Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění dotazníku, který je zaměřen na strategické řízení podnikatelských subjektů v České republice a jejich změny v důsledku změn podnikatelského prostředí.

Vámi zvolené odpovědi, prosím, jasně označte zakroužkováním, případně své odpovědi označte dle pokynů u jednotlivých otázek. Pokud není jasně určena jiná možnost, tak vždy vyberte pouze jednu odpověď, se kterou se nejvíce vnitřně ztotožňujete.

Výzkum probíhá anonymně a získaná data nebudou poskytnuta třetím osobám. Získaná zjištění budou využita pro vědecko-výzkumné účely a v pedagogickém procesu. Vyhodnocení provedou samotní řešitelé výzkumného týmu a výsledky analýz Vám v případě zájmu můžeme zaslat elektronicky na emailovou adresu, kterou můžete uvést v závěru dotazníku. V případě jakýchkoliv dotazů nebo nejasností, můžete kontaktovat pověřenou osobu na tomto emailu: zapletalova@opf.slu.cz

Děkujeme Vám za čas obětovaný vyplněním tohoto dotazníku.

 Ing. Šárka Zapletalová, Ph.D.

*člen Katedry podnikové ekonomiky a managementu OPF SLU*

**IDENTIFIKAČNÍ OTÁZKY**

1. ***Do jakého oboru podle charakteristiky CZ-NACE zařadíte převažující činnost Vašeho podniku?***
2. zemědělství, lesnictví, rybářství;
3. těžba a dobývání;
4. zpracovatelský průmysl;
5. výroba a rozvod elektřiny, plynu, tepla a klimatizovaného vzduchu;
6. zásobování vodou; činnosti související s odpadními vodami, odpady a sanacemi;
7. stavebnictví;
8. velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel;
9. doprava a skladování;
10. ubytování, stravování a pohostinství;
11. informační a komunikační činnosti;
12. peněžnictví a pojišťovnictví;
13. činnosti v oblasti nemovitostí;
14. profesní, vědecké a technické činnosti;
15. administrativní a podpůrné činnosti;
16. veřejná správa a obrana; povinné sociální zabezpečení;
17. vzdělávání;
18. zdravotní a sociální péče;
19. kulturní, zábavní a rekreační činnosti;
20. ostatní činnosti;
21. činnosti domácností jako zaměstnavatelů; činnosti domácností produkujících blíže neurčené výrobky a služby pro vlastní potřebu;
22. činnosti exteritoriálních organizací a orgánů.
23. ***Ve kterém roce byl založen Váš podnik?*** ......................................................................
24. ***Kolik zaměstnanců má Váš podnik?*** ....................................................................
25. ***Vás podnik má***
	1. rodinný charakter
	2. nerodinný charakter
26. ***Vlastnická struktura Vašeho podniku je tvořena***
27. pouze českými vlastníky
28. pouze zahraničními vlastníky
29. českými i zahraničními vlastníky
30. ***Organizační začlenění podniku***
	* 1. samostatný podnik
		2. pobočka
		3. dceřiná společnost
		4. odštěpný závod
31. ***Top management Vašeho podniku je***
	* 1. tvořen pouze českými manažery
		2. tvořen pouze zahraničními manažery
		3. tvořen převážně českými manažery
		4. tvořen převážně zahraničními manažery

**STRATEGIE PODNIKU**

* + 1. **Strategie Vašeho podniku může být charakterizována jako** *(pouze jedna odpověď)***:**
1. úzce koncentrovaná na jeden trh/tržní segment
2. diferencovaná, rozlišující několik trhů/tržních segmentů, a každému trhu/tržnímu segmentu vytvořena zvláštní strategie
3. široce/globálně zaměřená s jednou strategií pro všechny trhy/tržní segmenty
	* 1. **Na základě níže uvedených výrobků specifikujte povahu strategie Vašeho podniku**

