

Škoda Auto Vysoká škola

Posudek vedoucího bakalářské práce

Téma bakalářské práce:

Důležitost oddělení péče o zákazníky pro činnost firmy

Autor bakalářské práce:

Martin Horák

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Zuzana Svobodová

Datum zpracování posudku: 16. 5. 2011

Hodnocení bakalářské práce¹:

Přístup studenta (iniciativa) k řešení problematiky a zpracování BP:	velmi dobrý	průměrný	slabý	nedostatečný
	X			
Splnění cíle a zadání BP:	úplné	z větší části	částečné	nesplněno
	X			
Struktura BP	vhodná	vhodná částečně	nevhodná	
	x			
Využití odborné literatury při zpracování BP:	velmi dobré	průměrné	nízké	nedostatečné
		X		
Úroveň práce s literaturou (syntéza, citace):	velmi dobrá	průměrná	s nedostatky	nedostatečná
	x			
Použití exaktních metod, vlastní závěry, analýzy, doporučení:	ve velké míře	přiměřeně	částečně	nedostatečně
		X		
Přínosy BP, možnost využití výsledků v teorii či praxi:	významné	průměrné	omezené	nevyužitelné
		X		
Vybavení práce tabulkami, grafy a přílohami:	odpovídající	odpovídající částečně	nedostatečné	
	x			
Formální úprava BP (vzhled, přehlednost, pravopisné chyby):	velmi dobrá	průměrná	slabá	neuspokojivá
		X		
Stylistická úroveň (čtivost, odborné vyjadřování, logický sled):	velmi dobrá	průměrná	slabá	neuspokojivá
	X			

Poznámka: Doplňte do příslušného rámečku křížek.

Další hodnocení:

Autor práce splnil cíl zadání bakalářské práce. Teoretická část je velmi dobře zpracovaná, do teorie jsou vhodně přidány příklady z praxe, škoda, že převážně zahraničních společností. Praktická část se zaměřuje na popis věrnostního programu jako součást péče o zákazníky, konkrétně v České spořitelně. Zachycuje vývoj této formy podpory péče o zákazníka, kdy se společnost poučila ze svých chyb při zavedení programu. Závěrem je nalezení slabých stránek a doporučení pro další zlepšení procesů v rámci věrnostního programu.

Práce je členěna logicky a přehledně, včetně použitých obrazových materiálů.

¹ Bakalářskou práci ohodnoťte podle kritérií uvedených v tabulce a poté v několika větách. Při hodnocení se zaměřte hlavně na naplnění cíle práce, využití postupy řešení, význam práce pro praxi a pro teorii, Vaše stanovisko k bakalářské práci.

Otázky k obhajobě bakalářské práce (2 – 3 otázky):

1. Jak konkrétně je zajišťována informovanost pracovníků České spořitelny o Bonus programu, s jakou periodicitou a je podle Vás tento přístup dostačující?
2. Jako nový komunikační kanál/médium jste zmínil telekomunikační technologie a sociální sítě a uvedl (str. 53), že využití těchto metod je nejlepší možná volba jak zákaznické oddělení může vytvořit dlouhodobý vztah, věrnost ke značce i společnosti. Protože tyto metody nebudou fungovat např. u kategorie seniorů, uveďte, které jsou pro tuto cílovou skupinu nejvhodnější?

S přihlédnutím k uvedeným skutečnostem bakalářskou práci **doporučuji**
a navrhuji klasifikaci: **velmi dobře.**

(výborně, velmi dobře, dobře, nevyhověl)

Datum: 16. 5. 2011


podpis vedoucího bakalářské práce