

Checklist: Jak předejít chybám zákaznické péče

Praktický průvodce pro každodenní práci se zákazníky

✓ 1. Nastavte si jasná pravidla odezvy (SLA)

SLA (*Service Level Agreement*) je **dohoda, za jak dlouho má tým reagovat**. Díky ní víte, co je „v pořádku“ a co už je zpoždění. Např.:

- **E-mail:** odpověď do 24 hodin (*ideálně < 6 h*)
- **Chat:** odpověď do 1 minuty
- **Telefon:** ihned

💡 Rychlost reakce je často důležitější než dokonalé řešení.

✓ 2. Každý e-mail musí mít podpis a jméno

Zákazník má vědět, kdo mu pomohl. **Podpis = důvěra**.

Struktura podpisu: jméno, pozice, název firmy, kontakt, odkaz na web nebo CTA („Ozvěte se kdykoliv“)

💡 Podepsaný e-mail zní lidsky. Nepodepsaný působí jako robot.

✓ 3. Personalizujte šablony

Používejte šablony, ale **přízpůsobujte je každému zákazníkovi**. Doplňte jméno, konkrétní detaily, vlastní tón.

💡 I malá personalizace dává zákazníkovi pocit, že jste s ním komunikovali vy, ne systém.

✓ 4. Kontrolujte pravopis a přehlednost

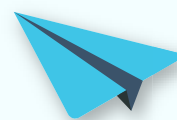
Čtěte text nahlas, poznáte, jestli zní přirozeně a jasně.
Kontrolní otázka: „**Rozuměl by tomu i někdo mimo náš tým?**“

💡 Pravopisné nebo stylistické chyby snižují profesionalitu i důvěru.

✓ 5. No-reply? Nikdy bez možnosti odpovědi

E-maily z adresy „no-reply@...“ působí, že firma nechce slyšet zákazníka.
Vždy přidejte funkční odpovědní adresu (*Reply-To*) nebo jiný kontakt.

💡 Komunikace je dialog, ne monolog.



✓ 6. Předávání vždy s kontextem

Když předáváte dotaz kolegovi, **přidejte krátké shrnutí nebo interní poznámku**.
Příklad: „Zákazník řeší poškozenou zásilku, číslo objednávky 1456. Čeká na výměnu.“

💡 Zákazník nemá nic opakovat, tým šetří čas.

✓ 7. Každý tiket uzavírejte potvrzením „Bylo to vyřešeno?“

Nikdy neuzavírejte konverzaci „do prázdna“.

Napište: „Je to takto v pořádku?“ nebo „Mohu vám s něčím dalším pomoci?“

💡 Follow-up zpráva ukazuje, že vám záleží na výsledku.

✓ 8. Školte tým na zakázané fráze a tón komunikace

Jednou měsíčně si **projděte 5–10 odpovědí a společně je zhodnoťte**.
Zaměřte se na: slova „*bohužel*“, „*ne*“, „*musíte*“, tón a strukturu.

💡 I dobrý úmysl může znít neempaticky. Pravidelný trénink drží styl konzistentní.

✓ 9. Sledujte metriky kvality (FRT, CSAT, NPS)

Měřte **rychlost první odpovědi (FRT)**, **spokojenost zákazníků (CSAT)** a **jejich loajalitu (NPS)**.

💡 Bez dat nevíte, jestli se zlepšujete.

✓ 10. Každý měsíc udělejte zpětnou reflexi

Jednou měsíčně si s týmem sedněte a otevřeně si řekněte:
„Co se nám povedlo? Co jsme zkazili? Co uděláme jinak?“

Struktura reflexe:

- Vyberte 3 nejčastější chyby.
- Najděte jejich příčinu (*ne hříšníka*).
- Navrhněte 1 zlepšení, které zavedete do dalšího měsíce.

💡 Kontinuální zlepšování je nejefektivnější forma školení.

