

## Implicitní/explicitní potřeby

V následující tabulce označte, zda se jedná o skrytou (implicitní) nebo explicitní potřebu.

Implicitní nebo  
explicitní

	I	E
1. Jsem velice nespokojen se svou současnou sestavou reproduktorů		
2. Hledám někoho, kdo by mi příští rok pomohl připravit daňové přiznání.		
3. Při našem současném výcviku zaměstnanců jsou lidé příliš dlouho mimo pracovní proces.		
4. Chtěl bych, abych mohl fotografovat pod vodou v hloubce 50 metrů.		
5. Mám už dost toho, že dodávky přicházejí neustále pozdě.		
6. Naši zaměstnanci nebyli poslední dobou s klimatizací vůbec spokojeni.		
7. Tento magnetofon snímá příliš mnoho okolního hluku.		
8. Rádi bychom omezili zpoždění dodávek.		
9. Problém je v tom, že vždycky, když poklesne příkon, příliš stoupne vlhkost.		
10. Takže potřebuji za toto chladicí médium náhradu, která by stála o 10 až 15% méně než platíme teď.		

**Situační/problémové otázky****Výrobek: Průmyslová rozpouštědla****Situační nebo problémová?**

	<b>S</b>	<b>P</b>
<p>Pane Nováku, slyšel jsem, že vyrábíte značný sortiment lepidel. Je to tak?</p> <p>To je pravda. Náš hlavní trh je automobilový a stavební průmysl.</p>		
<p>Vyrábíte také lepidla pro domácnost?</p> <p>Ano, ale v současnosti představují méně než 10% našeho obratu.</p>		
<p>Chápu. Předpokládám, že pro různé výrobky používáte směsí několika rozpouštědel.</p> <p>Ano, většinu z nich nakupujeme již namíchaných a skladujeme je ve velkém.</p>		
<p>Máte nějaké problémy s velkokapacitním skladováním?</p> <p>Ne. Máme nainstalovaný dobrý skladovací systém.</p>		
<p>Můžu se vás zeptat na něco jiného? Jak si v současné době opatřujete malé objemy a speciální směsi?</p> <p>Kupujeme komponenty v sudech a mícháme si je podle potřeby sami.</p>		
<p>Jistě. A nepředstavuje toto míchání na místě velké riziko požáru?</p> <p>Ted' už ne... před třemi lety jsme instalovali moderní bezpečnostní zařízení.</p>		
<p>Nemáte potíže při splňování nových požárních předpisů pro skladování vysoce hořlavých látek?</p> <p>V tomto ohledu nemám vůbec žádné obavy. Jsme vybaveni nejnovější technikou.</p>		
<p>To jste šťastný člověk, pane Nováku. Eh... ty směsi rozpouštědel, co používáte - jakého poměru pevných látek v roztoku u nich dosahujete?</p> <p>Eh... 23% až 28% v závislosti na směsi.</p>		
<p>A jste spokojeni s průměrným obsahem pouze 25%?</p>		

## Problémové/Implikační otázky

Výrobek: Kopírka

Problém nebo implikace

	P	I
V kopírovací místnosti je plno, pane Horáku máte potíže se zvládnutím současné pracovní zátěže? Máme - jsme neustále přetížení a navíc ještě míváme krizové situace, kvůli kterým musím přesunovat lidi z jedné práce na druhou.		
Chápu... a co je nejběžnější příčinou těchto krizí? Obvykle to je expresní objednávka,... třeba když musíme vyexpedovat 200 manuálů v jednom dni. Potom musím vzít na pomoc i lidi z údržby		
A vede to k problémům s plněním požadavků na údržbu? No, ano. Například včera to znamenalo, že dvě příruční kopírky celý den stály.		
Předpokládám, že když se nějaký stroj zastaví, znamená to potíže pro vás osobně, pokud není okamžitě opraven. To je pravda. Pak mám lidi na krku celý den.		
Vím, jak to myslíte. Řekněte mi, pane Horáku. jsou tu nějaké konkrétní práce, které vám způsobují potíže? Eh... někdy dostáváme zakázky, které zahrnují fotografie nebo nákresy - a to může být obtížné.		
Jsou to jediné součásti zakázek, se kterými máte po tíže? Ne... někdy musíme také zpracovávat velké nákresy a plány jako je tady tento.		
Jistě. Co je na nich tak problematického? Je to velice nákladné, protože je musíme odvézt do tiskárny, kde nám je fotografickou cestou zmenší na štočky.		
Není, to také ztráta času, když je posíláte do tiskárny? Ano, to je. Především tehdy, když pracujeme pod tlakem.		
A to pravděpodobně znamená, že vám to zpožďuje ostatní zakázky nebo zdržuje opět údržbu, je to tak?		

