

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Budování vztahu se zákazníkem
Jméno autora:	Jindřich Jäger
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Oddělení manažerských studií
Oponent práce:	Ing. Eva Škorňová
Pracoviště oponenta práce:	Oddělení manažerských studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Zadání je průměrně náročné, náročnost odpovídá typu vysokoškolské kvalifikační práce.	

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>	
Cílem práce bylo analyzovat současné přístupy k budování vztahů se zákazníky ve vybraných obchodních společnostech a navrhnout optimální přístup k budování vztahů se zákazníky směřující k dlouhodobé spolupráci a oboustranné spokojenosti. Zadání práce bylo vcelku splněno s využitím elementární formy kvantitativního šetření. Realizované šetření bylo provedeno formou pěti dotazů klientům různých bankovních institucí. Výstupy šetření jsou komentovány, provedeno vyhodnocení a stanovena doporučení pro společnost.	

Zvolený postup řešení	správný
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
V teoretické části definoval autor potřebné pojmy z oblastí budování vztahů se zákazníky, managementu kvality, nástrojů budování vztahů se zákazníky a implementace CRM ve firmách. Pro realizaci praktické části práce si student zvolil dvě bankovní instituce. Jedna je zavedenou bankou s dlouhou tradicí a druhá patří mezi tzv. „nízkonákladové“ banky, nové hráče na finančním trhu. Jako cílová byla zvolena skupina 148 respondentů ve věkovém rozpětí 18 – 30 let. Dotazník obsahuje pouze 5 otázek, které ukazují preference zákazníků a zájem využívat širší spektrum služeb, které banky nabízejí. Závěr práce obsahuje návrhy a doporučení, které mají spíše obecný charakter.	

Odborná úroveň	C - dobře
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Z hlediska odborné úrovně je zpracování bakalářské práce na odpovídající úrovni. Práce obsahuje doporučení, která by mohla být využita v praxi. Problematický je počet otázek v dotazníku, na základě kterých student závěry a doporučení konstruoval.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce

D - uspokojivě

Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.

Slabou stránkou práce je stylistika – občas je text dosti nesrozumitelný (hlavně v praktické části) a občasné pravopisné chyby.

Výběr zdrojů, korektnost citací

C - dobře

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.

Literární přehled práce je po metodické a formální stránce řádně zpracován včetně citací a odkazů na použitou literaturu. Autor prokázal schopnost pracovat s odbornou literaturou. Výběr pramenů je odpovídající.

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.

Oceňuji, že autor vycházel ze znalosti konkrétního prostředí finančních institucí, předložená bakalářská práce je zpracována na požadované úrovni. Odborná a jazyková úroveň práce by měla být propracovanější. Metodika je adekvátní zkoumané problematice. Výstupy a doporučení svědčí o schopnosti autora aplikovat získané teoretické znalosti do praxe.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Autor prokázal, že je schopen tvůrčí práce, text dostatečně naplňuje požadavky kladené na bakalářskou práci.

Otázka:

Realizované šetření se orientuje spíše na výsledky CRM. Navrhněte otázky, které by přímo směřovaly ke zjištění spokojenosti klientů?

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **C - dobře**.

Datum: 25.8.2019

Podpis: