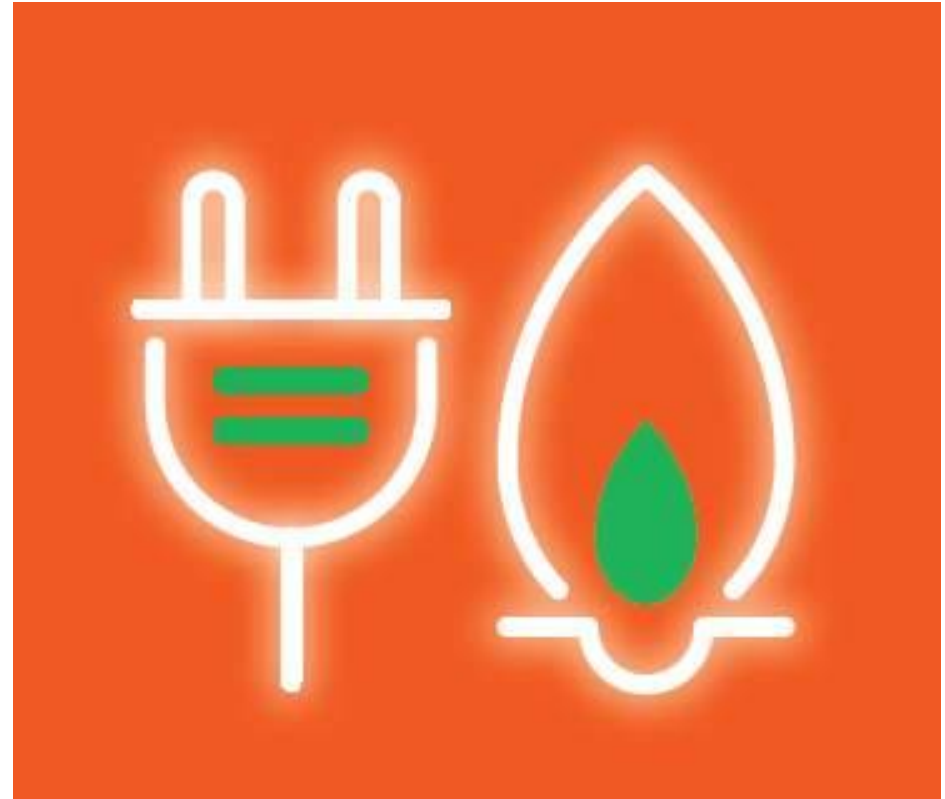

Kurz tipování produktů ČEZ

pro Specialisty prodeje produktů

Tipovat budete pouze komoditní produkty

- elektřina
- plyn

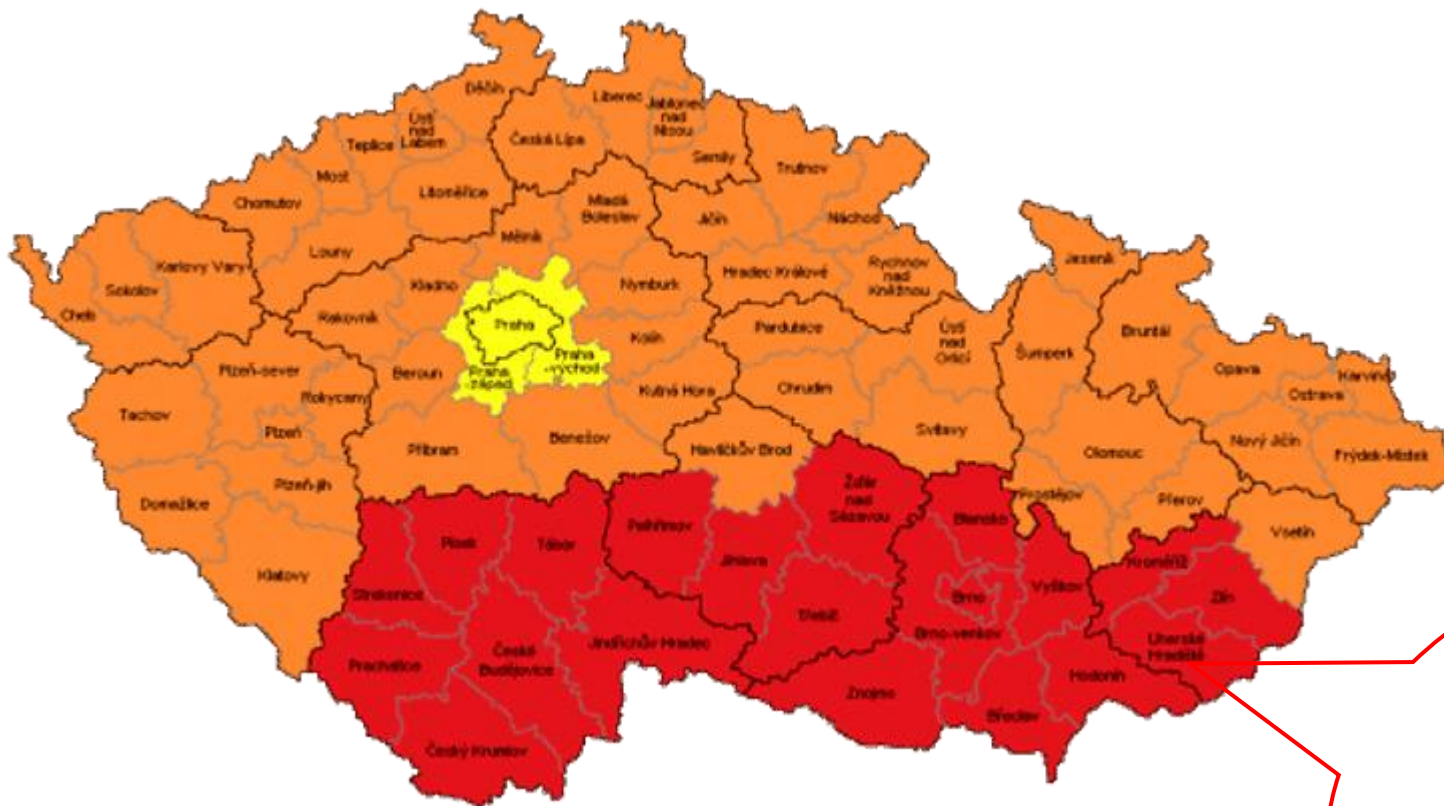


Produkty, které nenabízíte

Ostatní (nekomoditní) produkty viz níže – nenabízíte!

- Fotovoltaiky;
- Tepelná čerpadla;
- Battery boxy;
- Servis plynového kotlů;
- Služby MOBIL OD ČEZ.

Distribuční území EG.D = JIH



- Nízký podíl zákazníků, kteří mají jako dodavatele elektřiny ČEZ.
- U převážné většiny zákazníků potenciál pro tipování elektřiny i plynu.

Zákazníci a naše nabídka

Nejčastější situace, kdy zákazníci uvažují o změně dodavatele elektřiny nebo plynu

- Změna bydlení;
- Kupuje nový byt;
- Chce stavět nový dům;
- Pronajímá si nový byt;
- Pronajímá si prostory pro podnikání;



Zákazníci a naše nabídka

Nejčastější situace, kdy zákazníci uvažují o změně dodavatele elektřiny nebo plynu

- Snaha ušetřit náklady na provoz domácnosti / firmy;
- Hledá dodavatele energií s nižšími cenami energií;
- Nespokojenost s kvalitou služeb stávajícího dodavatele energií.



Co nabízíme

JEDNY Z NEJLEPŠÍCH CEN NA TRHU

