

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Řízení vztahů se zákazníky vybraného podniku
Jméno autora:	Barbora Hartmanová
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Odd. manažerských studií
Vedoucí práce:	Ing. Petra Králová, Ph.D.
Pracoviště vedoucího práce:	Odd. manažerských studií (MÚVS)

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
Cílem práce, který uvádí studentka je: „vyhodnocení současného stavu CRM ve společnosti 4Fresh s.r.o., případně navržení vylepšení. Měla by tedy sloužit mimo jiné jako nástroj pro analýzu její cílové skupiny“. Zadání je jednoznačně stanoveno.	

Splnění zadání	splněno s většími výhradami
V teoretické části se autorka zabývá definováním CRM, okrajově se dotýká problematiky hodnoty zákazníka, související problematika hodnota pro zákazníka je opomenuta. V teoretické části bych doporučila opačnou souslednost kapitol – v úvodu kapitoly věnované situační analýze a na ně pak navazovat s kapitolami týkajícími se problematiky CRM. V praktické části chybí bližší informace k metodice realizovaného strukturovaného rozhovoru (především definování cíle tohoto rozhovoru). Další nástroje sběru primárních dat (typu výzkum v rámci zákaznické báze) nejsou v práci využity. Analyzovaná data v praktické části se zabývají pouze obdobím jednoho měsíce, nesledují trend v delším časovém úseku.	

Aktivita a samostatnost při zpracování práce	A - výborně
Autorka zpracovávala text samostatně.	

Odborná úroveň	C - dobře
Realizované analýzy jsou provedeny pouze zevrubně, jejich zpracování není detailní.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	A - výborně
Formální a jazyková úroveň je v souladu s požadavky.	

Výběr zdrojů, korektnost citací	B - velmi dobře
Autorka použila českou i zahraniční literaturu, v literárních zdrojích. Nejsou zahrnuty zdroje aktuálně se věnující problematice. Citační korektnost je na standardní úrovni.	

Další komentáře a hodnocení	
Práce představuje standardní zdroj informací pro analyzovanou společnost. Analýzy jsou na podprůměrné úrovni.	

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

Autorka předložené práce splnila vytyčené cíle práce a lze ji doporučit k obhajobě. Vedoucí práce považuje teoretickou i praktickou část práce za podprůměrnou.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **C - dobře**.

Navržené otázky:

Jaký segment zákazníků je pro vybraný subjekt nejatraktivnější?

Jaké služby navrhujete poskytovat nejatraktivnějšímu segmentu zákazníků?

Datum: 3.6.2019

Podpis:

