Analýza spokojenosti a loajality zákazníka s výrobky Bochemie a Lybar

Bakalářská práce má 38 stran a 2 přílohy. Je rozdělena do 5 kapitol v souladu se zadáním.

Druhá kapitola, nazvaná Teoretická východiska, je pojata ze široka a dosti obecně. Nejsou v ní ale vzorce, použité v kapitole 4.4 při hodnocení spokojenosti zákazníka; tam autorka používá jen slovní popis. Vykytuje se tam (s.31) také termín hodnocení spokojenosti výrobku-výrobek nemůže být spokojen/nespokojen.

Ve třetí kapitole je průzkum spokojenosti s produkty společnosti Bochemie a.s. a to podle dosud užívané metodiky. U každé z otázek pro respondenty je uveden v tabulce počet odpovědí na nabízené alternativy s hezkým grafickým znázorněním na histogramu a koláčovém grafu. Obrázky a odpovědi jsou obsahle a dobře komentovány. To nebyvá časté a je potřeba ocenit. Kapitolu považuji vůbec za velmi vhodně zařazenou a způsob zpracování je výborný. Je dobrým východiskem k následné čtvrté kapitole, kde autorka nabízí vlastní alternativu k dosud zaběhnutému podnikovému standardu.


V Závěru jsou shrnuty vlastní přínosy a získané poznatky.

Autorka prokázala velkou samostatnost, podle dostupných informací jí také v podniku věnovali dobrou péči, zajímali se o její práci a byli vstřícní. Domnívám se, že autorka prokázala, že je schopna aplikovat získané teoretické poznatky, jakož i dostudovat nové, potřebné informace. K vypracování práce přistupovala zodpovědně. Získané poznatky budou jistě inspirativní pro podnik Bochemie a.s.

Hodnocení práce: výborně

V Ostravě dne 13.5.2013

[Podpisek] Prof. RNDr. Josef Tošenovský, CSc.