Zákazníci mohou ušetřit i více než 10 000 Kč ročně (ve vazbě na velikost roční spotřeby).



Co nabízíme

KROMĚ TOHO ...

- Jsme nejdůvěryhodnější dodavatel energií;
- Máme pobočky po celé republice a jsme zde pro vás každý pracovní den;
- Možnost objednání = bez čekání na pobočce;
- Kompletní servis včetně distribučních požadavků;



Co nabízíme

KROMĚ TOHO ...

- Možnost uzavření smlouvy na místě;
- Všechny informace v aplikaci MŮJ ČEZ;
- Stabilní firma, korektní jednání bez rizika krachu;
- Bude se vám věnovat konkrétní osoba (nemusíte hovořit a vysvětlovat svůj požadavek více lidem).



Potřebujeme tipy, které přinesou akvizice

Kvalitní tip

- Tip na zákazníka, kterému se specialista prodeje ČEZ dovolá a zákazník je mu ochotný věnovat svůj čas;
- I zákazníci, kteří již odebírají elektřinu od ČEZ, mohou být příležitostí pro další obchod = dodávka plynu, další odběrné místo;
- I servisní tip může přinést akvizici.

Proč jsou poznámky k tipům vyplněné v tipovací aplikaci důležité?

- Pomáhají specialistům prodeje ČEZ přizpůsobit komunikaci klientům;
- Pomáhají zvyšovat úspěšnost prodeje a tím i počet akvizic.

Na co si naopak dát při komunikaci s klientem pozor?

