

POSUDEK VEDOUcíHO ZÁVĚREČNÉ PRÁCE

Název práce: Customer Experience a mapy zákaznických cest ve vybrané společnosti

Typ práce: Diplomová práce

Jméno studenta: Weisssová Lucie

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

Práce splňuje zadání	Ano	X
	Ne	
Aktuálnost tématu	Velmi aktuální	X
	Aktuální	
	Nadčasové-neutrální	
	Neaktuální	
Náročnost tématu	Náročné teoreticky i metodologicky	X
	Teoreticky náročné	
	Metodologicky náročné	
	Relativně jednoduché	
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:

Autorka zpracovává poměrně novou problematiku, a to mapování a měření zákaznické zkušenosti. V aplikační části autorka navrhla tři druhy zákaznických cest, přičemž tvorba a mapování dané cesty je velmi odborná a kreativní záležitost, jelikož nelze zvolit žádný univerzální model, je třeba designovat danou cestu přímo na potřeby a specifika organizace i cílové skupiny. Provedená šetření i tvorbu map zákaznických zkušeností lze považovat za velmi důkladná, odborná a komplexní. Autorka významně přispěla nejen k budoucí lepší zákaznické zkušenosti ve společnosti Decathlon, ale i k rozvoji dané problematiky.

Otázka č. 1 vztahující se k tématu práce:

Proč jpreferujete "kreslit" zákaznické mapy a měřit zákaznickou zkušenost, než se spolehnout na ukazatel "spokojenost zákazníků"?

Otázka č. 2 vztahující se k tématu práce:

Co pro vás bylo na tvorbě map zákaznických zkušeností nejobtížnější?

Otázka č. 3 vztahující se k tématu práce:

Které "momenty pravdy" jste identifikovala a považujete za nejzásadnější pro zlepšení zákaznické zkušenosti? (prosím 2-3 příklady)

Ostatní otázky vztahující k tématu práce:

Výsledné hodnocení	doporučuji k obhajobě	X
	nedoporučuji k obhajobě	

Datum: 16.05.2022

Podpis vedoucího práce