

POSUDEK OPONENTA ZÁVĚREČNÉ PRÁCE

Název práce: Řízení vztahů se zákazníky a jeho informační podpora ve vybrané firmě

Typ práce: Bakalářská práce

Jméno studenta: Majeská Patřicia

Oponent práce: Dr. Mgr. Jiří Boháček

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	X
	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	X
	Zastaralé prameny	
	Aktivně využité, organicky zapracované	
	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:

Práce je obsahově velmi dobrá, svědčí o orientaci autorky v problematice CRM i problematice importéra vozů Volvo. Vlastní výzkum podpory systému CRM v prodejní síti Volvo v ČR je proveden způsobem odpovídajícím studentské práci, jak výběrem respondentů, tak především obsahem kladených otázek, které jdou dobře za cílem odhalení silných a slabých stránek CRM systému ve Volvu. Navrhovaná doporučení vyplývající z výzkumu systému CRM postihují jádro práce se systémem a směřují k co největšímu přínosu jeho využití ve firmě. Většina výtek uvedených v původním oponentském posudku byla v přepracované práci vzata v potaz a nedostatky byly odstraněny. Celkově se velmi zlepšila i jazyková úroveň práce, většina chyb a překlepů byla odstraněna.

Otázka č. 1 vztahující se k tématu práce:

Jak funguje koncept VCRM? (Value CRM). Jaké jsou jeho hlavní zásady?

Otázka č. 2 vztahující se k tématu práce:

Jak se, pokud vůbec, ve společnosti Volvo Car CZ řeší CTM (Customer termination management)?

Otázka č. 3 vztahující se k tématu práce:

Ostatní otázky vztahující k tématu práce:

Klasifikace	výborně	X
	velmi dobře	
	dobře	
	nevyhovující	

Datum: 02.01.2015

Podpis oponenta práce