

Posudek oponenta diplomové práce

Název diplomové práce:

Optimization of Customer Service with Respect to Profitability and Customer Satisfaction: Case study of Hilti

Autor diplomové práce:

Bc. Jiří Jindrák

Cíl diplomové práce:

The Master's thesis focuses on customer satisfaction and its relationship to profitability, which is becoming an increasingly more relevant topic of daily discussion among the managers across all industries. The search for an optimal strategy that would lead to a consequent increase of both could be compared to a search for the "holy grail" or to an invention of the "perpetuum mobile" of business. The overall goal of my thesis is to design a strategy that would have the abovementioned

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE	
Kritéria hodnocení (každé max 10 bodů)	Přidělené body
1. Vymezení cíle a jeho naplnění	10
2. Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	10
3. Náročnost tématu na získávání dalších znalostí či dovedností	9
4. Hloubka a správnost provedené analýzy (ve vztahu k cílům)	10
5. Práce s informačními zdroji a jejich citace	9
6. Logická stavba a členění práce	10
7. Jazyková a terminologická úroveň	9
8. Formální úprava a náležitosti práce, rozsah	10
9. Vlastní přínos k řešené problematice	10
10. Využitelnost výsledků práce v praxi/teorii	10
Celkové bodové hodnocení (max 100 bodů)	97
Výsledná známka	výborně (1)

Celkové zhodnocení práce a otázky k obhajobě:

Mr. Bc. Jindrák Jiří has preceded the profitability model of the customer service and is marketing applicability in an excellent way. I really appreciate his work and his ability to logically analyze the complexity of the problem and his detailed use of the specific internal data. During the whole project he has involved colleagues from the local market organization as well as from other countries therefore the outcome of the master's thesis is applicable in the reality. The author has created a valuable financial and mathematical model that allows the user to test the given hypothesis and see the impact on the financials and customer satisfaction. Moreover I admire the ability to interconnect the profitability model and marketing perspective. All the recommendation are based on relevant data and fit to possible development of the company. All the recommendations were accepted by the top management and are now applied in the real business. The master's thesis has high expertise and high applicability in the real business of the company, therefore I assess the work as excellent.

Jméno oponenta diplomové práce:

Ing. Jan Radil MiM.

Pracoviště oponenta diplomové práce:

Hilti ČR spol. s.r.o. - Marketing Director

Čestně prohlašuji, že nejsem ve spřízněném vztahu k autorovi diplomové práce.

17. leden 2014

podpis oponenta diplomové práce