

Oponentský posudek na diplomové práci Bc. Jana Čecha  
„Segmentace klientů kamenných lékáren z hlediska vnímání podpory prodeje a loajality“

Diplomová práce se zabývá segmentací B2C trhu. Trvalá aktuálnost tématu segmentace jako východiska pro formulaci marketingové strategie je v případě této diplomové práce ještě posílená soustředěním na nástroje podpory prodeje a zvyšování loajality klientů na dynamicky se rozvíjejícím trhu volně prodejných léčivých přípravků a doplňků stravy. Cíle, podrobně formulované v úvodu práce, nastavil autor práce takto:

1. Popsat proces segmentace na spotřebním trhu, segmentační proměnné a přístupy k jejich výběru a konečně shlukovou analýzu jako systematický nástroj pro identifikaci segmentů.
2. Analyzovat chování zákazníků ve dvou vybraných kupních situacích v kamenné lékárně s cílem identifikovat segmenty podle toho, jak vnímají nástroje podpory prodeje.
3. Sestavit profily segmentů tak, aby byly splněny požadavky „dobré“ segmentace a následně doporučit nástroje práce s těmito segmenty pro zvýšení jejich loajality.

Teoretická, rešeršní část práce je rozdělená do celkem 6 dílčích bloků, které pokrývají dílčí témata potřebná pro dosažení prvního z formulovaných cílů. Autor práce zde uplatňuje poznatky z prostudovaných českých a zahraničních literárních zdrojů, uvedeno je celkem 38 knih a článků a 9 internetových zdrojů. Výběr postihuje podle mého názoru klíčové české přispěvatele k tématu segmentace na spotřebním trhu a vybrané aktuální zahraniční zdroje v souladu s zaměřením práce. Získané poznatky jsou doprovázeny vlastním názorem autora práce.

Praktická část práce aplikuje získané poznatky o segmentaci trhu na konkrétním příkladě. Na popis metodiky získání dat od respondentů navazují základní charakteristiky výběrového souboru a jsou vyvozeny dílčí závěry o závislostech v rámci popisných charakteristik. Jádro praktické části práce představuje uplatnění segmentačních postupů, které byly popsány v teoretické části práce, na souboru získaných dat. Autor zde prokázal zvládnutí pokročilých statistických postupů. Oceňuji především uplatnění dvou postupů shlukové analýzy, K-Means, 2-Step, doplněné o testování homogenity získaných segmentů. Všechny získané výsledky jsou velmi pečlivě komentovány.

K práci mám některé dílčí připomínky:

1. Barevné značení použité v tabulkách při prezentaci získaných výsledků usnadňuje interpretaci, avšak význam barevného značení v tab. 12 a dále tab. 13, 14 se liší.
2. Není jasné, co je „velmi dobře reprezentativní soubor“ (str. 55), „středně kvalitní model“ (str.63), případně chybí citace pro tuto klasifikaci.
3. Při interpretaci výsledků shlukové analýzy uvedených v tab. 17 na str. 63,64 došlo pravděpodobně k záměně segmentu 3 a 4.
4. Při identifikaci segmentů v případě vlivu nástrojů podpory prodeje na prodej nových „léčiv“ není uvedena velikost identifikovaných segmentů.
5. Byla v případě faktorové analýzy uplatněna rotace vzniklých faktorů?

Práce obsahuje konkrétní výsledky, které lze podle mého názoru uplatnit v praktické rovině doporučení pro práci se zákazníky v podmínkách kamenných lékáren. Důsledné uplatnění pokročilých statistických postupů kvalifikuje získané výsledky pro zveřejnění ve vědeckém časopise.

Práce má logické členění, výbornou stylistickou úroveň, pro interpretaci získaných výsledků byly zvoleny vhodné typy výstupů v podobě tabulek a grafů. V práci jsou jen ojedinělé překlepy (např. Jacquardův coefficient, str.46).

Navrhuji, aby v průběhu obhajoby diplomové práce diskutoval s využitím poznatků získaných při řešení diplomové práce tyto otázky:

1. Jaké nástroje mohou zvyšovat loajalitu zákazníků lékáren v současných podmínkách rostoucí konkurence na trhu kamenných a internetových lékáren?
2. Pro využitelnost výsledků segmentace je klíčová možnost snadné identifikace zákazníka z hlediska jeho příslušnosti k segmentu. Diskutujte problém v podmínkách kamenných lékáren.

**Závěr:**

Konstatuji, že autor splnil cíle stanovené v diplomové práci, doporučuji ji k obhajobě a hodnotím ji známkou

výborně

V Praze 26.5.2014

Doc.Ing.Stanislava Grosová, CSc.

---