

Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Zvýšení úrovně zákaznického servisu v oddělení Air&Sea společnosti Gebrüder Weiss
Autor práce: Bc. Michaela Štěpánová
Oponent: Ing. Martin Polanský

Hodnocení práce:

Přístup studenta k zadanému úkolu, zvolený postup řešení z hlediska současných metod:

Práce odpovídá zadání Diplomové práce. Studentka v průběhu zpracování diplomové práce spolupracovala se zaměstnanci obchodního oddělení a zároveň se zahraničními kolegy na dotazníkovém průzkumu. Na základě výsledků dotazníkového průzkumu studentka navrhla několik možností pro zlepšení zákaznického servisu společnosti, s ekonomickým hodnocením jednoho z návrhů.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Výsledný návrh je ovlivněn možnostmi získávání potřebných informací a ochotou zákazníků k zodpovězení dotazníku. Ovšem i ze získaných dotazníků je patrné, v jaké oblasti zákaznického servisu má společnost Gebrüder Weiss slabá místa. Navržená online platforma se jeví jako velmi vhodný doplněk zákaznického servisu, který v současné době společnosti chybí. Diplomová práce by mohla být použita jako podklad pro pilotní projekt zaměřený na zvýšení úrovně kvality zákaznického servisu ve společnosti Gebrüder Weiss.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Obsah práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům platným v době zpracování této práce.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Diplomová práce je přehledně a logicky členěna a text práce obsahuje jen minimum pravopisných a gramatických chyb. Vyhodnocení dotazníkového průzkumu je vhodně graficky doplněno.

Obsahuje práce originální řešení vhodné pro autorské osvědčení, patent apod.? NE

Připomínky a dotazy k práci:

V podkapitole 3.1.3 studentka uvádí, že by zákazníci mohli být motivováni slevou za nahrání dokumentů k zásilce online. Dle mého názoru tento návrh není vhodné aplikovat v praxi, jelikož zákazník je povinen dokumenty k zásilce dodat vždy.

Jakým konkrétním návrhem by se dle studentčina názoru dalo docílit lepší komunikace a spolupráce mezi jednotlivými odděleními? (3.2)

Byl výstup této práce předložen odpovědným osobám ve společnosti Gebrüder Weiss a jak se k návrhům autorky staví?

Práci klasifikuji stupněm: Velmi dobře (2)

V Jenči dne 5.1.2017 .

.....
Ing. Martin Polanský