

Budování hodnoty vztahu se zákazníkem

Práce v systému HubSpot CRM



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

Ing. Radka Bauerová, Ph.D.

Seminář č. 8

15. 11. 2023

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...
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 NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ



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

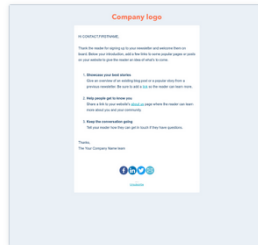


Slezská univerzita v Opavě ▾

[← Back to emails](#)

Select a template

Basic



Welcome

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



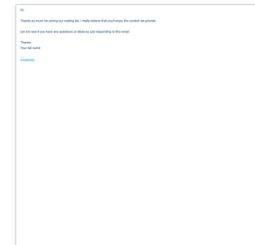
Simple

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



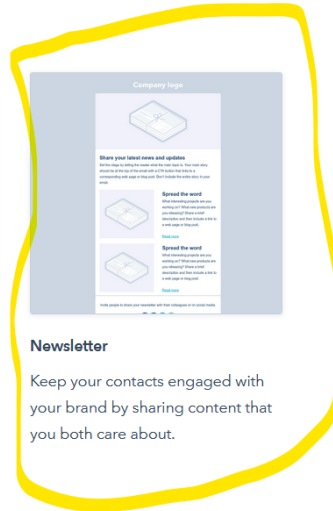
Promotion

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 layout. The top section contains the text 'Company logo'. Below it, there is a section titled 'Updates' with the text 'Dobry den, vážený zákazniku'. A yellow circle highlights the text 'vážený zákazniku' in the preview.

An 'Insert Personalization Token' dialog box is open in the center. It has a 'Back' button and a 'Contact: First name' field. Below this, there is a 'Default value' field containing the text 'Vážený zákazniku'. There is a checkbox labeled 'Use this property's global default value' which is currently unchecked. At the bottom of the dialog are 'Insert' and 'Cancel' buttons.

On the left side of the editor, there is an 'Edit Text' panel. It includes a 'Padding' section with a checked checkbox and a 'Apply to all sides' checkbox. Below this are four input fields for padding: 'Top' (10), 'Bottom' (10), 'Left' (20), and 'Right' (20).

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](#)

TÝMOVÝ ÚKOL – Naše fiktivní společnost

V týmu vytvořte **newsletter**, který rozešlete na své kontakty pomocí systému HubSpot CRM. Za jeho odeslání získáte **1 bod**.

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 apod.
- odkaz, kde je možné si akční nabídku zakoupit (není nutné vytvářet reálný odkaz na reálné webové stránky – stačí odkaz na naše OPF webovky)
- lištu s odkazem na soc.média



Jak napsat newsletter, který neskončí v koši? → [Rady a tipy, jak psát kvalitní newslettery \(shoptet.cz\)](https://shoptet.cz)

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: 📅 09/25/2021 to 📅 10/25/2021

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



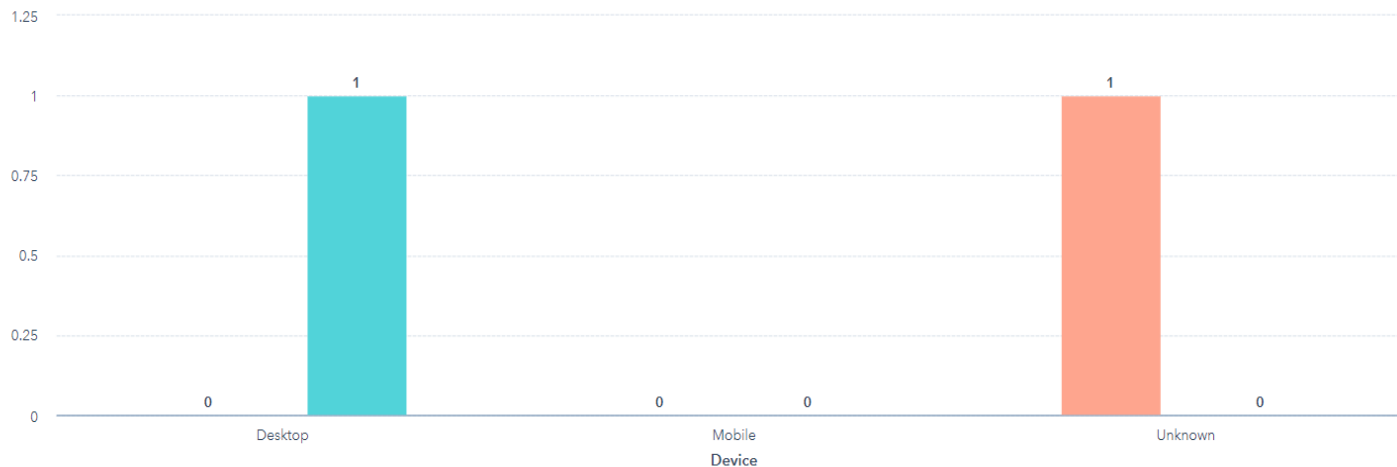
SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Email performance reports

