

# Budování hodnoty vztahu se zákazníkem

## Práce v systému HubSpot CRM



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

**Ing. Radka Bauerová, Ph.D.**

Seminář č. 9

24. 11. 2021

# CÍLE SEMINÁŘE

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

1. Diskuze nad faktory působícími na budování vztahu
2. Tvorba newsletteru pro podporu budování hodnoty vztahu se zákazníkem s využitím faktorů působících na budování vztahu
3. Představení analytických nástrojů v HubSpot



# Jaké faktory a jak působí při budování vztahu?

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**Epika**

**Emoce**

**Ekonomie**

**Edukace**



**Efektivita**

**Energie**

**Estetika**

**Entuziasmus**

**Etika**

---

# TVORBA NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

S využitím vytvořeného listu kontaktů

Contacts ▾ Conversations ▾ Marketing ▾ Sales ▾ Service ▾ Automation ▾ Reports ▾

🔍 🏠 ⚙️ 🔔 👤 Slezská univerzita v Opavě ▾

## Marketing Email

Manage

Analyze

Health **BETA**

Create email

List Folders

Search for emails 🔍

Manage columns

Export emails

### All emails

- Draft
- Scheduled
- Sent
- Archived

### Email tools

Create hard bounced list

<input type="checkbox"/>	TITLE	LAST UPDATED	OPEN R...
<b>Remove the HubSpot logo from your emails.</b> Unlock premium features with Marketing Hub Starter. <a href="#">Upgrade</a>			
<input type="checkbox"/>	<b>New email</b> ● Draft - Updated 9/11/2021 by Radka Bauerová	Sep 11, 2021	0%
<input type="checkbox"/>	<b>New email</b> ● Draft - Updated 9/11/2021 by Radka Bauerová	Sep 11, 2021	0%
<input type="checkbox"/>	<b>fm</b> ● Draft - Updated 9/11/2021 by Radka Bauerová	Sep 11, 2021	0%
<input type="checkbox"/>	<b>My first test email</b> ● Sent - Updated 9/11/2021 by Radka Bauerová	Sep 11, 2021	0%

# TVORBA NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



Contacts ▾ Conversations ▾ Marketing ▾ Sales ▾ Service ▾ Automation ▾ Reports ▾

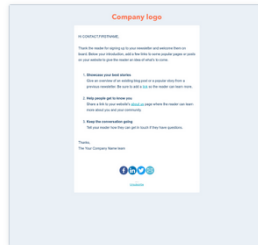


Slezská univerzita v Opavě ▾

[← Back to emails](#)

## Select a template

### Basic



#### Welcome

Send an email to your new customers to welcome them to your product.



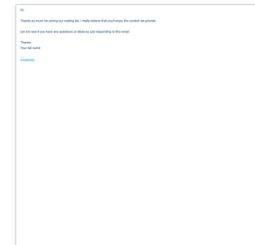
#### Simple

Start with a simple template if you like to have or to begin with minimal formatting in your emails.



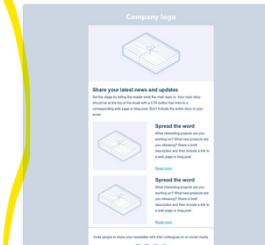
#### Promotion

Sell your products and services and promote your latest deals.



#### Plain email

Create an email with little formatting that will look and feel like a personal email to your readers.



#### Newsletter

Keep your contacts engaged with your brand by sharing content that you both care about.

# TVORBA NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

## Personalizace e-mailu

The screenshot shows an email editor interface. At the top, there are navigation buttons: "Edit", "Settings", and "Send or schedule". On the right, there are buttons for "Send test email" and "Actions". A yellow circle highlights a "Personalize" button in the top right corner of the editor.

The main editing area displays a preview of an email template. The header includes "Company logo". The main content area shows a section titled "Updates" with the text "Dobrý den, Vážený zákazníku". A yellow box highlights the text "Vážený zákazníku".

An "Insert Personalization Token" dialog box is open in the center. It contains the following elements:

- A "Back" link.
- A selected token: "Contact: First name".
- A "Default value" field containing "Vážený zákazníku".
- A checkbox labeled "Use this property's global default value".
- "Insert" and "Cancel" buttons.