## Implikační otázky/Otázky typu "nelze nekoupit"

Výrobek: Počítač

Implikace  
nebo  
Nelze nekoupit

	I	N
1. Takže je obtížné váš ceník dostatečně rychle aktualizovat, paní Boumová. Znamená to, že někdy vyjde i s chybami? Vlastně dost často - když máte přes 2000 skladových položek, je to téměř nevyhnutelné		
1. Jak vaši zákazníci reagují, když zjistí, že to, co chtějí, už není na skladě nebo to má uvedenou nesprávnou cenu? No... obvykle je uklidníme nějakou alternativou, ale někdy se rozčilují a potom o ně přijdeme.		
1. Bylo by tedy pro vás užitečné, kdybyste si byli jisti, že je každá položka v ceníku uvedena správně? To rozhodně - ale potíží je v tom, že cena i zásoby se mohou na poslední chvíli změnit - třeba ještě v den, kdy jde ceník do tisku.		
1. Znamená to tedy, že buď vydáte ceník se zpožděním, nebo se musíte smířit s chybami? Přesně tak... a to je problém, ať volíte jakkoli.		
1. Řekněme, paní Boumová, že byste mohli mít svůj ceník hotový k odeslání za tři hodiny od poslední změny; co by to pro vás znamenalo? To by bylo fantastické. To bychom do něj mohli zahrnout i skutečně nejnovější položky, protože by to eliminovalo naše současné dvoutýdenní zpoždění zaviněné tiskem.		
1. A protože by odpadlo i přepisování, neulehčilo by se tak značně vašim zaměstnancům? Řekla bych, že nejspíš ano.		
1. Paní Boumová, předtím jste se zmínila, že často potřebujete nárazově vystavit větší množství faktur - myslíte, že tato zpoždění negativně ovlivňují váš tok hotovosti? Řekla bych, že občas ano. Ale nemyslím si, že by to byl vážný problém.		
1. Ale přesto, jak by se vám zamlouvalo, kdybyste měli způsob, jak rychle a automaticky vystavovat všechny svoje faktury?		

Ověřte si pochopení těchto definicí na níže uvedeném cvičení. Nezapomínejte, že výhoda může obsahovat parametr, a v tom případě запиšte pouze výhoda. A užitek může obsahovat výhodu nebo parametr nebo obojí. V takových případech celé sdělení označte jak užitek.

### **Parametry, výhody a užitek**

P, V  
nebo  
U?

1. Toto je tlačítkový telefon.	
2. Protože tento telefon je tlačítkový, můžete volit volané číslo snadněji.	
3. Jedním z důsledků našeho nového způsobu balení pro vás bude zvýšení obrátu.	
4. Můžeme vám tyto tiskařské barvy dodat ve vámi specifikovaných zelených a hnědých odstínech.	
5. Protože chcete, aby vaše firemní barvy byly jedinečné, můžeme vám je dodat ve vámi specifikovaných zelených a hnědých odstínech.	
6. Tento fotoaparát má vysoce přesný objektiv s automatickým zaostřováním.	
7. Model ZX7000 dělá 70 kopií za minutu, takže vám umožní vyšší produktivitu, o níž jste říkal, že je pro vás tak důležitá.	
8. Protože vypočítáváme úrok z vašeho účtu v denním režimu, dosáhnete vyšší návratnosti.	
9. U tohoto modelu máte na vybranou mezi digitálním a analogovým čtením údajů.	
10. S potěšením vám můžu říct, že toto vozidlo má brzdy s protiblokovacím zařízením, což vás zbavuje obav ze smyku na mokré silnici.	