

CRM

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

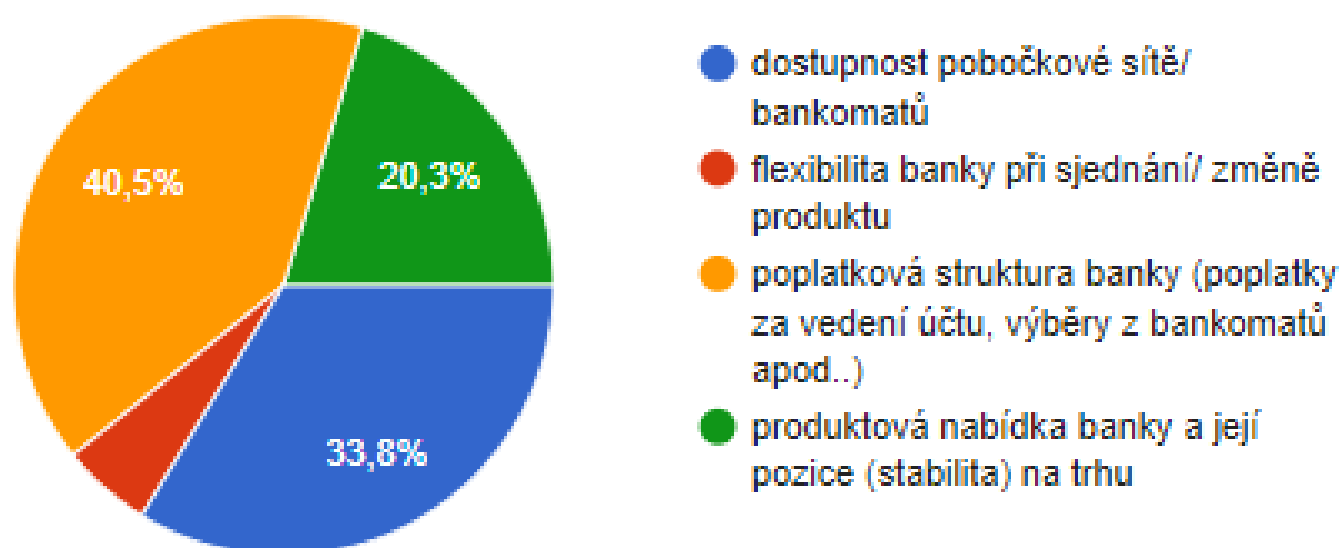
ABSTRACT

Main aim of the theses is to explore contemporary approaches to building customer relationship in selected banks.

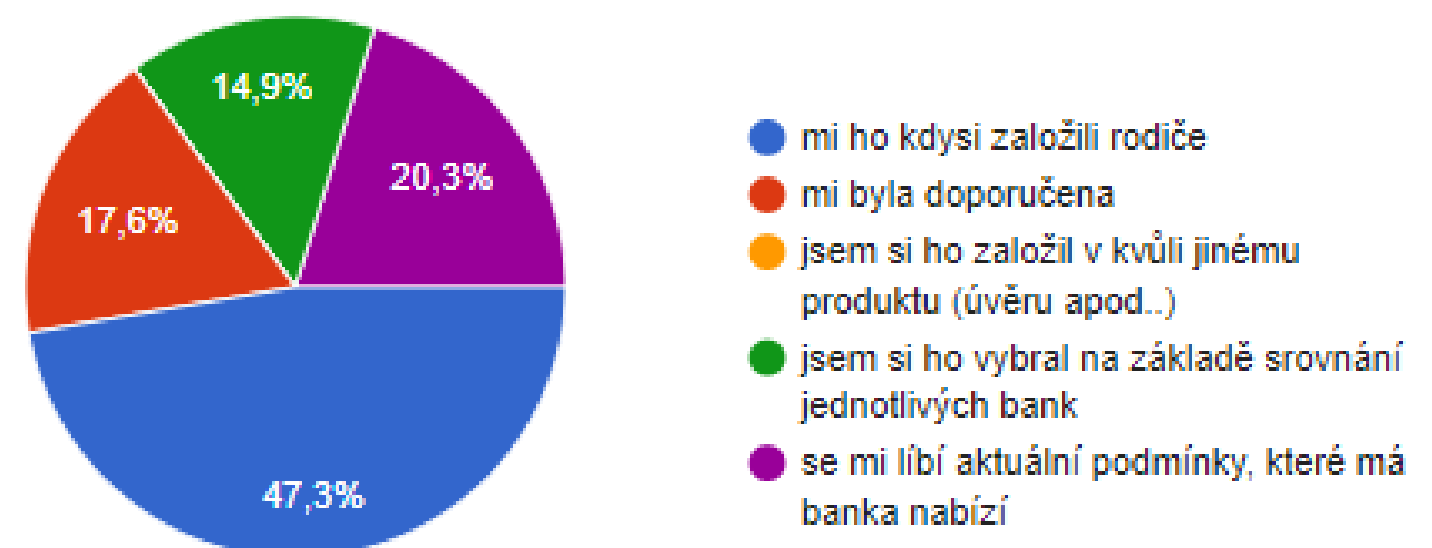
ABSTRAKT

Cílem této práce je prozkoumat současné přístupy k budování vztahů se zákazníky ve vybraných bankovních společnostech.

Nejdůležitější věcí je pro mě v rámci banky



U této banky jsem hlavně, protože



Graf mapuje nejdůležitější kritéria, které klienti zohledňují při výběru své banky. Klienti velkých bank dávají přednost dostupnosti a stabilitě značka, oproti klientele nových bank, kteří se zaměřují zejména na poplatkovou strukturu banky.

Téměř polovina všech respondentů zvolila odpověď, že účet mají proto, že jim ho kdysi založili rodiče. Je to zajímavý ukazatel toho, že lidé většinou nečiní výběr banky na základě objektivního rozhodnutí, ale nechávají volbu na někom jiném.

Na základě dotazníku je patrné, že se potřeby klientů dosti liší a je potřeba přizpůsobit strategii požadavkům klientům. Z provedeného výzkumu můžeme navrhnout možnou strategii pro vybrané banky, které budou přizpůsobeny je jich klientské základně.

AUTOR: JINDŘICH JÄGER
VEDOUCÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE: ING. MARTIN ŠIKÝŘ PH.D.
ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE
MASARYKŮV ÚSTAV VYŠŠÍCH STUDIÍ

2019