

**IMYDŽ JE NA NIC!
POSLOUCHEJ ŽÍZEŇ!**



THE
COMPANY
BURGER™

IMAGETITIMIT &
ETIKETA

Mgr. Ing. Jan Kuba

Co je to ta „image firmy“?



Company Name



Poznáte známou firmu?



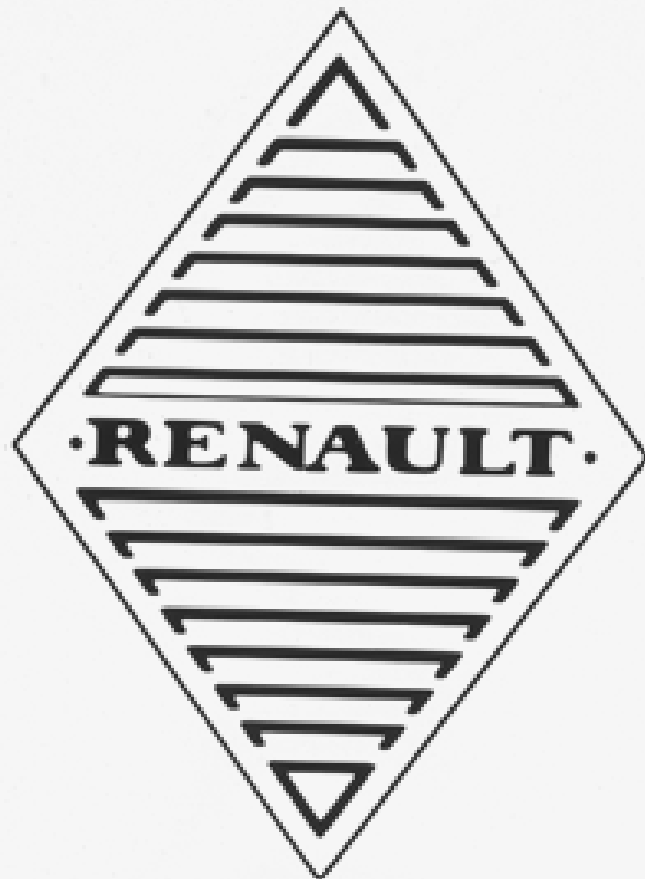
1906

Poznáte známou firmu?



1919

Poznáte známou firmu?



1925

Co je to ta „image firmy“?

- Identita
- Styl
- Forma komunikace
- Pověst
- Slib

- Konativní aspekt firmy a její kultury.
Manifestace ...

Jak to funguje?

- 
- Firemní identita
 - (Firemní) koncepce
 - Firemní image

Komponenty identity / image

- A) Základy identity
 - Normy
 - Systémy
- B) Manifestace identity
 - Komunikace
 - Firemní kultura
- C) Image
 - Odraz vnímání veřejností
 - Akce a reakce

Odkud se image vlastně bere?

...

...

...

...

...

...

...

Odkud se image vlastně bere?

- Např.:
 - Vnitrofiremní vztahy
 - Systém komunikace
 - Systém řízení
 - Systém odměňování
 - Prezentace
 - Marketing
 - Design

Image občas podlehne politice

1939



2013



Image firmy X image obchodníka

- Jak to spolu souvisí?
- Oblékání (viz učebnice)
- Chování
- Etika
- Etiketa

Jaká by asi tak měla být?

- ... těžko říct.
- Nicméně:
 - Odpovídající
 - Účelná
 - Konzistentní

K čemu je image dobrá?

- Systémovost; koherence
- Prezentace originality
- Aspekt stability
- Budování engagementu a ztotožnění
- Prestiž
- Efektivnější komunikace a marketing

Malé shrnutí image

- A) JE DŮLEŽITÁ
- B) NENÍ PLNĚ V NAŠÍ MOCI JI OVLÁDAT
- C) MŮŽEME JI VŠAK OVLIVŇOVAT ČI ŘÍDIT

Zásadní otázka!



Jak souvisí IMAGE firmy (produktu) s
PSYCHOLOGIÍ OBCHODNÍ ČINNOSTI firmy?

Pojďme se zamyslet ...

