

Budování vztahu se zákazníkem

Práce v systému HubSpot CRM



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

Ing. Radka Bauerová, Ph.D.

Seminář č. 7

9. 11. 2022

CÍLE SEMINÁŘE



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

1. Diskuze nad specifiky budování stabilního vztahu
2. Cvičení orientované na řízení vztahu v jeho fázích
3. Tvorba děkovacího e-mailu s prosbou o vyplnění krátkého průzkumu pro zjištění spokojenosti zákazníka (+ tvorba průzkumu pomocí Formuláře Google)



PROCVIČENÍ TEORETICKÝCH ZNALOSTÍ Z PŘEDNÁŠKY



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ



Jak můžeme eliminovat informační imunitu zákazníka?



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Je třeba umět rozeznat, **kdy je třeba zákazníka oslovit**. Je třeba rozpoznat okamžiky, kdy zákazník potřebuje pomoci a dobře načasovat sdělení → sledovat **frekvenci nákupu produktu**, sledovat **určitá životní období** v lidském životě



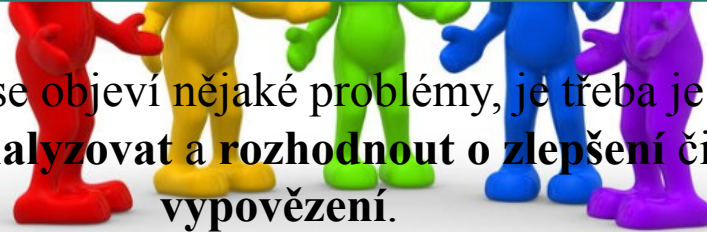
Jaké znáte symptomy ohrožení vztahu? Jak by měla firma při tomto ohrožení reagovat?



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- zákazník omezuje kontakt
- klesá objem nákupů
- nárůst stížností
- vznik problémů při distribuci
- či přímé konstatování, že bude vztah ukončen

Pokud se objeví nějaké problémy, je třeba je hned **analyzovat** a **rozhodnout o zlepšení** či **vypovězení**.



CVIČENÍ – řízení vztahu v jeho fázích

Individuální práce. Předpokládaná časová náročnost:

- Zpracování: 10 minut
- Diskuze: 5 minut

U následujících situací rozhodněte **jakou fází vztahu** se jedná a **jak by měla firma postupovat**:

- 1) Nespokojený zákazník nedoporučuje na sociálních sítích náš produkt.
- 2) Náš dlouholetý zákazník bude mít za týden narozeniny.
- 3) Zákazník si prohlíží konkrétní produkt na naší webové stránce.



VYHODNOCENÍ CVIČENÍ – řízení vztahu v jeho fázích

Nespokojený zákazník nedoporučuje na sociálních sítích náš produkt.

- Fáze ukončení vztahu
- Na úrovni zákaznické základny zjišťovat zpětné vazby, na úrovni vztahu rozpoznat krize vztahu, provádět včasný monitoring, který může vést k nápravě, na úrovni setkání zjistit informace o důvodech ukončení vztahu a ty následně vyhodnotit.



VYHODNOCENÍ CVIČENÍ – řízení vztahu v jeho fázích

Náš dlouholetý zákazník bude mít za týden narozeniny.

- Fáze rozvoje vztahu
- Na úrovni zákaznické základny rozlišit skupiny zákazníků, stanovit potencionální hodnotu vztahů, vytvoření strategií vztahu, naplánování činností ke zvýšení hodnoty vztahu, na úrovni vztahu roční plán, plán dlouhodobého rozvoje, prodlužovat vztah: posilování vazeb se zákazníkem, zvětšení místa v mysli a v srdci, zlepšování schopností a znalostí pracovníků, školení na úrovni setkání promyšlené scénáře vedoucí k pozitivnímu ovlivňování spokojenosti.



VYHODNOCENÍ CVIČENÍ – řízení vztahu v jeho fázích

Zákazník pomocí dotazníku spokojenosti ohodnotil svůj první zakoupený produkt od naší společnosti.

- Fáze navázání vztahu
- Závisí na strategii – strategie sepnutí: začátek začíná koupí nosného produktu, strategie propojení: začátek vztahu je dán širokou výměnou informací, ke komunikaci používáme více kanálů, na úrovni setkání je důležité vyvolat v zákazníkovi pozitivní pocit z prvního setkání.



TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ



Děkujeme

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Vytvoření listu kontaktů z předchozího e-mailu

The screenshot shows the HubSpot interface. On the left sidebar, the 'Lists' menu item is highlighted with a yellow circle. The main content area displays a table of email drafts. The table has columns for 'TITLE', 'LAST UPDATED', and 'OPEN R...'. The first row is a red banner with the text 'Remove the HubSpot logo from your emails. Unlock premium features with Marketing Hub Starter. Upgrade'. Below this, there are several rows of email drafts, each with a checkbox, a title, and a status. The titles are '3', 'New email', 'New email', 'New email', 'New email', and 'New email'. The status for each row is 'Draft' and 'Updated 11/9/2021 by Radka Bauerová'. The 'LAST UPDATED' column shows times like '4 minutes ago', '5 minutes ago', '10 minutes ago', '12 minutes ago', '14 minutes ago', and '15 minutes ago'. The 'OPEN R...' column shows '0%' for all rows. At the bottom right, there are 'Chat' and 'Help' buttons.

TITLE	LAST UPDATED	OPEN R...
Remove the HubSpot logo from your emails. Unlock premium features with Marketing Hub Starter. Upgrade		
<input type="checkbox"/> 3 ● Draft - Updated 11/9/2021 by Radka Bauerová	4 minutes ago	0%
<input type="checkbox"/> New email ● Draft - Updated 11/9/2021 by Radka Bauerová	5 minutes ago	0%
<input type="checkbox"/> New email ● Draft - Updated 11/9/2021 by Radka Bauerová	10 minutes ago	0%
<input type="checkbox"/> New email ● Draft - Updated 11/9/2021 by Radka Bauerová	12 minutes ago	0%
<input type="checkbox"/> New email ● Draft - Updated 11/9/2021 by Radka Bauerová	14 minutes ago	0%
<input type="checkbox"/> New email ● Draft - Updated 11/9/2021 by Radka Bauerová	15 minutes ago	0%

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

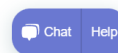
Vytvoření listu kontaktů z předchozího e-mailu

The screenshot shows the HubSpot navigation bar with the following menu items: Contacts, Conversations, Marketing, Sales, Service, Automation, and Reports. On the right side of the navigation bar, there is a search icon, a list icon, a settings icon, a notification bell, and a user profile for 'Slezská univerzita v Opavě'. Below the navigation bar, the 'Lists' section is visible, featuring two tabs: 'All lists (0)' and 'Unused lists (0)'. To the right of these tabs are two buttons: 'Import' and 'Create list'. The 'Create list' button is highlighted with a yellow circle.

Create lists to power your business.

Use lists to segment by industry, size, location, value, or anything else you can imagine.

Want to learn more about lists? Check out our user guide to [learn more](#).



TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Vytvoření listu kontaktů z předchozího e-mailu

The screenshot shows the HubSpot interface for creating a new contact list. The top navigation bar includes 'Contacts', 'Conversations', 'Marketing', 'Sales', 'Service', 'Automation', and 'Reports'. The user is logged in as 'Slezská univerzita v Opavě'. The main content area is titled 'Create a list' and features two options: 'Contact-based' (selected) and 'Company-based'. The 'Contact-based' option is highlighted with a yellow box. The 'List name' field contains 'Aktivní kontakty'. The 'What kind of list are you creating?' section has 'Active list' selected. A red 'Next' button is circled in yellow. A 'Chat' button is visible in the bottom right corner.

< Back to lists

Create a list

Contact-based
Create a list of Contact records

Company-based
Create a list of Company records

List name *
Aktivní kontakty

What kind of list are you creating?

Active list
Active lists automatically update over time. Records will join or leave the list as their properties change.

Static list
Static lists do not automatically update as your records change. A static list represents a single moment in time.

Next

Chat Help

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Vytvoření listu kontaktů z předchozího e-mailu

The screenshot shows the HubSpot interface for creating a contact list. The main heading is "Aktivní kontakty" (Active contacts). Below it, there is a "Save list" button and a "Active list" button with an estimated size of "-- contacts".

The left sidebar shows the "Filters" section with a "Test filters" button. Under "Marketing emails", there is a search bar and a list of emails. The first email is "My first test email" with the subject "Zkušební prodejní e-mail v rámci výuky Vztahového marketingu a CRM" (Test sales email in the context of Relationship Marketing and CRM). The subject line is highlighted in yellow. Below the email, it says "zkouška" (test).

The main content area displays an illustration of an open envelope and the text: "Add filters to start building your list" and "Your filtered results will appear here."

At the bottom right, there are "Chat" and "Help" buttons.

