

Budování vztahu se zákazníkem

Práce v systému HubSpot CRM



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

Ing. Radka Bauerová, Ph.D.

Seminář č. 7

12. a 14. 11. 2024

CÍLE SEMINÁŘE



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

1. Diskuze nad specifiky budování stabilního vztahu
2. Cvičení orientované na řízení vztahu v jeho fázích
3. Tvorba děkovacího e-mailu s prosbou o vyplnění krátkého průzkumu pro zjištění spokojenosti zákazníka (+ tvorba průzkumu pomocí Formuláře Google)



PROCVIČENÍ TEORETICKÝCH ZNALOSTÍ Z PŘEDNÁŠKY



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ



Jak můžeme eliminovat informační imunitu zákazníka?



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Je třeba umět rozeznat, **kdy je třeba zákazníka oslovit**. Je třeba rozpoznat okamžiky, kdy zákazník potřebuje pomoci a dobře načasovat sdělení → sledovat **frekvenci nákupu produktu**, sledovat **určitá životní období** v lidském životě



Jaké znáte symptomy ohrožení vztahu? Jak by měla firma při tomto ohrožení reagovat?



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- zákazník omezuje kontakt
- klesá objem nákupů
- nárůst stížností
- vznik problémů při distribuci
- či přímé konstatování, že bude vztah ukončen

Pokud se objeví nějaké problémy, je třeba je hned **analyzovat** a **rozhodnout o zlepšení** či **vypovězení**.



CVIČENÍ – řízení vztahu v jeho fázích

Individuální práce. Předpokládaná časová náročnost:

- Zpracování: 10 minut
- Diskuze: 5 minut

U následujících situací rozhodněte **jakou fází vztahu** se jedná a **jak by měla firma postupovat**:

- 1) Nespokojený zákazník nedoporučuje na sociálních sítích náš produkt.
- 2) Náš dlouholetý zákazník bude mít za týden narozeniny.
- 3) Zákazník si prohlíží konkrétní produkt na naší webové stránce.



VYHODNOCENÍ CVIČENÍ – řízení vztahu v jeho fázích

Nespokojený zákazník nedoporučuje na sociálních sítích náš produkt.

- Fáze ukončení vztahu
- Na úrovni zákaznické základny zjišťovat zpětné vazby, na úrovni vztahu rozpoznat krize vztahu, provádět včasný monitoring, který může vést k nápravě, na úrovni setkání zjistit informace o důvodech ukončení vztahu a ty následně vyhodnotit.



VYHODNOCENÍ CVIČENÍ – řízení vztahu v jeho fázích

Náš dlouholetý zákazník bude mít za týden narozeniny.

- Fáze rozvoje vztahu
- Na úrovni zákaznické základny rozlišit skupiny zákazníků, stanovit potencionální hodnotu vztahů, vytvoření strategií vztahu, naplánování činností ke zvýšení hodnoty vztahu, na úrovni vztahu roční plán, plán dlouhodobého rozvoje, prodlužovat vztah: posilování vazeb se zákazníkem, zvětšení místa v mysli a v srdci, zlepšování schopností a znalostí pracovníků, školení na úrovni setkání promyšlené scénáře vedoucí k pozitivnímu ovlivňování spokojenosti.



VYHODNOCENÍ CVIČENÍ – řízení vztahu v jeho fázích

Zákazník pomocí dotazníku spokojenosti ohodnotil svůj první zakoupený produkt od naší společnosti.

- Fáze navázání vztahu
- Závisí na strategii – strategie sepnutí: začátek začíná koupí nosného produktu, strategie propojení: začátek vztahu je dán širokou výměnou informací, ke komunikaci používáme více kanálů, na úrovni setkání je důležité vyvolat v zákazníkovi pozitivní pocit z prvního setkání.



TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ



Děkujeme

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARPINĚ

Vytvoření listu kontaktů z předchozího e-mailu

Search HubSpot

Ctrl K

Upgrade

Copilot

Slezská univerzita v Opavě

Lists
0 lists

Edit Properties

Import

Create list

Create lists to power your business.

Use lists to segment by industry, size, location, value, or anything else you can imagine.

Want to learn more about lists? Check out our user guide to [learn more](#).

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT




SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ


Vytvoření listu kontaktů z předchozího e-mailu


[← Back to lists](#)


Create a list



**Contact-based**
Create a list of Contact records

**Cart-based**
Create a list of Cart records

**Company-based**
Create a list of Company records



List name *

Aktivní kontakty

Description

Databáze zákazníků (ti, kteří klikli v předchozím e-mailu na tlačítko koupit)

List Assistant **BETA**

+ AI

Describe the types of records you'd like to see on this list, and the List Assistant will open in a side panel on the next screen with suggested filters. To use this feature, [upgrade to Marketing Hub Starter](#).

