
Poradenský proces

Vstup

Vstup

- navázání kontaktu:

- poradcem
- zákazníkem

- první schůzka:

získání důvěry, poradce stále pouze nabízí služby
třeba shromáždit následující informace o:

- používané terminologii;
- povaze a umístění trhů;
- jménech a umístění hlavních producentů;
- typech a zdrojích surovin;
- váhách a měrách používaných v daném odvětví;
- procesech a zařízeních;
- podnikatelských metodách a praktikách typických pro dané odvětví;
- zákonech, pravidlech a zvycích, jimiž se odvětví řídí;
- historii a růstu;
- současném ekonomickém klimatu a hlavních problémech odvětví



Direct mail

- „přímá zásilka“
- potenciálním klientům
- dopis nebo brožura s reklamou vašich služeb
- cena vytvoření direct mailu v ČR 2000 - 2500 Kč
- www.apek.cz
- www.acra-mk.cz

Direct mail

- zaujmout pozornost
- probudit zájem
- uvést výhody
- prokázat důvěryhodnost
- vyzvat k akci
- správné zacílení

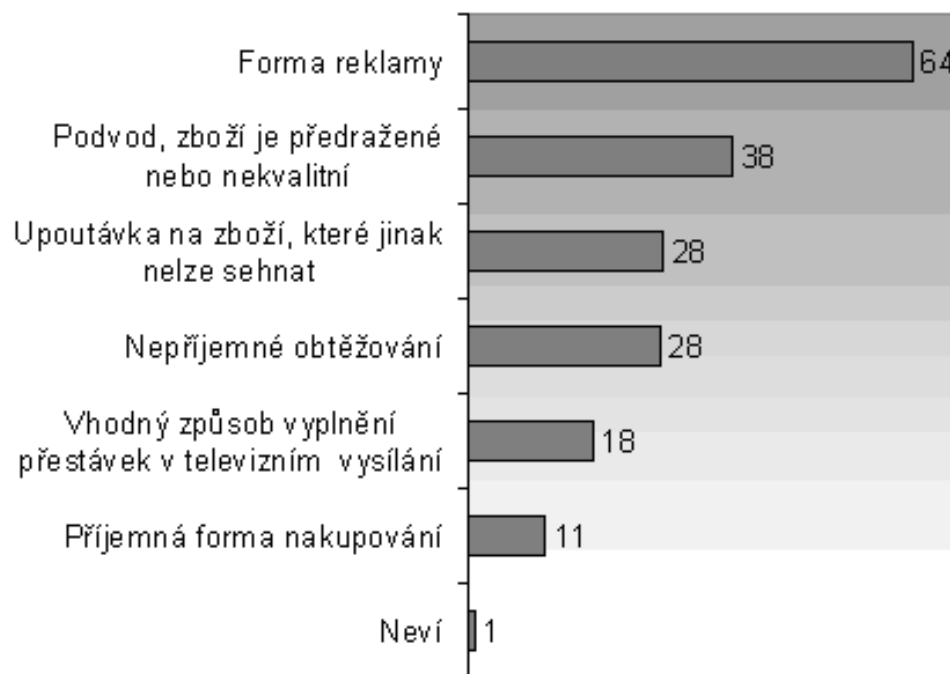
Kontaktní telefonát

- „telemarketing“
- kombinace telefonického hovoru s direct mailem

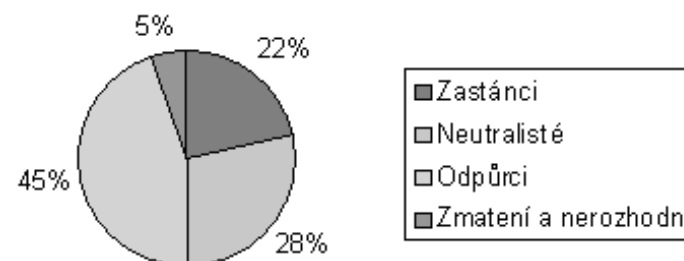


Kontaktní telefonát

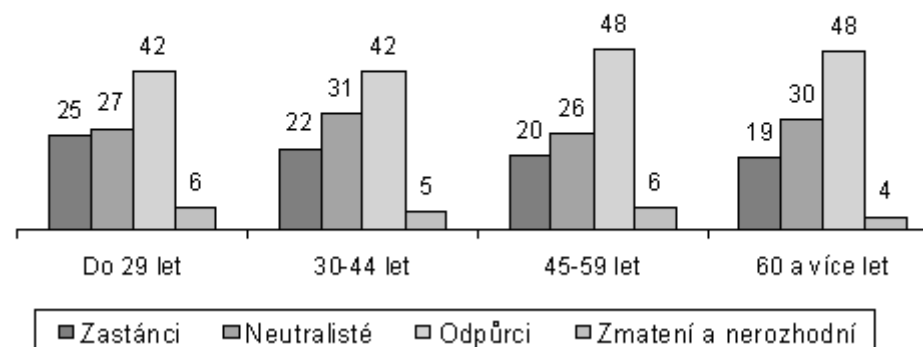
Co si vybavíte pod pojmem "telemarketing" ?
(v %)



Postoje k telemarketingu
(N=1023)



Postoje k telemarketingu podle věku
(N=1023; v %)



Další formy přímého marketingu

- reklama s přímou odpovědí
- uveřejnění v seznamech
- inzerce ve Žlutých stránkách
- bývalí zaměstnavatelé
- internet

Nepřímý marketing

- veřejné projevy
- rozesílání bulletinů
- členství a aktivita v odborných sdruženích
- členství a aktivita ve společenských organizacích
- psaní článků
- psaní knih
- psaní dopisů vydavatelům
- výuka v kurzech
- pořádání seminářů
- zveřejňování článků v tisku
- výměna informací, vedení a doporučení jiných poradců, kteří nejsou vašimi konkurenty

