

Mystery Shopping– Marketingový výzkum v praxi



Bakalářská práce

Autor práce: Šárka Samcová

Studijní obor: Řízení a ekonomika průmyslového podniku

Vedoucí práce: Ph.Dr. Lenka Mynaříková, Ph.D.

Pracoviště: MÚVS ČVUT– Oddělení pedagogických a psychologických studií

Akademický rok: 2016/2017



Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá metodou Mystery Shopping, pomocí níž hodnotí kvalitu poskytovaných služeb na šesti vybraných pobočkách České pošty, s. p. v Praze a Táboře. Práce se zaměřuje na hodnocení nabízených služeb, konkrétně Zákaznické karty, pracovníků jednotlivých poboček a jejich následného porovnání. Teoretická část zmiňuje oblast marketingového výzkumu, který je důležitý z hlediska pochopení daného tématu, pojmů a je v přímé návaznosti právě na Mystery Shopping, kterému je věnována pozornost v druhé kapitole teoretické části. Praktická část se zabývá marketingovým výzkumem v praxi, hodnotí jednotlivé pobočky z hlediska daných kritérií, předkládá následná souhrnná doporučení a návrhy na zlepšení poskytované služby.

Abstract

This bachelor thesis deals with method called “Mystery Shopping“, which evaluates quality of provided services in 6 selected branches “Česká pošta, s. p.“ In Prague and Tabor. Thesis is focused on evaluation of offered services, specifically on customer card, employees of each branch and their subsequent comparison. The theoretical part mentions the area of marketing research, which is important to understand the topic of the thesis, terms and it is directly connected to the mystery shopping, which is mentioned in the second chapter of the theoretical part. The practical part deals with marketing research in practice. Here I evaluate each branch in terms of the given criteria, followed by a summary of recommendations and suggestions for services improvement.

Cíl práce

Zjištění kvality poskytovaných služeb (Zákaznické karty) společností Česká pošta, s.p. Posouzení vystupování pracovníků přepážek a jejich odbornosti.

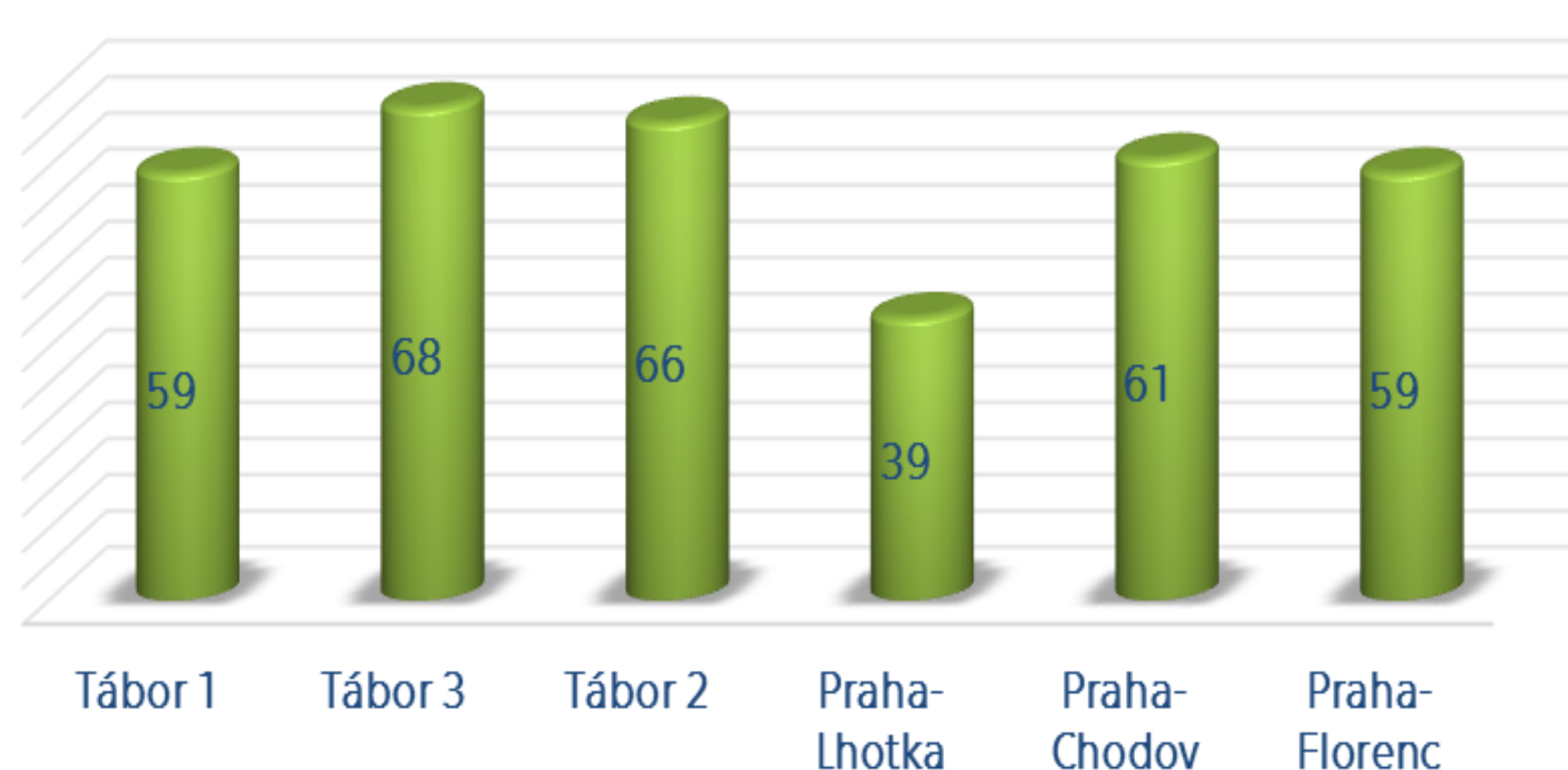
Přínos práce

Návrh na zkvalitnění poskytovaných služeb zákazníkům a zvýšení odbornosti zaměstnanců.

Výsledky práce



Získané body poboček



Získané body jednotlivých měst

