



## POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** František Lorenc

**Název práce:** Moderní informační nástroje v oblasti marketingu a řízení vztahu se zákazníky

**Autor posudku:** Ing. Petr Merhout

**Cíl práce:** Cílem práce je popsat moderní informační nástroje v oblasti marketingu a řízení vztahů se zákazníky. Dále pak analýza informačního marketingu a řízení vztahu se zákazníky ve společnosti ATEKO a.s.

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

### Dílčí připomínky a náměty:

Formální chyby – nenalezení zdroje odkazů.

### Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Předložená diplomová práce komplexně rozebírá zadané téma. V teoretické části jsou podrobně představeny jednotlivé pojmy z oblasti marketingu. V aplikační části je nejprve provedena situační analýza ve společnosti a následně jsou pro společnost ATEKO a.s.

uvedena hodnotná doporučení k realizaci a předpokládám jejich postupnou implementaci v této společnosti.

**Otázky k obhajobě:**

- 1) Na straně 129 tvrdíte, že „V případě realizace implementace CRM systému vidím jako největší riziko zejména v jeho nepřijetí nebo v jeho nepoužívání zaměstnanci, které je třeba náležitě motivovat o přínosech spojených s využívání metody CRM.“. Můžete blíže popsat, jak byste této motivace dosáhl?
- 2) Na straně 124. Píšete ohledně monitoringu nového CRM systému, že „v případě, že by vykazovali nějaký trend, je třeba se tomuto trendu přizpůsobit, ať už je pozitivní nebo negativní“. Mohli byste blíže specifikovat, o jaké trendy by se například mohlo jednat?

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: A - výborně**

**V Hradci Králové, dne 6. září 2016**

---

**podpis**