

# VZTAHOVÝ MARKETING A CRM



**SILESIAN  
UNIVERSITY**  
SCHOOL OF BUSINESS  
ADMINISTRATION IN KARVINA

**Ing. Radka Bauerová, Ph.D.**

Seminář č. 1

27. 9. 2023

# CÍLE SEMINÁŘE

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

1. Seznámení se s požadavky na absolvování předmětu
2. Získání informací k vyhotovení seminární práce - požadavky, struktura, termíny odevzdání, formální úprava
3. Rozdělení studentů do týmů



# ZÁKLADNÍ INFORMACE

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Vyučující seminářů: Ing. Radka Bauerová, Ph.D.  
Kancelář: B 301  
E-mail: bauerova@opf.slu.cz  
**Konzultační hodiny:** středa 12:15 – 13:00 a 14:15 – 16:15

Konzultační hodiny mohou po předchozí domluvě (e-mail, chat v Teamsech) proběhnout také prostřednictvím MS Teams – tým



## **Jaký bude obsah seminářů?**

Diskuze k případovým studiím a vypracovaným úkolům. Procvičování znalostí z přednášek pomocí testových cvičení. Prezentování semestrální práce s následnou diskuzí.

---

# INFORMACE K HODNOCENÍ V PŘEDMĚTU



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**Účast na seminářích:** minimálně 60 %, možnost získání bodů za zpracované a oddiskutované případové studie a úkoly

**HODNOCENÍ: až 8 BODŮ**

**Účast na přednášce odborníka z praxe**

**HODNOCENÍ: až 2 BODY**

**Zpracování a prezentace semestrální práce**

**HODNOCENÍ: 30 BODŮ**  
(max. 15 bodů za SP, max. 15 bodů za prezentování)

**Písemná zkouška**

**HODNOCENÍ: 60 BODŮ**

Celkově možnost získat 100 bodů, pro úspěšné absolvování předmětu  
nutno získat minimálně **60 bodů**.



# SEMESTRÁLNÍ PRÁCE



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA

**Téma SP:** Využití softwaru HubSpot pro řízení e-mailové komunikace ve fiktivní firmě

**Tým:** po 3 studentech

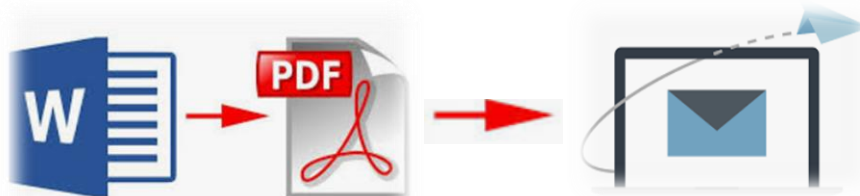
**Odevzdání:** elektronicky v **PDF do IS** → odevzdávárna „Seminární práce“. SP odevzdává pouze jeden člen z týmu! Práci pojmenujte zkratkou SP, kódem předmětu a příjmením členů týmu, kteří se na SP **aktivně** podíleli

➤ například takto: SP\_VMC\_Holmes\_Watson\_Hudsonová\_Adlerová

**Požadavky:** formální úprava a obsah semestrální práce je upřesněn v dokumentu umístěném v IS v interaktivní osnově v prvním výukovém týdnu

**Termín odevzdání SP: 31. 12. 2023**

**Termín prezentace SP:** na posledních třech seminářích se bude konat závěrečná prezentace hlavních poznatků ze semestrální práce a **diskuze**.



# STRUKTURA SEMINÁRNÍ PRÁCE



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Titulní strana

Obsah

Úvod

1. **Teoretická východiska** (v první kapitole bude krátká rešerše k výhodám, nevýhodám a krokům implementace systému CRM do chodu firmy)
2. **Představení fiktivní společnosti**
3. **Představení realizované e-mailové komunikace**
4. **Výsledky** (report výsledků realizované e-mailové komunikace a analýza provedeného marketingového průzkumu)
5. **Zhodnocení úspěšnosti realizované e-mailové komunikace** (+ v této kapitole bude také zhodnocení možností použitého softwaru a jeho funkčnosti)

Závěr

Seznam použitých zdrojů a literatury

Přílohy (nepovinné)



Při psaní SP využijte **šablonu pro SP**, kterou máte umístěnou v interaktivní osnově v IS.

# DŮLEŽITÉ TERMÍNY VZTAHUJÍCÍ SE K SEMINÁRNÍ PRÁCI

---

Termín nahlášení týmů a vybraných témat:  
**na semináři do 25. října**

Termín odevzdání SP:  
**31. prosince 2023**

Termín obhajoby SP:  
**6., 13. a 20. prosince 2023 dle harmonogramu, který bude  
zveřejněný 27. října v IS**



# ÚKOLY NA PŘÍŠTÍ SEMINÁŘ

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

1. Z přednášky si **zopakujte problematiku marketingu a jeho vývojových změn** – zaměřte se **hlavně na model 6 trhů**
2. Vytvořit si tým, ve kterém budete zpracovávat SP – pokud jste tak zatím neučinili





# MOUDRA K ZAMYŠLENÍ

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

*„Nehledejte zákazníky pro své produkty, vyhledejte produkty pro své zákazníky.“*

- Seth Godin

*„Budeme-li důsledně překonávat očekávání zaměstnanců, budou trvale překonávat očekávání našich zákazníků.“*

- Shep Hyken

*„Trvá 20 let, než si vybudujeme reputaci a pět minut než ji zničíte. Pokud se nad tím zamyslíte, budete dělat věci jinak.“*

- Warren Buffett



# KRÁTKÁ DEBATA NA ZÁVĚR

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ





SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

---

Děkuji za pozornost



Máte dotazy?

