



POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Zuzana Juřicová

Název diplomové práce: Faktory určující spokojenost zákazníků

Cíl práce: vymezit faktory určující spokojenost zákazníků prodejen společnosti REPLICA a navrhnout opatření vedoucí k jejich zlepšení

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	

Otázky k obhajobě diplomové práce:

V čem vidíte silné a slabé stránky spokojenosti zákazníků prodejen firmy REPLICA?

Práci doporučuji k obhajobě.

Diplomovou práci navrhuji klasifikovat stupněm: výborně

Datum: 26. 5. 2011

.....
Podpis vedoucího diplomové práce





Další hodnocení a připomínky k diplomové práci uveďte, prosím, na druhou stranu posudku.

Diplomantka pracovala velmi dobře a samostatně. Velmi dobře zpracovala teoretická východiska pro vymezení a měření spokojenosti zákazníků. Za tímto účelem realizovala marketingový výzkum, kde prokázala schopnost potřebná data získat i vyhodnotit. Získané poznatky využila ve svých návrzích a doporučeních pro zlepšení spokojenosti zákazníků i zvýšení prodeje. Její návrhy jsou reálné a realizovatelné.

Práce je po formální i stylistické stránce na vysoké úrovni. Diplomantka prezentované poznatky velmi dobře doplnila obrazovým materiálem a grafy.