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Vytvoření listu kontaktů z předchozího e-mailu

The screenshot shows the HubSpot interface for creating a contact list. The top navigation bar includes 'Contacts', 'Conversations', 'Marketing', 'Sales', 'Service', 'Automation', and 'Reports'. The user is logged in as 'Slezská univerzita v Opavě'. The main area is titled 'Aktivní kontakty' (Active contacts) and shows a list of filters. The selected filter is 'Contact clicked a link in email' with a sub-filter of 'Any link'. A 'Save list' button is highlighted with a yellow circle. The contact list preview shows one contact: Raduš Bauerová (bauerovaradu@gmail.com, 775432486).

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

< Back to lists

Aktivní kontakty

Active list Estimated size: 1 contact

Filters

This is only a preview of your list. Save this list to begin processing the full results.

Bulk actions are not available for list previews.

1 contacts on this page is selected.

<input checked="" type="checkbox"/>		Raduš Bauerová	bauerovaradu@gmail.com	775432486	
-------------------------------------	--	----------------	------------------------	-----------	--

Contact opened email

Contact clicked a link in email

Any link

Contact marked email as spam

Contact opened email but didn't click on a link

Contact opened email but didn't reply

Contact replied to email

Contact received email

Apply filter

Chat Help

Nyní máte vytvořený list kontaktů a můžete začít vytvářet děkovací e-mail zákazníkům 😊

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



**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**

List Folders


Search for emails 🔍

🗉 Manage columns 📄 Export emails

All emails

- Draft
- Scheduled
- Sent
- Archived

Email tools

 ✕

Create hard bounced list

Create a list of contacts who

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

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



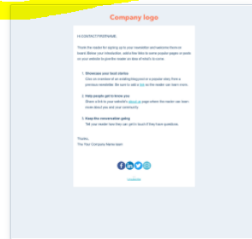
**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FILIA V KARVINĚ



[← Back to emails](#)

Select a template

Basic



Welcome

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



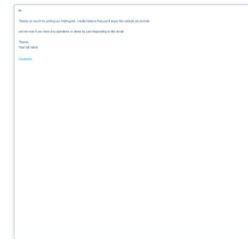
Simple

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



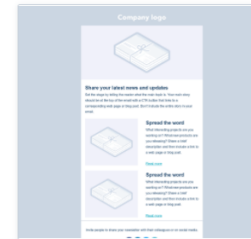
Promotion

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.

Premium email templates

Create professional marketing emails to send to your contacts without the need for a designer.

Chat Help

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVÍNĚ

Personalizace e-mailu

The screenshot displays the HubSpot email editor interface. At the top, there are buttons for 'Exit', 'Save', and 'Review and send'. The main editing area shows a 'Company logo' placeholder and a text block with a personalization token. A dialog box titled 'Insert Personalization Token' is open, showing a list of tokens with 'Contact: First name' selected. The default value for this token is 'zákazník'. The dialog also includes an option to use the global default value and 'Insert' and 'Cancel' buttons.

Exit Save Last saved 10:18 AM New email Review and send

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

Paragraph Arial 15px B I U A More

Company logo

Welcome **friend**, thank the reader for signing up to your newsletter and welcome them on board. Below your introduction, add a few links to some popular pages or blog posts to give them an idea of what's to come.

Insert Personalization Token

< Back

Contact: First name

Default value ⓘ

zákazník

Use this property's global default value

Insert Cancel

3. **Keep the conversation going**

Tell your reader how they can get in touch if they have questions.

Thanks,
The Your Company Name team 🤗 1+

Chat Help

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVÍNĚ

Vložení odkazu do textu

The screenshot displays the HubSpot email editor interface. At the top, there are buttons for 'Exit', 'Save', and 'Review and send'. The main editing area is titled 'New email' and includes a rich text editor toolbar with options for font style, size, bold, italic, underline, and link insertion. The text being edited is a newsletter welcome message. A yellow highlight is placed over the word 'link' in the second paragraph, and a small icon for inserting a link is visible next to it. The left sidebar shows the 'Edit Text' panel with padding settings for top, bottom, left, and right. The main content area shows a 'Company logo' at the top, followed by a text block containing a welcome message and three numbered sections: 'Showcase your best stories', 'Help people get to know us', and 'Keep the conversation going'. The text ends with 'Thanks, The Your Company Name team' and a small icon of a person with a plus sign.

Exit Save Last saved 10:20 AM New email Review and send

Create A/B test

Edit Settings Send or schedule Send test email Actions

Style Arial 15px B I U A More Personalize

< Done

Edit Text

Padding

Apply to all sides

Top Bottom

10 10

Left Right

20 20

Company logo

Welcome **First name**, thank the reader for signing up to your newsletter and welcome them on board. Below your introduction, add a few links to some popular pages or posts on your website to give the reader an idea of what's to come.

