



## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2023/2024

**Jméno studenta:** Jakub Drahekoupil  
**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 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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>:

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

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

**výborně**

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

Student se ve své bakalářské práci zaměřil na řízení vztahů se zákazníkem (CRM) a hodnocení jeho významu pro posílení konkurenceschopnosti podniku. V teoretické části, kde byly uvedeny základní pojmy související s touto oblastí, autor využil zejména zdroje dostupné v českém jazyce. Následně zpracoval praktickou část, ve které posuzoval CRM v e-shopu Extraprodukty.cz., který se zabývá prodejem příslušenství k mobilním telefonům. Zabýval se hodnocením vývoje e-shopu od jeho vzniku v roce 2020 do současnosti. Podnikovou situaci v oblasti CRM srovnával s nejvýznamnějšími konkurenty, jejichž přístupy následně shrnul do přehledné tabulky. V bakalářské práci provedl analýzu



jednotlivých zákaznických informací, které byly získány pomocí rozboru reklamací a vrácení zboží, nástrojů Google Ads, Google Analytics a Heureka. Na závěr zpracované analýzy uvedl návrhy na zlepšení současné situace podniku v oblasti CRM. Celkem odvodil pět konkrétních doporučení ke zlepšení současného stavu CRM, která doplnil o jejich finanční vyčíslení. Předložená bakalářská práce byla vhodně zpracována. Z formálního hlediska lze vytknout jen chybějící označení měn u zpracovaných grafů. Student prokázal schopnost analýzy hodnocených dat v dané oblasti. Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě.

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

Jaké hlavní faktory mohou ovlivnit současnou i budoucí poptávku po produktech hodnoceného e-shopu a také věrnost zákazníků vůči firmě?

Jaká je vytíženost a časová náročnost činností pracovníků e-shopu?

Jak přistupuje majitel firmy k vašim návrhům? Plánuje je využít?

V Plzni, dne 8. 1. 2024

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 navržený klasifikační stupeň, odůvodnění zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

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



---

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 navržený klasifikační stupeň, odůvodnění zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

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