



## Online marketing a výzkum zákaznické spokojenosti ve vybrané organizaci

Phuong Anh Pham, 2024

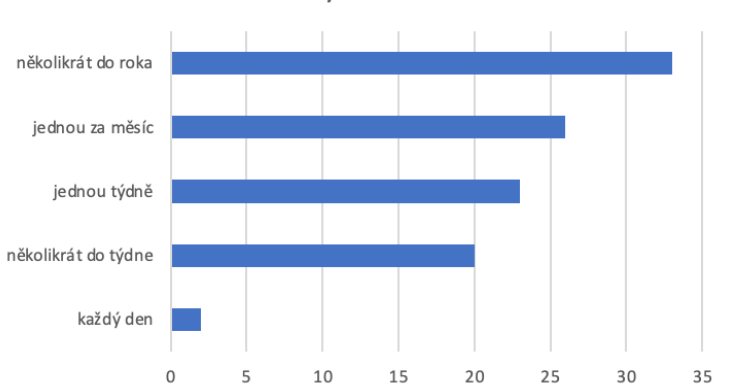
### Abstrakt

Teoretická část se zaměřuje na vysvětlení základních prvků komunikačního mixu a zákaznické spokojenosti. V praktické části práce je představena organizace MADPRG a k hodnocení zákaznické spokojenosti bylo použito kvantitativní šetření prostřednictvím dotazníků. Na základě analýzy získaných dat a výsledků průzkumu byla formulována doporučení s cílem zvýšit zákaznickou spokojenost.

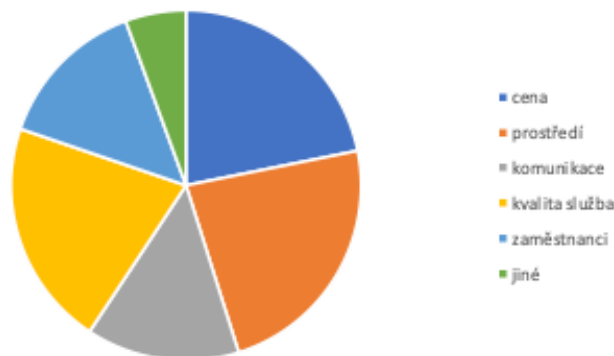
### Abstract

The theoretical part focuses on explaining the basic components of communication mix and customer satisfaction. In the practical part of the thesis, MADPRG organization is introduced and a quantitative survey through questionnaires was used to assess customer satisfaction. In consideration of the analysis of collected data and survey results, recommendations are proffered to enhance customer satisfaction.

Graf 14: Jak často využíváte služeb MADPRG?



Graf 12: Jaké faktory ovlivňují Vaši spokojenost?



Poděkování: Chtěla bych poděkovat vedoucí mé bakalářské práce, Ing. Soně Cupalové, za podnětné rady a odbornou asistenci.