(u každého výroku zakroužkujte jednu odpověď pomocí dané škály, kde platí ***1=rozhodně nesouhlasím a 7=rozhodně souhlasím***)**:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Náš podnik má jasně stanovenou strategii.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Náš podnik má jasně stanovenou misi a vizi.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Náš podnik má jasně a konkrétně stanovené cíle.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Naše strategie je pravidelně přezkoumávána a vylepšována. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Naši strategii lze modifikovat v reakci na změny v prostředí podniku.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Naše strategie a dosažení výsledků v ní stanovených je široce a pravidelně komunikováno se zaměstnanci.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Máme jasný plán pro rozvoj naši strategie a tento plán pravidelně přezkoumáváme.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Současná strategie umožňuje dosahování dlouhodobě udržitelné konkurenční výhody.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Současná strategie přispěla k růstu tržeb za poslední tři roky | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Současná strategie podniku přispěla k expanzi na nové trhy. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| V důsledku změn v podnikatelském prostředí (pandemie Covid 19, válka, nárůst inflace atd.) došlo ke změně strategie podniku. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

* + 1. **Strategie Vašeho podniku může být charakterizována jako** *(pouze jedna odpověď)***:**
1. úspěšná – došlo v jejím důsledku k nárůstu úrovně tržeb za poslední tři roky celkově
	1. do 5%
	2. do 10%
	3. do 20%
	4. do 30%
	5. do 40%
	6. do 50%
	7. můžete uvést konkrétní nárůst v procentech…………………………………………………………
2. neúspěšná – došlo v jejím důsledku k poklesu úrovně tržeb za poslední tři roky
3. neutrální – nedošlo v jejím důsledku ke změně úrovně tržeb za poslední tři roky

**STRATEGIE MEZINÁRODNÍCH AKTIVIT**

* + 1. ***Realizuje Váš podnik mezinárodní podnikatelské aktivity?***
		2. ano, a to od roku……………………………………………………… *(přejděte k otázce 5 a dále pokračujte)*
		3. ne, nikdy jsme na zahraničních trzích nepůsobili a neuvažujeme o tom *(konec dotazování)*
		4. v minulosti jsme v zahraničí působili, ale v současné době již nepůsobíme *(ukončete dotazování)*
		5. v současné době nepůsobíme, ale uvažujeme o tom *(konec dotazování)*
		6. ***Označte důvody, které vedly Váš podnik ke vstupu na zahraniční trhy***

*(můžete označit více odpovědí)****:***

1. atraktivnost zahraničního trhu
2. touha po expanzi
3. snaha o zvýšení tržeb
4. kontakty na zahraničním trhu
5. geografická blízkost zahraničního trhu
6. kulturní blízkost zahraničního trhu tuzemskému trhu
7. dřívější import ze zahraničí
8. možnost získat know-how nebo nové technologie
9. nižší produkční náklady
10. kvalifikovaná pracovní síla
11. výrazná konkurenční výhoda
12. další
	* 1. **Označte míru souhlasu s níže uvedenými výrobky** (k vyjádření míry souhlasu/nesouhlasu využijte škálu 1 až 7, kde platí ***1=rozhodně nesouhlasím a 7=rozhodně souhlasím***)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Náš podnik má jasně stanovenou strategii pro mezinárodní trhy.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Náš podnik má jasně a konkrétně stanovené cíle pro mezinárodní trhy. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Strategie Vašeho podniku je odlišná pro tuzemský trh a pro mezinárodní trhy. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Současná strategie Vašeho podniku na mezinárodních trzích může být charakterizována jako úspěšná a naplňující cíle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Současná strategie podniku pro mezinárodní trhy přispěla k růstu zahraničních prodejů za poslední tři roky. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| V rámci uplatňované mezinárodní strategie jsme aktivně hledali zdroje informací o tržních podmínkách, tržní poptávce nebo míře konkurence v jedné nebo více zahraničních zemích. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| V rámci uplatňované mezinárodní strategie jsme věnovali značné finanční a lidské zdroje k realizaci zahraničních aktivit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| V rámci uplatňované mezinárodní strategie jsme výrazně modifikovali balení produktů tak, aby odpovídalo potřebám konkrétních zahraničních trhů.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