Předběžná diagnóza problému

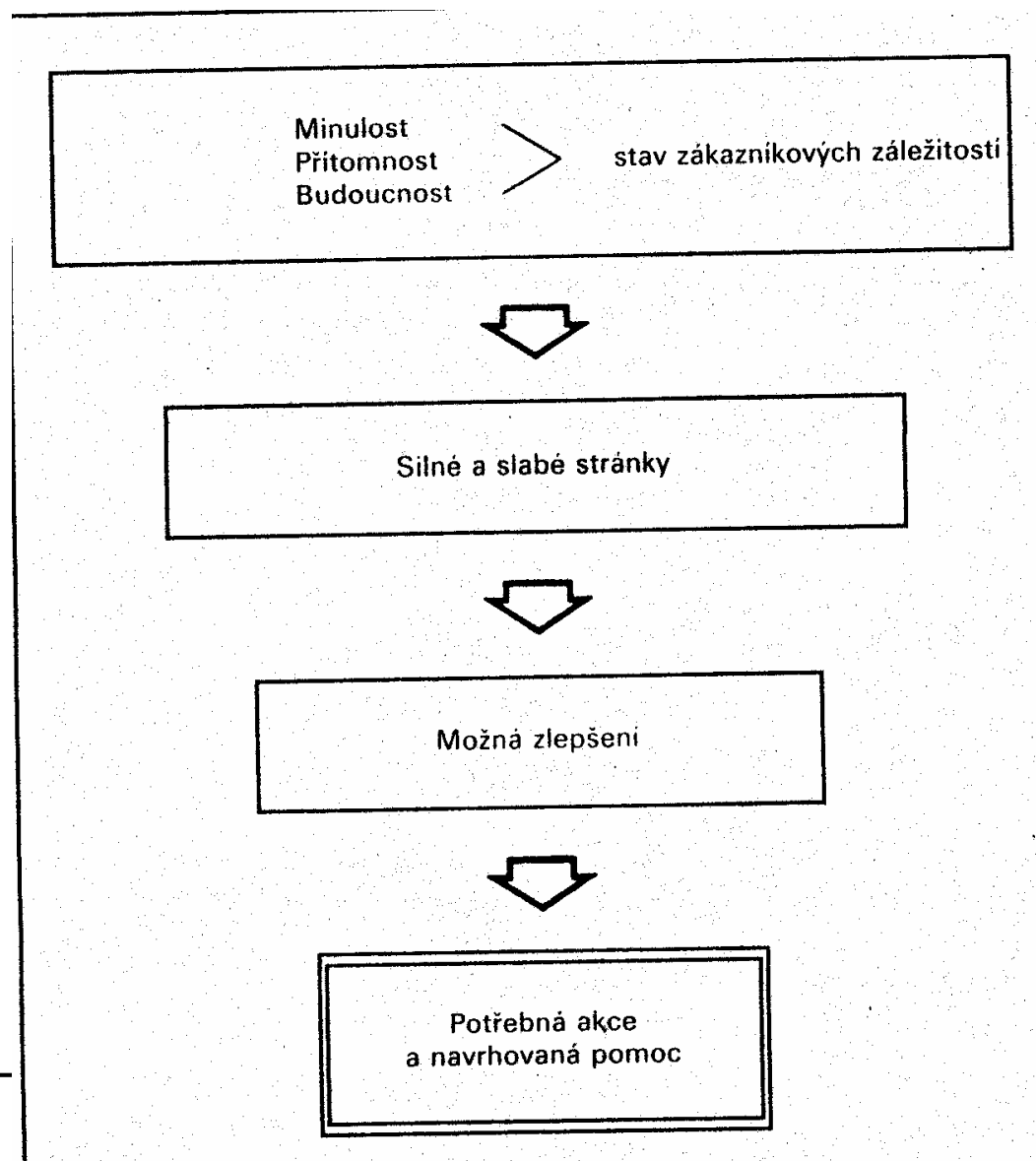


- účelem je definovat a naplánovat poradensku zakázku nebo projekt
- poradce generalista
- chyby:
 - zaměňování symptomů za problémy
 - předjímané představy o příčinách problémů
 - pohlížet na problémy pouze z jednoho technického hlediska
 - ignorování, jak je problém chápán v různých částech organizace
 - nedokončená diagnóza problému

Metodická doporučení

- posuzovat organizaci komplexně
- zkoumání klíčových úspěchů a událostí v životě organizace a pravděpodobné budoucí trendy
- postup od obecného ke konkrétnímu
- sledování základních vtahů a proporcí:
 - hlavní funkce a činnosti
 - hlavní vstupy a výstupy
 - ukazatele výkonu, efektivnosti a účinnosti

Přístup poradce k průzkumu řízení



Srovnání – technika předběžné diagnózy

- s minulými úspěchy;
- se zákaznickými vlastními plány a standardy;
- s jinými srovnatelnými organizacemi;
- se standardy, které jsou k dispozici v poradenské jednotce nebo jiném zdroji dat pro mezipodnikové srovnání.

Informační zdroje

- publikovaný materiál
- interní záznamy a zprávy zákazníka
- dokumentační archív poradenské jednotky
- sledování činností a pohovory a klíčovými lidmi
- kontakty s jinými organizacemi

Plán zakázky

- shrnutí identifikace problému
- volba cílů a akce
- fáze zakázky a harmonogram
- definice role
- plánování zdrojů

Struktura nabídky

- úvod
- prostředí
- cíle
- studijní metody
- potenciální problémy
- tabulka toku dat a graf vývoje výrobku
- dokončení projektu
- informace o ceně a platebních podmínkách
- přeměna nabídky na smlouvu

- část technická;
- část štábní;
- část poradenského zázemí;
- část finanční.

Poradenská smlouva



- výstupem fáze vstupu
- vhodné vyhledat právního poradce
- formy uzavírání smluv:
 - ústní dohoda
 - písemný souhlas s dohodou
 - písemná smlouva
- smlouva s pevnou cenou; s cenou stanovenou na základě nákladů; na základě výkonu; motivační smlouva

