

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Spokojenost zákazníků po remodelingu prodejny maloobchodního řetězce Albert Česká republika, s.r.o.
Jméno autora:	Kristýna Špačková
Typ práce:	diplomová
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení manažerských studií
Oponent práce:	Petra Zenáhlíková
Pracoviště oponenta práce:	Albert Česká republika, s.r.o.

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání <i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	náročnější
Zadání a zvolené téma diplomové práce považuji za náročné a velmi komplexní.	

Splnění zadání <i>Posuďte, zda předložená závěrečná práce splňuje zadání. V komentáři případně uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, nebo zda je práce oproti zadání rozšířena. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.</i>	splněno
Zadání bylo splněno, přičemž bylo nutné mít hlubší znalost aktuální situace maloobchodního trhu v ČR.	

Zvolený postup řešení <i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	vynikající
Studentka zvolila vhodné metody v rámci praktické části, statistické šetření formou dotazování zákazníků bylo protnuté vhodně strukturovanými otázkami.	

Odborná úroveň <i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	A - výborně
Studentka zvolila vhodnou odbornou literaturu. Oceňuji využití veškerých dostupných marketingových materiálů, které byly v rámci remodelingu prodejny komunikovány zákazníkům.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce <i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	A - výborně
Formální a jazyková úroveň splňuje požadavky.	

Výběr zdrojů, korektnost citací <i>Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce. Charakterizujte výběr pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků a úvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.</i>	A - výborně
Studentka zvolila výběr relevantních informačních zdrojů.	

Další komentáře a hodnocení <i>Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.</i>	
Studentka velmi relevantně interpretovala konkrétní závěry a doporučení na změny pro další remodelované prodejny.	

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Studentka zpracovala téma diplomové práce *Spokojenost zákazníků po remodelingu prodejny maloobchodního řetězce Albert a detailně se zabývala zákaznickou zkušeností před obdobím a po období remodelingu.*

V teoretické části obsáhla komplexně popis zákazníka, jeho typů a jeho psychologie rozhodování, taktéž se zabývala popisem a definice maloobchodu. Oceňuji strukturovanost a návaznost jednotlivých kapitol.

V praktické části využila k dotazování kvalitativní šetření formou dotazování zákazníků. Výběr otázek do dotazníku naplnil očekávání a výstupem bylo zmapování zákaznické zkušenosti, na jehož základě byly stanoveny jasné specifické doporučení, které povedou ke zlepšení pozitivní zkušenosti zákaznického nakupování v další remodelované prodejně a navýšení prodejního obrátu dané obchodní jednotky.

Otázky k obhajobě:

1. *Jaké jsou nástroje pro podporu loajality zákazníka ke konkrétnímu obchodnímu řetězci? Uveďte až 3 nástroje a seřadte dle důležitosti.*
2. *Které z vašich doporučení bude mít nejzásadnější dopad na pozitivní vnímání zákazníky?*

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **A - výborně**.



Podpis: Petra Zenáhlíková

Datum: 7.6.2020