

## Hodnocení oponenta diplomové práce

Autor práce	<b>Bc. Žaneta Reková</b>
Název práce	<b>Budování a řízení vztahu s držiteli kreditní karty Raiffeisenbank, a.s.</b>
Obor/forma studia	<b>MK KS</b>
Akademický rok	<b>2012/2013</b>
Autor posudku	<b>PhDr. Dagmar Weberová, Ph.D.</b>

Hodnocený parametr	Váha	Hodnocení
1 Naplnění tématu a rozsah práce	40	<b>a</b>
2 Nastavení cílů a metod práce	30	<b>a</b>
3 Úroveň teoretické části práce	50	<b>a</b>
4 Úroveň analytické části práce	50	<b>a</b>
5 Úroveň projektové části práce	50	<b>a</b>
6 Splnění cíle práce	60	<b>a</b>
7 Struktura a logika textu	40	<b>a</b>
8 Kvalita zdrojů a práce s nimi v textu	30	<b>b</b>
9 Inovativnost, kreativita a využitelnost návrhů	20	<b>a</b>
10 Jazyková a formální úroveň práce	20	<b>a</b>
<b>Návrh hodnocení dle váženého průměru</b>	<b>1,05</b>	<b>A</b>

### Připomínky a hodnocení práce:

Autorka si stanovila za cíl svojej diplomovej práce analyzovať súčasnú situáciu v oblasti CRM, direct marketingu, databázového marketingu a marketingovej komunikácie a následne vypracovať návrh procesu riadenia vzťahov s držiteľmi kreditnej karty Raiffeisenbank. Teoretická časť je spracovaná na dobrej úrovni, autorka čerpá z relevantných zdrojov. Napriek skutočnosti, že autorka využila vo svojej práci „len“ sekundárne zdroje, odvieďla v oblasti analýz, vrátane komparatívnej analýzy, množstva dát veľa práce. Autorkou navrhnuté kampane vykazujú silný aplikačný potenciál a môžu znamenať pre banku obrovský prínos. Prácu dopĺňa bohatá a kvalitne spracovaná príloha. Prácu odporúčam na obhajobu.

### Otázky k obhajobě:

1. Aký je podľa Vás hlavný prínos CRM v oblasti rozvíjania lojálnych vzťahov s klientmi banky?
2. Do akej miery umožňujú získané údaje o klientovi predpovedať jeho správanie v oblasti využívania kreditnej karty?
3. Súhlasíte s tvrdením odborníkov, že až 50% úspechu pri budovaní CRM závisí od zamestnancov organizácie a ich prístupu? Vidíte v tejto oblasti rezervy?

**Ve Zlíně dne 11. května 2013**

**Podpis:**