

OBSAH

Úvod	5
O autorovi	7
Zákaznická péče napříč firmou	11
Nekonečný nákupní cyklus zákazníka	22
Co zákazník očekává	30
Jak vypadá skvělá zákaznická podpora	33
Co nás stojí špatná zákaznická podpora	35
Zákaznická péče a marketing	40
Komunikace	45
Empatie	46
Tón komunikace	49
Nejčastější chyby v komunikaci	57
Ideální odpověď	68
Složité situace na zákaznické podpoře	71
Jak se vypořádat s našťvanými zákazníky	75
Pozitivní vyjadřování	80
Automatizace	86
Více úrovní podpory L1/L2/L3	95
Komunikační kanály	99
E-mail	103
Live chat	110
Kontakt	113
Recenze	116
Sociální sítě	119
Telefon	121
Znalostní báze	123
Nástroje zákaznické péče	125
Helpdesk	128
CRM	132
Nahrávky	136

Dokumenty	137
Projektové řízení	138
Reklamace a vratky	141
Jak úspěšně změnit nástroj	143
Data	147
Proč jsou data důležitá?	148
Jaké statistiky sledovat	151
NPS	155
Jak spočítat ROI zákaznické péče	158
Procesy	165
Jak procesy evidovat?	167
Získávání zpětné vazby	173
Páteční porada	177
Upsell a Cross-sell	179
Mystery shopping	183
Krizové situace	188
Personalistika	191
Ideální pracovník	192
Jak jej správně vybrat	193
Jak jej zaučit	196
Profilování	199
Kompetenční matice	201
1 : 1	204
Stres	207
Závěr	211
Bonusy	213