

SMART TRENDS V ČERPAČÍ TECHNICE A BYZNYSU

Jiří Tesák, obchodní ředitel TZB
Skalský dvůr 4. – 5. dubna 2019

SMART CHYTRÝ, ELEGANTNÍ, BYSTRÝ, VTIPNÝ, OSTRÝ, MÓDNÍ,
UPRAVENÝ, BŘITKÝ, DRZÝ, LUXUSNÍ

NÁŠ OBOR

TZB – překonaný pojem

- Zákazník řeší svou aplikaci jako systém, nevěnuje se komponentům
- Voda, Topení....

3-stupňový systém prodeje

Grundfos > Velkoobchod > montážní firma / živnostník

kdo dodržuje třístupňový systém prodeje ?

ČERPADLA

...co chcete „dnes“ vymyslet na:



čerpadlo není v systémech izolované...



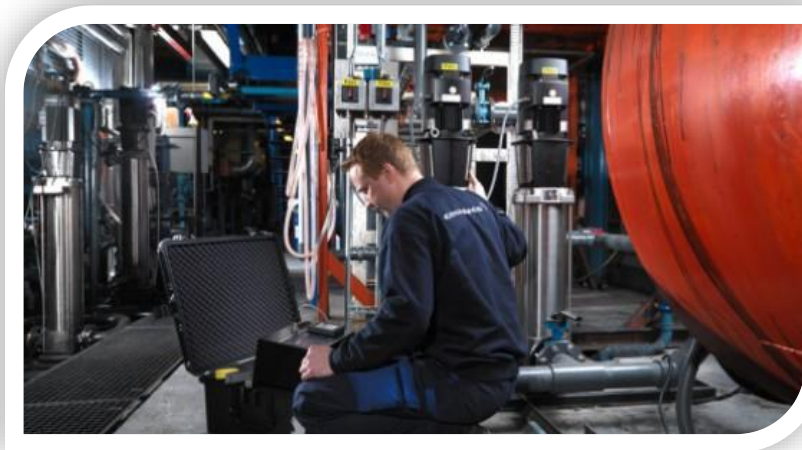
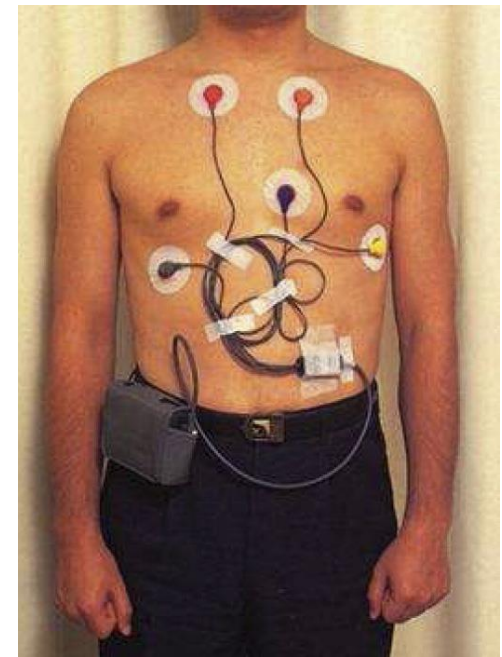
**čerpadlo je v systému vždy kouskem
mozaiky, která tvoří funkční celek!**