Example prompt: Contacts who opened an email in the last 30 days

What kind of list are you creating?

Active list 0 of 10 used

Active lists automatically update over time. Records will join or leave the list as their properties change.

Static list 0 of 1,000 used

Static lists do not automatically update as your records change. A static list represents a single moment in time.

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Vytvoření listu kontaktů z předchozího e-mailu

The image shows a sequence of three screenshots from the HubSpot interface, illustrating the steps to create a contact list with filters.

- Top Screenshot:** Shows the 'Aktivní kontakty' (Active contacts) page. A red box highlights the 'Use AI to create filters' button. A green circle highlights the '+ Add filter' button in the filters sidebar.
- Middle Screenshot:** Shows the 'Add filters to start building your list' dialog. A red box highlights the 'Add filter' button. A green circle highlights the 'Marketing campaigns' option under 'Marketing interactions'.
- Bottom Screenshot:** Shows the 'Add filters to start building your list' dialog with the 'Marketing campaigns' filter selected. A red box highlights the 'Use AI to create filters' button.

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Vytvoření listu kontaktů z předchozího e-mailu

Vyhledáme si název
prvního e-mailu,
který jsme poslali
(subject line)

< Back to lists

Aktivní kontakty

Active list Estimated size: -- contacts

filters Test contact Discard

Group 1
Your filter will appear here

OR
+ Add filter group

Add filter Cancel

Filtering on
Contact (Current Object)

Step 2: Select a filter to add

All categories Marketing emails

Search in marketing emails

Select marketing email

New email
New email

Use AI to create filters Save list

Add filters to start building your list

Your filtered results will appear here.

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Vytvoření listu kontaktů z předchozího e-mailu

Necháme nastavené, že chceme, aby v databázi byli zákazníci, kteří klikli na odkaz v předchozí e-mailu. Poté si v dalším rolovacím okénku zvolíme ten odkaz, který byl spojen s „Nakupte zde“. Pak už jen uložíme vytvořený seznam zákazníků.

The screenshot shows the HubSpot interface for creating a contact list. The main heading is "Aktivní kontakty" (Active contacts). Below it, there are buttons for "Active list" and "Estimated size: -- contacts". The "Filters" section is open, showing a filter named "Marketing email activity" with the condition "clicked the link to www.opf.slu.cz in New email". The "Edit filter" panel is also visible, showing the filter configuration: "Marketing email status" with "Email: New email", "Contact clicked a link in email", and "www.opf.slu.cz". A green circle highlights the "Save list" button in the top right corner. A message at the bottom of the filter panel reads: "This is only a preview of your list. Save this list to begin processing the full results." A loading spinner indicates "Updating list preview".

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Vytvoření listu kontaktů z předchozího e-mailu

The screenshot shows the HubSpot Lists management interface. At the top, there are buttons for 'Edit Properties', 'Import', and 'Create list'. Below this, there are tabs for 'All lists', 'Unused lists', and 'Recently deleted'. A search bar and a 'Search lists' input field are present. The main table displays the following data:

	NAME	LIST SIZE	TYPE	OBJECT	LAST UPDATED (GMT+1)	CREATOR	FOLDER	USED IN
<input type="checkbox"/>	Aktivní kontakty	0	Active	Contact	Nov 11, 2024 11:05 AM by Radka Bauerová	Radka Bauerová	-	0

Nyní máte vytvořený list kontaktů a můžete začít vytvářet děkovací e-mail zákazníkům 😊

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Search HubSpot Ctrl K + Upgrade 📞 📄 🕒 ⚙️ 🔔 Copilot Slezská univerzita v Opavě

Marketing Email

4 marketing emails 2/2,000 sent this month Email tools Create email

Manage Analyze Health

⚠️ All emails Drafts Scheduled Sent Archived AI + Add view (6/5) All views

Email types Advanced filters (0) Save view

Search marketing emails Edit columns Export emails

<input type="checkbox"/>	EMAIL NAME	DELIVERED	OPEN RATE	CLICK RATE	LAST UPDATED AT (GMT+1)
<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 DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Vybereme si šablonu, která bude nejvíce vhodná pro náš děkovací e-mail.

Search HubSpot Ctrl | K Upgrade Copilot 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.

NEW NEW NEW

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Personalizace e-mailu

The screenshot displays the HubSpot email editor interface. At the top, there are buttons for 'Exit', 'Save', 'New email', 'Preview', and 'Review and send'. Below this, a navigation bar includes 'Edit', 'Settings', 'Send or schedule', and 'Automation'. A toolbar on the right contains various editing tools, with the 'Personalize' button highlighted by a green circle. On the left, the 'Edit Text' panel is visible, showing padding settings for top, bottom, left, and right sides. The main content area shows a draft email with a header 'LOGO' and a navigation bar with 'WINE', 'SPIRITS', and 'CRAFT BEER'. A 'RACHEL!' token is highlighted in the main content, and a 'Personalize' dialog box is open over it. The dialog box is titled 'Insert Token' and contains the following fields: 'Type' (set to 'Contact'), 'Token' (set to 'First Name'), and 'Fallback value' (set to 'zákazniku'). The dialog box is also highlighted with a green circle. At the bottom right, there are 'Chat' and 'Help' buttons.