- Showcase your best stories**
Give an overview of an existing blog post or a popular story from a previous newsletter. Be sure to add a **link** so the reader can learn more.
- Help people get to know us**
Share a link to your website's **about us** page where the reader can learn more about you and your community.
- Keep the conversation going**
Tell your reader how they can get in touch if they have questions.

Thanks,
The Your Company Name team

Chat Help

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVÍNĚ

Personalizace e-mailu

Exit Save ✓ Saved Děkovací e-mail 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](#) ⓘ
Děkovací e-mail 😊 😐 Personalize

Preview text ⓘ

Personalize

Internal email name * ⓘ
Děkovací e-mail

Language ⓘ

Chat Help

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVÍNĚ

Exit Save Saving...

Děkovací e-mail Review and send

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

Recipients

Send to*

Aktivní kontakty (1) x

Search for a list or contact

Lists

- Aktivní kontakty (1)

Individual contacts

- Radka Bauerová <bauerova@opf.slu.cz>
- Raduš Bauerová <bauerovaradu@gmail.com>
- Maria Johnson (Sample Contact) <emailmaria@hubspot.com>

[Import a list of contacts](#)

[Create new list](#)

Sending options

Send now Schedule for later

Total recipients : 1

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](#)

Chat Help

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Exit Save Last saved 10:22 AM Děkovací e-mail **Review and send**

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

Recipients

Send to*
Aktivní kontakty (1) x

Don't send to
Select lists or contacts

Don't send to unengaged contacts

Sending options

Send now Schedule for later

Total recipients :
1

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](#)

Chat Help

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

The screenshot displays the HubSpot email creation interface. The main window is titled "Děkovací e-m" and has a dark header with "Exit", "Save", and "Last saved 10:22 AM". Below the header, there are options for "Create A/B test", "Edit", "Settings", and "Se".

The "Recipients" section on the left includes:

- "Send to*" with a dropdown menu showing "Aktivní kontakty (1) X".
- "Don't send to" with a dropdown menu showing "Select lists or contacts".
- A checked checkbox for "Don't send to unengaged contacts".

The "Review and send" panel on the right is highlighted with a teal header and contains the following information:

- Remove HubSpot Branding:** A message stating "Upgrade to Marketing Hub Starter to eliminate HubSpot branding from all your emails." with an "Upgrade" button.
- Email type:** Regular
- From name:** Radka Bauerová
- From address:** bauerova@opf.slu.cz
- Subject line:** Děkovací e-mail
- Preview text:** -
- Send to:** [Aktivní kontakty \(1\)](#)
- Don't send to:**

At the bottom of the "Review and send" panel, there are three buttons: "Send", "Preview" (highlighted with a yellow circle), and "Cancel".

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVÍNĚ

Exit Save Last saved 10:22 AM Děkovací e-m

Create A/B test Edit Settings

Recipients

Send to*
Aktivní kontakty (1) X

Don't send to
Select lists or contacts

Don't send to unengaged contacts

Review and send

Remove HubSpot Branding
Upgrade to Marketing Hub Starter to eliminate HubSpot branding from all your emails. Upgrade

Email type
Regular

From name
Radka Bauerová

From address
bauerova@opf.slu.cz

Subject line
Děkovací e-mail

Preview text
-

Send to:
[Aktivní kontakty \(1\)](#)

Don't send to:

Send Preview Cancel

TÝMOVÝ ÚKOL – Naše fiktivní společnost

Zadání: v týmu vytvořte děkovací e-mail
Termín odeslání e-mailu: nejpozději 15. 11. 2022
Hodnocení: **1 bod**, po doručení na e-mail vedoucí semináře

1) Vytvořte obsah e-mailu, kde poděkujete svým zákazníkům za nákup produktu.

E-mail bude obsahovat:

- ✓ název společnosti
- ✓ logo společnosti vložené pomocí rozšíření Canva
- ✓ poděkování za to, že se stali Vašimi zákazníky
- ✓ odkaz na dotazník spokojenosti (je nutné vytvořit dotazník pomocí Google Forms (<https://www.google.cz/intl/cs/forms/about/>) a odkaz na něj umístit do e-mailu)



2) Hotový prodejní e-mail **rozešlete svým zákazníkům** prostřednictvím systému **HubSpot**.



Děkuji za pozornost



Máte dotazy?

