

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut ekonomických studií

Martin Kuš

**Trojí pohled na zákaznické věrnostní
programy**

Bakalářská práce

Praha 2011

Abstrakt

Tato bakalářská práce popisuje mechanismus zákaznických věrnostních programů z několika perspektiv. Práce si vytyčuje několik hlavních cílů. Prvním cílem je seznámit čtenáře s problematikou věrnostních programů v kontextu marketingové praxe. Dalším cílem je popsat dopad věrnostních programů na firmy a jejich zákazníky pomocí mikroekonomické teorie. Třetím cílem je porovnat závěry teoretických modelů s výsledky relevantních empirických analýz. Posledním cílem je představit věrnostní programy z experimentálního úhlu pohledu - jako problém principála a agenta - a vyvodit závěry z celé práce.