× **Neporovnávat produkty ČEZ s jinými dodavateli,**
např. „při přechodu od Innogy k ČEZ určitě ušetříte“

× **Nepoužívat neveřejné informace získané při vyřizování požadavků při další komunikaci s klienty,**

např.:

„vidím, že platíte plyn EONu ...“

„vidím, že platíte 3 000 Kč za elektřinu ...“

Tipovací věty

K čemu slouží tipovací věty?

Jedná se o připravené věty, které pomáhají přirozeně navázat na běžnou konverzaci a přejít k nabídce možnosti zpětného kontaktování.

Nejde o naučené fráze, ale o jemné propojení, které působí přirozeně a nenuceně.

Jak s nimi pracovat?

- Vnímejte kontext – reagujte na konkrétní situaci nebo potřebu zákazníka;
- Používejte je jako inspiraci – nemusíte je používat doslova, ale přizpůsobte je svému stylu;
- Buďte přirozený/á – cílem je navázat důvěru, ne působit jako „robot“;
- Trénujte si je – čím víc je budete používat, tím přirozeněji vám půjdou.

V jakých situacích může být efektivní ověřit u zákazníka zájem o změnu dodavatele elektřiny nebo plynu?

Při zjišťování trvalých příkazů nebo obecně výdajů klienta, při aktivaci elektronického bankovníctví

"Kdybyste měl zájem, můžeme vám zkontrolovat výši vašich měsíčních výdajů za energie, zda vaše zálohy odpovídají skutečné spotřebě."

„Pokud byste mi dal telefon, kolega/kolegyně vám zavolá.“



Při výběru důchodu

"Ušetříme vám při navedení důchodu na účet, můžeme vám ušetřit i jinde."

„Za poslední dobu se hodně snížila cena energií, nechte si ještě zkontrolovat, zda nepřepláćíte za elektřinu a plyn.“

„Stačí mi zanechat na sebe telefon a já zajistím, aby vám kolega/kolegyně zavolal/a a vše spolu zkontrolujete.“



Při tipování MÚ/Ú ze Stavebního spoření Při sjednávání úvěru a konsolidace na koupi vybavení domácnosti, na rekonstrukci, dofinancování kupní ceny

"Máte již vyřešené energie? Můžeme vám pomoci s vyřízením / převodem / přepisem / cenovou nabídkou energií, nyní máme skvělé ceny."

"Budete měnit vybavení domácnosti, takže i spotřebiče? Můžeme vám zkontrolovat, zda vaše zálohy odpovídají skutečné spotřebě. Nebo zda máte na energiích vše optimálně nastavené."

„Stačí mi zanechat na sebe telefon a já zajistím, aby vám kolega/kolegyně zavolal/a a vše s vámi probere."

Změna adresy trvalého bydliště

"Pro naše zákazníky zajišťujeme i přepis energií. Můžeme vám pomoci s nahlášením změny i u energií, ať máte vše v pořádku. „

„Pokud byste měl/a zájem, mohu předat váš telefon a kolega/kolegyně se s vámi spojí a se vším vám pomůže.“

„Stačí mi zanechat na sebe telefon a já zajistím, aby vám kolega/kolegyně zavolał/a a vše spolu vyřešíte.“



Změna SIPO

"Můžeme vám pomoci s nahlášením změny i u energií, ať máte vše v pořádku.,,

"Můžeme vám zkontrolovat výši vašich měsíčních výdajů, za energie, zda vaše zálohy odpovídají skutečné spotřebě."

„Stačí mi zanechat na sebe telefon a já zajistím, aby vám kolega/kolegyně zavolal/a a vše spolu vyřešíte."



Pojištění domácnosti/pojištění nemovitosti

"Pojďte si ještě nechat ověřit cenu energií – na to není nikdy pozdě. Pojištění je skvělý krok k ochraně majetku. Snažíme se klientům pomáhat komplexně, a proto nabízíme i kontrolu energií – často se tam dají najít pěkné úspory.“

"Když už se bavíme o pojištění vašeho domova/nemovitosti, napadá mě – máte přehled, jestli neplatíte zbytečně moc za energie? Můžeme zkontrolovat / ověřit, jestli by se dalo něco ušetřit.“

„Stačí mi zanechat na sebe telefon a já zajistím, aby vám kolega/kolegyně zavolal/a a vše spolu zkontrolujete.“

Poradenský rozhovor k možnostem, kde ušetřit

"Kdybyste měl/a zájem, můžeme vám zkontrolovat výše vašich měsíčních výdajů za energie, zda vaše zálohy odpovídají skutečné spotřebě a zbytečně nepřeplácíte."

"Za poslední dobu se hodně snížila cena energií, nechte si ještě zkontrolovat, zda nepřeplácíte za elektřinu a plyn."

