

Oponentský posudek diplomové práce

Student: Bc. Martin Cissé

Téma práce: Vnímání nástrojů posilování vztahů se zákazníky z pohledu odběratelů vybraných chemických produktů

Vedoucí diplomové práce: prof. Ing. Hana Lošťáková, CSc.

Oponent diplomové práce: Ing. Pavel Wandrol

Diplomant se ve své práci zabývá problematikou řízení a především posilování vztahů se zákazníky v oblasti B2B. V první teoretické části jsou popsány základní charakteristiky B2B trhu z pohledu teorie posilování vztahů se zákazníky. Dále se v této části autor zabývá systémem CRM a to jak ve smyslu IS, tak jako strategického přístupu.

Ve druhé části diplomant definuje jednotlivé nástroje posilování vztahů se zákazníky v B2B segmentu a detailněji se zabývá vhodností jejich použití.

V praktické části diplomant pomocí dotazníků zkoumá hodnocení jednotlivých nástrojů a jejich úroveň vybranými zákazníky SBU Pigmenty a Barviva a následně získané dotazníky statisticky vyhodnocuje. Závěr obsahuje sumarizaci dotazníkového šetření a naznačuje možná zlepšení.

Po formální stránce je práce víceméně bezvadná, struktura, obsah a členění kapitol je přehledné a vyvážené, drobným nedostatkem jsou překlepy. Celkově je práce srozumitelná, jazykově na dobré úrovni.

Zvolené téma považuji za aktuální, realizovaný výzkum představuje poměrně nelehký úkol. Diplomantovi se přiměřeným způsobem podařilo zhodnotit vnímání vztahů mezi odběrateli a dodavatelem. Z praktického pohledu jsou získaná data přínosná, neboť reprezentují zpětnou vazbu k již zmiňovaným vztahům z pohledu odběratelů. Tím dle mého názoru byl naplněn cíl práce.

Jedinou závažnější připomínku mám k použití statistických metod v praktické části diplomové práce. Dle mého názoru je statistický soubor poměrně malý, aplikace testů a srovnání na jeho jednotlivé segmenty (dle pohlaví, věku) není vhodná. Zmiňované podsegmenty jsou už natolik malé, že statistické srovnání a testování a následné zhodnocení (vnímání některých aspektů určitým podsegmentem) není relevantní.

Diplomovou práci doporučuji k obhajobě a hodnotím známkou výborně minus.

V rámci obhajoby by diplomant mohl zodpovědět následující otázky:

- 1) Jak by vypadalo pořadí jednotlivých předností a nedostatků dodavatele při zohlednění vnímané prospěšnosti?
- 2) Jaký je názor diplomanta na hodnocení vnímané prospěšnosti aspektu „Účast na veletrzích a výstavách“? Jaký vliv může v tomto případě hrát exportní orientace SBU Pigmenty a Barviva?

Ing. Pavel Wandrol