



PRAKTICKÉ CVIČENÍ TÓNU KOMUNIKACE

PROCVIČTE SI S NÁMI JAK OSLOVIT RŮZNÉ CÍLOVÉ
SKUPINY

Příklad 1)

Na stránkách: https://www.tomtom.com/cs_cz/sports/action-sports/products/tomtom-bandit-pr... naleznete bodový popis produktu.

Původní popis:

- Video s rozlišením HD (až 4k) a 16MP fotografie
- 3 hodiny nepřetržitého nahrávání díky bezdrátovému akumulátoru Batt-Stick
- Vestavěné snímače (rychlost, gravitační síla, nadmořská výška, rotace, srdeční tep*)
- Prostřednictvím aplikace Bandit App (systémy iOS a Android) můžete okamžitě upravovat a sdílet vaše videa.
- Včetně držáku Go-Pro
- Volitelné vybavení: dálkový ovladač, držák na řídítka, kryt objektivu pro potápění, držák s 360° polohováním, napájecí kabel

Pokud bychom chtěli oslovit dvě velmi odlišné cílové skupiny, lišil by se i tón komunikace. Pojdme si ukázat, jak by se lišil u dvou cílových person:

A) Teenager, 15 let

- S touto kamerou můžeš provádět extra kusy, stačí namontovat na řídítka kola a natočit extrémní sjezd, zběsilou jízdu nebo freeride styl.
- Že tě nebaví kolo? Tak kameru namontuj na přilbu a ukaž kámošům svůj sjezd nebo jízdu na prkně.
- Rozlišení na plný koule, celých 4K. Nebo jen HD, pokud ti stačí.
- Nemusíš furt dobíjet, vydrží 3 h v kuse nepřetržitě.
- Jakmile máš natočeno, sdílej to hned na Youtube s aplikací Bandit App.

B) Sportovec, muž, 25 let

- Kamera pro natáčení jízdy na kole, snowboardu či jiného prostředku z pohledu jezdce. Užijete si nejen jízdu, ale i extrémně kvalitní rozlišení od klasického HD až po 4K.
- Díky bezdrátovému akumulátoru můžete natáčet až 3h v kuse bez přerušení.
- Vestavěné snímače zobrazují rychlost, gravitační sílu, nadmořskou výšku, rotaci i srdeční tep. Dobré vědět, pokud to se sportem myslíte vážně.
- Díky aplikaci Bandit App můžete videa okamžitě upravovat a sdílet.

- Že je to perfektní hračka pro sportovce? Ano, a navíc ještě dostanete ke kameře: dálkový ovladač, držák na řídítka, kryt objektivu pro potápění, držák s 360° polohováním, napájecí kabel.
- Nečekejte a ukažte přátelům jízdu z vašeho pohledu. Ihned pochopí, jako by tam byli s vámi.

Příklad 2)

Krizová komunikace vám může pomoci, ale také vám může velmi uškodit. Je potřeba volit správný tón komunikace.

Pojďme se podívat na ukázkový příklad špatné komunikace:

Jeden zákazník si na Facebookové stránce cukrárny U draka postěžoval, že nemají v zimě zmrzlinu a dávají vše do plastových kelímků, místo klasického nádobí. Komunikaci si můžete přečíst na zde (pokračování na další straně):



Like · Comment · Share · Buffer





Správce stránky však reagoval velmi konfrontačně (dělal ze zákazníka blbce), dalo by se říci až arogantně a sarkasticky. Asi zapomněl na otřepanou frázi: "naš zákazník, náš pán".

Přitom by stačilo být slušný a neutrálním tónem odpovědět a nedělat ze zákazníka pitomce:

Dobrý den,

děkujeme za vaši připomínku, zmrzlinu mimo sezónu nenabízíme, protože o ní v minulých letech nebyl takový zájem a zmrzlina má omezenou dobu trvanlivosti. Chceme svým zákazníkům nabízet pouze kvalitní výrobky, ty však většinou mají kratší dobu trvanlivosti (nejsou v nich konzervanty).

V případě že by byl zvýšený zájem o zmrzlinu i v zimě, rádi jí zařadíme do sortimentu a budeme jí nabízet. Jde nám o spokojenost našich zákazníků, proto jim rádi vyjdeme vstříc.

Bohužel klasické nádoby se nám příliš neosvědčilo jako výhodné řešení, proto jsme přešli na plastové kelímky. Cenově to zas tak výhodně nevychází, protože neustále dokupujeme nové. Jde nám hlavně o čistotu nádobí pro zákazníky.

Doufáme, že jsme vám dostatečně odpověděli a zůstanete nadále naším zákazníkem.

Úkoly:

Úkol 1)

Přepište popis produktu pro personu: Žena, managerka, 32 let, svobodná, 1 malé dítě (5 let). Snažte se vcítit do této osoby a napsat popis tak, aby byl přesně pro tuto personu.

Úkol 2)

Napište vlastními slovy odpověď na zákaznickou stížnost.

Úkol 3)

Zkuste vymyslet reakci, která by zmírnila dopady původní špatné komunikace.