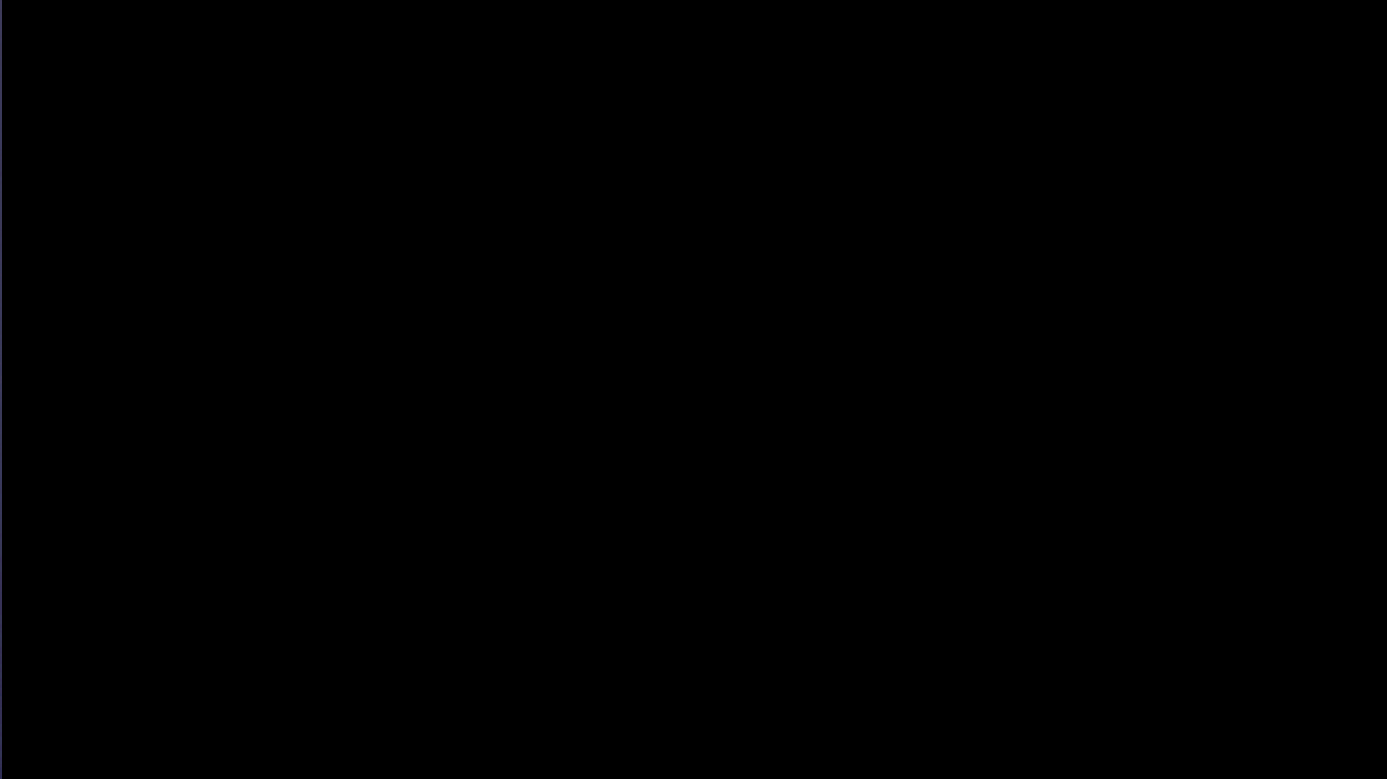


# Pod kůží zákazníka

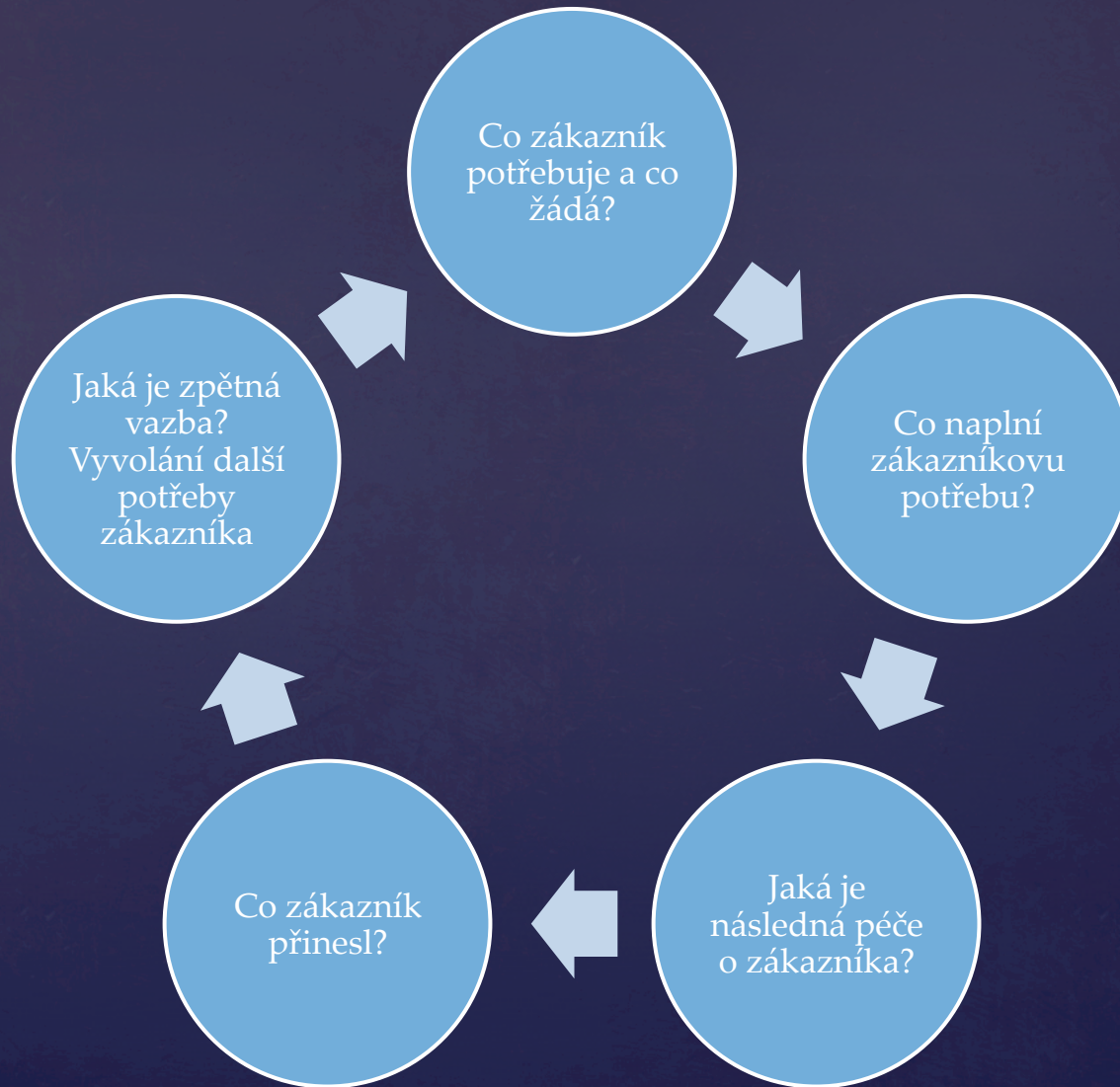
>3 {  
1  
+  
1

„jak zajistit, aby  
zákazník pravidelně a  
včas platil a nakupoval  
víc“

video



# Obchodní cyklus





# Zeptal se někdo zákazníka co potřebuje?

- Jaká je motivace zákazníků, že přijdou vlastně za Vámi?
- Získat udržet si zákazníka je klíčová oblast podnikání
- Rychlost a pro-zákaznické jednání je pro spokojenost zákazníka to nejdůležitější
- Situace, kdy obě strany prohrají, nepřijde z nenadání
- Klient s dobrým servisem a zájmem odpustí mnoho



Recenze na providera na [www.rychlost.cz](http://www.rychlost.cz)

+Nebyly výpadky přesahující desítky minut

-Všechno.

Připojení je asymetrické 6Mbps/ 0,5Mbps. Zejména upload je rychlostně mimo realitu konkurence.

Deklarovaná rychlost je v Blansku v odpoledních a večerních hodinách nedosažitelná. Realita tak 1-2Mbps/0,2 Mbps. Poslední rok reklamuji připojení co měsíc. Většinou se dozvím, že stahuji moc dat tak co se divím, nebo že je agregace 1:5 a pokud se mi to nelíbí, tak si mám koupit lepší tarif.

Problém je mimo jiné i v tom, že pokud máte domácnost s pár telefony, tablety, notebookem, televizí ... tak i nepatrná komunikace těchto zařízení přetíží limit uploadu a výsledkem jsou latence ve stovkách milisekund, které omezí i download.

Po rozhovoru se supportem když jsem reklamoval připojení (půlku neděle jelo 1MBps/0,1Mbps) mi došlo, že se s nimi už trápit nemusím a odcházím jinam. Doporučuji ostatním totéž.

