

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá využitím service designu jako klíčového nástroje pro zlepšení konkurenceschopnosti firem na přesycených trzích. Práce zkoumá, jak integrace service designu s marketingovými a komunikačními strategiemi může vylepšit vztahy se zákazníky a posílit zkušenosti. Na základě případové studie firmy Alfa s.r.o. práce demonstruje, jak mohou být principy service designu efektivně aplikovány k inovaci služeb. Práce využívá kvantitativního a kvalitativního výzkumu zákaznických preferencí k identifikaci faktorů, které ovlivňují úspěšnou implementaci service designu. Výsledky práce naznačují, že systematické začleňování service designu do podnikové strategie může vést k trvale udržitelnému růstu a zlepšení pozice na trhu.