"Můžeme zajistit kontrolu, zda není možné snížit náklady na provoz domácnosti. Zkontrolujeme platby za vaše energie – je to rychlé a zdarma."

„Stačí mi zanechat na sebe telefon a já zajistím, aby vám kolega/kolegyně zavolal/a a vše spolu zkontrolujete."

Uvedené příklady můžete různě kombinovat podle průběhu rozhovoru s klientem.

Nejde o pevně dané fráze – použijte je tam, kde to dává smysl a přirozeně to navazuje na konverzaci.

Námitky – reakce na nejčastější námitky

Nemám zájem / nechce se mi nic měnit

"To chápu, je taková uspěchaná doba. Být vámi, tak si to zkusím nechat alespoň přepočítat, abyste věděl/a, jak byste na tom byl/a. Za to nic nedáte. ČEZ je spolehlivý dodavatel. Právě v této době to může být tou největší výhodou! Mohu předat váš kontakt?"

nebo

"Dobře a z jakého důvodu nechcete nic měnit?„+ další reakce dle odpovědi zákazníka.

Námitky – reakce na nejčastější námitky

Jsem spokojený u stávajícího dodavatele

"Rozumím, to je dobře, že jste spokojená/ý. Já věřím, že budete spokojená/ý i s ČEZem. Stačí se stavit u mého kolegy. Budete mít potom možnost zvážit, zda by to pro vás bylo zajímavé. Mohu vás požádat o kontakt, abych ho mohl/a předat?"

Námitky – reakce na nejčastější námitky

O dům a domácnost se starají děti

"Tak to máte štěstí, že to nemusíte řešit. I ony budou rády, když ušetří za provoz domácnosti. Mohl/a byste se i s nimi zastavit na naší přepážce? Pokud chcete, můžete mi předat telefonní číslo. Kolegyně se Vám ozve, abyste se domluvili."

nebo

"To je naprosto v pořádku. Kolegové vám vytvoří nezávaznou nabídku, kterou si můžete vzít sebou domů a tam se poradit. Mohu předat kontakt?"

Námitky – reakce na nejčastější námitky

Musím se doma poradit

"To je naprosto v pořádku. Kolegové vám vytvoří nezávaznou nabídku, kterou si můžete vzít sebou domů a tam se poradit. Mohu předat kontakt?"

Námitky – reakce na nejčastější námitky

Kontakt nechtějí předat

"Rozumím vaší nedůvěře. A mohu se zeptat, co ji způsobuje? Byl/a jste někdy s našimi službami nespokojený/á? S vaším kontaktem nakládáme velmi diskrétně, nikam dále jej v tuto chvíli rozhodně nepředáváme, jen kolegovi na vedlejší přepážku. Můžeme tedy kontakt předat?"

Námitky – reakce na nejčastější námitky

Řeší to manžel/manželka

„Tak to chápu. Za mě Vám doporučuji si to nechat minimálně přepočítat. Kdy budete společně doma? Kolega Vám zavolá a domluvíte se.“

nebo

"To vůbec nevadí, my vám uděláme nezávaznou nabídku a potom už můžete řešit konkrétněji, zda je to pro vás zajímavé."

Zadání tipu

Jak zadat získaný tip do aplikace

Tipování zákazníků?

GDPR

Pozor: Při rozhovoru s klientem je třeba ho informovat o tom, že budou zpracovány jeho osobní (kontaktní) údaje. Tento krok musíte realizovat vždy. Bez něj by nebylo možné jeho osobní údaje zpracovat.

GDPR

- Klienta informujte, prosím, v tomto znění (budete to mít také přímo **v aplikaci „Tipování zákazníků“** a **v pomůckách pro Tipaře na Intranetu**):

„Informuji Vás o tom, že za účelem jednání o uzavření smlouvy s ČEZem dojde ke zpracování Vašich osobních údajů. Bližší informace o zpracování osobních údajů můžete nalézt buď tady na nástěnce/v šanonu Informace pro klienty nebo na webu České pošty.“

- To, že jste klienta o zpracování osobních údajů informovali označíte v aplikaci **„Tipování zákazníků“**, které si právě teď představíme.“

