

POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Gabriela Š í r o v á

Název diplomové práce: Spokojenost zákazníků vybraného podniku

Cíl práce: identifikovat klíčové faktory spokojenosti zákazníků s poprodejními službami a zjistit jejich spokojenost

Jméno vedoucího diplomové práce: doc. Ing. Jozefína Simová, Ph.D.

	Výborně	Velmi dobře	Dobře	Neprospěl
I. Hodnocení zpracování tématu diplomantem:				
Splnění cíle práce		X		
Volba metod a jejich aplikace při zpracování tématu		X		
Hloubka provedené analýzy		X		
II. Hodnocení struktury a obsahu práce:				
Přehlednost a logická stavba (struktura) práce	X			
Aktuálnost a vhodnost použitých pramenů	X			
Schopnost diplomanta zpracovat získané podklady		X		
Přiměřenost a srozumitelnost závěrů práce		X		
Formulování vlastních názorů diplomantem		x		
III. Hodnocení formy a stylu práce:				
Formální úprava práce (text, tabulky, grafy)	X			
Stylistická úroveň práce		X		
Práce s českou literaturou včetně odkazů a citací	x			
Práce se zahraniční literaturou včetně odkazů a citací		X		
Posouzení výsledku kontroly plagiátorství v IS STAG	Posouzeno bez výhrad			X
	Posouzeno s výhradami			

Vyjádření minimálně v rozsahu 10 řádků k diplomové práci z hlediska splnění jejích cílů, využití metod řešení a návrhů opatření včetně formální úpravy, práce s literaturou a její citace (uveďte na druhou stranu posudku).

Otázky k obhajobě diplomové práce:

1. Na str. 67 uvádíte, že dotazník byl testován na vzorku o velikosti 3000 respondentů. Můžete prosím uvést, co bylo cílem, resp. proč byl testován na tak velkém počtu respondentů?
2. Blíže vysvětlíte postup Kano analýzy.
3. Jaké je stanovisko firmy k opatřením, která navrhuje?

Práci doporučuji - nedoporučuji* k obhajobě. (*nehodící se škrtněte)

Diplomovou práci navrhuji klasifikovat stupněm: velmi dobře

Datum: 19. 4. 2019

.....
Podpis vedoucího diplomové práce



Diplomová práce se zabývá problematikou spokojenosti zákazníků v oblasti poprodejního servisu osobních vozidel. Cílem bylo identifikovat faktory, které značnou mírou přispívají ke spokojenosti zákazníků a navrhnout potřebná zlepšení. Diplomantka dlouhodobě pracuje v této oblasti, podílí se na zjišťování spokojenosti, což se projevilo i ve zpracování této diplomové práce.

Diplomantka v práci vychází jak z osobních zkušeností, tak i z teoretických poznatků týkajících se vymezení konceptu a způsobů měření spokojenosti zákazníků. Teoretická část práce je velmi dobře zpracována, koncepčně strukturována a logicky uspořádána. Diplomantka čerpala z domácích i zahraničních literárních zdrojů. Velmi dobře a detailně je popsána i problematika vztahu výrobce, prodejce, dealera a zákazníka, charakterizován celý zákaznický proces a vztah se zákazníkem a stávající způsob měření spokojenosti zákazníků v síti autorizovaných dealerství výrobce automobilů.

Analytická část diplomové práce vychází z dat získávaných v rámci podnikového šetření spokojeností zákazníků. V práci je jasně zřejmý rozdíl mezi stávající situací šetření a vyhodnocování získaných dat a přínosem diplomantky v této oblasti. Diplomantka zvolila vlastní způsob vyhodnocení dat, který koresponduje s cílem práce. Slabou stránkou práce je nedostatečná statistická analýza dat. Diplomantka dobře identifikovala hlavní atributy spokojenosti zákazníků a navrhla adekvátní opatření pro zvýšení jejich spokojenosti.

Po formální stránce je práce na dobré úrovni, doplněná tabulkami a grafy. Diplomantka pracovala samostatně. Dokázala dobře zvolit koncepční přístup k řešení zadání diplomové práce i využít výsledky v praktických návrzích na zlepšení.