audit čerpadel

HOLTER EKG – dlouhodobé snímání EKG záznamu >>

- před výměnou čerpadla
- při špatné funkci systému
- při změně v systému



certifikace budov

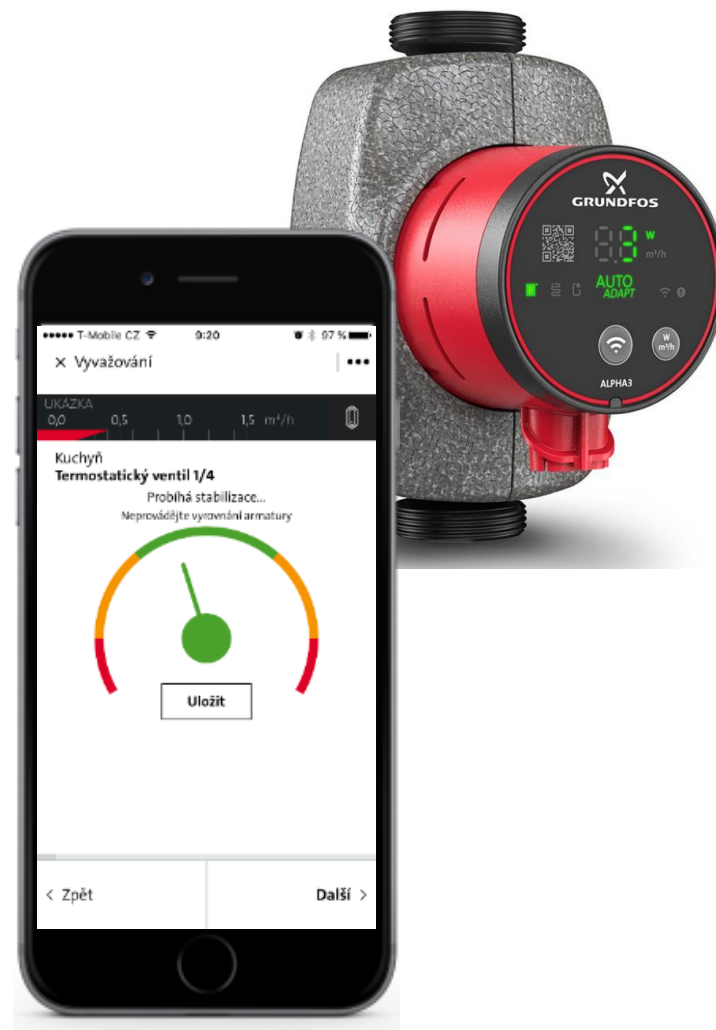
CESBA, LEED, BREEAM,
DGNB, SB TOOL CZ,

CESBA		LEED	BREEAM
Energie	Kvalita procesu plánování	Energie a atmosféra	Energie
Emise		Materiály a zdroje	Znečištění
Zdroje		Voda	Materiály
Voda		Kvalita vnitřního prostředí	Odpad
Materiály		Udržitelná lokalita	Voda
Kvalita vnitřního prostředí		Inovace a Regionální priority	Zdraví a komfort
Ekonomika			
Doprava			Transport
Ekol. kvalita místa			Využití území a ekologie
			Inovace
		Management	



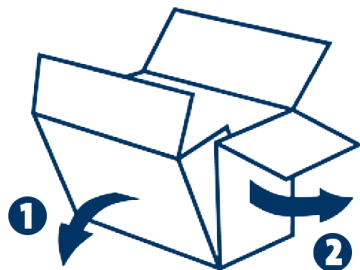
VYHLÁŠKA: „Budovy musí být navrženy a provedeny tak, aby spotřeba energie na jejich vytápění, větrání, umělé osvětlení, popřípadě klimatizaci byla co nejnižší.“

...co chcete „dnes“ vymyslet na:



ZÁKAZNÍK

zabalte mi to...



dovoláme se?

1
Telefon
+420 585 716 111



V případě dalších volajících se telefonní linka nechová jako obsazená

V případě, že zákazník nevybere ani jednu z nabízených možností bude po 10 sekundách přepojen **NA RECEPCI**

VOLBA 1

Technická podpora
prodeje

- Vypracování nabídek
- Práce na projektech
- Řešení technických dotazů
- Poradenství

VOLBA 2

Logistika

- Zpracování objednávek
- Dostupnost produktů
- Řízení reklamací
- Kmenová data výrobků
- Logistika

VOLBA 3

Servis

- Servisní požadavky
- Nabídky ND
- Objednávky ND
- Řešení záručních reklamací
- Řešení pozáručních oprav

FRONT OFFICE

FRONT OFFICE – odpovědnost za:

