

### Posudek oponenta diplomové práce

Jméno diplomanta	Radka Francová
Téma práce	Analýza zákazníka vybrané organizace
Cíl práce	Cílem práce je analýza stávajících zákazníků a návrh strategie budování vztahu se zákazníkem.
Vedoucí diplomové práce	Ing. Kateřina Kantorová, Ph.D.

náročnost tématu na zpracování	úroveň		
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná
teoretické znalosti	x		
praktické zkušenosti		x	
podkladové materiály (vstupní data) a jejich zpracování		x	

kritéria hodnocení práce	úroveň			
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná	nelze hodnotit
stupeň splnění cíle práce	x			
logická stavba práce		x		
práce s českou literaturou včetně citací	x			
práce se zahraniční literaturou včetně citací		x		
adekvátnost použitých metod	x			
hloubka provedené analýzy		x		
stupeň realizovatelnosti řešení		x		
formální úprava práce (text, grafy, tabulky)		x		
stylistická úroveň		x		
nároky DP na podkladové materiály, konzultace, průzkumy ...	vysoké	průměrné	nižší	nejsou
použití analýz, matem. statistických a jiných metod, komparací apod.	ve velké míře	přiměřené	částečné	absentuje
využitelnost námětů, návrhů a doporučení k řešení problému	ve větší míře	částečná	nižší	nevyužitelnost
obsah a relevantnost příloh v textu či příl. části DP (tabulky, grafy, propočty apod.)	vysoce funkční	funkční	méně funkční	neuspokojivé

#### Připomínky a otázky k obhajobě

##### Otázky k obhajobě:

1. Jednou ze zásad správně nastaveného CRM je zjistit, co přesně motivuje zákazníky od jednorázové koupě k dlouhodobému vztahu k prodávajícímu. Na jaké oblasti řízení vztahů se zákazníky by se měla firma zaměřit, resp. které důležité informace o zákazníkovi by měla znát?

**Práce je —~~není~~ doporučena k obhajobě** (nehodící se škrtněte)

Navržený klasifikační stupeň:

Výborně

Oponent diplomové práce:

Jméno, tituly: doc. Ing. Marcela Kožená, Ph.D.

Podpis

V Pardubicích dne: 8. 9. 2015