

# ABSTRAKT

**Název práce:** Výzkum spokojenosti zákazníků firmy ePojisteni.cz s.r.o. s využitím metody Net Promoter Score.

**Cíle práce:** Cílem práce je provést výzkum spokojenosti a loajality zákazníků s firmou ePojisteni.cz s.r.o. a navrhnout taková opatření, která by vedla ke zvýšené spokojenosti a loajalitě jak na straně zákazníka, tak na straně společnosti ePojisteni.cz s.r.o.

**Metody:** Spokojenost a loajalita byly měřeny pomocí metody Net Promoter Score. Jedná se o nástroj, který umožňuje rychlé měření zákaznické loajality. Otázka: „Jak pravděpodobné je, že nás doporučíte svým známým?“ byla zaslána 400 respondentům. Tato otázka byla ještě rozšířena o slovní ohodnocení. Na některé nedostatky jsem pak hledala řešení společně s produktovým manažerem společnosti.

**Výsledky:** Společnost ePojisteni.cz s.r.o. je zprostředkovatelem pojištění pro české pojišťovny. Výsledek měření metodou Net Promoter Score je příznivý. Zákazníci jsou s touto firmou velice spokojeni a jsou vůči ní loajální. V druhé části výzkumu upozornili zákazníci na některé nedostatky.

**Klíčová slova:** loajalita, pojištění, pojistná smlouva, pojistník, pojistitel, pojišťovna, makléř, zprostředkovatel, metoda, analýza.