* + 1. **Zahájení mezinárodních aktivit Vašeho podniku může být popsán následovně** (Označte míru souhlasu s níže uvedenými výrobky. K vyjádření míry souhlasu/nesouhlasu využijte škálu 1 až 7, kde platí ***1=rozhodně nesouhlasím a 7=rozhodně souhlasím***)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| K rozhodnutí o zahájení mezinárodních aktivit Vašeho podniku došlo už v okamžiku myšlenky na založení podniku. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| K rozhodnutí o zahájení mezinárodních aktivit Vašeho podniku došlo během doby přípravy zahájení podnikání.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| K rozhodnutí o zahájení mezinárodních aktivit Vašeho podniku došlo až po rozjezdu podnikání. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Proces začleňování Vašeho podniku do mezinárodních aktivit lze popsat jako nahodilý, spíše jednorázový na základě vzniklé příležitosti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Proces začleňování Vašeho podniku do mezinárodních aktivit lze popsat jako postupný, systematický, krok po kroku. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Proces začleňování Vašeho podniku do mezinárodních aktivit lze popsat jako proces začleňování prostřednictvím obchodních sítí a partnerů. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Proces začleňování Vašeho podniku do mezinárodních aktivit lze popsat jako mezinárodní od samotného založení podniku. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

* + 1. **Při zahájení mezinárodních aktivit Váš podnik** (Označte míru souhlasu s níže uvedenými výrobky. K vyjádření míry souhlasu/nesouhlasu využijte škálu 1 až 7, kde platí ***1=rozhodně nesouhlasím a 7=rozhodně souhlasím***)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Spolupracoval s kýmkoliv, kdo navrhl určitou spolupráci. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Spolupracoval jenom s vybranými subjekty. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Spolupracoval s vybranými subjekty s konkrétním návrhem spolupráce. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Aktivně vytvářel podnikové sítě. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Pouze vstupoval do již existujících podnikových sítí. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Vstupoval nejen do existujících sítí, ale také vytvářel své vlastní sítě. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Neměl zájem o spolupráci v podnikových sítích. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

* + 1. **Vaše působení v mezinárodních sítích lze charakterizovat následujícím způsobem** (k vyjádření míry souhlasu/nesouhlasu využijte škálu 1 až 7, kde platí ***1=rozhodně nesouhlasím a 7=rozhodně souhlasím***)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pravidelně komunikujeme se současnými partnery v síti s ohledem na vzájemná očekávání. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Přizpůsobujeme využití zdrojů (např. lidských, finančních apod.) současnému individuálnímu vztahu v síti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Jsme si vědomi cílů, strategií a potenciálu našich stávajících partnerů v síti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Úzce spolupracujeme s obchodními partnery na vývoji nabídky produktů/služeb. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Máme koordinátory pro jednotlivé partnery v síti, kteří jsou zodpovědní za vztahy s konkrétními partnery. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Pravidelně diskutujeme s našimi stávajícími partnery v síti o tom, jak se můžeme vzájemně podporovat v našem úspěchu. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Jsme neustále otevřeni novým vztahům s novými partnery. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Aktivně zkoušíme hledat nové partnery do sítě. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

* + 1. **V jaké podobě v současné době působíte na mezinárodních trzích?**

*(můžete označit více odpovědí)*

1. přímé exportní aktivity
2. nepřímé exportní aktivity pomocí zprostředkovatelů a prostředníků
3. licence
4. franchising
5. projekty na klíč
6. joint venture
7. výrobní dceřiné společnosti, jejich počet v zahraničí…………………………………..
8. prodejní dceřiné společnosti, jejich počet v zahraničí………………………………….
9. servisní dceřiné společnosti, jejich počet v zahraničí…………………………………..
10. investice na zelené louce
11. portfoliové investice
	* 1. **Uveďte počet a 3 nejvýznamnější země, ve kterých Váš podnik působí v současné době:**

Počet zemí současného působení………………………………………………………………………………………………..

Uveďte 3 nejvýznamnější země současného působení…………………………….......................................

