

# Jak se do lesa volá...

Pavλίna Šlajsová

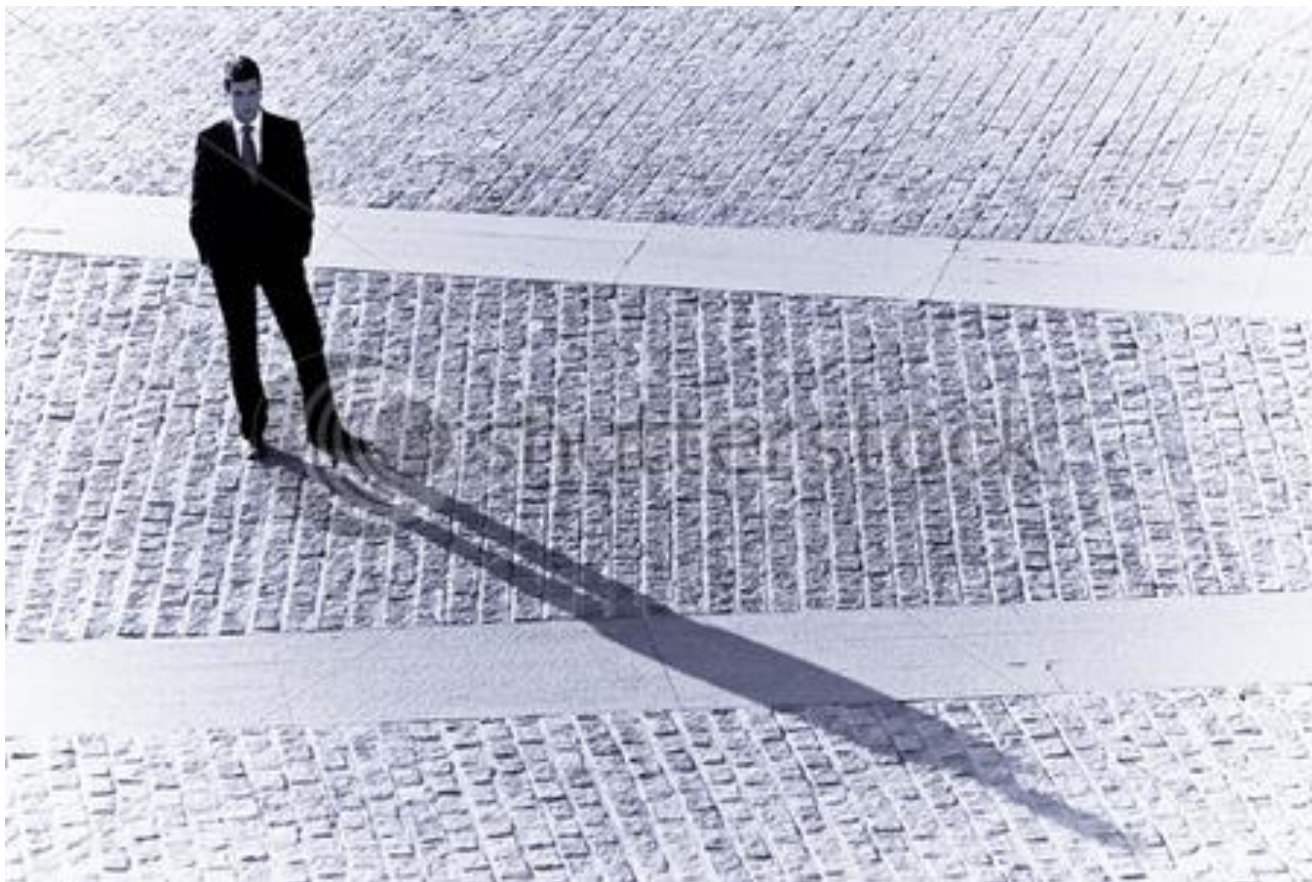


Mediální partneři:

