

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

8. 11. 2023

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 summary row for a draft with 3 recipients, updated 4 minutes ago, with a 0% open rate. Below it are five individual draft rows, each updated 4 to 15 minutes ago, all with 0% open rates. A red banner at the top of the table area reads 'Remove the HubSpot logo from your emails. Unlock premium features with Marketing Hub Starter. Upgrade'. At the bottom right, there are 'Chat' and 'Help' buttons.

	TITLE	LAST UPDATED	OPEN R...
<input type="checkbox"/>	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

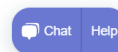
Vytvoření listu kontaktů z předchozího e-mailu

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 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, with two tabs: 'All lists (0)' and 'Unused lists (0)'. In the top right corner of the 'Lists' section, there 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 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' (Create a list of Contact records) and 'Company-based' (Create a list of Company records). The 'Contact-based' option is selected. 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 highlighted with a yellow circle. 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 displays the HubSpot interface for creating a contact list. The top navigation bar includes 'Contacts', 'Conversations', 'Marketing', 'Sales', 'Service', 'Automation', and 'Reports'. The main header shows 'Aktivní kontakty' with a 'Save list' button and an 'Active list' label indicating an estimated size of '-- contacts'. On the left, the 'Filters' panel is open, showing a list of filter types. The 'Marketing emails' filter is selected and highlighted in yellow. The main content area features a placeholder graphic of a smartphone with a list of items, accompanied by the text 'Add filters to start building your list' and 'Your filtered results will appear here.' A 'Test filters' button is located at the top of the filter panel. In the bottom right corner, 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 displays 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 shows the 'Aktivní kontakty' list with an estimated size of 0 contacts. A sidebar on the left is titled 'Filters' and contains a 'Test filters' button, a 'Back' link, and a 'Marketing emails' section with a search bar. Below the search bar, there is a preview of an email titled 'My first test email' with the subject 'Zkušební prodejní e-mail v rámci výuky Vztahového marketingu a CRM' and the body text 'zkouška'. The main content area features an illustration of an open envelope and the text 'Add filters to start building your list' and 'Your filtered results will appear here.' A 'Chat' and 'Help' button is located in the bottom right corner.

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 main header area shows 'Aktivní kontakty' with a 'Save list' button circled in yellow. Below this, a filter panel on the left lists various criteria, with 'Contact clicked a link in email' selected and 'Any link' chosen as the filter value. The main content area displays a preview of the contact list with a single contact: Raduš Bauerová (bauerovaradu@gmail.com, 775432486). A 'Save list' button is also visible in the bottom right corner of the preview area.

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



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

<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
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.



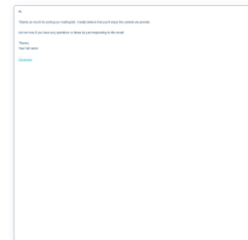
Simple

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.

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 KARVINĚ

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 Bold Italic Underline Link Unlink 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

Chat Help

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

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 features a rich text editor with a toolbar containing options for font style, size, bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and more. The text being edited is a welcome message for a newsletter, with a placeholder for a link. A yellow highlight is placed over the word 'link' in the text, and a small icon with a pencil and a plus sign is visible next to it, indicating the link insertion process. The left sidebar shows the 'Edit Text' panel with padding settings for top, bottom, left, and right. The main content area shows a preview of the email with a 'Company logo' at the top and the welcome message below. The bottom right corner has 'Chat' and 'Help' buttons.

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 you**
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 KARVINĚ

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 KARVINĚ

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>
- Raduř 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

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

Create A/B test Edit Settings Se

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

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

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

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

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. 2023
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) – jelikož to jediné, co mohou Vaši příjemci hodnotit je design a obsah Vašich e-mailů, které jste jim zaslali, tak v dotazníku vytvořte vhodné otázky, které se budou týkat právě **designu a obsahu zaslanych e-mailů.**



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



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Děkuji za pozornost



Máte dotazy?

