

Logistika - Zákaznický servis



**SILESIA
UNIVERSITY**
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Tomáš Pražák
Garant předmětu a přednášející



ZÁKAZNICKÝ SERVIS (ZS)

- proces, který probíhá mezi kupujícím, prodávajícím a popřípadě třetí stranou (logistickými podniky)
- výsledkem tohoto procesu je **přidaná hodnota** (krátkodobá i dlouhodobá), která zvyšuje hodnotu výrobku nebo služby, které jsou předmětem směny
- nákladová efektivita



Složky zákaznického servisu

1. Předprodejní složky
2. Prodejní složky
3. Poprodejní složky



1. Předprodejní složky

- souvisejí většinou s politikou či strategií organizace
- zásadní vliv na to, jak zákazníci vnímají organizaci a jaká je úroveň jejich spokojenosti
- naformulovány a k dispozici předtím, než podnik začne implementovat a vykonávat činnosti v oblasti ZS
- relativně stabilní, dlouhodobé povahy
- poskytuje určitou jistotu ve smyslu očekávání zákazníků



- Prohlášení politiky zákaznického servisu
- Organizační struktura a pružnost systému
- Manažerské služby – řízení reklamací, objednávek, apod.



2. Prodejní složky

- služby, které jsou obvykle spojovány s pojmem zákaznický servis a řeší aktivity zákazníky v průběhu prodeje
- měřítko pro dostupnost určitého produktu



- Úroveň vyčerpání zásob
- Informace o stavu objednávky
- Přesnost systému
- Speciální řešení dodávek
- Přesuny zboží (redistribuce)
- Snadnost objednávání



3. Poprodejní složky

- zabezpečují podporu produktu nebo služby poté, co je zákazník obdržel
- nejvíce opomíjené



- Instalace, záruka, úpravy, opravy, náhradní díly
- Vyřizování reklamací, stížností, vrácené zboží
- Dočasná náhrada produktu



AUDIT ZS

- prostředek hodnocení současné úrovně služeb ZS, které podnik poskytuje
- poskytuje určité měřítko srovnání pro vyhodnocení dopadů změn ve strategii ZS
- cíl:
 - identifikovat kritické složky ZS
 - identifikovat, jak je kontrolován výkon těchto složek
 - ohodnotit kvalitu a schopnosti interního IS



Fáze auditu ZS:

1. Externí audit ZS
2. Interní audit ZS
3. Identifikace příležitostí a metod zlepšení
4. Zavedení standardů v oblasti ZS

Logistika a zákaznický servis:



SILESIAN
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

"Nástroje jako Live chat a systémy pro sledování zásilek nejen zvyšují spokojenost zákazníků, ale také snižují pracovní zátěž zákaznického servisu."

„73% zákazníků očekává sledování zásilky v reálném čase.“

"V posledních letech jsme svědky rostoucího zájmu o ekologické obaly a lokální doručovací služby."

"Transparentní a okamžitá komunikace se zákazníky v případě problémů s objednávkami může znamenat rozdíl mezi jednorázovým nákupem a loajálním zákazníkem."

Zákaznický servis a jeho dopad:



**SILESIAN
UNIVERSITY**
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA



Zákaznická podpora:



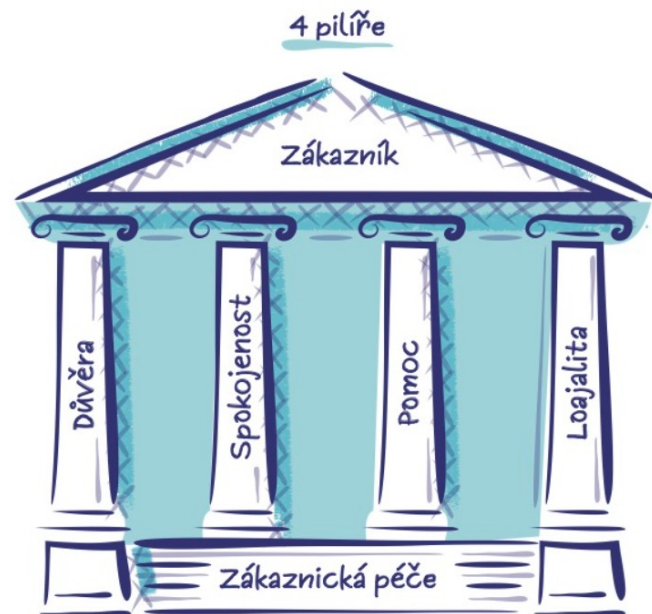
SILESIA
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

- V dnešní době už pro mnoho zákazníků není nejdůležitějším faktorem cena výrobku nebo služby. Mnohem více řeší, jak se k nim firma chová, jestli se na ni můžou spolehnout nebo jestli firma dokáže vyřešit jejich problém.
- Podle studií spokojený zákazník řekne o své dobré zkušenosti až devíti dalším lidem.

„Microsoft dělal průzkum, ve kterém vyšlo, že 78 % zákazníků odpustí chybu, pokud je situace vyřešena díky špičkové zákaznické péči. Skvělý servis je tak základem každé fungující a prosperující firmy.“ (Mário Roženský, SupportBox)

Zákaznická podpora:

Komunikace je základem každé zákaznické péče. Čím lépe se zvládne, tím spokojenější zákazníci budou. Některé situace mohou být krizové a stresové, v takových případech je důležité udržet si nadhled a chladnou hlavu.



Empatie:



SILESIA
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Pochopení

Je mi velmi líto, že se vám to přihodilo...

Chápu, že to pro vás musí být opravdu náročné...

Dokážu si představit, že vás to opravdu naštvalo...

Vím, jak to může působit zmateně...

Úplně vám rozumím, jak frustrující je, že...