On the left side of the editor, there is an "Edit Text" panel with a "Padding" section. The "Apply to all sides" checkbox is checked. The padding values are: Top: 10, Bottom: 10, Left: 20, Right: 20.

# TVORBA NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

## Vytvoření obsahu newsletteru

The screenshot shows an email newsletter editor interface. At the top, there are navigation buttons: 'Edit', 'Settings', and 'Send or schedule'. On the right, there are buttons for 'Send test email' and 'Actions'. The main workspace is divided into two panels: 'Content' and 'Design'. The 'Content' panel on the left contains a grid of content blocks: Image, Text, Button, Divider, Social, and Video. Below this is a 'LAYOUTS' section with six different grid templates labeled 1 through 4. The 'Design' panel on the right shows a preview of the newsletter. It features a header with the 'Okvětí listek Wellness centrum' logo. Below the header is a large image of hands being massaged, with the text 'Pohoda a relax u nás nově také pro páry'. This is followed by a personalized greeting: 'Dobrý den, **First name**'. The main body text reads: 'v dnešním newsletteru se podíváme na nové možnosti masáží u nás v Okvětním listku. Všechny novinky Vám rádi představíme také osobně přímo ve studiu! :)'. Below this is a promotional banner for 'Párové masáže' (Couples massages) with a 'SLEVA 70%' (70% OFF) discount on 'PÁROVÝ MASÁŽ' (Couples massage), valid until 12.12.2021. The banner includes a 'Read more' link. In the bottom right corner, there are 'Chat' and 'Help' buttons.

# TVORBA NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Exit Save Last saved 4:10 PM Newsletter Review and send

Create A/B test

Edit Settings Send or schedule

Send test email

Actions ▾

## Email settings

From name \*

Radka Bauerová ▾

From address \*

Use this as my reply-to address

bauerova@opf.slu.cz ▾

Make sure you're using a [HubSpot connected inbox](#) as your reply-to address to track replies

Subject line \*

[Help me write a great subject line](#)

Newsletter



Personalize

Preview text

Personalize

Internal email name \*

Newsletter

Language

Chat Help



# TVORBA NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Exit Save Last saved 4:10 PM Newsletter Review and send

Create A/B test Edit Settings Send or schedule Send test email Actions

### Recipients

Send to\*

Select recipients

aktivní kontakty

No results found

[Import a list of contacts](#)

[Create new list](#)

### Sending options

Send now  Schedule for later

Total recipients : 0

Sending limit 0/2,000

You have 2,000 email sends left for this month. To add more emails to your sending limit, you'll need to [upgrade to Marketing Starter](#)

# PŘEDSTAVENÍ ANALYTICKÝCH NÁSTROJŮ V HUBSPOTU



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



# PŘEDSTAVENÍ ANALYTICKÝCH NÁSTROJŮ V HUBSPOTU



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Contacts ▾ Conversations ▾ Marketing ▾ Sales ▾ Service ▾ Automation ▾ Reports ▾ 🔍 📄 ⚙️ 🔔 👤 Slezská univerzita v Opavě ▾

## Marketing Email

Create email

Manage **Analyze** Health **BETA**

Apple's new privacy features are here and may affect your open rates. Find out what these changes mean for your campaigns, and how you can prepare [here](#).

Email type: All emails ▾ Date range:  to

Export charts

How the % change is calculated

### Recipient engagement

Actions ▾

Date Range: From 9/25/2021 to 10/25/2021

SENT	OPEN RATE	CLICK RATE	CLICK-THROUGH RATE	REPLY RATE
1	100%	100%	100%	0%
1 Emails No change	1 Opened	1 Clicked	-	0 Replied

Chat Help

# PŘEDSTAVENÍ ANALYTICKÝCH NÁSTROJŮ V HUBSPOTU



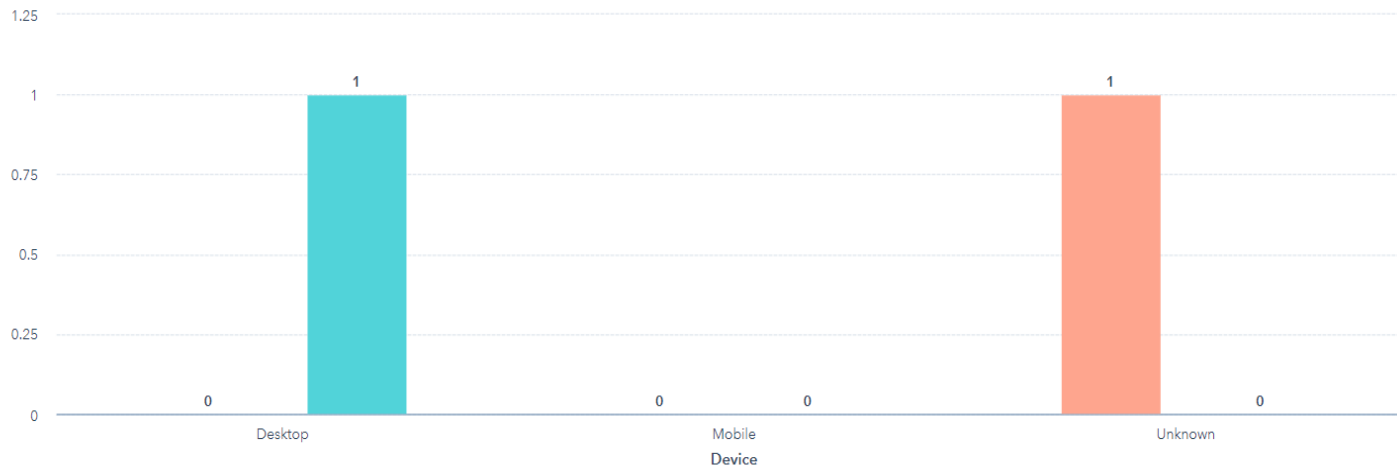
SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

## Email performance reports

[Actions](#) ▾

### Performance by device type

● Opened ● Clicks



# PŘEDSTAVENÍ ANALYTICKÝCH NÁSTROJŮ V HUBSPOTU



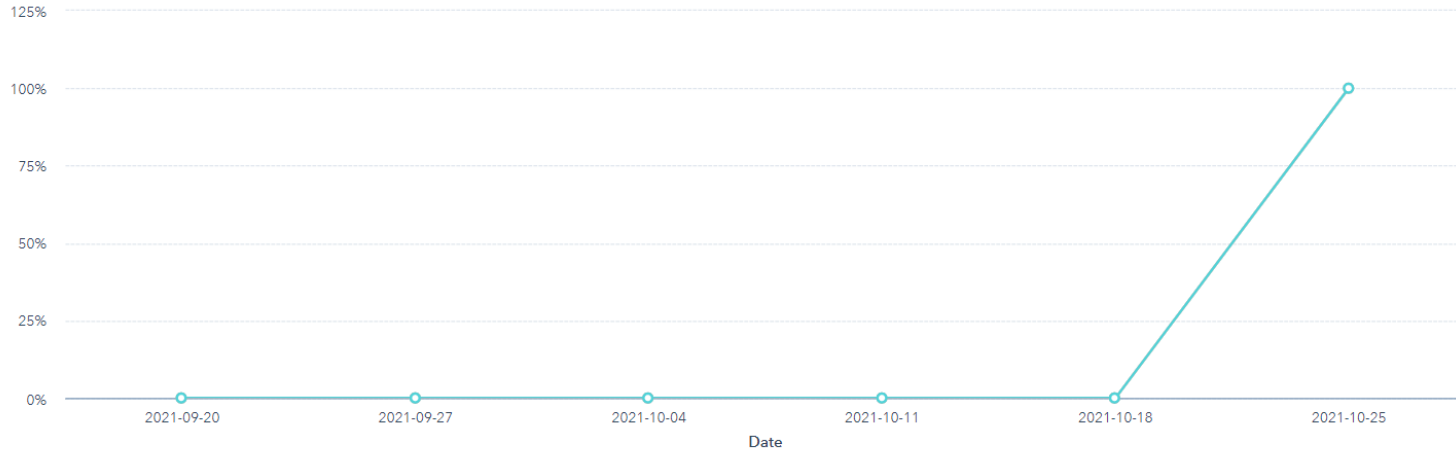
SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