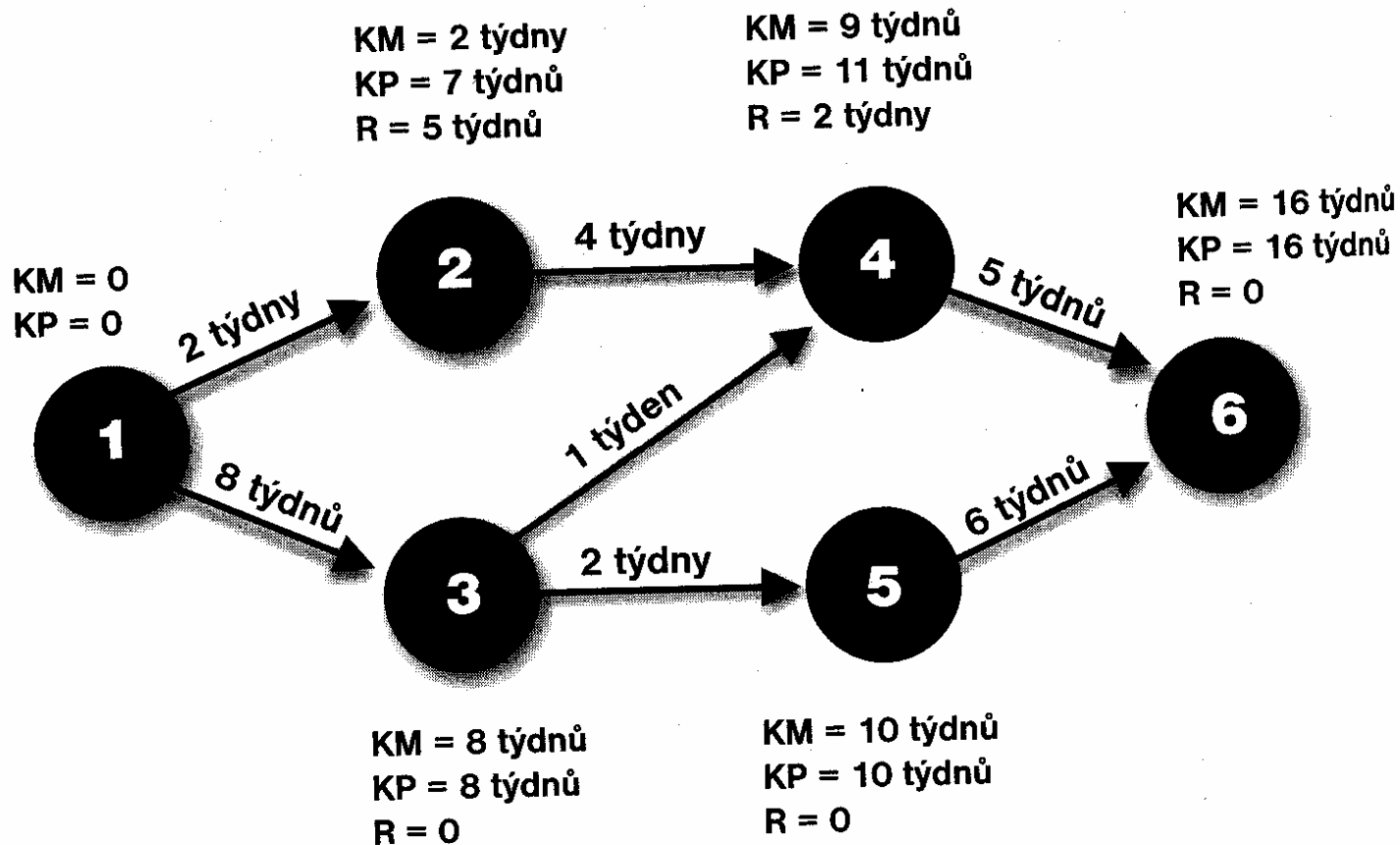
Písemná smlouva

- smlouva o dílo
- inominátní smlouvy
- § 269 ObchZ - umožňuje účastníkům smluvního vztahu uzavřít i takovou smlouvu, která není upravena jako typ smlouvy
- tři podstatné náležitosti smlouvy:
 - předmět
 - lhůta, termín nebo jinak vymezený čas plnění smlouvy
 - cena

DIAGRAM „PERT“

- Program Evaluation and Review Technique
- Metoda považující, při časové analýze stochastických sítí, trvání činností za náhodné proměnné. Využití při řízení složitých podnikových projektů. Vhodné v kombinaci s analýzou podnikových zdrojů.
- Události jsou znázorněny v kruzích, činnosti v šipkách