- Veškeré přichozí požadavky (email, telefon)
- Jednoduché dotazy a poptávky



Specialista
1 ↔ 2

- Složitější poptávky a telefonní hovory předává na specialistu v BACK OFFICE

- Obsazené číslo – hovor se automaticky přepojí na dalšího specialistu FO, v případě 100% vytíženosti zákazník čeká na uvolnění linky, popř. má možnost být po 60 sekundách přepojen na recepci

BACK OFFICE

BACK OFFICE – odpovědnost za:

- Složité poptávky a tel. hovory
- Práce na projektech



TZB

Specialista

1 ↔ 2 ↔ 3



PRŮMYSL

Specialista

1 ↔ 2



VODNÍ
HOSPODÁŘSTVÍ

Specialista

1 2 3

- Přepojování tel. hovorů v rámci segmentů

- Obsazené číslo – hovor se automaticky přepojí na dalšího specialistu BO, v případě 100% vytíženosti zákazník čeká na uvolnění linky, popř. má možnost být po 60 sekundách přepojen na recepci

WEB

e - shop



kdo dodržuje třístupňový systém prodeje ?

e - shop

Srovnání cen

- nehledět pouze na cenu inzerovaného zboží
- samotná cena nevypovídá o prodejci vůbec nic
- je důležité si ověřit další skutečnost: výši poštovného, cenu dobírky, poplatků za úhradu předem, poplatků za nadrozměrnou dopravu

Hodnocení

- uživatelské recenze zvyšují důvěru v anonymním prostředí internetu, ale je samozřejmě nutné je brát s rezervou
- relevantní recenzní kanály jsou Heureka, Google +, Seznam, Zboží, Firmy.cz
- Heureka umožňuje hodnotit 10 dní od objednávky na základě dotazníku
- je dobré sledovat hodnocení v čase, na internetu lze koupit jednorázově „podvodné“ hodnocení

Sídlo, kontakt se zákazníkem offline

- ujistěte se, že sídlo firmy není v zahraničí - možné problémy s reklamací, fakturací, nižší míra operativnosti
- přímý kontakt se zákazníkem (např. osobnější forma e-mailové komunikace)
- nefungovat jen ve virtuálním světě, kamenná prodejna, pohovory
- ideálním důkazem e-shopu je fotka skladového areálu a dostatek kontaktů na technickou podporu

Zážitky na síti

- velká část zákazníků si v prvním kroku jde ověřit technické informace, správný e-shop by tak měl mít přehledně uvedeny všechny relevantní parametry
- virtuální průvodce (nebo pracovník e-shopu prostřednictvím chatu), který poradí s výběrem zboží a péčí o něj (online chat)
- uživatelská přehlednost, srozumitelnost nabídky, možnosti filtrovat zboží na základě parametrů
- důvěryhodný technický obchod je schopen obratem prokonzultovat základní technické údaje

Obchodní podmínky

- věnovat pozornost obchodním podmínkám i bez právníka
- Občanský zákoník říká, že smlouvy a obchodní podmínky mají být čitelné a srozumitelné tak, aby je pochopil normální člověk
- pozor na malá písmenka, skryté odkazy, neobvyklá ustanovení nebo dlouhý text
- zaškrtnout souhlas jen, když víte, s čím souhlasíte
- e-shop by měl dodržovat GDPR, kde zákazník může dát souhlas s posíláním / neposíláním
 - chci vytvořit účet pro zrychlení příštího nákupu
 - nesouhlasím se zasláním dotazníku spokojenosti v rámci programuOvěřeno zákazníky, který pomáhá zlepšovat vaše služby.