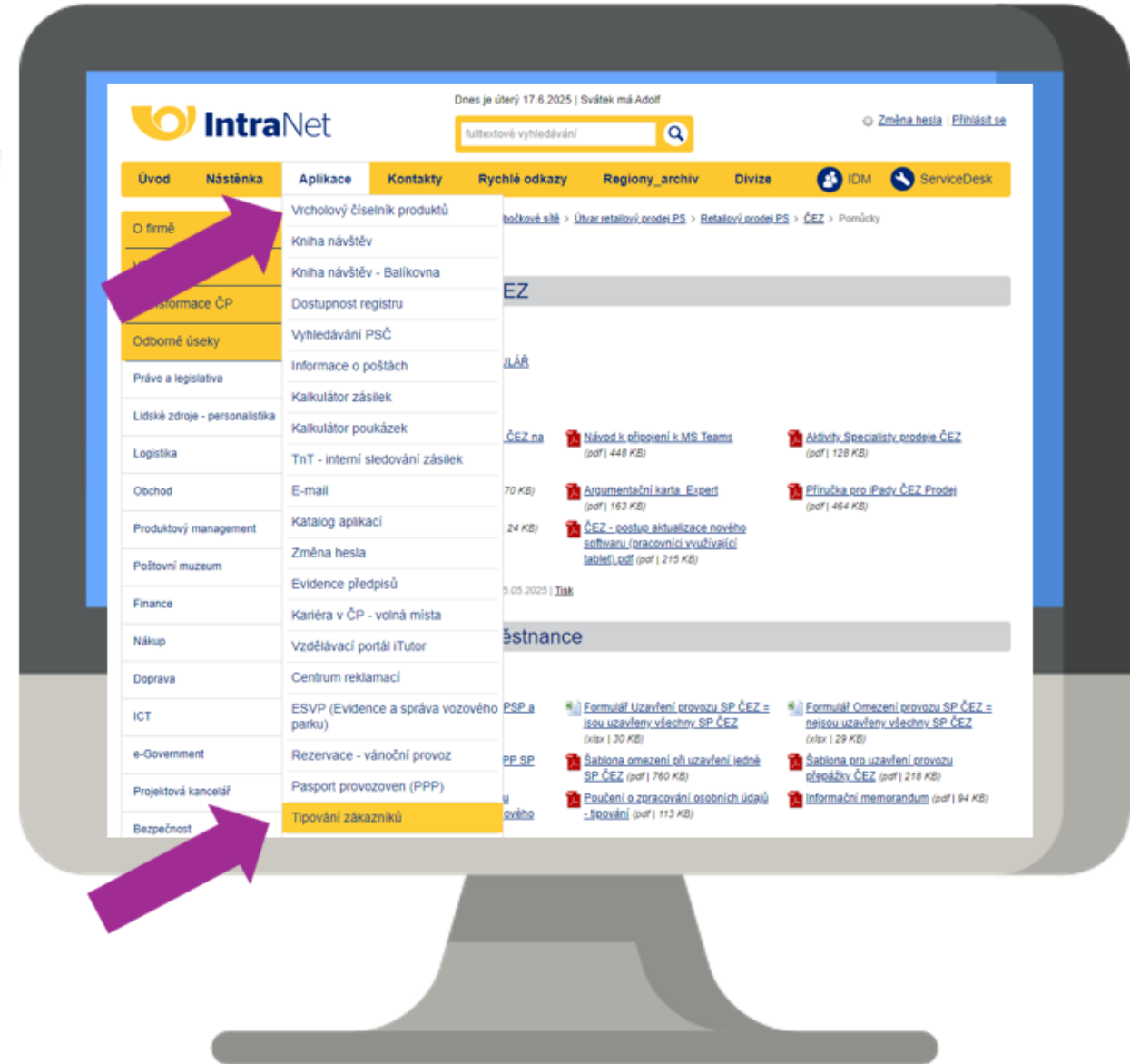
GDPR

- Nikdy nepište kontaktní údaje klienta na papírek či lepítko, které byste nechali na stole!
- Pro účely poskytnutí kontaktních údajů nepotřebuje klient předkládat průkazy totožnosti.

FORMULÁŘ TIPOVÁNÍ ČEZ

„Do aplikace **Tipování zákazníků** budete zadávat rovněž kromě zmíněného souhlasu kontaktní údaje na klienta.

