

Projekt Smart logistik - moderní výuka logistiky, registrační číslo projektu CZ.1.07/1.5.00/34.0110

Příjemce: Střední odborná škola logistická a střední odborné učiliště Dalovice, Hlavní 114, 362 63 Dalovice

Autor materiálu: Ing. Jana Düringerová
Název materiálu: VY_32_INOVACE_02.02_LV_Složky zákaznického servisu
Ročník: 2.
Vzdělávací oblast / téma: Logistika ve veřejné správě, logistika služeb
Datum (období) tvorby: 4.10.2012
Anotace: Materiál je určen žákům 2. ročníku. Slouží žákům jako studijní materiál - podpora k výkladu či k samostudiu.

Materiál je určen k bezplatnému používání pro potřeby výuky a vzdělávání na všech typech škol a školských zařízeních. Jakékoliv další používání podléhá autorskému zákonu.

Tento výukový materiál vznikl v rámci Operačního programu Vzdělání pro konkurenceschopnost.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ



SLOŽKY ZÁKAZNICKÉHO SERVISU





Zákaznický servis se realizuje již před prodejem a končí až po prodeji

- **Předprodejní složky**
- **Prodejní složky**
- **Poprodejní složky**

PŘEDPRODEJNÍ SLOŽKY SERVISU

Předprodejní složky ZS souvisí se strategií organizace v oblasti servisu.

Mají zásadní vliv na to, jak zákazníci vnímají organizaci a jaká je úroveň jejich spokojenosti (nemusí se týkat logistiky).

Musí být naformulovány a musí být k dispozici předtím, než podnik začne implementovat a vykonávat činnosti v ZS.



PŘEDPRODEJNÍ SLOŽKY SERVISU

Mezi předprodejní složky patří:

- Písemné prohlášení o politice v oblasti ZS
- Předání písemného prohlášení zákazníkům
- Organizační struktura
- Pružnost systému
- Manažerské služby



PŘEDPRODEJNÍ SLOŽKY SERVISU

Všechny předprodejní složky servisu jsou zákazníkům poskytovány nezávisle a mimo běžný cyklus objednávky.



PRODEJNÍ SLOŽKY SERVISU

Prodejní složky servisu jsou tyto služby, které jsou obvykle spojovány s pojmem zákaznický servis, a zahrnují následující položky:





PRODEJNÍ SLOŽKY SERVISU

- Úroveň vyčerpání zásob
- Informace o stavu objednávky
- Přesnost systému
- Rovnoměrnost cyklu objednávky
- Speciální řešení dodávek
- Redistribuce
- Snadnost objednávání
- Substituce produktů

PRODEJNÍ SLOŽKY SERVISU

Prodejním složkám zákaznického servisu se obvykle věnuje nejvíce pozornosti, protože jsou z pohledu zákazníka bezprostředně a zjevně spojeny s dodávkami zboží, které požadoval.



POPRODEJNÍ SLOŽKY SERVISU

Poprodejní složky zákaznického servisu zabezpečují podporu produktu nebo služby poté, co jej zákazník obdržel.

Nejvíce opomíjeno, ale mnohem rentabilnější může být udržení a uspokojování současných zákazníků než získání zákazníků nových.



POPRODEJNÍ SLOŽKY SERVISU

Patří sem:

- Instalace, záruka, opravy a náhradní díly
- Sledování produktů
- Náhrada produktů
- Stížnosti zákazníků, reklamace, vrácení zboží



Seznam použité literatury a pramenů:

1. DRAHOTSKÝ, Ivo. Logistika, procesy a jejich řízení: teorie a praxe. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2003, 334 s. ISBN 80-722-6521-0
2. SIXTA, Josef. Logistika: teorie a praxe. Vyd. 1. Brno: CP Books, 2005, 315 s. ISBN 80-251-0573-3

Objekty, použité k vytvoření materiálu jsou vlastní originální tvorbou autora. pocházejí z veřejných knihoven obrázků (public domain) nebo z databáze SW Smart Notebook.

Ing. Jana Düringerová
SOŠ logistická a SOU Dalovice
duringerova@logistickaskola.cz
říjen 2012