



## Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

**Martina Horká**

oponent BP:

**Ing. Hana Brišová**

Ak. rok:

**2011/2012**

Téma BP:

**Budování zákaznické věrnosti ve firmě Fatra**

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	6
2	Splnění cílů práce	5
3	Teoretická část práce	6
4	Praktická část práce (analytická část)	5
5	Praktická část práce (řešící část)	5
6	Formální úroveň práce	7
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>34</b>

### Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	<b>nesplněno</b> (odpovídá stupni „F“ podle ECTC)
1 – 2 body	<b>splněno pouze na úrovni základních požadavků</b> (odpovídá stupni „E“ podle ECTS)
3 – 4 body	<b>splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky</b> (odpovídá stupni „D“ podle ECTS)
5 – 6 bodů	<b>splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky</b> (odpovídá stupni „C“ podle ECTS)
7 – 8 bodů	<b>splněno zcela bez výhrad</b> (odpovídá stupni „B“ podle ECTS)
9 – 10 bodů	<b>splněno nadstandardně</b> (odpovídá stupni „A“ podle ECTS)

### **Připomínky k práci:**

Tato BP řeší problematiku věrnostních programů a vztahů se zákazníky. Ve svém úvodu autorka popsala, čím se chce zabývat. Zapomněla však jasně definovat cíl práce.

Teoretická část je přehledně zpracována, obsahuje údaje o zákazníkovi, věrnostní programy, charakteristiku B2B trhů, marketingovou komunikaci a analýzy. Domnívám se však, že analýza SLEPT a Porterova analýza konkurence nejsou pro danou problematiku vhodné.

Praktická část příliš obsáhle popisuje společnost Fatra a její produkt hydroizolační fólie, jejichž zhodnocení jsou shrnuty ve SWOT analýze. Dále je provedena PESTLE analýza společnosti a Porterova analýza konkurence. Pro závěrečnou část práce je důležitá analýza marketingové komunikace firmy Fatra a jejího konkurenta. Těžiště práce je v kapitole 10 Charakteristika současné situace věrnostních programů a návrh věrnostního programu, který je založen na bodovém hodnocení zákazníků a následném odměňování.

Rozsah závěrečných doporučení ve formě dvou návrhů (bodový systém a jeho následné odměňování) se mně jeví jako nedostačující.

### **Otázky k obhajobě:**

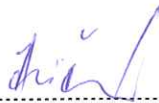
1. Jak přispěly analýzy SLEPTE a Porterova analýza k vytvoření věrnostního programu, který navrhuje bodové hodnocení nejlepších zákazníků a následné odměňování?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

X

Práce nesplňuje kritéria pro obhajobu BP (minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body).

Ve Zlíně dne: 16.5.2012

  
-----  
podpis hodnotitele BP