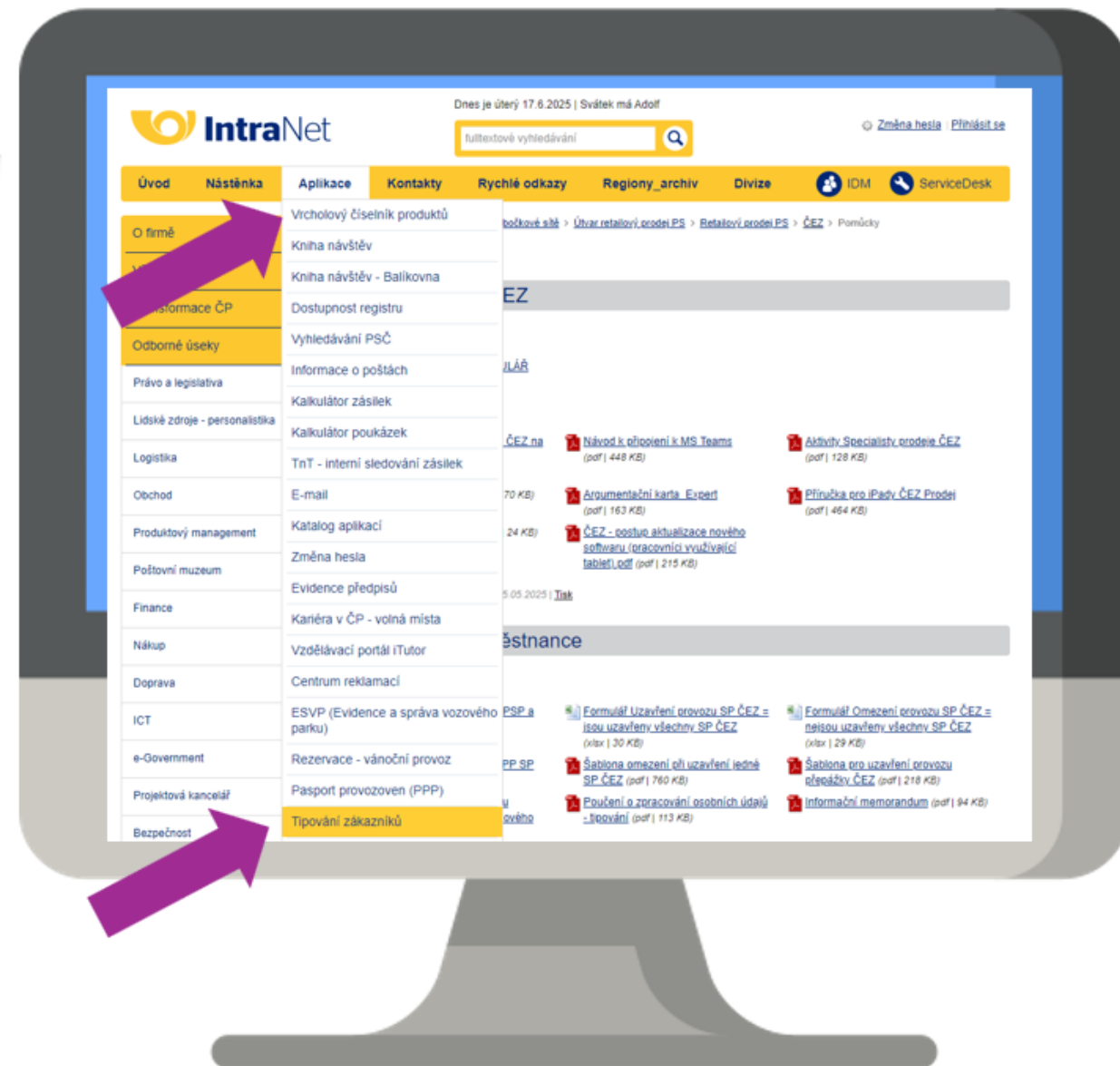
Právě pomocí této aplikace se informace o zájmu klienta a jeho kontaktní údaje dostanou okamžitě po zadání specialistovi prodeje ČEZ na ČP, který bude klienta kontaktovat.



FORMULÁŘ TIPOVÁNÍ ČEZ

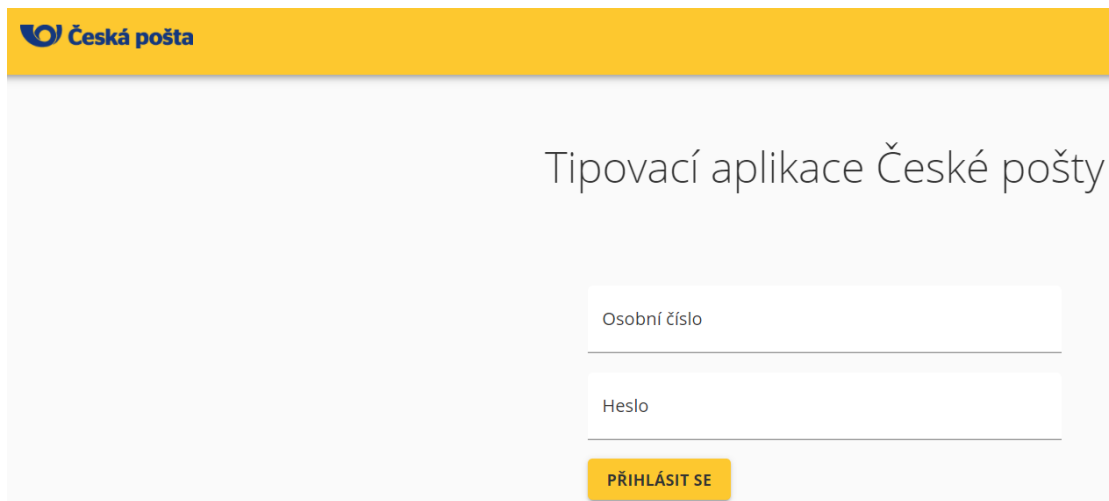
Odkaz na formulář najdete na intranetu ČP → sekce Aplikace → **Tipování zákazníků.**

