

MYSTERY SHOPPING

Autor:
LUCIE ŠILHANOVÁ



Masarykův ústav
vyšších studií

Vedoucí práce:
ING. LIBOR CUPAL

Akademický rok: **2017/2018**

Studijní program: Ekonomika a management

Studijní obor: Personální management v průmyslových podnicích



ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá metodou marketingového výzkumu zvanou Mystery shopping. Práce je rozdělena do dvou částí, a to teoretické a praktické.

Teoretická část obsahuje čtyři kapitoly, které se zabývají marketingem, marketingovým výzkumem, samotným Mystery shoppingem a hodnocením zaměstnanců.

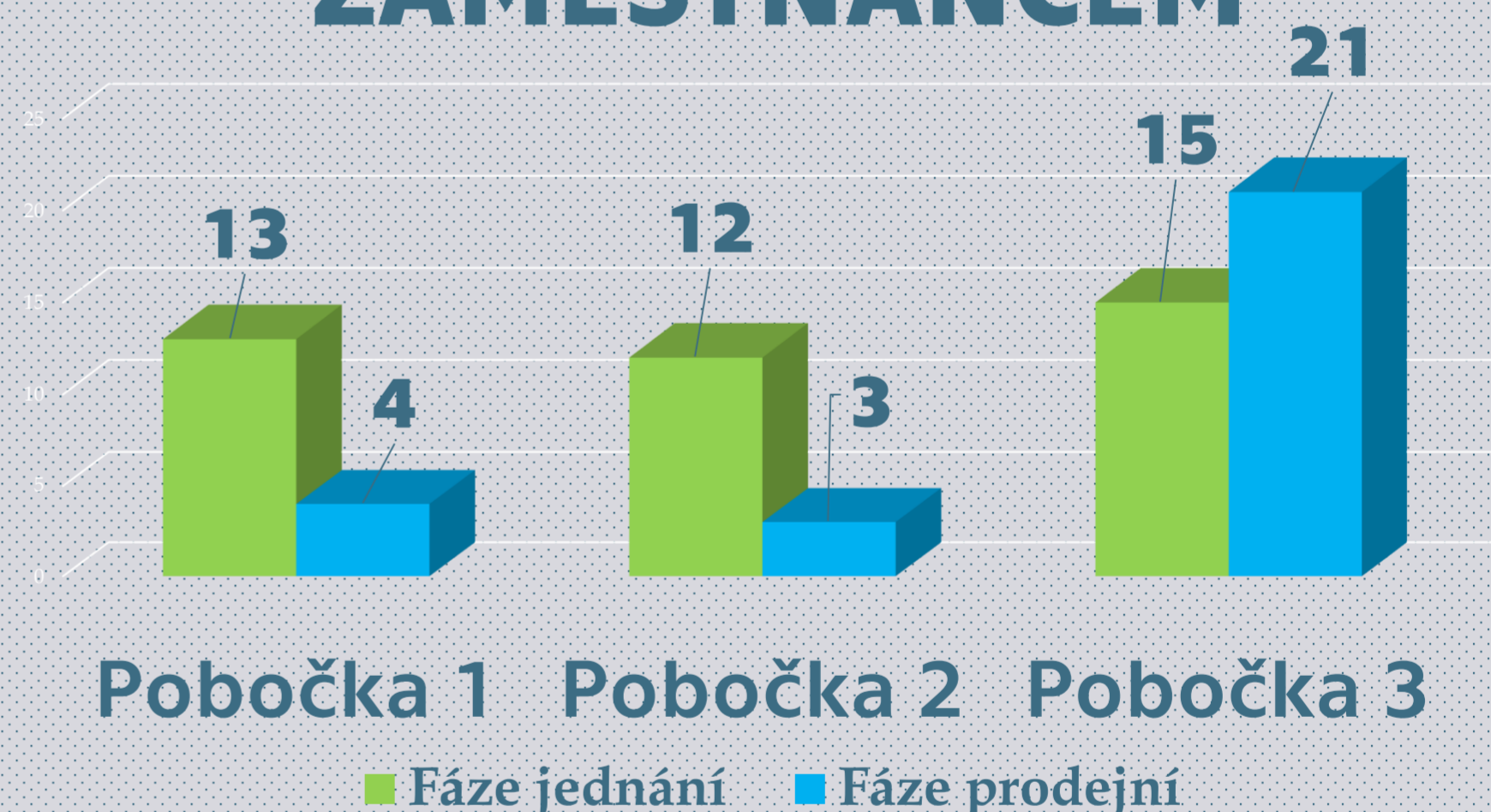
V praktické části je popsána realizace Mystery shoppingu za účelem zjištění kvality poskytovaných služeb.

CÍL PRÁCE

Cílem práce bylo představit metodu Mystery shopping, dále ji aplikovat do praktického využití.

Metoda Mystery shopping byla aplikována na třech pobočkách zdravotné pojišťovny s fiktivním názvem ZP Alfa. Mystery shopping na všech zkoumaných pobočkách prováděl Mystery shopper, který zaznamenával výsledky výzkumu do dotazníku. Tento dotazník byl zpracován a jeho výsledky byly shrnuty do grafu níže.

BODOVÉ HODNOCENÍ ROZHOVORU SE ZAMĚSTNANCEM



ENGLISH SUMMARY

This bachelor thesis is focused on the method of marketing research called Mystery shopping. This thesis is divided into two parts – theoretical and practical.

The theoretical part contains four chapters dealing with marketing, marketing research, Mystery shopping and staff evaluation.

In the practical part is described the implementation of Mystery shopping in order of determination the quality of the services provided.

DOPORUČENÍ

S ohledem na výsledky Mystery shoppingu bylo doporučeno opakovat tento výzkum cyklicky. Dále je třeba zaměřit se na školení zaměstnanců v oblasti zlepšování kvality služeb klientům.

LITERATURA:

KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER, 2013. *Marketing management*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4150-5.

KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ, 2011. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3527-6.

WAGNEROVÁ, Irena, 2008. *Hodnocení a řízení výkonnosti*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2361-7.

