

Jednání se zákazníkem - řídicím **ZADÁNÍ**

1. Vaším úkolem je v popsané situaci určit všechny pojmy a signály, které charakterizují zákazníka **řídicího**. Vytiskněte si toto cvičení a zatrhněte všechna slova, která **řídicího** charakterizují.
2. V dalším souboru se pak můžete podívat na správné řešení.

Obchodní zástupce I. České CRM pan Javorový jde na prodejní návštěvu k panu Rázníkovi, který je výkonným ředitelem společnosti Tkaničky s.r.o. Pan Javorový prodává CRM systémy a ví, že společnost Tkaničky s.r.o. se rozhlíží na trhu po vhodném CRM řešení. Proto si poměrně rychle dohodl schůzku za účelem představení společnosti panu Rázníkovi.

Po úvodním představení a podání ruky s panem Rázníkem se OZ rozhlédl po kanceláři. Ta byla zařízena vkusně, účelně, ale přesto trochu chladně. Na pracovním stole VŘ nebyly žádné materiály, ani papíry, všude vládl systematický pořádek.

Pan Rázník vyzval OZ, aby jej neprodleně informoval o výhodách jejich CRM v kontextu podnikání společnosti Tkaničky s.r.o., protože za 20 minut má poradu s výrobou. Na panu Rázníkovi byly patrné známky netrpělivosti a často vstupoval OZ do řeči s cílem urychlit předávání informací. Jeho otázky byly přesné, faktické a k věci. Po krátké informaci od OZ o produktu jej vyzval, aby mu do 3 dnů poslal návrh řešení implementace CRM do jejich IS. Rychle a stroze se rozloučili.