# Příklad práce se zákazníkem

- Co od zákazníka očekávám? Plán obratu? Např. 6000 Kč za rok
- Jaké náklady se zákazníkem nesu?
- Chci zvyšovat prodeje nebo mít co nejmenší náklady na zákazníka?
- Chci nové zákazníky?
- Co dělat se zákazníkem, který neplatí? Vypnout? A kdy? V jakém okamžiku?

Dosažení všech těchto cílů lze měřit a vyhodnotit. A na základě těchto dat vyhodnocovat (interní práci nebo dodavatele)



# Podívat se na věc očima zákazníka

- Pokud zákazník sám volá, již produkt/službu zná
- To nejcennější jsou aktuální kontakty, udržujte kontakty stále aktuální
- Můžeme současně sbírat data o spokojenosti zákazníka/  
zpětná vazba
- Velmi nutné je hlídání kvality komunikace



# Proč T3 na českém trhu řeší pohledávky?

- Jsme malým rybníčkem zákazníků - je tedy stejně snadné získat nového klienta, jako ho vypnout?
- Milé připomenutí je lepší než ztráta peněz i zákazníka

⇒ I pohledávky patří mezi zákaznickou péči





# Proč právě LogiCall a T3?

Seznam spisů > Spis č.: 1704400778

Věstňák: AVON Cosmetics, s.r.o. - CZ PRIMARNÍ

Dlužník: Iona Pazicka

Jméno: Iona Pazicka  
Příjmení: Pazicka  
Status: Pazicka  
Pozvánka datum narození: 23.8.1993

**Kontakty dlužníka**

Možní telefon	Přidaný	+42072032321	Pazicka	NE
E-Mail		ionapazicka@seznam.cz	Pazicka	NE

**Adresy dlužníka**

Základní	Vajpar 556/III, Jindřichův Hradec 37/01	PKI
Základní	Vajpar 556/III, Jindřichův Hradec 37...	

**Spis: 1704400778 - 817,23 CZK | Uzemný dluh: NE**

**Chronologie**

Všechny	Důležité	Dopisy (1)	Telefonáty (3)	Uzamčení projektu	Platba (1)	Email (1)	SMS (1)
---------	----------	------------	----------------	-------------------	------------	-----------	---------

**TDLU1** 12.5.2017 Aděle Jurašiková...  
**DOHLED** 9.5.2017 11:26 Aděle Jurašiková...  
**EMAIL** 9.5.2017 11:20 ionapazicka@seznam.cz Aděle Jurašiková...  
**SMS** 9.5.2017 11:24 +42072032321 Aděle Jurašiková...  
**TPLA** 4.5.2017 15:20 DIALING: 0042072032321 - 2017-05-04 15:18 - NOANSWER  
**PLAVER** 3.5.2017 15:04 Jana Labošová 846,00 CZK  
**SMSaut** 2.5.2017 15:50 +42072032321 LogiCall Česká...  
**TDLU1** 2.5.2017 14:44 DIALING: 0042072032321 - 2017-05-02 14:42 - NOANSWER  
**UPO1** 26.4.2017 09:33 Vajpar 556/III, Jindřichův Hradec

**Detail chronologie**

Chronologie

Průběh akce: UPO1 26.4.2017 09:33  
Použití kontakt: Vajpar 556/III, Jindřichův Hradec  
Zpracovatel: Jiřina Renczková  
Přiložené soubory: 1704400778\_1663192019.pdf

**Náhled přílohy**

1704400778\_1493192019.pdf

LogiCall Česká republika, s.r.o.  
Číslo účtu: 880001, Vše o účtu

Iona Pazická  
Vajpar 556/III  
37701 Jindřichův Hradec  
CZ

**Č. spisu: 1704400778**  
Kinoz, 26.04.2017  
vyřizuje: Aděle Jurašiková  
M. Úst. číslo: +420 554 889 195

**Upomínka**

Pohledáková firma: Avon Cosmetics, s.r.o., Amazon Court, Karolínská 6614, 19600 Praha 8, ČR  
Předmět písemní: dodávka zboží  
Číslo zakazníka: 804845485

