

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Návrh optimalizace měření spokojenosti zákazníků ve vybrané společnosti
Jméno autora:	Litoš Vít
Typ práce:	diplomová
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení manažerských studií
Oponent práce:	Fialová Martina
Pracoviště oponenta práce:	HP TRONIC Zlín, spol. s r.o.

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	náročnější
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Zpětná vazba od svých zákazníků je pro každého obchodníka nesmírně cenná. Proto oblast získávání a měření spokojenosti zákazníků se stává nezbytnou součástí podnikání. Zvolit optimální metodiku a způsob kontaktování zákazníka v rámci celé jeho zákaznické cesty je klíčem k tomu získat relevantní a vypovídající data. Proto hodnotím zvolené téma jako velmi aktuální a vzhledem k jeho obsáhlosti i jako náročnější.	

Splnění zadání	splněno
<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>	
Práce plně splňuje zadání.	

Zvolený postup řešení	správný
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Tématika byla správně a logicky studentem uchopena. V teoretické části se zaměřuje na oblasti a pojmy sloužící k pochopení celé problematiky, na které pak logicky navazuje v praktické části. V praktické části jsou správně na počátku popsány zákazníci dané společnosti, data, která má společnost o zákaznících k dispozici a zmapována zákaznická cesta s popisem možných interakcí zákazníka se společností. Správně je pak popsán současný proces a metodika měření zákaznické spokojenosti ve společnosti jako základ pro návrhy ke zlepšení a optimalizaci. Velmi přínosné pro opodstatnění svých návrhů je také realizace vlastního průzkumu zákaznické spokojenosti na kamenných prodejnách. K tomuto vlastnímu měření je třeba ale poznamenat, že nelze přímo srovnávat hodnotu NPS, kterou společnost aktuálně dosahuje se zjištěnou hodnotou NPS z vlastního měření na kamenných prodejnách (strana 65) z důvodu, že u stávajícího měření nákupů na e-shopu je dotaz směřován bezprostředně (max. několik dní) po nákupu, pokud zákazník neodpoví, zasílá společnost dotaz znovu, zasílá e-mailem apod. na rozdíl od vlastního měření, kdy byla zvolena jiná forma dotazu skrze sociální síť, odpověď mohla přijít od zákazníka, který uskutečnil nákup již s dlouhým časovým odstupem apod. Ostatní výstupy a závěry z tohoto vlastního měření jsou již zcela namístě a relevantní. Co se týká návrhů na optimalizaci měření spokojenosti v dané společnosti práce správně odkrývá místa, která společnost nemá pokryta, jako spokojenost s nákupem na kamenné prodejně, spokojenost se samotným produktem, po kontaktu se zákaznickým centrem či v rámci poprodejních služeb, jako je proces vyřízení reklamace. Velmi kladně lze také hodnotit, že jednotlivé návrhy měření obsahují i doporučenou metodiku měření či návrhy konkrétních dotazů.	

Odborná úroveň	A - výborně
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Na základě výše uvedeného je patrné, že autor práce pochopil danou problematiku v celé její komplexnosti. Velmi dobře byla také zvolena forma komunikace se zúčastněnými stranami k získání potřebných informací, dat a souvislostí.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	B - velmi dobře
---	------------------------

Posudte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posudte typografickou a jazykovou stránku.
Problematika je v práci popsána srozumitelně a jasně. V práci nejsou žádné zásadní chyby, pouze drobné překlepy.

Výběr zdrojů, korektnost citací

A - výborně

Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce. Charakterizujte výběr pramenů. Posudte, 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.

V rámci teoretické části byly zvoleny relevantní dostupné zdroje a citace odpovídají uvedeným odkazům.

Další komentáře a hodnocení

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.

Vložte komentář (nepovinné hodnocení).

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Uvedte případné otázky, které by měl student zodpovědět při obhajobě závěrečné práce před komisí.

Tato diplomová práce kvalitně mapuje problematiku měření zákaznické spokojenosti, obsahuje dobře vypovídající popis a analýzu současného stavu v dané společnosti týkající se měření zákaznické spokojenosti. Především pak závěry a návrhy na optimalizaci, které autor uvádí, ukazují cestu, kterou se lze reálně vydat.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **B - velmi dobře.**

Datum: 5.6.2020

Podpis:

