

## OPONENTNÍ POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

Univerzita Pardubice, Fakulta chemicko-technologická, Katedra ekonomiky a managementu chemického a potravinářského průmyslu

Autorka: Bc. Anna Benešová

Název diplomové práce: **Podpora prodeje a PR na internetu jako nástroj pro posilování vztahů se zákazníky**

Vedoucí diplomové práce: Ing. Viktor Janouch, Ph.D.

Oponent: Mgr. et Ing. Radim Jelínek, Ph.D.

---

Využití prostředí internetu jako nástroje pro posilování vztahů se zákazníky se jeví na současném trhu jako samozřejmost. Zdaleka však není. Jak prokázal i zde prezentovaný výzkum, vliv internetu v oblasti budování vztahů se zákazníky není zatím mnohými firmami zcela doceňován a také beze zbytku využíván. Z tohoto hlediska lze hodnotit zaměření práce jako vysoce aktuální s možností praktického uplatnění získaných výsledků.

Předkládanou diplomovou práci lze rozdělit na dvě základní části. První teoretická část, čítající cca 40 stran textu, představuje rešerši odborné literatury a popisuje zejména nástroje podpory prodeje a PR na internetu s přehlednutím k jejich využití pro posilování vztahů se zákazníky. Navazující praktická část na cca 50 stranách prezentuje výsledky výzkumu využití nástrojů komunikace, podpory prodeje a PR na internetu a jejich účinnosti pro posilování vztahů se zákazníky ve farmaceutickém průmyslu. Struktura práce je logická, volba a řazení kapitol odpovídá zvoleným cílům. Pouze kapitolu „Marketingová komunikace“ bych považoval za nadřazenou následujícím kapitolám „Podpora prodeje“ a „Public relations“, což ze struktury kapitol není zřejmé, nicméně v textu to autorka na str. 12 správně zmiňuje.

Po obsahové stránce je práce zpracována velice pečlivě, autorce se podle mého názoru podařilo beze zbytku dosáhnout všechny sledované cíle. Rešerše čerpá celkem ze 37 literárních zdrojů a vytváří dostatečný teoretický základ pro navazující praktický výzkum. Diplomantku bych prosil pouze o doplnění informace, na základě čeho byly vytipovány všechny jí popisované nástroje podpory prodeje a PR na internetu. Autorka všechny nástroje popisuje, nicméně neuvádí, zda daný výčet nástrojů dala dohromady sama či čerpala z literatury. Ani praktické části práce nelze nic vytknout. Velmi kladně lze ocenit píli, kterou diplomantka poměrně rozsáhlému výzkumu věnovala. Výsledky výzkumu jsou zpracovány přehledně, autorka dospívá k logickým závěrům a doporučením. Zvolený postup, metody řešení i zpracování jsou odpovídající a dostatečné.

Formální stránka práce je na velmi dobré úrovni. Vyskytuje se zde minimum překlepů či jiných formálních chyb. Práce je vhodně doplněna tabulkami a grafy. Vyjadřování autorky je srozumitelné, na odborné úrovni, zcela odpovídající charakteru dané práce.

Závěrem lze konstatovat, že diplomantka zcela splnila všechny vytčené cíle. Práce vyhovuje požadavkům kladeným na diplomovou práci, doporučuji ji tedy k obhajobě a hodnotím známkou:

**výborně**

Při obhajobě prosím diplomantku o odpověď na následující dotazy:

- Z výsledků výzkumu vyplynulo, že vztah s koncovými zákazníky nemají vybudovaný zejména distributoři léčebných a podpůrných prostředků. Domníváte se, že je to chyba či vztah distributora a spotřebitele není nutný? Jaké nástroje podpory prodeje a PR na internetu byste distributorům pro budování vztahů s koncovými zákazníky doporučila?
- Projevily dotazované firmy zájem o výsledky vašeho výzkumu? Domníváte se, že výsledky vašeho výzkumu povedou ke zlepšení současného stavu ve zkoumané oblasti u některých vašich respondentů?

V Pardubicích, 27. 5. 2014

Mgr. et Ing. Radim Jelínek, Ph.D.