

## Posudek vedoucího bakalářské práce

Student: Kristýna Šimáčková  
Číslo studenta: E19974  
Název bakalářské práce: Spokojenost zákazníka v odvětví finančních služeb  
Cíl práce: Cílem práce je charakteristika marketingových činností zaměřených na zákazníky vybrané společnosti v odvětví finančních služeb. Zjištění očekávání a potřeb zákazníků v tomto odvětví a definování doporučení pro zlepšení vztahů se zákazníky ve vybrané společnosti.  
Vedoucí práce: Ing. Martin Mlázovský  
Studijní program: B0413A050008 Ekonomika a management  
Akademický rok: 2021/2022

### 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro praxi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Identifikace záznamu:

Agenda závěrečných prací

.....

## Ostatní připomínky k práci

Práce je zaměřena na analýzu řízení vztahů se zákazníky a na zlepšování vztahů s nimi v pardubické pobočce firmy Partners. Autorka zde nejprve zmapovala teoretické poznatky z hlediska nástrojů marketingového mixu se zaměřením na specifika ve finančních službách. V další části práce se zabývala potřebami a preferencemi zákazníků, segmentací zákazníků, využití CRM a následně charakterizovala přístupy k měření a hodnocení zákaznické spokojenosti. Autorka tyto poznatky dále využila v analytické části práce, výjimkou je však část segmentace a tržní zacílení, které autorka nijak blíže nevyužívá ve vlastním šetření. Hlavní výzkumnou metodou této práce je dotazníkové šetření, ve kterém autorka oslovila 91 současných zákazníků vybrané pobočky. Mezi další metody patří analýza sekundárních dat a nestrukturované rozhovory s manažerem zkoumané pobočky. Zjištěné výsledky autorka využila pro tvorbu SWOT analýzy s následným definováním marketingových strategií. V závěrečné kapitole definovala doporučení pro zlepšení vztahů se stávajícími zákazníky zkoumané pobočky Partners. Autorka pracovala samostatně a reagovala na připomínky vedoucího práce.

## Vyjádření k výstupům ze systému Theses

Práce byla hodnocena v systému Theses IS STAG a nejvyšší míra podobnosti je 1 %, práce není plagiát.

## Otázky a náměty k obhajobě

1. Ve svém výzkumu jste zjistila velmi nízký počet zákazníků do 27 a nad 58 let – jaké konkrétní potřeby a preference tito zákazníci na zvoleném trhu mají a doporučila byste se na ně více zaměřit či nikoliv?
2. Ve své práci jste zjistila, že klíčovou slabou stránkou pobočky je nízký počet finančních poradců, jak obecně může v této situaci pomoci franchisor a aplikovala společnost Partners některé z těchto kroků?

## Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.

Tuto bakalářskou práci navrhuji hodnotit známkou: **A**

V Pardubicích 18.5.2022

Podpis .....