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

* + 1. ***Uveďte, kterými nezbytnými zdroji podnik disponoval již při rozhodování o zahájení mezinárodních aktivit*** *(můžete označit více odpovědí)****:***
1. kapitál (peníze)
2. speciální znalosti v konkrétních oblastech
3. patenty
4. zahraniční kontakty
5. znalosti jednotlivých trhů
6. koncepci jak realizovat (rozvinout) jednotlivé podnikání
7. znalosti zahraničního jazyka
8. jiné
	* 1. **Jakou mírou znalostí disponuje Váš podnik**

(k vyjádření míry souhlasu/nesouhlasu využijte škálu 1 až 7, kde platí ***1=rozhodně nesouhlasím a 7=rozhodně souhlasím***)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Znalost konkurentů na zahraničních trzích. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Znalost konkurence na zámořských trzích. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Znalost konkurenčních strategií podniků na zahraničních trzích. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Znalost zákaznických segmentů na zahraničních trzích. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Znalost potřeb a preferencí zahraničních zákazníků. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Znalost příležitostí pro partnerství na zahraničních trzích. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Znalost příležitostí pro potenciální nové zákazníky. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Znalost typů/kvality dostupných distribučních kanálů na zámořských trzích. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Znalost kvality současných distribučních kanálů v zahraničí. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

* + 1. **Řízením zahraničních aktivit podniku je** (Označte míru souhlasu s níže uvedenými výrobky. K vyjádření míry souhlasu/nesouhlasu využijte škálu 1 až 7, kde platí ***1=rozhodně nesouhlasím a 7=rozhodně souhlasím***)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pověřen pracovník, který má vzdělání v oblasti mezinárodního obchodu, zahraničního obchodu nebo mezinárodního podnikání. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Pověřen pracovník, který byl pro tuto činnost speciálně přijat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Pověřen pracovník, který byl na tuto činnost přeřazen z jiného pracovního místa v podniku. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Pracovník ze stávajícího vedení podniku. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Pověřen pracovník, který již měl předchozí zkušenosti s řízením a realizací zahraničních podnikatelských aktivit, uveďte počet let zkušeností…………………….. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**LIDSKÉ ZDROJE**

* + 1. **Využívání flexibilních forem práce**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Flexibilní formy práce** | **před pandemií** | **v průběhu pandemie** | **pokračujeme ve využívání** |
| Částečné pracovní úvazky |  |  |  |
| Home-office a dálkový přístup |  |  |  |
| Sdílení pracovního místa |  |  |  |
| Střídání zaměstnanců pracovních kolektivů ve směnách  |  |  |  |
| Využití outsourcingu/OSVČ |  |  |  |
| Dohody konané mimo pracovní poměr  |  |  |  |
| Agenturní zaměstnávání |  |  |  |

* + 1. **Dopad pandemie Covid-19 na vybrané oblasti organizace**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Oblast** | **pozitivní** | **spíše pozitivní** | **žádný** | **spíše negativní** | **negativní** |
| Ekonomická kondice firmy |  |  |  |  |  |
| Motivace a angažovanost zaměstnanců |  |  |  |  |  |
| Výkonnost zaměstnanců |  |  |  |  |  |
| Digitalizace a využití IT |  |  |  |  |  |
| Péče o zaměstnance |  |  |  |  |  |
| Nábor nových zaměstnanců (jak se daří sehnat nové zaměstnance) |  |  |  |  |  |
| Vztahy mezi zaměstnanci |  |  |  |  |  |
| Vzdělávání zaměstnanců |  |  |  |  |  |
| Firemní benefity pro zaměstnance  |  |  |  |  |  |

