

# OPONENTNÍ POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Autor diplomové práce:** Ing. Tomáš Kratochvíl

**Název diplomové práce:** Posilování vztahů se zákazníky u vybraného chemického oboru podnikání

## **Cíl práce a jeho naplnění:**

Cílem diplomové práce bylo seznámit se se strategií CRM, vysvětlit její podstatu a popsat její přínos pro podniky z pohledu budování dlouhodobých, oboustranně prospěšných vztahů. Dále pracovat rozbor možností řízení vztahů se zákazníky, jejich posilování, včetně posledních trendů v této oblasti. Na základě teoretické přípravy pak analyzovat vztahy se zákazníky u konkrétního chemického podniku Synthesia a.s., části SBU Pigmenty a barviva.

Diplomant zpracoval velmi kvalitně teoretickou část, ve které popsal podstatu CRM a jeho přínos, rozebral vztahy firmy se zákazníky, včetně metod jejich posilování. Také analytická část popisující hodnotovou síť u konkrétního chemického podniku je zpracována kvalitně a zapadá do kontextu teoretické části. V závěru práce diplomant velmi dobře hodnotí získané poznatky a práci jako celek. Je zde celá řada námětů na zlepšení, se kterými lze souhlasit. Závěr diplomové práce po věcné stránce naplňuje stanovený cíl.

## **Obsahové zpracování a přístup k řešení práce:**

Diplomová práce srovnává teoretické přístupy s praktickými přístupy na konkrétních příkladech. Praktická část se zaměřila na kvalitativní výzkum procesu posilování vztahu se zákazníkem v hodnotové síti SBU Pigmenty a barviva. Byly velmi dobře rozebrány a popsány formy spolupráce v hodnotové síti mezi touto společností a jejími odběrateli, dodavateli, partnery, výzkumnými ústavami, státními organizacemi a oborovými sdruženími. Kvalitní analytická část je pak zhodnocena v závěru diplomové práce.

## **Formální náležitosti a úprava:**

Textová a grafická část práce je vyvážená. Svým obsahem je práce obsáhlá a ve svých zdůvodněních se odvolává na odbornou literaturu, která je velmi často citována, celkově se jedná o vyvážený dokument. Velmi dobře jsou zpracovány názorné diagramy např. Obr. 4 Hodnotová síť pigmentů na str. 40.

Celkovou vysokou úroveň nesnižují ani drobné překlepy jako např. na str. 37, kde je uvedeno „... Pigmenty a barviva 147 mld. Kč, ...“, místo správného údaje 1,4 mld. Kč nebo na str. 47, kde je uveden jako jeden z typů obalů „oktavín“ místo správného výrazu „oktabín“.

## **Otázky do diskuse:**

- 1) Jaké náklady na CRM vynakládají české firmy ve srovnání se zahraničními?
- 2) Jakým způsobem by zviditelnění Synthesia a.s. pomocí propagace spolupráce s významnými dodavateli a odběrateli mohlo přispět k dalšímu rozvoji firmy?

## **Závěr**

Diplomová práce naplňuje své zadání, obsahuje všechny náležitosti požadované předepsanou metodikou, je obsahově přesná a velmi dobře popisuje zvolenou problematiku. Rešeršní část je velmi dobře zpracována s bohatým využitím

odvolávek na odbornou literaturu. Praktická část je velmi dobře zpracována s uceleným zhodnocením v závěru diplomové práce. Doporučuji diplomovou práci k obhajobě a navrhuji hodnocení výborně minus.

V Pardubicích dne 25. 5. 2012

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Richard Dacer', written in a cursive style.

.....  
Ing. Richard Dacer