

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
FAKULTA LOGISTIKY A KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ

HODNOCENÍ OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Vlastimil Cigoš

Oponent bakalářské práce: Ing. Martin Hart, Ph.D.

Akademický rok: 2011/2012

Téma bakalářské práce: CRM – Customer Relationship Management ve vybrané organizaci a jeho zhodnocení

Kritéria hodnocení:		Stupeň hodnocení podle ECTS					
		A	B	C	D	E	F
1	Náročnost tématu práce		X				
2	Splnění cílů práce		X				
3	Teoretická část práce		X				
4	Praktická část práce		X				
5	Formální úprava práce		X				

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem **X**) v příslušné úrovni.

Celkové slovní hodnocení bakalářské práce:

Předložená bakalářská práce má rozsah 61 stran uceleného textu a 10 stran příloh. Práce je rozdělena na dvě části, a to na část teoretickou a část praktickou. Řešená problematika spadá do oblasti středně obtížné, kdy se jedná o analýzu jednotlivých funkčních oblastí podniku ve vztahu k CRM a následný návrh zlepšení. V teoretické části jsou vyloženy pojmy malé a střední podnikání, CRM, Paretovo pravidlo. Dále je uvedena kapitola, které pojednává o postupu vytváření strategie vztahů se zákazníky. **Chybí uvedení analyticko-exaktní metody „Marketingový výzkum“, jež je následně aplikována v praktické části.**

V praktické části autor stručně představila společnost, jež je výrobcem podlah. Jádrem praktické části je provedená analýza jednotlivých funkčních oblastí podniku ve vztahu k

CRM. Je proveden marketingový výzkum napříč 300 odběrateli s cílem získání údajů, pro následné nastavení optimálního systému CRM společnosti. Na základě provedených analýz autor navrhuje pořízení softwarového produktu, jenž by ošetřil potřeby CRM systému společnosti. Byly stanoveny hlavní parametry CRM systému a proveden jednoduchý výběr dodavatelů systému. **V praktické části by neměl být obecný popis aplikované metody, viz marketingový výzkum.**

V závěrečné kapitole autor shrnuje současný stav společnosti Rival Floor, s.r.o., ve vztahu k systému CRM, stručně shrnuje praktickou část a návrh zlepšení s uvedením možných přínosů pro společnost Rival Floor, s.r.o.

Předloženou bakalářskou práci navrhuji k obhajobě s klasifikací B – velmi dobře. Autor splnil všechny zásady a cíle stanovené v zadání této bakalářské práce.

Otázky k obhajobě bakalářské práce:

1. Definujte pojem „Demand Management“. Jak by jste propojil systém řízení poptávky se systémem CRM?
2. Jaké jsou základní fáze nákupu? Jaké znáte exaktní metody výběru a hodnocení dodavatelů?

Klasifikace oponenta bakalářské práce: **B – velmi dobře**

V Uherském Hradišti dne 27. 5. 2012

.....
podpis oponenta bakalářské práce

A - výborně	B – velmi dobře	C - dobře	D - uspokojivě	E - dostatečně	F - nedostatečně
-------------	-----------------	-----------	----------------	----------------	------------------