

Posudek oponenta DP

Název: **Komunikační strategie v telemarketingu**

Autorka: Bc. Patrik Donée

Diplomová práce Patrika Donée se soustřeďuje na tematiku telemarketingu se zaměřením na „analýzu komunikačních strategií operátorů, použitou při dialogích s klientem.“ (s. 10). Teoretické ukotvení práce zakládá autor především na textech Santlerové (Telemarketing v praxi, 2007) a Kořenského a kol. (Komplexní analýza komunikačního procesu a textu, 2013). Text diplomové práce je rozdělen na teoretickou a praktickou část. V teoretické části autor vymezuje základní koncepty (marketing, telemarketing ad.), věnuje se popisu struktury komunikačního aktu, velkou pozornost věnuje popisu verbální komunikace a zvukové stránky jazyka, zmiňuje problematiku psychologie komunikace a konečně se zaměřuje také na komunikační strategie (s. 29-33). Praktická část obsahuje především popis obsahového zkoumání jednotlivých (5) hovorů a přináší popis a výsledky dotazníkového šetření.

Práce vykazuje dílčí formální nedostatky: stylistické chyby, nestandardní bibliografické odkazy, nejednotu v citovaných vydáních použitých zdrojů ad. Především v teoretické části působí text spíše jako referát o jednotlivých tématech, chybí kritické zhodnocení zdrojů a samostatný příspěvek autora. Struktura teoretické části je příliš schématická, většinu textu tvoří výčty charakteristik a typů jednotlivých vymezovaných konceptů. V praktické části je třeba vyzvednout úsilí, které musel autor věnovat práci s daty, přepisu a tabulkovému zpracování jednotlivých rozhovorů, přípravě a vyhodnocení dotazníků.

Teoretickou část diplomové práce pokládám za problematickou vzhledem ke zvolené formě zpracování, ale oceňuji výrazné zlepšení s ohledem na předchozí variantu práce: text je vhodněji strukturován, ubylo stylistických chyb, je dostatečně používán citační aparát. Praktická část zaslouží pochvalu za systematické zpracování zkoumaných hovorů, které umožňuje provést kvalitní analýzu komunikačních strategií operátorů. Určité rozpaky vzbuzuje provedené dotazníkové šetření, u něhož mi není dostatečně jasná motivace k provedení. Samotná analýza komunikačních strategií operátorů může být (a byla) provedena a samotné výsledky dotazníkového šetření nepokládám pro její relevanci za podstatné.

Magisterskou diplomovou práci Patrika Donée hodnotím jako zdařilou, doporučuji ji k obhajobě a navrhuji hodnocení stupněm D.

Lukáš Zámečník