**MODERNÍ**  
ŘÍZENÍ

**HRM**  
HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

# BUDU VÁM VYPRÁVĚT PŘÍBĚH PANA PTÁČKA...













**„KDE MÁME VE SVÝCH FIRMÁCH  
ONY POMYSLNÉ LAVIČKY?“**



# „KLIENTSKÉ PEKLO“ ANEB „RUŠÍM PŘEDPLATNÉ“

JÁ, ČLOVĚK: volám na zákaznickou linku

AUTOMAT HLAS: „všichni operátoři vyřizují dotazy účastníků...“

JÁ, ČLOVĚK: email „Ruším předplatné“

AUTOMAT EMAIL: „...mnoho požadavků k vyřízení...“

JÁ, ČLOVĚK: email členům představenstva

AUTOMAT EMAIL: „Vážený zákazníku...“

JÁ, ČLOVĚK: email členům představenstva podruhé

ONI, ČLOVĚK!!!: email „omluva, vyřídíme ihned“

JÁ, ČLOVĚK: „díky“

AUTOMAT EMAIL: „Vážený zákazníku...“

VÝSLEDEK: stále mám předplatné...



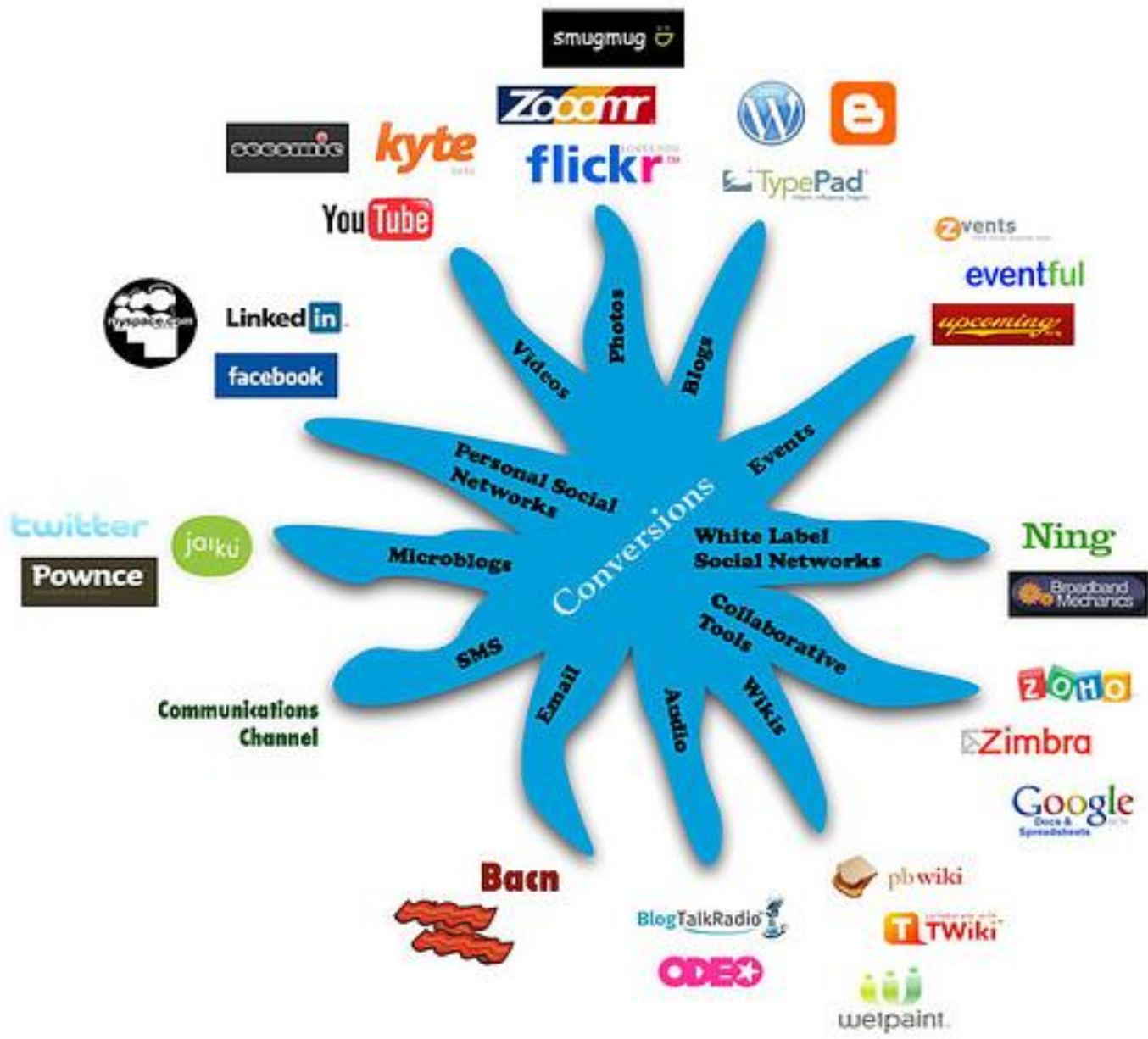


# ČÍM VYSPĚLEJŠÍ JE EKONOMIKA A TRŽNÍ PROSTŘEDÍ, TÍM NÁROČNĚJŠÍ JSOU SPOTŘEBITELÉ A ZÁKAZNÍCI



# ZÁKAZNÍCI MAJÍ VĚTŠÍ SÍLU NEŽ KDYKOLI PŘEDTÍM





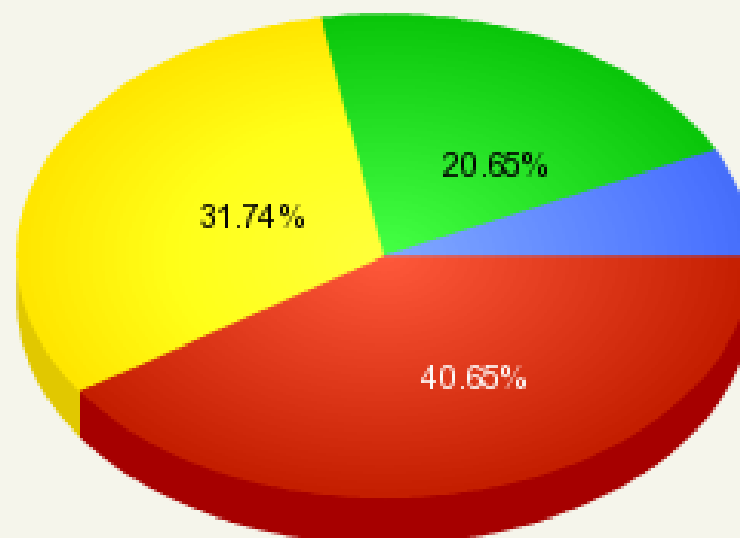