## Email data chart

Frequency: **Weekly** ▾ Actions ▾

### Performance over time ▾

○ Click-through rate ○ Open rate

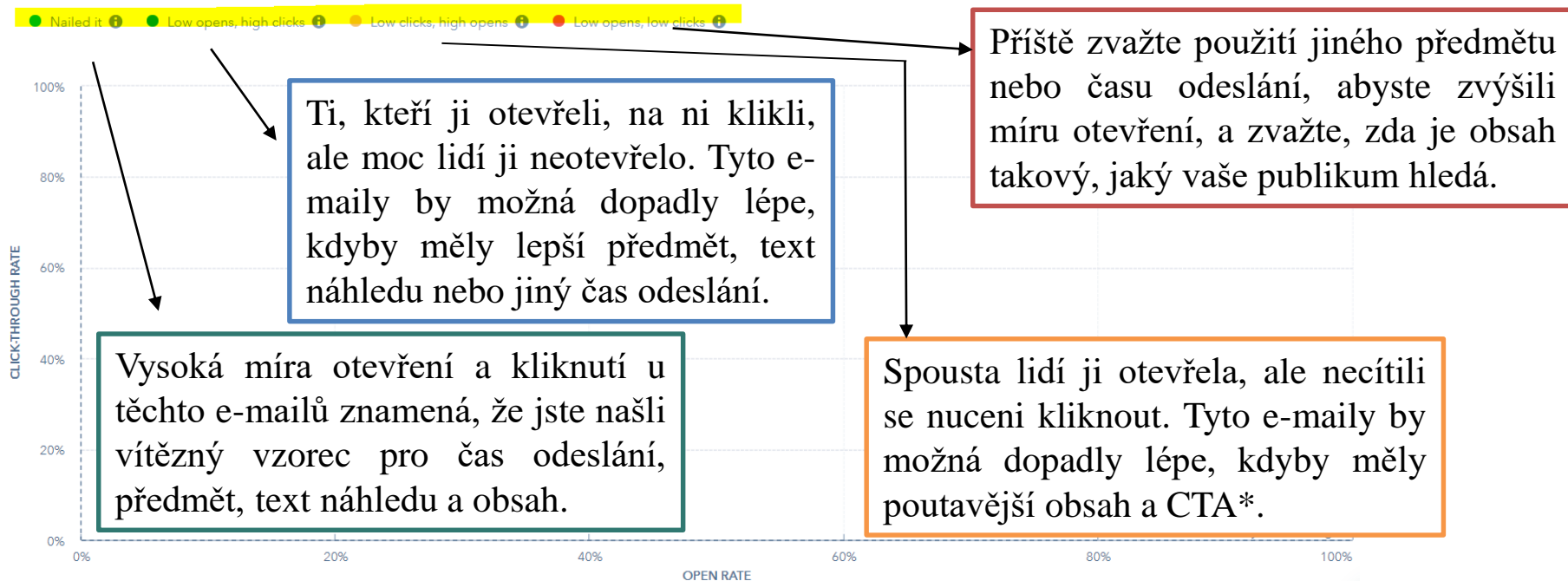


# PŘEDSTAVENÍ ANALYTICKÝCH NÁSTROJŮ V HUBSPOTU



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Email performance chart



\*Call to action je marketingový termín pro jakýkoli design, který má vyvolat okamžitou reakci nebo podpořit okamžitý prodej.

# TÝMOVÝ ÚKOL – Naše fiktivní společnost

V týmu vytvořte **newsletter**, který rozešlete na své kontakty pomocí systému HubSpot CRM:

Vytvořte **obsah newsletteru** pro podporu loajality zákazníků. E-mail bude obsahovat:

- název společnosti
- logo společnosti vložené pomocí rozšíření Canva
- Informace o novinkách, zajímavostech a akčních nabídkách
- odkaz, kde je možné si akční nabídku zakoupit (není nutné vytvářet reálný odkaz na reálné webové stránky)
- lištu s odkazem na soc.média



**! Příští týden nebude přednáška a seminář – nahradí je přednáška odbornice z praxe dne 3. 12. od 9:45 na A 211!**



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

---

Děkuji za pozornost



Máte dotazy?

