

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Gabriela Šírová

Název diplomové práce: Spokojenost zákazníků vybraného podniku

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

Jméno oponenta diplomové práce: Ing. Jitka Srpová

Oponent: - název firmy:

- pracovní zařazení: v důchodu

kontakt: 485 110 269

	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		

Vyjádření minimálně v rozsahu 10 řádků k diplomové práci z hlediska splnění jejich cílů, využití metod řešení a návrhů opatření včetně formální úpravy (uved'te na druhou stranu posudku).

Otázky k obhajobě diplomové práce:

1. Vysvětlíte vztah mezi spokojností zákazníka, důvěrou a loajalitou.

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

Diplomovou práci navrhuji klasifikovat stupněm: výborně

Datum: 7. 5. 2019

Podpis oponenta diplomové práce



Cílem diplomové práce je identifikovat oblasti zvýšení spokojenosti zákazníků týkající se poprodejních služeb.

Diplomantka ve své práci vychází z teoretických poznatků i vlastních praktických zkušeností z hodnocení spokojenosti v servisní síti dealerství automobilového průmyslu. Celkové pojetí práce je velmi zdařilé včetně výběru literatury. Velmi dobře je popsán i výklad metodik zjišťování spokojenosti. Předností práce je vysoká úroveň využití existujících podnikových dat a jejich zpracování.

Diplomantka prokázala schopnost pracovat s objektivními daty a využít získané poznatky v praktickém návrhu opatření na zvýšení spokojenosti zákazníků.

Formální a stylistická úroveň práce je velmi dobrá. Práci doporučuji k obhajobě.