

POPISNÝ SOUBOR ZÁVĚREČNÉ PRÁCE

Autor: Bc. Petr Špringl

Název závěrečné práce: Zavedení CRM systému ve firmě

Název závěrečné práce ENG: CRM implementation in a company

Anotace závěrečné práce: Tato práce se zabývá analýzou a návrhem zlepšení v oblasti řízení vztahů se zákazníky ve firmě. Je zde rozebrána problematika týkající se řízení vztahů se zákazníky a CRM systémů včetně jejich zavádění. Výrazná část práce se zabývá analýzou současného CRM v konkrétní firmě a na základě této analýzy identifikuje její nedostatky a navrhuje možná řešení vedoucí ke zlepšení.

Anotace závěrečné práce ENG: This thesis deals with analysis and proposal of improvements in area of customer relationship management in a company. There is a theory about customer relationship management and about CRM systems including its implementing. Most of the thesis deals with analysis current state of CRM in a concrete company. There are presented its main drawbacks and proposals heading for improvements.

Klíčová slova: marketing, řízení vztahů se zákazníky, CRM, zákazník, systém

Klíčová slova ENG: marketing, customer relationship management, CRM, customer, system

Typ závěrečné práce: bakalářská práce

Datový formát elektronické verze: pdf

Jazyk závěrečné práce: čeština

Přidělovaný titul: Bc.

Vedoucí závěrečné práce: doc. Ing. Vladimír Chalupský, CSc., MBA

Škola: Vysoké učení technické v Brně

Fakulta: Fakulta podnikatelská

Ústav / ateliér: Ústav financí

Studijní program: Ekonomika a management

Studijní obor: Daňové poradenství