

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2015/2016

Jméno studenta: Bc. Michaela Cutlacová
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: Využití CRM v bankovním sektoru

Hodnotitel – oponent: Ing. Kateřina Kempfová
Podnik – firma: Komerční banka, a.s.

Kritéria hodnocení: (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)

	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (řešeršní část)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:¹

výborně

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:²

V předložené diplomové práci se autorka věnuje oblasti řízení vztahu se zákazníky (CRM) v bankovním sektoru. V teoretické části se věnuje definici CRM z několika pohledů, podrobněji se pak zabývá metodami zkoumání spokojenosti zákazníka, zejména mystery shoppingem.

V praktické části zvolila autorka tuto metodu pro zkoumání naplnění očekávání mladé generace (18-26 let) od zákaznického servisu vybraných bankovních subjektů. Kladně hodnotím použití dotazníkového šetření pro určení hodnotících kritérií pro následný mystery shopping, lehce však postrádám zohlednění poplatkové politiky vybraných bank. Začlenění tohoto kritéria do dotazníkového šetření by mohlo poskytnout ucelenější pohled na problematiku zmíněného očekávání vybrané věkové skupiny.

Pozitivně hodnotím zpracování výstupů z provedeného mystery shoppingu, navržená doporučení pro vybrané bankovní subjekty v závěru práce a v neposlední řadě vlastní přínos autorky.

Celkově hodnotím práci stupněm výborně.

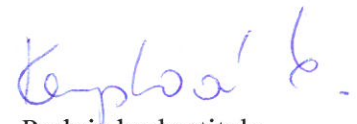


Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

V práci zmiňujete, že náklady na získání nových zákazníků jsou pro společnost vyšší, než na udržení stávajících (str. 14). Jaké nástroje by mohla banka využít pro budování klientely do 18-ti let a její udržení do budoucna? Kde naopak spatřujete potenciál pro získání nových zákazníků ve zvoleném segmentu 18-26 let?

Definovala jste při mystery shoppingu v některé z bank detail / proces, který když se změní, bude mít velký dopad na zkušenost klienta? (tzv. rychlá vylepšení typu quick-wins)

V Plzni, dne 18.5.2016


Podpis hodnotitele

Metodické poznámky:

¹ Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

² Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

³ Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.

Posudek odevzdejte spolu s bakalářskou/diplomovou prací na sekretariát Katedry marketingu, obchodu a služeb, Fakulta ekonomická ZČU – v případě plzeňské části fakulty: Husova 11 - Plzeň 306 14; v případě chebské části fakulty: Hradební 22 – Cheb 350 11 (viz www.fek.zcu.cz). Posudek musí být opatřen vlastnoručním podpisem **modře** (pro rozeznání originálu).