

# OPONENTNÍ POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

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

Diplomantka: Bc. Jan Franc

Téma diplomové práce: **Účinnost nástrojů posilování vztahů se zákazníky u volně prodejných léků**

Oponent: Ing. Markéta Čurdová, Ph.D.

---

Jelikož už několik let pracuji v oblasti farmacie a lékárenství, byla jsem požádána o vypracování oponentního posudku diplomové práce Bc. Jana France, ve které se zabývá problematikou účinnosti nástrojů posilování vztahů se zákazníky u volně prodejných léků. Diplomová práce byla dle mého názoru vypracována dobře. Jsou zde obšírně rozebrány teoretické poznatky z oblasti posilování vztahů se zákazníky včetně vybraných nástrojů pro jejich posilování. V druhé, praktické části, diplomová práce dosáhla zajímavých výsledků díky aplikovanému výzkumu, připravenému doktorandkou Katedry ekonomiky a managementu chemického a potravinářského průmyslu a realizovanému studenty 4. ročníku v rámci předmětu Marketingový výzkum. Autor se na výzkumu podílel v jeho vyhodnocení, a to bylo provedeno velmi dobře. Autor přehledně cituje literaturu, včetně zahraniční. Písemná a grafická úprava je na dobré úrovni.

## 1. Aktuálnost zvoleného tématu

Zvolené téma považuji za aktuální, a to zejména pro stále se zvyšující konkurenční prostředí lékáren a vysokému vytěsňování soukromých lékáren lékárnami řetězcovými. Za trochu zavádějící ve výzkumné části považují opomenutí autorky dotazníku rozdělení lékáren na řetězcové a soukromé a zohlednění tohoto členění v dotazníku, neboť marketing řetězcových lékáren je centrálně řízený a není možné ho osobním rozhodováním jednotlivých zaměstnanců nijak ovlivnit (šíří a výběr sortimentu, akční nabídku apod.).

Dle mého názoru v diplomové práci chybí propojení teoretické části diplomové práce s praktickou částí, kde jsem očekávala od autora zohlednění specifik kladených na nástroje posilování vztahů se zákazníky poměrně komplikovaných produktů, které si pro diplomovou práci vybral, a to volně prodejných léků. Do práce by určitě bylo vhodné zařadit informace, které jsou běžně veřejnosti dostupné např. na webových stránkách Státního ústavu pro kontrolu léčiv, neboť zkoumána byla odborná veřejnost (lékárníci, majitelé lékáren) a i poradenství pro tuto skupinu se liší od možností poskytování informací pro širokou veřejnost (klienty lékární).

Dále za drobný nedostatek považuji, že autor ve výzkumné části vyhodnocuje jen oblast zavádění nových volně prodejných léků a ne již zavedených na trh OTC produktů, jak nadpis diplomové práce slibuje. V dalším ohledu nebudu zpracování dotazníku hodnotit, neboť nebyl zpracován autorem diplomové práce a zaměřila jsem se spíše na zpracování dat a vyhodnocení závěrů, které z poskytnutých dat diplomant vyvodil.

## **2. Splnění sledovaného cíle diplomové práce**

Autor si za cíle své diplomové práce zvolil definovat vybrané nástroje posilování vztahů se zákazníky u volně prodejných léků a jejich úlohu při posilování vztahů se zákazníky. Dále pak vymezit podstatu řízení vztahů se zákazníky. Cílem výzkumné části diplomové práce si diplomant zvolil zjištění, jaké nástroje informační podpory, poradenství, podpory prodeje, retence a loajality jsou uplatňovány v kamenných lékárnách ve východočeském regionu a jaká je jejich účinnost pro posilování vztahů se zákazníky, a to z pohledu odborné veřejnosti (vedoucích těchto lékáren nebo jejich zástupců).

Podle mého názoru si diplomant zvolil reálné cíle k naplnění své práce a cíle byly v práci splněny.

## **3. Metody zpracování, zvolený postup řešení, využití analytických statistických metod**

Diplomant ve své práci teoreticky zpracoval téma účinnosti nástrojů posilování vztahů se zákazníky u volně prodejných léků, a to na cca 25 stranách. Praktické části je pak věnováno dalších cca 65 stran. Vysoká návratnost dotazníku potvrzuje logicky sestavené otázky jednotlivých zkoumaných oblastí. Za velmi příkladné považuji zpracování výsledných dat v softwaru SPSS Statistics a jejich vyhodnocení. Jde o poměrně široké mapování zkoumané problematiky s výborně zpracovanými zkoumanými daty a jejich následným zhodnocením.

## **4. Dosažené výsledky, nové poznatky, jejich přínos a možnosti praktického využití**

Dosažené výsledky výzkumu diplomové práce jsou zajímavé, správně vyhodnocené z použitých dat, ale bohužel specifika omezující účinnost možnosti použití nástrojů posilování vztahů se zákazníky poskytované pro odbornou a širokou veřejnost v oblasti farmaceutických produktů v práci nebyla zmíněna vůbec. Vzhledem k tomu, že autor výzkum nepřipravoval, ani nerealizoval, se mohl stručnému popsání problematiky volně prodejných léků věnovat.

## **5. Formální náležitosti práce, úprava, grafické zpracování**

Formální zpracování diplomové práce, vzhledem k její rozsáhlosti, hodnotím velmi pozitivně. Autor splnil požadavky kladené na tento druh práce. Práce je napsaná bez většího počtu gramatických chyb a doplněná o četná grafická zpracování, tabulky a přílohy.

## 6. Písemný projev posluchače, úroveň, srozumitelnost a správnost vyjadřování

Použitá stylistika, odborné termíny a slovní vyjadřování diplomanta jsou na vysoké úrovni. Autor také podle mého názoru velmi dobře pracuje s odbornou literaturou a ostatními zdroji.

## 7. Posouzení struktury práce z hlediska členění do jednotlivých kapitol a logické návaznosti mezi nimi

Diplomová práce je přehledně strukturovaná a kapitoly teoretické části jsou logicky provázány se snahou vyústit do výzkumné části, kde jsme uvedla drobné nedostatky. Nicméně se diplomant snažil o naplnění vytyčených cílů, které v závěru práce popisuje.

### Závěrečné hodnocení práce:

Diplomant si ve své práci zvolil reálné cíle, které se mu podařily naplnit. Celkově je práce zpracována velmi dobře, a to jak teoretická, tak praktická část. Ze zpracování teoretické části je příkladný vysoký počet použitých zdrojů pro její zpracování. Výzkumná část je velmi dobře statisticky vyhodnocena. Stylisticky, formálně je práce na velmi dobré úrovni a zcela odpovídá požadavkům na ni kladeným. Výsledky práce jsou podloženy relevantními daty vycházející z výzkumu, který byl autorem pouze vyhodnocen (nikoliv připraven a realizován). Diplomovou práci hodnotím jako zdařilou a mám k ní jen drobné výše uvedené připomínky. Práci **doporučuji k ústní obhajobě**.

Vzhledem k výše uvedenému hodnotím práci známkou **velmi dobře**.

### Otázky k obhajobě:

- 1) Na základě zjištěných výsledků doporučte majitelům lékáren tři nejúčinnější nástroje posilování vztahů se zákazníky u nově zaváděných volně prodávaných léků a své rozhodnutí zdůvodněte.
- 2) V práci zmiňujete vysoký význam sociálních sítí pro marketing a jejich rostoucí význam. Zajímalo by mě, jak byste navrhl majitelům lékáren, aby je využívaly pro oblast OTC léků?

V Praze dne 25. 5. 2015

Ing. Markéta Čurdová, PhD.