

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno a příjmení diplomanta: **Bc. Kateřina Ryšavá**

Název diplomové práce: **Měření spokojenosti zákazníků ve vybraném podniku**

Diplomová práce se zabývá zjišťováním spokojenosti zákazníků vybrané organizace s vlastním návrhem nového systému měření spokojenosti a loajality zákazníků. Autorka si pro svoji práci vybrala maloobchodní prodejnu Zmeškal, spol. s r. o.

Práce je vhodně a přehledně strukturovaná. Skládá z šesti kapitol, které obsahují seznámení se základními pojmy k dané problematice, možné postupy měření a monitorování spokojenosti a loajality zákazníků, představení společnosti, seznámení se současným stavem měření spokojenosti zákazníků, vlastní průzkum a doporučení směřující ke zlepšení spokojenosti zákazníků. V teoretické části práce jsou obsaženy všechny podstatné informace vztahující se k tématu práce. Největší pozornost je věnována vlastnímu měření a vyhodnocování spokojenosti zákazníků. Autorka si pro danou organizaci zvolila vhodné metody šetření. Výsledky šetření jsou přehledně a srozumitelně prezentovány formou tabulek a grafů. Dotazník, který je součástí přílohy, je dobře formulovaný, jednoduchý, ne příliš rozsáhlý.

Diplomová práce naplňuje cíl práce. Výsledky a doporučení dotazníkového šetření budou pro konkrétní prodejnu v praxi využitelné, rovněž také návrh nového systému měření spokojenosti a loajality zákazníků. Ke zpracování diplomové práce byla využita jak základní literatura vztahující se k danému tématu, rovněž také aktuální zdroje, které přinesly zajímavé poznatky a umožnily autorce proniknout hlouběji do dané problematiky.

Práce splňuje základní požadavky kladené na tento typ prací a proto ji doporučuji k ústní obhajobě a navrhuji klasifikaci výborně nebo velmi dobře podle ústní obhajoby.

Otázky k ústní obhajobě práce:

- Jaké jsou výhody organizace Zmeškal, s r.o. oproti konkurenci v dané obci?
- Jaké jsou podle Vašeho názoru rozdílné trendy v chování zákazníků ve městech a na venkově?

Datum: 2.6.2007

Ing. Eva Pražáková

.....
oponent práce