# RECOMMENDATION ECONOMY

- Sociální sítě jsou nástrojem, který umocňuje celkový efekt:
  - stovky milionů uživatelů po celém světě
  - okamžitá odpověď v kteroukoliv denní i noční dobu
  - dostatečně velká skupina „respondentů“ objektivizuje původně subjektivní názory
- Referral / recommendation economy: efekt při nákupu, nábory zaměstnanců nebo vyhledávání B2B partnerů, kdy zákazník dostává rady nebo doporučení od jiných zákazníků





Necháte se ovlivnit Vám příjemným a sympatickým vystupováním pracovníka ve službách k nákupu produktu či využití služby?

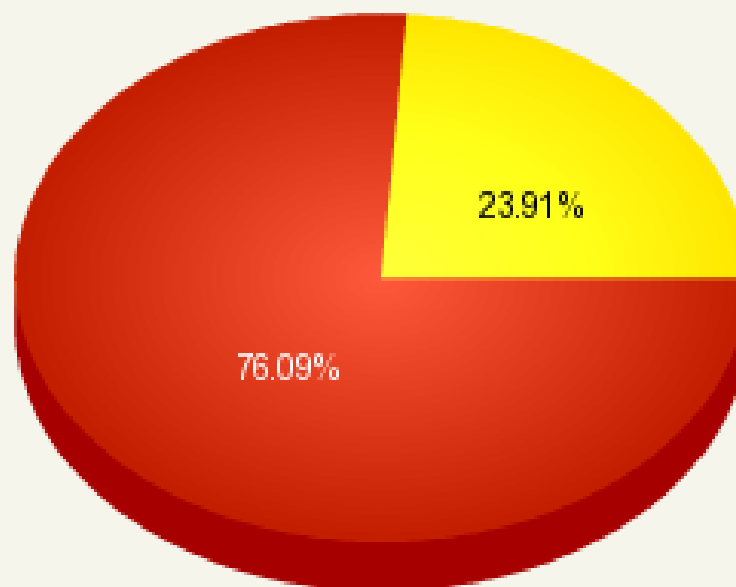


- spíše ano: 187 (40.65%)
- spíše ne: 146 (31.74%)
- ano : 95 (20.65%)
- ne: 32 (6.96%)

zdroj: <http://chovani-pracovniku-ve-sluzba.vyplnto.cz>



U uvedené dvojice označte, který činitel je pro Vás při rozhodování o koupi produktu nebo využití služby důležitější:

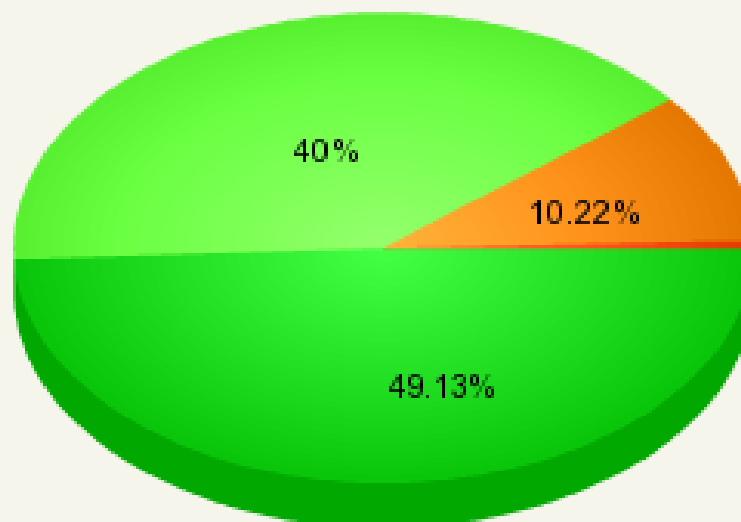


- Ochota, zdvořilost a vstřícnost pracovníka: 350 (76.09%)
- Prostředí: 110 (23.91%)

zdroj: <http://chovani-pracovniku-ve-sluzba.vyplnto.cz>



Je pro Vás nespokojenost s chováním a jednáním pracovníka  
obsluhy důvodem ke změně dodavatele produktu či služby?

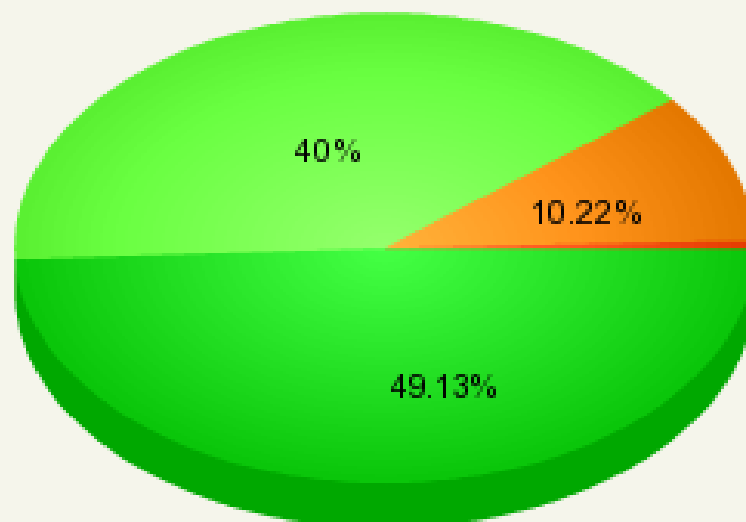


- Ano: 226 (49.13%)
- Spíše ano: 184 (40%)
- Spíše ne: 47 (10.22%)
- Ne: 3 (0.65%)

zdroj: <http://chovani-pracovniku-ve-sluzba.vyplnto.cz>



Je pro Vás nespokojenost s chováním a jednáním pracovníka  
obsluhy důvodem ke změně dodavatele produktu či služby?



- Ano: 226 (49.13%)
- Spíše ano: 184 (40%)
- Spíše ne: 47 (10.22%)
- Ne: 3 (0.65%)

zdroj: <http://chovani-pracovniku-ve-sluzba.vyplnto.cz>









# Děkuji Vám za pozornost

Pavλίna Šlajsová  
Everesta, s.r.o.



Mediální partneři:

**MODERNÍ**  
ŘÍZENÍ

**HRM**  
HUMAN RESOURCES MANAGEMENT