh autora považovat za hodnotný.

Otázka č. 1 vztahující se k tématu práce:

Zjišťování Customer Experience vyžaduje značné úsilí od zákazníka - často je žádán o zpětnou vazbu. Podle čeho byste vybalancoval, aby podnik získal dostatek informací a přitom zákazník nebyl nad míru obtěžován?

Otázka č. 2 vztahující se k tématu práce:

Pro daný hotel navrhuje využívat metriky Net Promoter Score a Customer Effort Score. Můžete toto doporučení stručně odůvodnit?

Otázka č. 3 vztahující se k tématu práce:

K jednotlivým bodům zákaznické cesty jste přiřazoval i konkrétní odpovědnosti - jak na tato doporučení reagoval daný hotel - je to realizovatelné v rámci jeho stávající organizační struktury?

Ostatní otázky vztahující k tématu práce:

Výsledné hodnocení	doporučuji k obhajobě	X
	nedoporučuji k obhajobě	

Datum: 17.12.2020

Podpis vedoucího práce

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU, A.S.

info@vsem.cz, www.vsem.cz