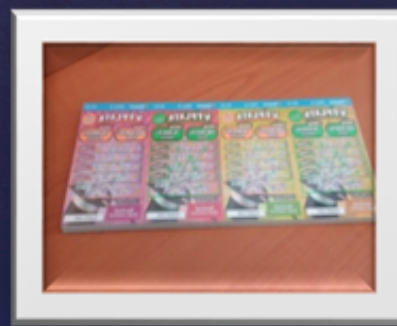
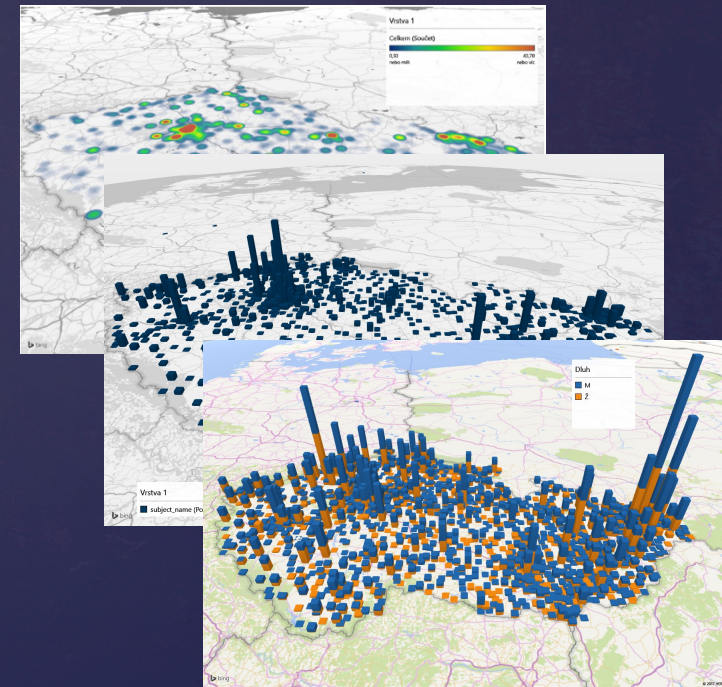
Vážený zákazníku,

jsme pověření společností Avon Cosmetics, s.r.o. vymáhat Váš vzniklý dluh a zahájit kolekční vedoucí k plné úhradě Vašich splatných faktur.

Žádáme Vás tímto mimo soudní cestou o úhradu celkové dlužné částky ve výši:

**1 663,23 Kč**

nejpozději do **06.05.2017** pod uvedenými platebními údaji.





# Proč právě LogiCall a T3?

- Propracovaný systém komunikace
- Analýza portfolia dlužníků
- Prozákaznický přístup
- Motivační programy dlužníků

**Outsourcing vs.  
vlastní řešení?**



# Out-sourcing nebo vlastními silami?

## PRO:

- Profesionálové, mají databáze, procesy, nástroje, psychologii, strategii a školení
- Platím za výkon
- Vyšší tlak na úspěšnost



## PROTI:

- Procesy nemám 100% pod kontrolou
- Naši zaměstnanci to zvládnou stejně, znají interní procesy
- Blíž k zákazníkovi, bojíme se, abychom zákazníka neztratili



# Zákaznická linka po 17.00 hodině

- Servis a služby >
- O společnosti >
- Užijte si lyžování s Fordem v Krkonoších za polovic >
- Snow Tour 2013 >

🔍 Vyhledávání

**Nejbližší partner Ford**

📍 Zadejte název obce

Rozšířené vyhledávání



**Záložky a sdílení** X

- Facebook
- Twitter
- LinkedIn
- Oblíbené
- Tisk
- PDF Online
- Google
- Digg
- Delicious
- Pochval
- Myspace
- Více (14)

AddThis Nastavení Soukromí

**Sdílet** [Facebook] [Twitter] [Email] [Google+]

**Osobní vozy** ^

**Užitkové vozy** >

**Péče o zákazníka**



**OSOBNÍ VOZY**

Ka

Fiesta

**UŽITKOVÉ VOZY**

Connect

Nový Transit Custom

**VÍCE O FORDU**

Go Further

Akční nabídky

**SLEDUJTE NÁS NA:**

[Facebook] Facebook

# Shrnutí

- Outsourcing zákaznických linek/péče o zákazníka má výhody, pokud se dobře nastaví podmínky
- Bez outsourcingu se dá hodně pokazit, se špatně nastaveným outsourcingem taky
- Pracujte pouze s profesionály, vyžadujte aktivní (sebe)kontrolu
- Vnitřní náklady můžou být výrazně vyšší než náklady outsourcingu, jen jsou skryté
- Dobře nastavená motivace přináší výsledky



Pokud chci být při podnikání úspěšný, potřebuji  
systémový přístup

"Skoč, křídla roztáhneš cestou." (Ray Bradbury)

Ing. Ivan Kocmánek, jednatel společnosti LogiCall Česká republika, s.r.o.  
Mgr. Kamil Nečas, ředitel divize Inkasa pohledávek LogiCall Česká republika, s.r.o.