[Actions](#) ▾

Performance by device type

● Opened ● Clicks



PŘEDSTAVENÍ ANALYTICKÝCH NÁSTROJŮ V HUBSPOTU



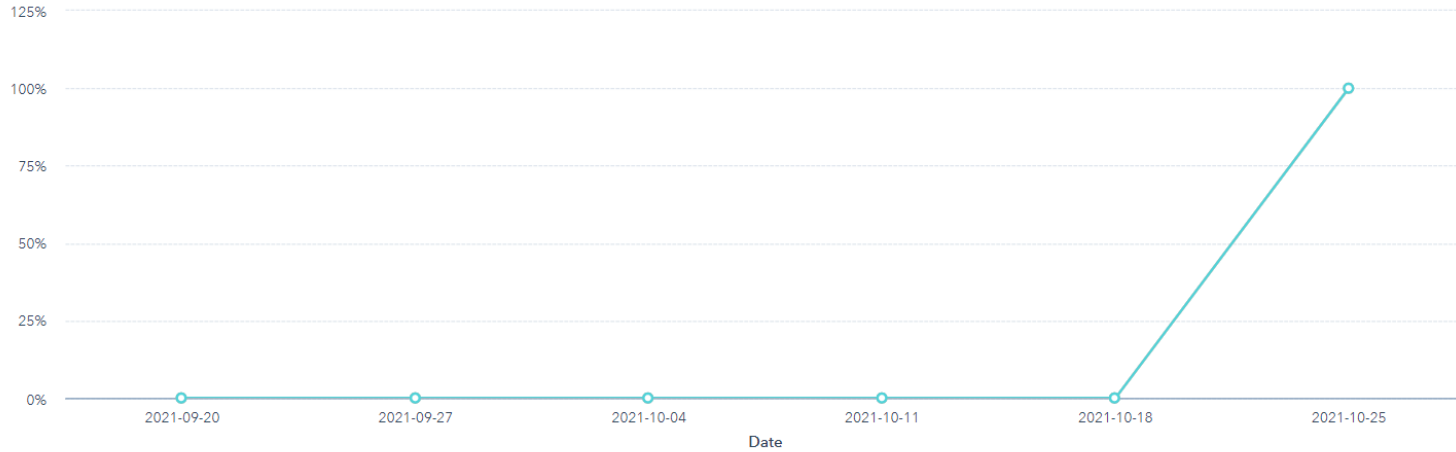
SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Email data chart

Frequency: **Weekly** ▾ Actions ▾

Performance over time ▾

○ Click-through rate ○ Open rate

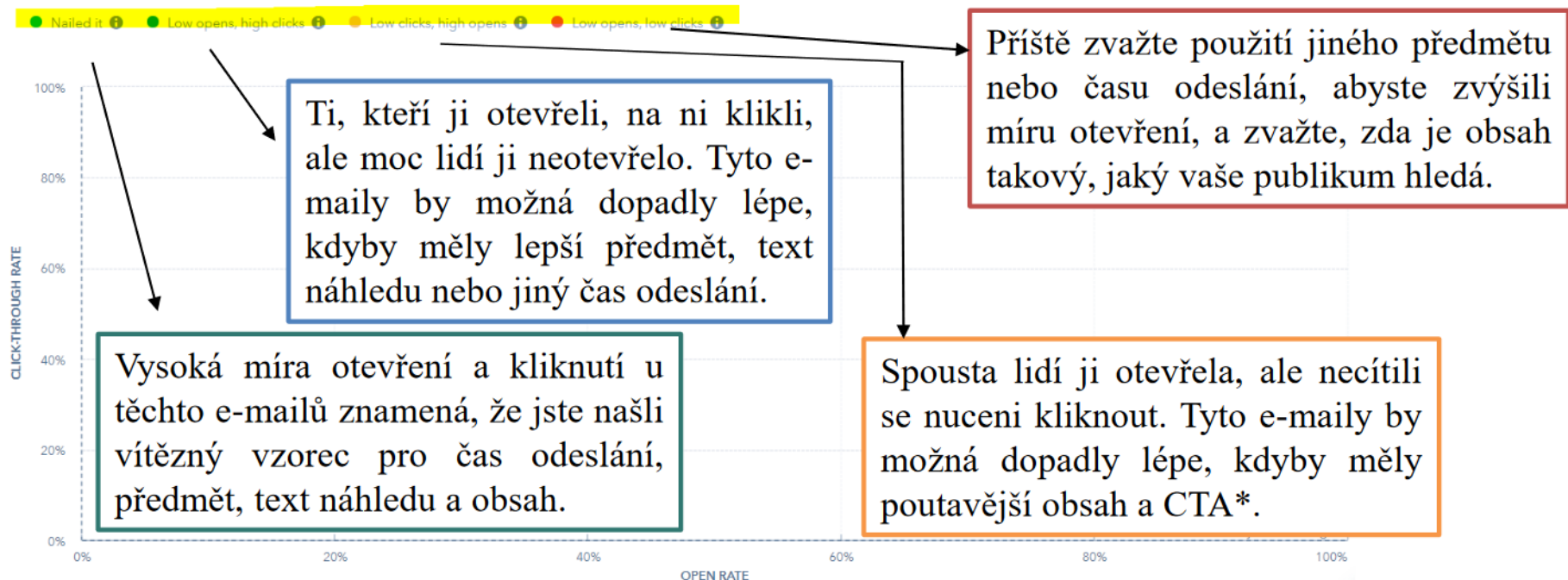


PŘEDSTAVENÍ ANALYTICKÝCH NÁSTROJŮ V HUBSPOTU



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.



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Děkuji za pozornost



Máte dotazy?