Ve vaší situaci bych se cítil úplně stejně...

Máte naprostou pravdu.

Kladu si stejnou otázku jako vy.

Nabídka pomoci

Možná by vám (...) mohlo pomoci.

Myslím, že pro vás bude mnohem snazší, pokud uděláte...

Jak bych vám mohl váš nákup ještě více zpříjemnit?

Velmi rád vám s tím pomohu...

Další doplnění/otázka

Co říkáte na...

Měl jste na mysli...

Pokud vás chápu správně...

Co by pro vás bylo nejlepší řešení?

Splnil produkt / splnila služba (...) vaše očekávání?

Doporučení

Osobně bych vám doporučil...

Co třeba zvážit možnost...

Ukončení konverzace

Dám vám osobně vědět ihned, jakmile to vyřešíme.

Toto jsou další kroky, o které se postarám.

*Dejte nám prosím vědět, pokud budete mít jakékoliv další dotazy,
pane Nováku.*

Velmi rád jsem pomohl.

Děkuji, že jste si nás vybral.

Ferenčnick, P., 2021. Jak na skvělou zákaznickou péči.



**Čemu se při
komunikaci se
zákazníky
vyhnout?**



Alternativy:

- **Bohužel** → „*To, co požadujete, není možné, je tu ale určitá alternativa v podobě...*“
- **Nejde** → „*Tady je, co pro vás můžu udělat...*“
- **Nevím** → „*Dejte mi prosím chvíličku, jen si to dohledám...*“
- **Nechápu** → „*Pokud dobře rozumím, máte na mysli...*“
- **Uklidněte se** → „*Chápu, jak to musí být náročné...*“
- **To nejde** → „*Myslím, že toho moc nezmůžu, ale zkusím se na to ještě jednou podívat...*“

3 věci, ve kterých zákaznická podpora firem v roce 2023 často chybovala (Roženský, 2024):

- **Nevolí správně kanály.** Když zákazník kontaktuje firmu přes chat, neodkazovat ho na e-mail. Komunikace by měla probíhat s ním tam, kde je jemu příjemné. Stejně tak, když se mu ozývá firma, tak vybere kanál, který nejlépe koresponduje se sdělením (e-mail vs. krátký telefonát).
- **Neformátuje text e-mailů.** Firmě to zabere pár vteřin a zákazníkovi to výrazně usnadní čtení.
- **V e-mailech má zákazník nepodstatné informace** (např. čísla ticketů v B2C komunikaci).

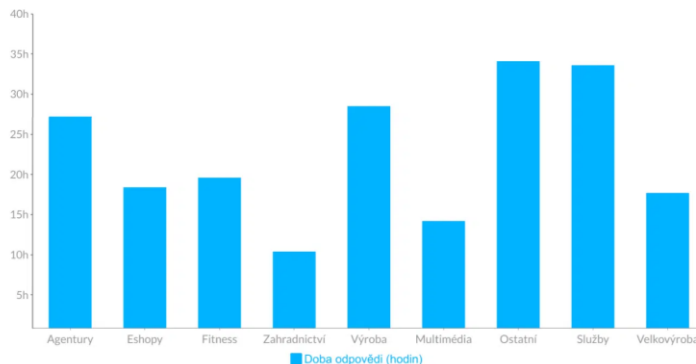
Zákaznická podpora: E-mail



**SILESIAN
UNIVERSITY**
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

E-mailová komunikace patří k nejzákladnějším, ale zároveň nejzatíženějším kanálům.

Pokud napíšete dotaz, očekáváte, že dostanete odpověď maximálně do 24 hodin. Záleží však na segmentu dané firmy. Podle statistik Supportbox (2024) byla průměrná doba odpovědi na e-mailový dotaz ve vánočním období 2023 v rámci e-shopů 18 hodin a 20 minut.



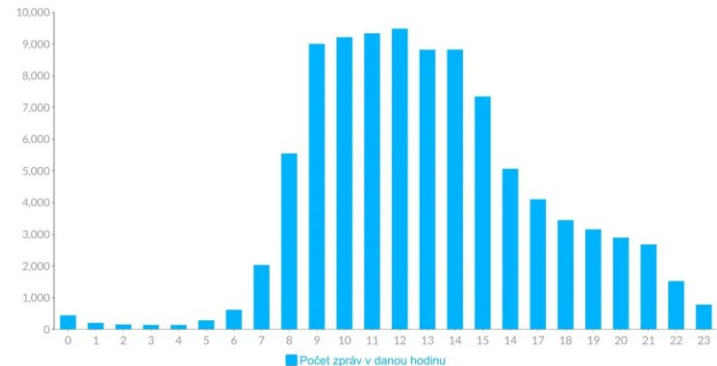
Zákaznická podpora: Live chaty



**SILESIAN
UNIVERSITY**
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Hlavní výhodou live chatu pro zákazníka je eliminace bariér spojených s otevíráním e-mailových schránek, vyplňováním adres, předmětů a psaním rozsáhlých textů. Live chat nabízí jednodušší a rychlejší způsob, jak získat okamžitou odpověď.

V noci a večer se nabízí příležitost předčít konkurenci. Jedním z řešení je mít operátora na podpoře nepřetržitě 24/7, druhou možností je využití AI chatbota, který odpovídá za vás.



Zákaznická podpora: Telefonní hovory



**SILESIAN
UNIVERSITY**
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Zákazník očekává rychlé zvednutí hovoru, ideálně okamžitě, aby nemusel čekat ve frontě. V případě, že hovor zmeškáte, je důležité zavolat zákazníkovi zpět co nejdříve.

Podceňovat telefonní hovory se nevyplácí. Jsou významným prodejním kanálem a správně vedený hovor může nejen zajistit konkrétní objednávku, ale i zvýšit její hodnotu.