**BUSINESS MODEL CANVAS**

*Prosím zaškrtněte vždy jednu hodnotu.*

|  |
| --- |
| **1. ZÁKAZNICKÉ SEGMENTY** |
|  | Rozhodně ano | Spíše ano | Někdy ano – někdy ne | Spíše ne | Rozhodně ne |
| 1 | Návratnost zákazniků je vysoká | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | Zákaznická základna je dobře segmentovaná  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Segmentaci jprovádíme dle tržeb a obratu | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Významné zákaznické segmenty tvoří business to business (B2B) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Významné zákaznické segmenty tvoří business to consumer (B2C) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | U segmentace rozlišujeme mezi B2C nebo B2B | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | Naše zákaznické segmenty mají prioritizaci | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | Jsme si vědomi potřeb každého segmentu | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | Známe motivátory každého segmentu | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | Jsme si vědomi trendů v každém zákaznickém segmentu | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | Potřeby segmentu jsou upřednosťovány | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | Zaměstnanci mají snadno dostupné informace o zákaznických segmentech | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13 | Neustále získáváme nové zákazníky | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14 | Klíčové segmenty zákazníků rostly | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15 | Ostatní segmenty zákazníků rostly | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **2. NABÍZENÁ HODNOTA***(K tvorbě hodnoty může přispět např. novost, výkon, přizpůsobení, design, značka (brand/status), cena, snižování nákladů, snižování rizika, dostupnost, pohodlnost/využitelnost)* |
|  | Rozhodně ano | Spíše ano | Někdy ano – někdy ne | Spíše ne | Rozhodně ne |
| 1 | Dodáváme řešení skutečného problému na trhu | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | Naše nabízené hodnoty (produkty/služby včetně jejich vlastností, vzhledu, designu) jsou dobře sladěny s potřebami zákazníků  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Naše nabízené hodnoty kvantitativní (cena, rychlost služby atd.) jsou sladěny s potřebami zákazníků | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Naše nabízendé hodnoty kvalitativní (design, kvalita, funkční využití, použitelnost atd.) jsou sladěny s potřebami zákazníků | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Neustále pracujeme na rozšiřování / zlepšování naši nabízené hodnoty | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | K odlišení nabízené hodnoty jpoužíváme kombinace služeb/produktu | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | Mezi našimi produkty a službami existuje silná synergie | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | Naše balíčky služeb/produktů jsou různé pro různé zákazníky a jejich potřeby | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | Naše kombinace služeb/produktů jsou jasně komunikovány | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | Očekávání služeb/produktů od zákazníka odpovídalo naší nabídce | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | Role zákazníků ve službách/produktů jsou jasné | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | Naše kanály (komunikačních, distribučních) usnadňují spoluvytváření zákazníků | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **3. KANÁLY** *(distribuční a komunikační vůči zákazníkům)* |
|  | Rozhodně ano | Spíše ano | Někdy ano – někdy ne | Spíše ne | Rozhodně ne |
| 1 | Zákazníci mohli naši nabídku využít prostřednictvím různých kanálů | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | Zákaznické segmenty v B2B mohly využít naši nabídku prostřednictvím různých kanálů  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Zákaznické segmenty v B2C mohly využít naši nabídku prostřednictvím různých kanálů  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Kanály jsou efektivní a účinné | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Dosah kanálu je mezi zákazníky silný | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Zákazníci mohou snadno vidět naše kanály | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | Kanály jsou silně integrované | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | Kanály poskytují úspory z rozsahu | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | Kanály jsou dobře přizpůsobeny segmentům zákazníků | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | Zaměstnanci první linie rozuměli a propagovali naše nabídky | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | Zaměstnanci přední linie jsou kompetentní a efektivní při dodávce naší nabídky | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | Zaměstnanci přední linie jsou oprávněni řešit vznikající situace | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **4. VZTAHY SE ZÁKAZNÍKY** |
|  | Rozhodně ano | Spíše ano | Někdy ano – někdy ne | Spíše ne | Rozhodně ne |
| 1 | Máme silné vztahy s našimi zákazníky | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | Typy vztahů se liší podle segmentu zákazníků | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Naše značka je silná | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Naše služby jsou přizpůsobené pro zákazníky | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Zaměstnanci první linie pracují na vytváření vztahů se zákazníky | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Zaměstnanci první linie pracují na udržování vztahů se zákazníky | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | Naše vztahy se zákazníky splňují očekávání zákazníků | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | Vztahy se zákazníky jsou dobře začleněny do obchodního modelu | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | Byli jsme si vědomi finančních nákladů na založení a udržování vztahů | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | Hodnotíme rentabilitu nákladů na budování a udržení si zákazníků | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **5. ZDROJE PŘÍJMŮ** |