Termín dodání zboží

- je potřeba si ověřit, kde je zboží reálně na skladě nebo zda jej e-shop bude někde objednávat
- často e-shopy uvádějí zboží skladem u dodavatele, tato informace je velmi vágní a často může jít o dodací termín +4 týdny (zboží např. není ani ve skladu výrobce/není vyrobeno)
- zákazník ocení, když má přehled o objednávce, seriózní obchody posílají informace ihned po přijetí objednávky/ informují o termínu dodání zboží, které se bude objednávat

Síla značky

- prozákaznický přístup budovaný pomocí např. zpětné vazby
- originální název, logo i (jednotný) styl e-shopu
- sílu značky podpoří třeba výzva, ať se zákazníci pochlubí s nákupem nebo slevou pro známé
- profily na sociálních sítích, autentické reakce v diskuzích, recenze u produktu

e - shop

poprodejní zodpovědnost

ELEKTRONICKÁ PODPORA

The screenshot shows the Grundfos Product Center website. At the top, the logo 'GRUNDFOS' is followed by 'PRODUCT CENTER'. On the right, it indicates 'Produktový sortiment: Česká republika | 50 Hz | Jazyk: Čeština' and a link to 'Změnit nastavení'. Below this is a navigation bar with links: 'DOMŮ', 'NALÉZT ČERPADLO', 'POROVNAT', 'VAŠE PROJEKTY 18', 'ULOŽENÉ POLOŽKY', 'NÁSTROJE', and 'NÁPOVĚDA'. The date '1.14.30' is displayed on the far right. The main content area is titled 'Nalézt výrobky a řešení' and features a search bar with a dropdown menu set to 'Výrobky', a search icon, and a blue 'HLEDAT' button. Below the search bar is a placeholder text: 'Zadejte objednávací číslo, celý nebo částečný název čerpadla'. Below the search bar are four colored buttons: a blue button for 'Dimenzování' (with a 'Přístupit k dimenzování' link), a green button for 'Katalog' (with a 'Výrobky a služby' link), an orange button for 'Záměna' (with a 'Nahradit staré čerpadlo novým' link), and a brown button for 'Kapaliny' (with a 'Najít čerpadlo dle kapaliny' link). At the bottom left, there is a link for 'Rychlé dimenzování'.

<https://product-selection.grundfos.com>

můj Grundfos

- ceny čerpadel
- dostupnost čerpadel na skladu
- náhradní díly k čerpadlům
- vhodné záměny a náhrady čerpadel
- stav vašich objednávek
- přehled nabídek

An advertisement for MyGrundfos. On the left, a man with grey hair and a blue shirt is leaning forward with his chin on his hand, looking towards the camera. The background is a warm orange with a grid pattern. In the center, the text 'Ušetři čas s MyGrundfos' is displayed in blue. Below it, a dark blue button with white text says 'PŘIHLAS SE NYNÍ'. To the right, there is a laptop, a tablet, and a smartphone, all displaying the MyGrundfos website interface. At the bottom, a dark blue banner contains white text: 'Přihlas se dnes a získej rychlý a snadný přístup k dostupnosti produktů, ceníku, stavu objednávek, náhradním dílům a k náhradám čerpadel'.

<http://cz.grundfos.com/my-grundfos.html>

napíšu mu to...

Vážený pane, xy.....



https://sklonuj.cz/sklonovani-prijmeni#gref

Skloňování on-line | Skloňování jmen | Skloňování příjmení | Generátor oslovení v 5. pádě

vlastní datové centrum.

Zadejte jméno **Skloňuj**

To se mi líbí 31 lidem se tohle líbí. Buďte první mezi svými přáteli.

Bluetooth sluchátka
LAMAX Beat
Objevte volnost bez kabelů

ZJISTIT VÍCE

Nejčastější příjmení

Mužská příjmení			Ženská příjmení		
1.	Novák	33 900	1.	Nováková	35 000
2.	Svoboda	25 200	2.	Svobodová	26 300
3.	Novotný	24 300	3.	Novotná	25 100
4.	Dvořák	22 300	4.	Dvořáková	23 300
5.	Černý	17 800	5.	Černá	18 400
6.	Procházka	16 000	6.	Procházková	16 600
7.	Kučera	15 200	7.	Kučerová	15 800
8.	Veselý	13 000	8.	Veselá	14 000

DĚKUJI ZA POZORNOST