



ÚDĚLNÉ SPÍLENÍ™

PRACOVNÍ LISTY



INTERAKTIVNÍ DOKUMENT
PO STAŽENÍ MŮŽETE
ZAPISOVAT PŘÍMO DO PDF

Vítejte v 5. týdnu společného tvoření



V těchto dnech se naučíte jednu super dovednost: Vyzpovídat své zákazníky a pochopit, jak se na vás, vaše produkty a služby dívají.

Rozhovory jsou má vůbec nejoblíbenější technika při poznávání zákazníků. Jsou rychlé, levné, nepotřebujete k nim data analytiky. Jen trochu odvahy, dobré otázky a chuť naslouchat.

Poznatky z rozhovorů využijete nejen v marketingových kampaních a prodejních textech ale také třeba při plánování nových produktů nebo při vylepšování vašich služeb. Tak hurá do toho.

Michaela Weierková

2

Připravte si otázky (Viz video k tomuto týdnu)

Tip: Volte otevřené otázky, ptejte se jednoduše, neformálně. Vedte rozhovor pomalu, ať má člověk čas přemýšlet. Ptejte se chronologicky tak, jak šla cesta zákazníka od řešení problému až k nákupu u vás.

Zkusím tyto otázky...

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9-
- 10.



INTERAKTIVNÍ DOKUMENT
PO STAŽENÍ MŮŽETE
ZAPISOVAT PŘÍMO DO PDF

3

Domluvte si s každým zákazníkem čas volání

Modelová SMS

Hezký den z obchodu Vingo. Před časem jste u nás nakoupila stínění. Prosím mohu v úterý krátce zavolat a zeptat se na vaši zkušenost? Bude to jen pár minut, ale moc mi tím pomůžete při práci na našem webu. V kolik hodin budu rušit nejméně?



INTERAKTIVNÍ DOKUMENT
PO STAŽENÍ MŮŽETE
ZAPISOVAT PŘÍMO DO PDF

5

Co jste v rozhovorech zjistili? Vyplňte, ať s tím můžete dál pracovat.

Nejvíc mě z toho všeho zaujalo...



INTERAKTIVNÍ DOKUMENT

PO STAŽENÍ MŮŽETE
ZAPISOVAT PŘÍMO DO PDF

6

Ted' pojdte konkrétně. Rozhovor 1. Co vám utkvělo?

V rozhovoru zaznělo:



INTERAKTIVNÍ DOKUMENT

PO STAŽENÍ MŮŽETE
ZAPISOVAT PŘÍMO DO PDF

7

Ted' pojdte konkrétně. Rozhovor 2. Co vám utkvělo?

V rozhovoru zaznělo:



INTERAKTIVNÍ DOKUMENT
PO STAŽENÍ MŮŽETE
ZAPISOVAT PŘÍMO DO PDF

8

Teď pojdte konkrétně. Rozhovor 3. Co vám utkvělo?

V rozhovoru zaznělo:



INTERAKTIVNÍ DOKUMENT

PO STAŽENÍ MŮŽETE
ZAPISOVAT PŘÍMO DO PDF