

# Optimalizace věrnostního programu BENU lékárny

## STUDIJNÍ PROGRAM

Řízení rozvojových projektů

## STUDIJNÍ OBOR

Projektové řízení inovací v podniku



## VEDOUcí PRÁCE

Králová Petra, Ing. Ph.D.

## AUTOR PRÁCE

Kristýna Doskočilová

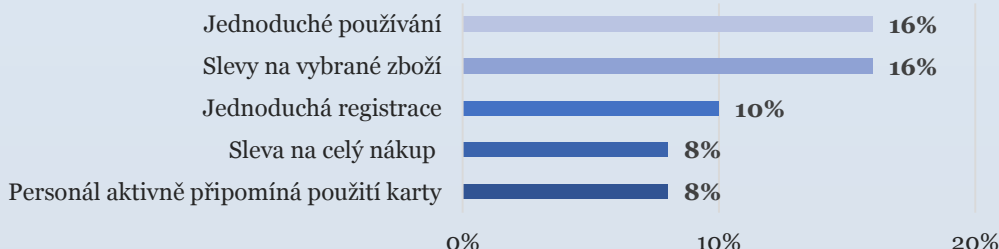
ČVUT v Praze, Masarykův ústav vyšších studií

Akademický rok: 2018/2019

## ÚVOD

Věrnostní program BENU lékárny je sice mezi zákazníky lékáren populární a je dobře strukturován, ale lidé mají s jeho užíváním opakující se komplikace.

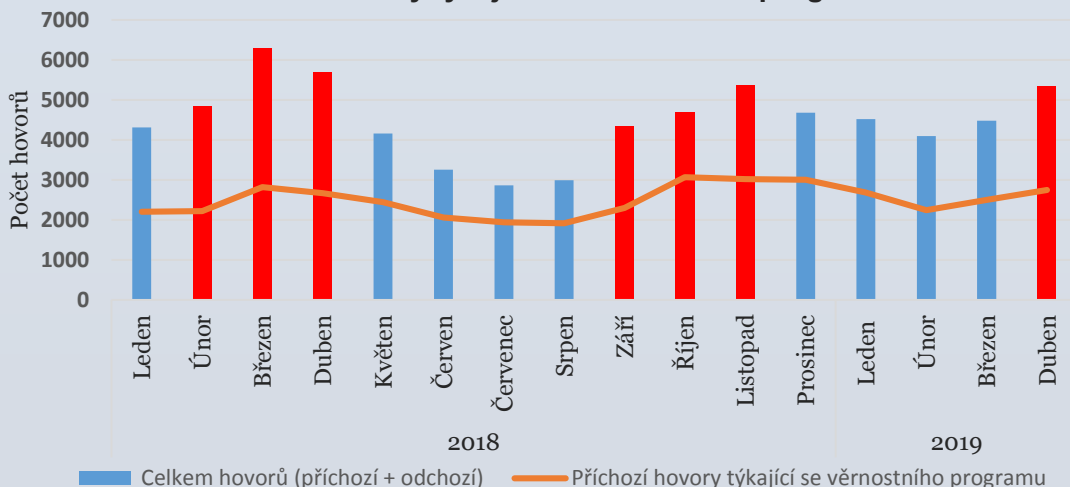
### Co zákazníci nejvíce oceňují na jejich věrnostních kartách?



## CÍL

Cílem diplomové práce je analýza spokojenosti zákazníků s věrnostním programem BENU PLUS, identifikace kritických míst programu a následně návrh jeho optimalizace.

### Příchozí hovory týkající se věrnostního programu

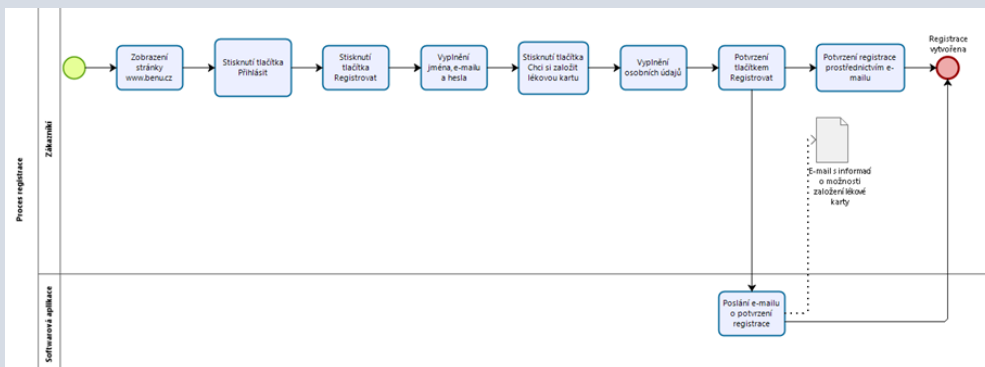


## METODIKA

Výzkum je rozdělen na kvalitativní a kvantitativní. Kvalitativní výzkum probíhal prostřednictvím pozorování výzkumné skupiny (n = 10), která zkoušela klíčové funkce věrnostního programu. Kvantitativní výzkum (n = 8 262) proběhl pomocí dotazníkového šetření.

## ZÁVĚR

Na základě pozorování a následného rozhovoru s výzkumnou skupinou byla stanovena kritická místa programu a navržená optimalizovaná řešení pro veškeré vyskytnuté komplikace. Tyto návrhy jsou též zpracovány do procesních map.



## ENGLISH SUMMARY

**Introduction:** The BENU pharmacy loyalty program is popular among pharmacy customers and is well structured, but people have recurrent complications with its use.

**Aims:** The aim of the thesis is to analyse customer satisfaction with the loyalty program BENU PLUS, to identify critical points of the program and then to design its optimization.

**Methodology:** The research is divided into qualitative and quantitative. Qualitative research was conducted through observation of a research group (n = 10), which tested key loyalty program functions. Quantitative research (n = 8 262) was conducted using a questionnaire survey.

**Conclusion:** Based on the observation and subsequent interview with the research group, the critical points of the program were determined and the optimized solutions for all the complications occurred. These proposals are also processed into process maps.