- Podíváme se na známé společnosti a jejich image





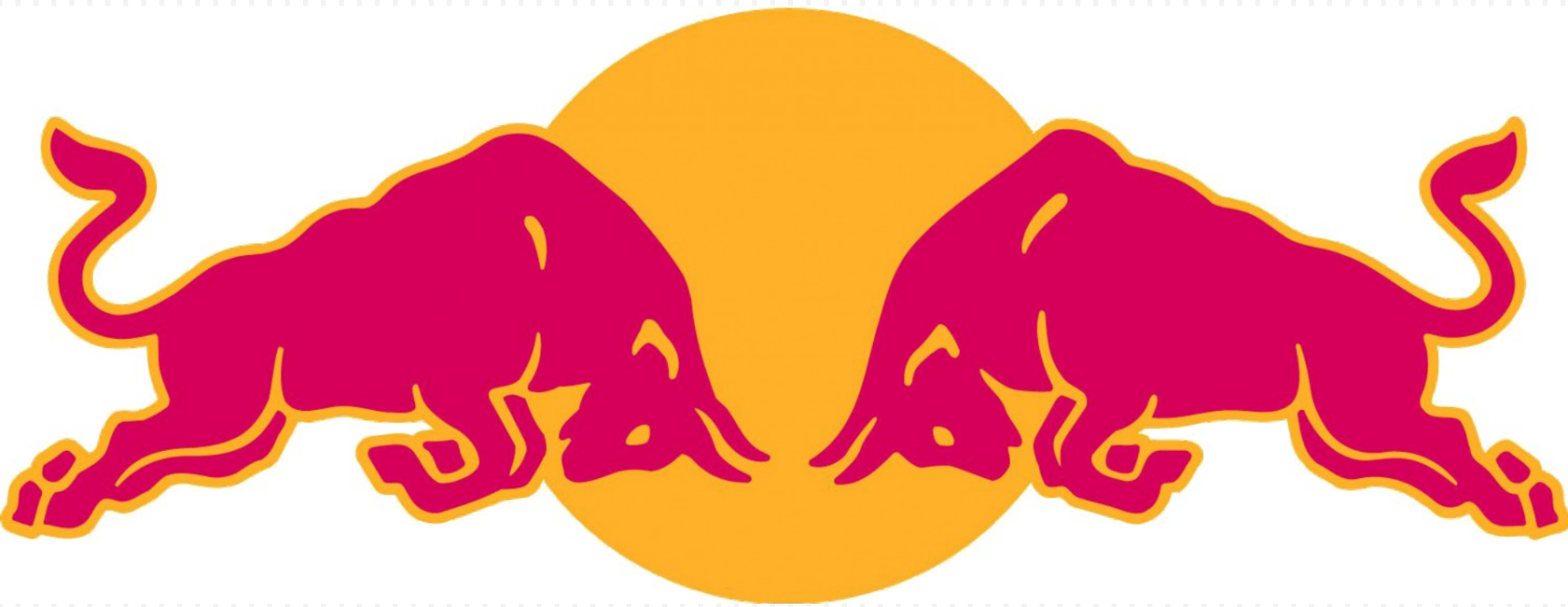
Mas





RRR







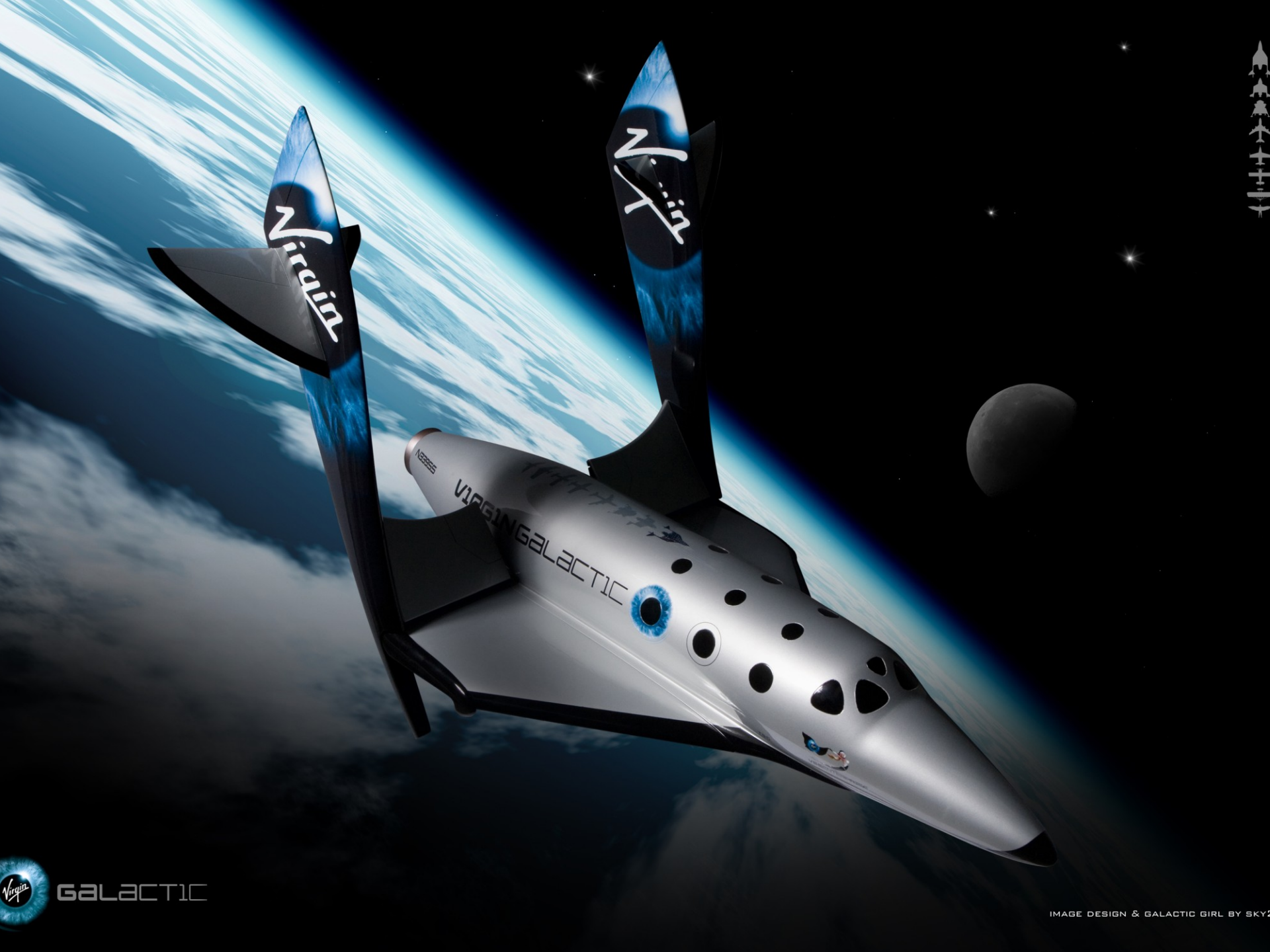
Red Bull

cora

EXTRA 300S

Red Bull

Virgin



AVON







Jak budovat firemní image?



Náš cíl = realizace business plánu = hodně
prodat

Jakými kroky můžeme budovat svou image z
pozice jednotlivce, popřípadě malé firmy?

Co podporuje dobrou image?

- Např.:
 - Novost (produkt, kategorie)
 - Asociace, dobrá klíčová slova
 - Zapamatovatelnost
 - Identita = image musí být “naše”
 - Kontinuita & dlouhodobost
 - Upřímná komunikace
 - Práce se zpětnou vazbou
 - Hlídání nákladové stránky (výnos x náklad)

Etiketa v obchodním jednání

- Etiketa vs. BUSINESS etiketa – v čem je rozdíl?
- Klasická hierarchie
 - Žena
 - Starší osoby
 - Nadřízený (host, klient)
- To ovšem v business etiketě nemusí platit!

Změny za posledních 10 let

- Nenosí se vesta a dvouřadová saka
- Muž nemusí být hladce oholen
- Ženy chodí do společnosti bez punčoch
- Pánské džíny nejsou tabu
- Šálu může muž nosit i v interiéru
- Barevné ponožky k obleku jsou IN
- Ženy zvou muže na večeře a dokonce i platí

Etiketa v obchodním jednání

- Malé shrnutí:
 - Problematické jsou hlavně **nejednoznačné** situace
 - Umění spočívá v dovednosti rychle se zorientovat

 - Základem je dobrá příprava
 - Roli hrají interní předpisy a směrnice
 - Je potřeba brát ohledy na místní zvyklosti

 - Někdy je tedy nutné zapomenout na to, co je „správně“!

Otázky na závěr?