

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

19. a 21. 11. 2024

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 nebo na všechny kontakty – vyberte a přizpůsobte tomu obsah e-mailu.

Marketing Email
6 marketing emails

2/2,000 sent this month Info Email tools Create email

Manage Analyze Health

All emails Close Drafts Scheduled Sent Archived + Add view (5/5) All views

Email types Advanced filters (0) Save view

Search marketing emails Search Edit columns Export emails

<input type="checkbox"/>	EMAIL NAME Info	DELIVERED Info	OPEN RATE Info	CLICK RATE Info	LAST UPDATED AT (GMT+1) Info
<input type="checkbox"/>	New email	0	0%	0%	November 11, 2024 11:09 AM
<input type="checkbox"/>	New email	0	0%	0%	November 11, 2024 11:09 AM
<input type="checkbox"/>	New email	1	0%	0%	November 11, 2024 10:52 AM
<input type="checkbox"/>	New email	0	0%	0%	November 7, 2024 3:27 PM
<input type="checkbox"/>	New email	1	0%	0%	November 4, 2024 10:56 AM
<input type="checkbox"/>	New email	0	0%	0%	November 4, 2024 10:20 AM

TVORBA NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Search HubSpot Ctrl K + Upgrade Phone Mail Help Settings **Create email** ×

Marketing Email

6 marketing emails

Manage Analyze Health

All emails × Drafts Scheduled Sent Archived

Email types ▾ Advanced filters (0)

Search marketing emails

<input type="checkbox"/>	EMAIL NAME ⓘ	DELIVERED ⓘ	OPEN RATE ⓘ	
<input type="checkbox"/>	● New email	0	0%	
<input type="checkbox"/>	● New email	0	0%	
<input type="checkbox"/>	● New email	1	0%	
<input type="checkbox"/>	● New email	0	0%	
<input type="checkbox"/>	● New email	1	0%	
<input type="checkbox"/>	● New email	0	0%	

Email type

- Regular**
Create a beautiful, personalized email and send it to a segment of your contacts.
- Automated**
Create a personalized email that's automatically sent to contacts through a workflow.
- Blog**
With blog email, you can publish your content once and send updates to your email subscribers.

Next **Cancel**

TVORBA NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Search HubSpot

Ctrl |K| +

Upgrade

Copilot

Slezská univerzita v Opavě

< Back to emails

Select a template

Search templates

All templates	40
Ecommerce	9
Engagement	2
Event	5
Greeting	4
Newsletter	2
Plain text	3
Seasonal	13
Other	2

Newsletter

Company logo

Share your latest news and updates

Spread the word

Newsletter 2

The Valley

AI is taking over the world

Create new template

TVORBA NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM

Personalizace e-mailu



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

The screenshot displays an email editor interface. At the top, there are buttons for 'Exit', 'Autosaved', 'New email', 'Preview', and 'Review and send'. Below this is a navigation bar with 'Edit', 'Settings', 'Send or schedule', and 'Automation'. A 'Personalize' button is highlighted with a green circle. On the left, there is an 'Edit Text' panel with 'Padding' options (checked) and 'Apply to all sides' (unchecked). The main editor area shows a text block with a 'Personalize' button and a 'Refine' dropdown. An 'Insert Token' dialog box is open, showing 'Type' as 'Contact', 'Token' as 'Last Name', and a 'Fallback value' field. The background of the editor shows a newsletter preview with a cartoon owl and stars.

TVORBA NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Vytvoření obsahu newsletteru

Create A/B test

Edit Settings Send or schedule Automation Actions

Add Design

Template

Background color

Background pattern

Body color

Plain text full width

Border

Text styles

Buttons

Vážená paní ,

Nejkrásnější období roku je před námi a my jsme nadšeni, že Vám můžeme představit naši nejnovější kolekci elegantních outfitů navržených tak, aby Vaše svátky byly opravdu kouzelné. Ať už se účastníte slavnostního večírku, pořádáte útulnou rodinnou sešlost nebo prostě jen chcete do svého svátečního šatníku přidat šmrnc, náš výběr dámského oblečení má pro každou příležitost něco speciálního.

Chat Help

TVORBA NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Vložení lišty s odkazy na sociální média (nemusíte zakládat účty na soc. médiích, stačí pouze lišta bez odkazu – v praxi jen jednoduše vyplníte odkaz, nebo odkazy na soc. síť fakulty)

Create A/B test ⓘ

Edit Settings Send or schedule Automation Actions ↕

Add Design

Image Text Button

Divider Social Video

Products Cart More

LAYOUTS

Vážená pani ,

Nejkrásnější období roku je před námi a my jsme nadšeni, že Vám můžeme představit naši nejnovější kolekci elegantních outfitů navržených tak, aby Vaše svátky byly opravdu kouzelné. Ať už se účastníte slavnostního večírku, pořádáte útulnou rodinnou sešlost nebo prostě jen chcete do svého svátečního šatníku přidat šmrnc, náš výběr dámského oblečení má pro každou příležitost něco speciálního.

f in X IG

Chat Help

TVORBA NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Exit Save New email Preview Review and send

Create A/B test lock info Edit **Settings** Send or schedule Automation Actions

Email settings

From name * info
Radka Bauerová

From address * info
bauerova@opf.slu.cz
To improve deliverability, this address will be **modified and sent from a HubSpot domain.**

Use this as my reply-to address lock
Make sure you're using a **HubSpot connected inbox** as your reply-to address to track replies

Subject line *
Newsletter

😊 👤 Personalize ⚡ Generate

Preview text * info

Chat Help

TVORBA NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Exit **Autosaved** **New email** **Preview** **Review and send**

Create A/B test **Edit** **Settings** **Send or schedule** **Automation** **Actions**

Recipients

Send to*

Select recipients

Search for a contact list or individual contacts

Contact lists

- Aktivní kontakty (0)

Individual contacts

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

[Import a list of contacts](#)

[Create new list](#)

Sending options

Send now Schedule for later

Estimated recipients

0 out of 0

1,998 sends remaining this month 2/2,000 sent

[Upgrade for 5,000 sends per month](#)

Chat **Help**

TVORBA NEWSLETTERU PRO PODPORU BUDOVÁNÍ HODNOTY VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Exit Autosaved New email ✎

Create A/B test 🔒 ⓘ Edit Settings Send or schedule

Recipients

Send to* ⓘ

Aktivní kontakty (0) ✕

Don't send to ⓘ

Select lists or contacts

Don't send to unengaged contacts ⓘ

Review and send

✕

Email type
Regular

From name
Radka Bauerová

From address
bauerova@opf.slu.cz

Subject line
Newsletter

Who has access
Everyone

Preview text
-

Send to:
[Aktivní kontakty \(0\)](#) ↗

Don't send to:
-

Send Preview Cancel

14:19

TÝMOVÝ ÚKOL – Naše fiktivní společnost



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

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 \(shoptet.cz\)](#)
→ [6 osvědčených tipů, jak napsat newsletter \(MarketingPPC\)](#)



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Děkuji za pozornost



Máte dotazy?

