

Posudek oponenta diplomové práce

Název diplomové práce:

Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků se službami ve vybrané společnosti

Autor diplomové práce:

Bc. Martin Kratochvíl

Cíl diplomové práce:

Cílem práce je zjistit spokojenost zákazníků společnosti Crown Worldwide Movers s.r.o. s relokačními službami a navrhnout doporučení ke zlepšení poskytovaných služeb.

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE	
Kritéria hodnocení (každé max 10 bodů)	Přidělené body
1. Vymezení cíle a jeho naplnění	9
2. Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	9
3. Náročnost tématu na získávání dalších znalostí či dovedností	8
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	9
7. Jazyková a terminologická úroveň	9
8. Formální úprava a náležitosti práce, rozsah	10
9. Vlastní přínos k řešené problematice	8
10. Využitelnost výsledků práce v praxi/teorii	7
Celkové bodové hodnocení (max 100 bodů)	88
Výsledná známka	velmi dobře (2)

Celkové zhodnocení práce a otázky k obhajobě:

Autor diplomové práce se zabývá měřením spojenosti zákazníka ve společnosti Crown. Ve své práci názorně definoval teoretickou část, včetně klíčových cílů a výstupů daného procesu s vazbou na praktické využití. Velmi pozitivně hodnotím zejména bod 1.5.1, který by si mělo připomenout i mnoho zkušených profesionálů. Teoretická část je velmi dobře zvoleným mixem textu a grafické části a v plném rozsahu popisuje danou problematiku. Praktická část rovněž věrně zobrazuje způsob a výstupy procesu měření spokojenosti. Pouze musím konstatovat, že výstupy a použité metody jsou známé pouze relativně úzkému okruhu specialistů. Pro většinu manažerů je problematika vyhodnocování hypotéz a užití SPSS věcí naprosto neznámou. Je proto třeba vzít v úvahu styl a obsah prezentovaných výsledků v závislosti na cílové skupině uživatelů. Kladně hodnotím navržená opatření k nápravě. Vzhledem k profilu respondentů je třeba použít i slovní hodnocení a ne pouze škálu 1 až 5. Otázky k obhajobě: V práci uvádíte, že asijské týmy pokulhávají za západními zeměmi. Z jakého důvodu si myslíte, že se tak děje? Jak si myslíte, že se bude trh relokací dále vyvíjet s ohledem na současnou situaci na trhu?

Jméno oponenta diplomové práce:

Ing. Martin Knaisl

Pracoviště oponenta diplomové práce:

Commercial Director - Cayman Pharma; dříve Business Development Manager CEE - Crown World Mobility

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

18 January 2019

podpis oponenta diplomové práce