Diagram PERT

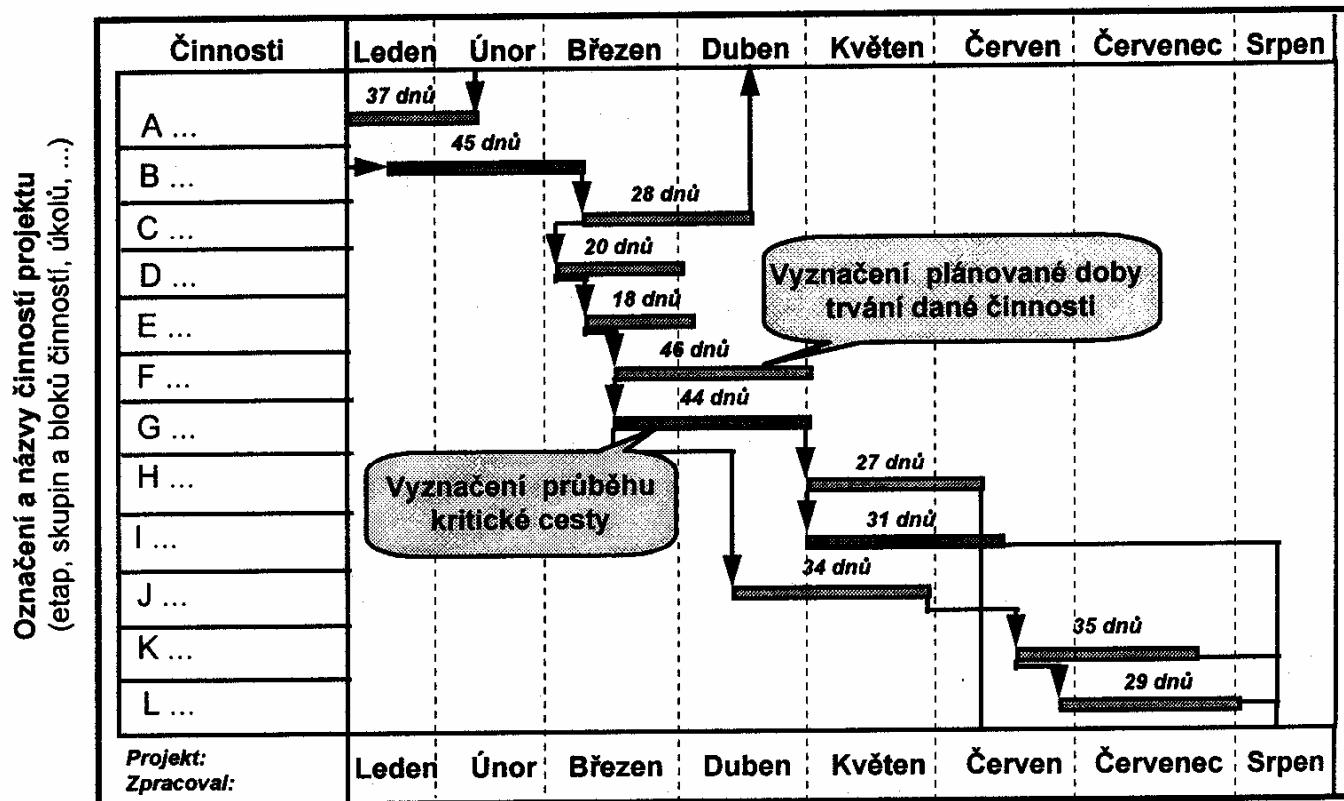


Ganttův diagram



- Systém, který graficky znázorňuje skutečný časový postup projektu ve srovnání s plánovaným průběhem.
- Z kompletně vyplněného Ganttova diagramu si lze udělat představu o celkovém času potřebném pro realizaci celého projektu, o struktuře projektu i o vztazích mezi činnostmi.

Ganttův diagram



Obr. 5.32 Ganttův diagram

Děkuji za pozornost

