



## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2012/2013

**Jméno studenta:** Adam Petrák  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management  
**Téma bakalářské práce:** Řízení vztahů se zákazníkem a jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti podniku

**Hodnotitel – vedoucí práce:** Ing. Mgr. Petra Skálová, Ph.D.

**Kritéria hodnocení:** (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)

	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní část)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Do Portálu ZČU byl zadaný tento výsledek kontroly plagiátorství<sup>1</sup>:**

Posouzen - není plagiát	<input checked="" type="checkbox"/>
Posouzen - podezřelá shoda	<input type="checkbox"/>
Posouzen - je plagiát	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:<sup>2</sup>

**výborně**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>3</sup>**

Autor v předložené bakalářské práci nejprve teoreticky seznámil s podstatou a významem řízení vztahů se zákazníky (CRM). Následovala charakteristika AAA Energie, s. r. o., jež se zaměřuje na prodej elektrické energie a která se stala předmětem hodnocení vztahů se zákazníky. Autor zde provedl i analýzu jednotlivých zákazníků v závislosti na jejich segmentaci. Významnou částí práce se stala kapitola 3 - Současný stav CRM ve společnosti, kde došlo ke zhodnocení úrovně CRM na základě názorů zákazníků. Na základě výše uvedených rozborů byla zpracována SWOT analýza, jejíž závěrečné strategie ve formě doporučení pro oblast CRM byly shrnuty do 4. kapitoly. Návrhy na

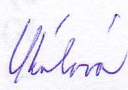


zlepšení oblasti CRM byly podrobně rozpracovány na str. 29 - 46 a zároveň zde bylo uvedeno zhodnocení jejich efektivity pro daný podnik a posílení jeho konkurenceschopnosti. Z obsahového hlediska by bylo vhodné stanovit cíl práce již v jejím úvodu a nevymezovat zde jen její předmět. V teoretické části bych doporučila využívat více literárních zdrojů a čerpat i ze zahraniční literatury. Celkově lze práci označit za zdařilou s konkrétními přínosy pro praxi.

#### Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě<sup>4</sup>:

- 1/ Kde shledáváte příčiny krátkého životního cyklu zákazníka pro danou organizaci? (viz str. 27)
- 2/ Vysvětlíte obsah přílohy A.
- 3/ Jaký konkrétní software byste uvedené společnosti doporučil využít pro uplatnění Vámi navrhovaných změn?

V Plzni, dne 15. 5. 2013

  
Podpis hodnotitele

#### Metodické poznámky:

<sup>1</sup> Označte výsledek kontroly plagiátorství, který jste zadal/a do Portálu ZČU a odůvodněte níže při odůvodnění klasifikačního stupně.

<sup>2</sup> Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

<sup>3</sup> Stručně zdůvodněte navrhovaný klasifikační stupeň, odůvodnění zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

<sup>4</sup> Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.

Posudek na **DP a BP** odevzdejte **nejpozději do 20. 5. 2013** spolu s prací na sekretariát KPM.

Posudek musí být opatřen **vlastnoručním podpisem modře** (pro rozeznání originálu).