A co budete tedy přesně dělat, když klient projeví zájem o to být zkontaktován ohledně ČEZu?“



VYPLNĚNÍ FORMULÁŘE TIPOVÁNÍ ČEZ V NĚKOLIKA KROCÍCH

Krok 1 - Otevřete formulář



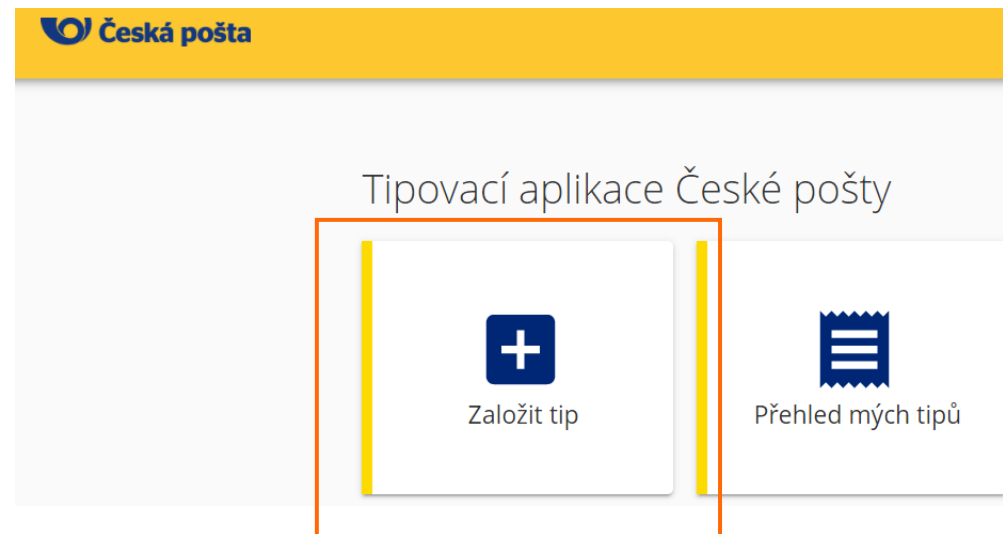
Česká pošta

Tipovací aplikace České pošty

Osobní číslo

Heslo

PŘIHLÁSIT SE



Česká pošta

Tipovací aplikace České pošty

+
Založit tip

☰
Přehled mých tipů

VYPLNĚNÍ FORMULÁŘE TIPOVÁNÍ ČEZ V NĚKOLIKA KROCÍCH

Krok 2 – Doplnění povinných údajů

Doplníte povinné údaje (pole označená *)

1. Vyberte produkt „ČEZ Prodej, a.s. - ČSOB“

Založit tip < ZPĚT

Základní údaje tipu

Produkt	Partner
Osobní číslo tupaře	Pošta tupaře (PSČ) 11000
Jméno tupaře	Příjmení tupaře
Vybraná lokalita SP	

Doplníte povinné údaje (pole označená *)

2. V poli „vybraná lokalita SP“ se Vám nabídne na základě GPS souřadnice nejbližší pobočka ČP s přepážkou ČEZ. Předávat tip lze výhradně na Specializovanou přepážku ČEZ, která se nachází na stejném obchodním místě jako je pracovní působiště tipaře – Specialisty prodeje produktů.

Založit tip < ZPĚT

Základní údaje tipu

Produkt ČEZ Prodej, a.s. - ČEZ - prodej	Partner ČEZ Prodej, a.s.
Osobní číslo tipaře	Pošta tipaře (PSČ) 11110
Jméno tipaře	Příjmení tipaře
Vybraná lokalita SP 19000 - Praha 9	

Doplníte povinné údaje (pole označená *)

3. Vyplňte povinné údaje o klientovi: **Jméno, Příjmení, Telefon a Poznámka / Upřesnění** (pole Poznámka / Upřesnění je nepovinné, ale **vždy** ho doporučujeme vyplnit).