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Vložení odkazu do textu

The screenshot displays the HubSpot email editor interface. At the top, there is a dark header with 'Exit', 'Autosaved', 'New email', 'Preview', and 'Review and send' buttons. Below this is a navigation bar with 'Edit', 'Settings', 'Send or schedule', and 'Automation' tabs. The main editing area shows a preview of an email with a green header containing 'WINE', 'SPIRITS', and 'CRAFT BEER'. The main body text reads 'NICE TO MEET YOU, RACHEL!' followed by 'Děkujeme za tvůj nákup.' and a link 'Všechny informace ohledě toho, jak používat svůj nový telefon najdeš zde'. A green arrow points to the link text. An 'Insert Link' dialog box is open, showing 'Link to' set to 'URL' and the 'URL' field containing 'http://opf.slu.cz'. The dialog has 'Insert' and 'Cancel' buttons. On the left, the 'Edit Text' panel is visible, showing padding settings for top, bottom, left, and right sides. The top toolbar includes text formatting options like bold, italic, underline, and color.

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Personalizace e-mailu

Exit Save New email Preview Review and send

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

Email settings

From name *
Radka Bauerová

From address *
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
Make sure you're using a **HubSpot connected inbox** as your reply-to address to track replies

Subject line *
Děkovací e-mail
Personalize Generate

Preview text

Chat Help

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Exit Saving... ○ New email ✎ Preview ▾ Review and send

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

Recipients

Send to* ⓘ

Aktivní kontakty (0) ×

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 DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Exit Saving... ○ New email ✎ Preview ▾ **Review and send**

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

Recipients

Send to* ⓘ

Aktivní kontakty (0) ×

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 DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



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

Required fields and warnings

Warnings

1. This field [Link URL](#) is empty.
2. This field [Link URL](#) is empty.
3. This field [Link URL](#) is empty.
4. This field [Link URL](#) is empty.
5. This field [Link URL](#) is empty.
6. This field [Social Network, X, URL](#) is empty.
7. This field [Social Network, Instagram, URL](#) is empty.
8. This field [Social Network, YouTube, URL](#) is empty.
9. This field [Social Network, Website, URL](#) is empty.
10. This field [Social Network, LinkedIn, URL](#) is empty.
11. This field [Link URL](#) is empty.

[Send](#) [Preview](#) [Cancel](#)

TVORBA DĚKOVACÍHO EMAILU V SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Exit Autosaved New email Review and send

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**

Required fields and warnings

Warnings

1. This field **Link URL** is empty.
2. This field **Link URL** is empty.
3. This field **Link URL** is empty.
4. This field **Link URL** is empty.
5. This field **Link URL** is empty.
6. This field **Social Network, X, URL** is empty.
7. This field **Social Network, Instagram, URL** is empty.
8. This field **Social Network, YouTube, URL** is empty.
9. This field **Social Network, Website, URL** is empty.
10. This field **Social Network, LinkedIn, URL** is empty.
1. This field **Link URL** is empty.



TÝMOVÝ ÚKOL – Naše fiktivní společnost

Zadání: v týmu vytvořte děkovací e-mail
Termín odeslání e-mailu: nejpozději 21. 11. 2024
Hodnocení: **1 bod**, po doručení na e-mail vedoucí semináře

1) Vytvořte obsah e-mailu, kde poděkujete svým zákazníkům za nákup produktu.

E-mail bude obsahovat:

- ✓ název společnosti
- ✓ logo společnosti vložené pomocí rozšíření Canva (pokud funguje 😊)
- ✓ poděkování za to, že se stali Vašimi zákazníky
- ✓ odkaz na dotazník spokojenosti (je nutné vytvořit dotazník pomocí Google Forms (<https://www.google.cz/intl/cs/forms/about/>) a odkaz na něj umístit do e-mailu) – jelikož to jediné, co mohou Vaši příjemci hodnotit je **design a obsah Vašich e-mailů**, které jste jim zaslali, tak v dotazníku vytvořte vhodné otázky, které se budou týkat právě **designu a obsahu zaslanych e-mailů** (stačí 3 otázky).



2) Hotový prodejní e-mail **rozešlete svým zákazníkům (aktivním kontaktům)** prostřednictvím systému HubSpot a to těm, kteří jsou vašimi aktivními zákazníky (ti, kteří klikli v minulém e-mailu na odkaz „Nakupte zde“ či na obdobný odkaz).



Děkuji za pozornost



Máte dotazy?

