

Posudek oponenta diplomové práce

Student: Bc. Tereza Kalíková
Číslo studenta: E15715
Název diplomové práce: Customer service ve vybraném podniku
Cíl práce: Cílem práce je zhodnocení zákaznického servisu ve vybraném podniku. Součástí práce je analýza současného stavu a návrh vhodného přístupu k zákazníkům.
Vedoucí práce: Ing. Kateřina Kantorová, Ph.D.
Studijní program: N6208 Ekonomika a management
Akademický rok: 2016/2017

Náročnost tématu

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Teoretické znalosti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vstupní údaje a jejich zpracování	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Použité metody	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kritéria hodnocení práce

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Stupeň splnění cíle práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Původnost zpracování tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka provedené analýzy (ve vztahu k tématu)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba práce a rozsah	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s českou a zahraniční literaturou včetně citací	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková úroveň (styl, gramatika, terminologie)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Využitelnost výsledků práce

	vysoká	střední	nízká	nelze hodnotit
Pro teorii	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro praxi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ostatní připomínky k práci

Autorka ve své práci teoreticky vymezuje problematiku zákaznického servisu a řízení vztahů se zákazníky. V praktické části práce se zabývá zákaznickým servisem vybraného podniku, který analyzuje prostřednictvím podnikových dokumentů a konzultací v podniku. Vlastním dotazníkovým šetřením autorka následně analyzuje spokojenost zákazníků. Na základě provedené analýzy navrhuje podniku vhodná doporučení na zlepšení situace. Hloubka provedené analýzy je odpovídající požadavkům na diplomovou práci. Práce má logické uspořádání a kapitoly na sebe dobře navazují. Kladně hodnotím vhodné použití tabulek a grafů, které napomáhají snadné orientaci v textu. Diplomovou práci považuji za kvalitně zpracovanou, cíl práce byl splněn, proto navrhuji klasifikační stupeň výborně.

Otázky a náměty k obhajobě

1. Uveďte význam podnikové kultury pro kvalitní zákaznický servis.
2. Objasněte prosím, na základě čeho lze usuzovat, že „Získat zákazníka je dnes mnohem jednodušší než si tohoto zákazníka udržet.“, jak uvádíte v závěru práce.

Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.

Tuto diplomovou práci navrhuji hodnotit známkou: **výborně**

Ing. et Ing. Barbora Zemanová, Ph.D.
Odborný asistent
Ústav podnikové ekonomiky a managementu
Fakulta ekonomicko-správní
Univerzita Pardubice

V Pardubicích 30.5.2017

Podpis