

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok **2015/2016**

**Jméno studenta:** Eva Baksová  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management  
**Téma BP/DP:** Řízení vztahů se zákazníkem a jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti podniku

**Hodnotitel – oponent:** Ing. Monika Hořanová - Štenglová  
**Podnik – firma:** Lear Corporation Czech Republic, s.r.o.

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

	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat BP/DP klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**velmi dobře**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>2</sup>**

Cílem bakalářské práce bylo charakterizovat zákazníky společnosti WIA s.r.o. a navrhnout opatření, která by vedla ke zlepšení a tím ke zvýšení konkurenceschopnosti společnosti. Teoretická část charakterizuje systém řízení vztahu se zákazníky CRM a samotného zákazníka. Praktická část hodnotí úroveň vztahu se zákazníkem prostřednictvím dotazníkového šetření a shrnuje poznatky ze šetření prostřednictvím SWOT analýzy. Práce je systematicky členěná. Navrhovaná řešení pro zlepšení vztahu k zákazníkům jsou zřetelně a konkrétně definovaná. Účinnost v praxi však lze zhodnotit až po aplikaci návrhů v budoucnu.

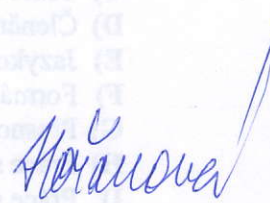
Pozor na formulaci některých vět v práci, například str. 58 (segmentace vs. segmenty a pojem "oslabená reklama"). V práci o sobě autorka mluví nezvykle ve třetí osobě.

Předloženou bakalářskou práci doporučuji k obhajobě před státní komisí.

**Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:<sup>3</sup>**

Myslíte si, že by měla společnost nabízet nadále službu zpětného zavolání či online chatu, když výsledkem dotazníkového šetření bylo, že 41% respondentů této služby nevyužívá a 29% o nich neví? Pokud ano, proč a jakým způsobem se společnost v budoucnu zaměří na to, aby zákazníci více využívali této služby?

V Plzni, dne 10.1.2016

  
Podpis hodnotitele

**Metodické poznámky:**

<sup>1</sup>Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

<sup>2</sup> Stručně zdůvodněte navrhovaný klasifikační stupeň, odůvodnění zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

<sup>3</sup>Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.

Posudek na **DP/ BP** odevzdejte ve dvou originálních vyhotoveních (oboustranný tisk) **nejpozději do 15. 1. 2016** spolu s prací na sekretariát KPM.

Posudek musí být opatřen **vlastnoručním podpisem modře** (pro rozeznání originálu).