

Komunikace a jak ji správně používat v obchodním procesu



Bc. Štěpán Musil

**Anabix CRM** (marketing a obchod)

**Obchodní zástupce** (elektro, farmacie, vzdělávání)

**Škola** (mediální management, marketingová komunikace)

**Konzultace** (segmentace zákazníků, marketing na internetu)

Anabix je CRM, který si vaši lidé zamilují

**anabix**  
více než CRM

Martin Luňák



***Sales mentor  
Lektor  
Obchodník***

Anabix je CRM, který si vaši lidé zamilují

**anabix**  
více než CRM

# Co myslíme komunikací?

Oslovení, budování důvěry, předávání hodnoty, odpovědi, doporučení a rady, konzultace, telefonáty, schůzky, emaily, cílená reklama

# Komunikační model

KDO?

předává sdělení

CO?

chceme předat, říci

JAK?

způsob předání sdělení

KOMU?

kdo je příjemce sdělení

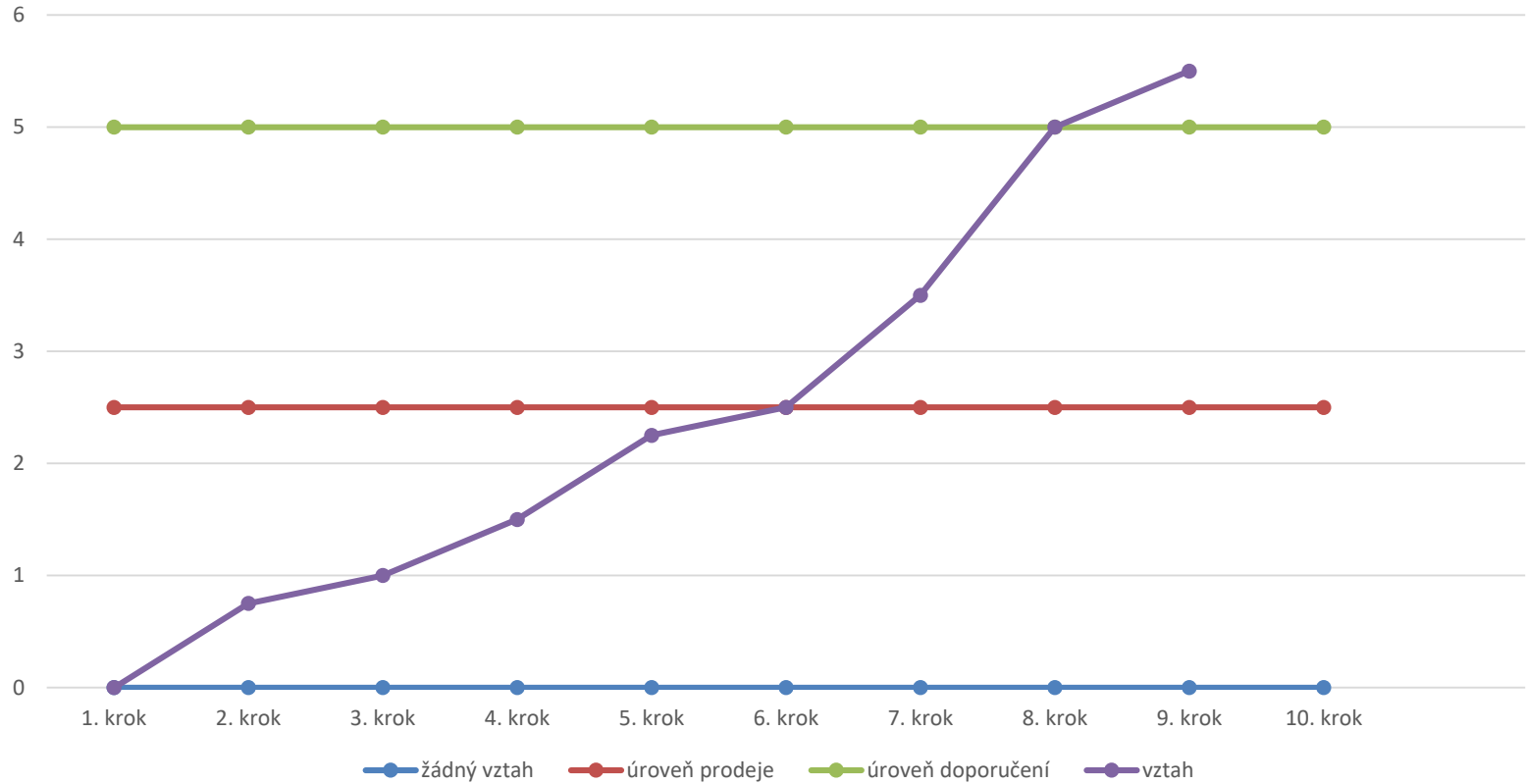
S JAKÝM EFEKTEM?

cíl sdělení, očekávaný výsledek

Anabix je CRM, který si vaši lidé zamilují

**anabix**  
více než CRM

## ÚROVEŇ VTAHU



Co si představíme pod pojmem  
komunikační mapa?

List papíru a načrtnuté bubliny, tabulku  
s body pod sebou, grafickou prezentaci

Proč je důležité si vytvářet komunikační mapy?

Znalost postupů, odlišení komunikace, přehlednost, úkolování a delegování, zpětná kontrola



Komunikační mapa je popsání postupu, jak probíhá komunikace vedoucí k dosažení určitých cílů a potřebujeme ji proto, abychom věděli, co musíme udělat k dosažení těchto cílů.

**Komunikační mapa**

Fáze obchodních případů

Milníky, které oddělují fáze

Úkoly vedoucí k milníkům

Anabix je CRM, který si vaši lidé zamilují

**anabix**  
více než CRM

# Fáze obchodního procesu

Oslovení potenciálního  
zájemce (aktivní, pasivní)  
AKVIZICE

Práce na sjednané zakázce  
REALIZACE

Péče o zákazníka, servis  
RETENCE

Pravidelné připomínání  
KOMUNIKACE

Anabix je CRM, který si vaši lidé zamilují

**anabix**  
více než CRM

# Milníky v obchodním procesu

Souhlas či nesouhlas se  
spoluprací - AKVIZICE

Dokončení či zrušení zakázky  
- REALIZACE

Opětovná zakázka, konec  
využívání - RETENCE

Odhlášení klienta -  
KOMUNIKACE

# Úkoly vedoucí k milníkům

Reklama + telefonáty,  
schůzky, nabídka,  
dohoda - AKVIZICE

Kontrola spokojenosti,  
reference + spolupráce -  
RETENCE

Jednotlivé části realizace -  
REALIZACE

Emaily, články, pozvánky na  
akce - KOMUNIKACE

Anabix je CRM, který si vaši lidé zamilují

**anabix**  
více než CRM

## Ukázka – poradenství ve službách

AKVIZICE – web, telefon,  
schůzka, emaily  
milník: podpis smlouvy

REALIZACE – analýza,  
konzultace, vyhodnocení  
milník: dokončení práce

RETENCE – spokojenost,  
reference, nabídka  
milník: zakázka, ukončení

KOMUNIKACE – novinky,  
doporučení, pozvánky  
Milník: odhlášení

## Ukázka – obchodní zastoupení

AKVIZICE – web,  
prodejna, emaily  
milník: objednávka

REALIZACE – doprava,  
instalace, školení  
milník: předání produktu

RETENCE – spokojenost,  
reference, nabídka  
milník: prodej, ukončení

KOMUNIKACE – novinky,  
doporučení, pozvánky  
milník: odhlášení

## Shrnutí důležitého

Přehled – kdo, co, jak, komu, s jakým efektem

Mít popsány – fáze, milníky, dílčí úkoly

Praxe – evidovat, automatizovat



## Naše bonusy pro vás

**Martin** – konzultace obchodního procesu nebo trénink obchodních dovedností 1h gratis – napsat email s předmětem „Anabix“ na [ja@martinlunak.cz](mailto:ja@martinlunak.cz)

**Štěpán** – převedení komunikační mapy do CRM, online konzultace, psát na [stepan.musil@anabix.cz](mailto:stepan.musil@anabix.cz)

# Vyzkoušejte Anabix na 30 dní zdarma

[www.anabix.cz](http://www.anabix.cz)

**anabix** | více než CRM

Prohlídka

Reference

Ceník

Partner

Blog

Kontakt

Přihlášení

**Anabix je CRM, který si  
vaši lidé zamilují**

Získejte jednoduchý a  
výkonný nástroj pro správu a  
péči zákazníků, který  
nebudete chtít opustit.

S Anabixem budete mít  
rychlý přehled, kdo, kdy a o  
čem s klienty komunikoval.



**Vyzkoušejte Anabix na 30 dní zdarma**