

POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Štěpánka Pokorná

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

Cíl práce: 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.

Celková náročnost práce:

Podprůměrné

Průměrné

Nadprůměrné

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

Stupeň splnění cíle práce	dobře
Samostatnost při zpracování tématu	dobře
Logická stavba práce	dobře
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	nevyhovující
Adekvátnost použitých metod	velmi dobře
Hloubka tématické analýzy, vlastní přínos diplomanta	velmi dobře
Úprava práce	nevyhovující
Stylistická úroveň, jazyk	dobře

Praktická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

průměrná

nadprůměrná

Hodnocení

Autorka si pro svůj výzkum zvolila poměrně novou standardizovanou metodu. Ta v jejím případě vychází ze zkušenosti zákazníků s firmou ePojisteni.cz s.r.o. a měří jejich ochotu na základě této zkušenosti dále doporučovat služby společnosti. Více než spokojenost zákazníka je tedy sledována míra loajality zákazníků, byť ta je pochopitelně spokojeností podmíněna.

Úroveň práce odpovídá spíše nárokům kladeným na bakalářskou, nežli diplomovou, práci. Jako nevyhovující v tomto smyslu hodnotím zejména práci s literaturou. Nedbalá je také úprava práce – viz Připomínky.

Připomínky

Způsob citování použitých literárních zdrojů není jednotné. Pro přímé citace využívá studentka poznámkový aparát, pro nepřímé citace nikoliv. Někdy jsou citáty osob zvýrazněny kurzívou, někdy nikoliv (např. vyjádření Judr. Ing. Samohýla na s. 62). Za nepřímé citace autorka chápe i definice či vymezení pojmů, kde však autorka cituje doslova (např. s. 24). Některé údaje pak autorka necituje vůbec - viz otázka č. 1 k obhajobě. Za největší problém však považuji fakt, že seznam literatury obsahuje publikace, ze kterých autorka necituje, nebo není jasné, kde. Jedná se dokonce o většinu autorů (Bednarčík, Čáslavová, Dědková a Honzáková, Foret, Heczková, Hesková, Horovitz, Janečková

a Vašítková, Kozel, Malý, Svobodová, Vašítková, Zamazalová, Zbořil, Zeithamlová) - viz otázka č. 2. Autorka cituje jediný tištěný zahraniční zdroj. Přitom metoda NPS pochází ze zahraničí a byla využita v řadě publikovaných výzkumech.

Úprava práce není dobrá. V textu chybí či přebývají písmenka, chybí či přebývají mezery a čárky ve větách. V celém textu práce jsou nepochopitelně střídány velikosti odstavců (0 bodů, 6 bodů, 12 bodů). Příkladem též strana 24.

Text je chvíli zarovnan do bloků, jinde doleva apod. Příkladem budiž strana 48. Navíc v označení sledovaných skupin („propagátorů, pomluvačů a kritiků“) střídavě používá velká i malá písmena.

Některé věty nejsou stylisticky správně. Většinou se jedná spíše o autorčinu nepozornost (např. „Stížnosti zákazníků mohou mít různých charakter“ apod.). Někdy chybí celá slova („Majitel domu si nechá svou nemovitost.“), jindy slova naopak přebývají („Jediným řešením v tomto případě je, aby byli specialisté, kteří s klienty hovoří, byli důkladnější...“ nebo „... aby bylo měření obsáhlo různé věkové kategorie“ apod.).

Kapitola 7.1 svým zaměřením patří do metodologické části práce, nikoliv do výsledkové.

Některé výtky zákazníků nejsou, po mém soudu, autorkou zcela pochopeny nebo jsou špatně interpretovány. Například výtka „Nepříjemné až překvapující je následné zdražení pojistného bez uvědomění klientům po roce pojištění“. Autorka práce zde pouze vysvětluje, proč jsou pojistky zvyšovány, ale už nijak nekomentuje absenci uvědomění klientů o plánovaném zdražení. Přitom právě na to si tento klient stěžuje. Podobně na výtku zákazníka „...Jen nechápu, proč musí být pojistné limity tak vysoké.“ autorka poskytuje vysvětlení výše limitů ve své DP, aniž by se zamyslela nad tím, jak tuto informaci předat zákazníkům, aby i oni si uvědomili nutnost zvýšení limitu. Přesto v Závěru své práce autorka píše, že „samozřejmě přidala své návrhy a doporučení pro budoucí rozvoj společnosti“ – viz otázka č. 3

Otázky k obhajobě:

- 1) Z jakého zdroje jste čerpala informaci o tom, že „každý nespokojený zákazník sděluje svou zkušenost nejméně deseti dalším“ (s.25) a proč zdroj této informace není v práci uveden?
- 2) Z kolika zdrojů jste ve skutečnosti čerpala při rešerši odborné literatury?
- 3) Jakými konkrétními opatřeními by se zákazníci mohli včas dozvědět o navýšení limitů pojistného?“

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: **dobře – nevyhovující** v závislosti na průběhu obhajoby

V Praze dne 3. 1. 2013

.....
Mgr. Jan Šíma