|  | Rozhodně ano | Spíše ano | Někdy ano – někdy ne | Spíše ne | Rozhodně ne |
| 1 | Jsme přesvědčeni o naší cenové strategii | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | Náš příjem je předvídatelný | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Naše příjmy jsou různorodé | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Naše příjmy jsou udržitelné | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Máme opakované toky příjmů a časté opakováné nákupy od zákazníků | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Víme, které segmenty zákazníků generují největší tržby | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | Známe procentuální příspěvek každého segmentu k celkovým tržbám | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | Víme, která hodnotová nabídka generuje největší tržby | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | Vykazujeme vysoký obrat  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **6. KLÍČOVÉ ZDROJE** |
|  | Rozhodně ano | Spíše ano | Někdy ano – někdy ne | Spíše ne | Rozhodně ne |
| 1 | Klíčové zdroje jsou využívány účinně. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | Klíčové fyzické zdroje (majetek, strojní vybavení, nemovitosti apod.) jsou využívány účinně. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Klíčové lidské zdroje jsou využívány účinně. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Klíčové finanční zdroje jsou využívány účinně. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Zdroje jsou dodávány spolehlivě a stabilně. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Požadavky na zdroje jsou předvídatelné. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | Zdroje zajistily úspory z rozsahu. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | Kapitálové zdroje potřebné pro každý návrh hodnoty jsou jasné. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | Finanční zdroje potřebné pro každý návrh hodnoty jsou jasné. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | Lidské zdroje potřebné pro každý návrh hodnoty jsou jasné. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **7. KLÍČOVÉ AKTIVITY** |
|  | Rozhodně ano | Spíše ano | Někdy ano – někdy ne | Spíše ne | Rozhodně ne |
| 1 | Klíčové aktivity jsou prováděny účinně. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | Klíčové aktivity jsou prováděny efektivně. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Klíčové aktivity je možno obtížně okopírovat.  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Zdroje vyžadované klíčovými činnostmi jsou zřejmé. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Klíčové aktivity potřebné pro každý návrh hodnoty jsou zřejmé.  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Činnosti potřebné pro poskytování služeb/produktů jsou zaměstnancům jasné. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | Máme jsme kombinaci standardizovaných a přizpůsobitelných činností. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | Pokud to bylo možné, klíčové aktivity probíhají paralelně. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | Jsme spokojeni s rovnováhou interních a outsourcovaných aktivit. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | Aktivity směřují ke strategickým cílům společnosti. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **8. KLÍČOVÁ PARTNERSTVÍ** |
|  | Rozhodně ano | Spíše ano | Někdy ano – někdy ne | Spíše ne | Rozhodně ne |
| 1 | V případě potřeby spolupracujeme s partnery. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | Máme dobré vztahy s klíčovými partnery (dodavateli, institucemi, bankami atd.) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Maximalizujeme hmotné zdroje nabízené klíčovými partnery.  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Maximalizujeme nehmotné zdroje nabízené klíčovými partnery.  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Vztah klíčových partnerů a klíčových zdrojů je nám zřejmý. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Vztah mezi klíčovými partnery a návrhy hodnot je jasný. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | Vztah mezi klíčovými partnery a používánými marketigovými kanály je jasný.  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | Vztah mezi klíčovými partnery a vztahy se zákazníky jsou jasné. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | Klíčoví partneři mohou být nahrazeni. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | V naší společnosti si uchováváme a chráníme naše klíčové znalosti.  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. NÁKLADOVÁ STRUKTURA |
|  | Rozhodně ano | Spíše ano | Někdy ano – někdy ne | Spíše ne | Rozhodně ne |
| 1 | Naše náklady jsou předvídatelné.  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | Naše činnosti jsou nákladově rentabilní.  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Naše struktura nákladů je správně sladěna s naším obchodním modelem. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Známe celkové náklady na každý návrh hodnoty. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Víme, které klíčové aktivity jsou nejdražší. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Víme, které klíčové zdroje jsou nejdražší. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | Náklady je možno snadno spojit s každým stavebním blokem obchodního modelu. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | Můžeme přesně předpovídat variabilní náklady. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | Máme systémy regulace fixních nákladů. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | Investujeme čas a peníze do zaměstnanců v první linii. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | Naším cílem je neustále snižovat náklady, aniž by byla ohrožena kvalita. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |