AITOM

Telefonický průzkum: nejpodceňovanější metoda při dosahování cílů

Daniel Musil, Account Director

AITOM Digital s.r.o.

ZOO PRAHA · Svijany · LeasePlan · Unilever · Nestlé · Heineken open your world · Paraple · aquapalace praha

Cíl workshopu

1

Teorie

2

Ukázky z praxe

3

Akce

Proč?

- 100% firem dodává produkty/služby zákazníkům
- 100% firem chce pro zákazníky to nejlepší

Kolik % firem se ptá zákazníků na jejich potřeby?

Telefonický průzkum

Nejrychlejší a nejefektivnější způsob, jak zjistit opravdové potřeby zákazníků

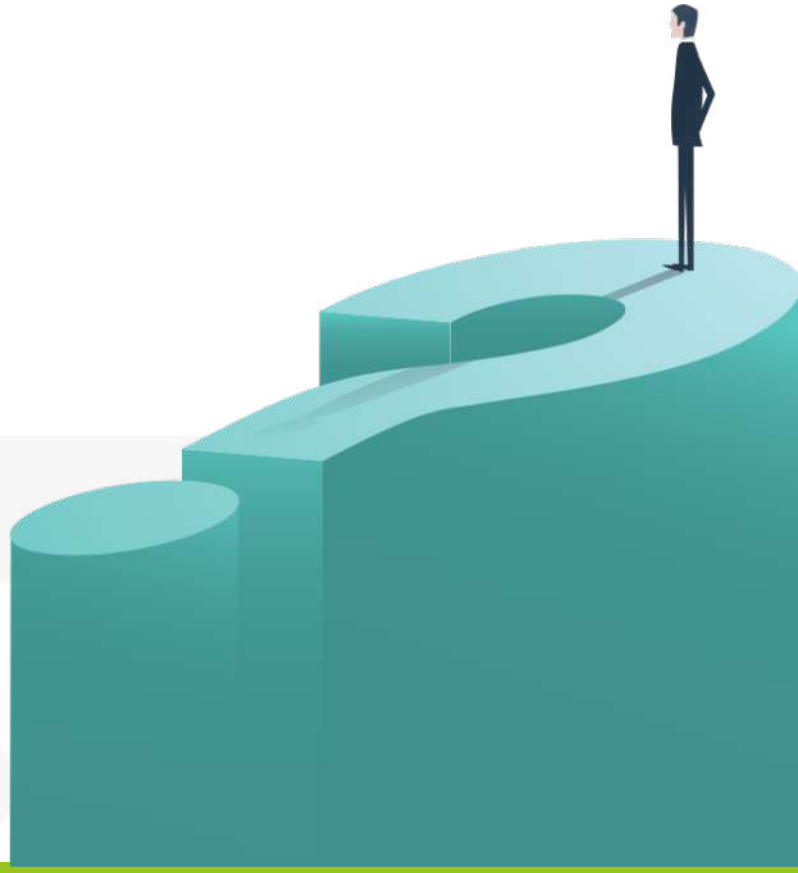
- Hloubkový rozhovor po telefonu
- „popovídání se zákazníkem“
- Nekomplikovat to

Komu zavolat?

- **Dle cílů** (co chci zjistit)
- Cílová skupina (zákazníci, i potenciální)
- 10 zákazníků odhalí 80% věcí

Jak připravit otázky?

- **Dle cílů** (co chci zjistit)
- 5-6 otevřených otázek (hovor 5-15 min)
- Od obecných ke konkrétním
- Cílem je pochopit, doptávat se



Jak pracovat s výstupy?

- **Dle cílů** (co chci zjistit)
- Jednotky závěrů (co se opakovalo)
- Pochopit zákazníky – navrhnout řešení
- Zapracovat závěry (neobhajovat původní řešení)

Na co si dát pozor?

- **Na sebe** ☺ (neotravujete lidi)
- Úvod telefonátu
- Nesnažit se zjistit všechno
- Nechat mluvit, naslouchat, doptávat se
- Nenapovídat
- Neobhajovat, nekomentovat
- Poznámky při telefonátu
- **Nedelegovat, volat ten, kdo může rozhodovat a implementovat řešení!**
  (výjimka – 3.strana, která navrhuje řešení)

STORY TIME!

Svatební salón

OTÁZKY:

1. Jak jste hledala šaty, když jste začala plánovat svatbu?
2. Jak jste se dozvěděla o salónu XY?
3. Jaký na Vás udělal salón dojem? Proč právě takový?
4. Proč jste se nakonec rozhodla šaty v tomto salónu půjčit/nepůjčit?
5. Je něco, co Vás překvapilo?
6. Je něco, co byste doporučovala zlepšit? Nebo naopak více vyzdvihnout?

ÚVOD:

Dobrý den,

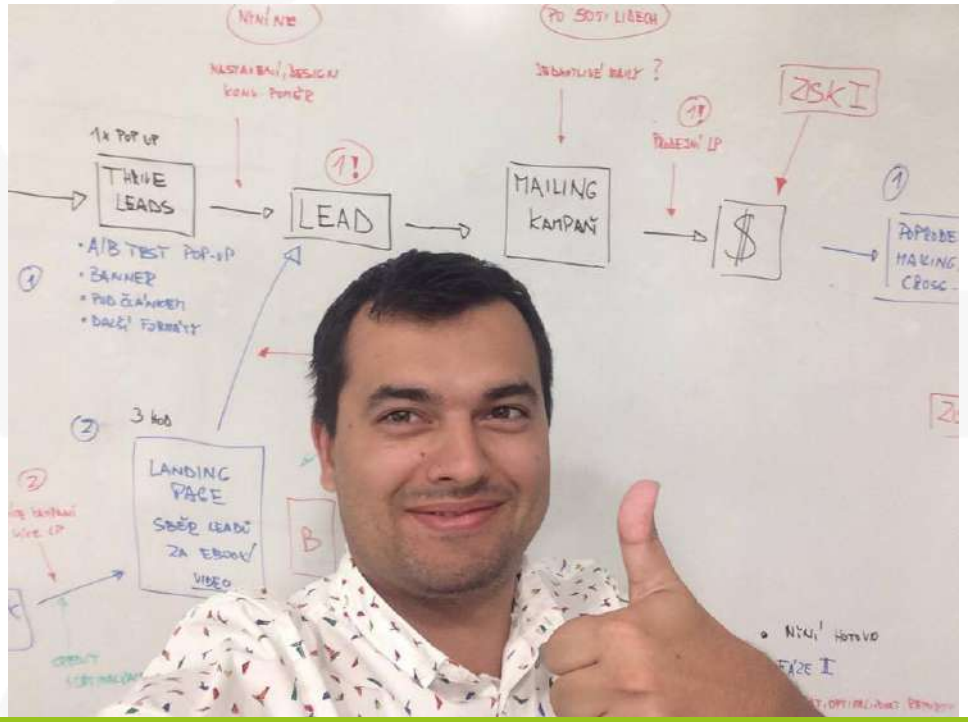
Jmenuji se Daniel Musil a mám na Vás kontakt ze svatebního salónu XY. Naše společnost AITOM momentálně připravuje pro salón XY webové stránky a víme, že jste tento salón navštívila na zkoušku šatů. Velmi by nám pomohl Váš názor, máte čas cca 5-10 minut na pár otázek?

Další příběhy

- Výrobce průmyslových kompresorů
- Hypoteční společnost
- Startup pro SVJ
- Kariérní web
- Výrobce svítidel – zahraničí
- Výrobce zbraní – osobně na prodejně

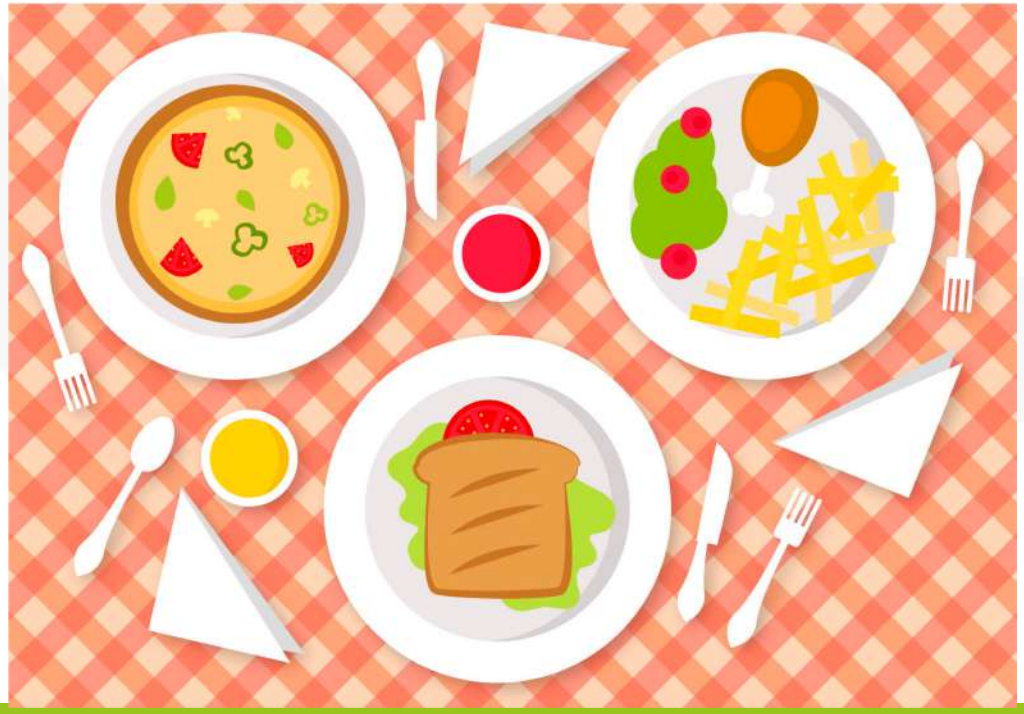
Body k zapamatování

Nejlépe investovaný pracovní den!
Just DO IT! ☺



Pozvání na oběd v Praze

Pro první 3,
kteří budou mít hotový telefonický průzkum



Příští webinář

- Téma: Investice do nového webu. Jak ušetřit zbytečné náklady?
- Přednášející: Pavel Quaiser
- Termín: středa 27.5. v 15:00

AITOM

Děkuji za pozornost.
Dotazy rád zodpovím.

daniel.musil@aitom.cz
+420 778 412 370

www.aitom.cz
www.vstupnistudie.cz

ZOO PRAHA · Svijany · LeasePlan · Unilever · Nestlé · Heineken open your world · Paraple · aquapalace praha