Údaje o klientovi

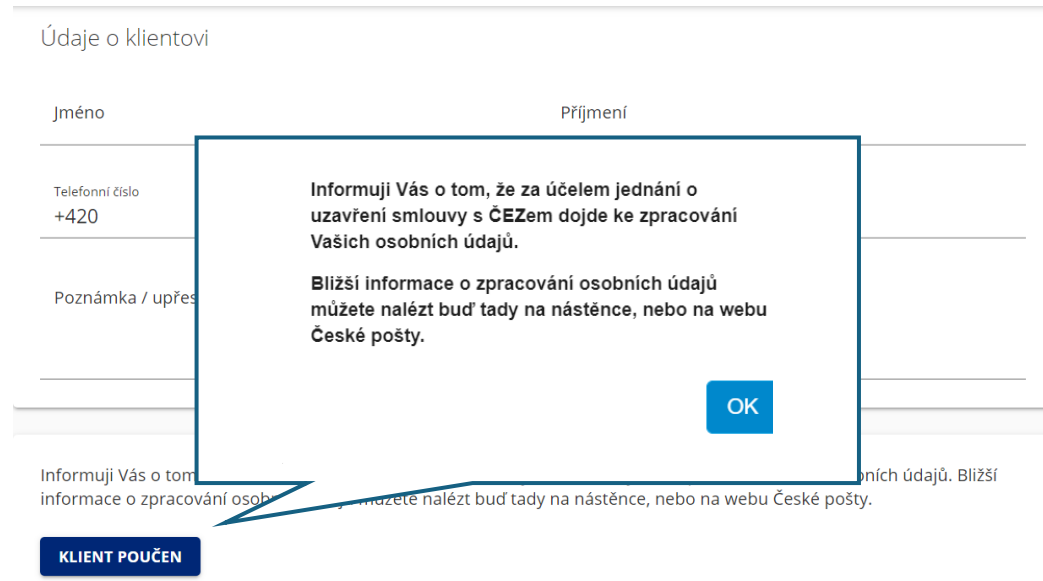
Jméno	Příjmení
Telefonní číslo +420	E-mailová adresa
Poznámka / upřesnění	

Informuji Vás o tom, že za účelem jednání o uzavření smlouvy s ČEZem dojde ke zpracování Vašich osobních údajů. Bližší informace o zpracování osobních údajů můžete nalézt buď tady na nástěnce, nebo na webu České pošty.

KLIENT POUČEN

Doplníte povinné údaje (pole označená *)

4. Přečtete klientovi informaci o zpracování osobních údajů – klikněte na odkaz. Po informování klienta klikněte na „Klient poučen“.



The image shows a web form titled "Údaje o klientovi" (Client Data). The form has several input fields: "Jméno" (Name) and "Příjmení" (Surname), "Telefonní číslo" (Phone number) with a "+420" prefix, and "Poznámka / upřesnění" (Note / clarification). A modal dialog box is overlaid on the form, containing the following text: "Informuji Vás o tom, že za účelem jednání o uzavření smlouvy s ČEZem dojde ke zpracování Vašich osobních údajů. Bližší informace o zpracování osobních údajů můžete nalézt buď tady na nástěnce, nebo na webu České pošty." (I inform you that for the purpose of concluding a contract with ČEZ, your personal data will be processed. Further information on the processing of personal data can be found either here on the notice board, or on the website of the Czech Post.) There is an "OK" button in the dialog. Below the dialog, a blue button labeled "KLIENT POUČEN" (Client informed) is visible.

Údaje o klientovi

Jméno Příjmení

Telefonní číslo
+420

Poznámka / upřesnění

Informuji Vás o tom, že za účelem jednání o uzavření smlouvy s ČEZem dojde ke zpracování Vašich osobních údajů. Bližší informace o zpracování osobních údajů můžete nalézt buď tady na nástěnce, nebo na webu České pošty.

OK

Informuji Vás o tom, že za účelem jednání o uzavření smlouvy s ČEZem dojde ke zpracování Vašich osobních údajů. Bližší informace o zpracování osobních údajů můžete nalézt buď tady na nástěnce, nebo na webu České pošty.

KLIENT POUČEN

Doplníte povinné údaje (pole označená *)

4. A zaškrtnete políčko „Založit tip“.

test	test
Telefonní číslo +420 123456789	E-mailová adresa
Poznámka / upřesnění	

Souhlas se zpracováním osobních údajů byl udělen
Nyní můžete odeslat tip k jeho založení

ZALOŽIT TIP

Na co si dát pozor, doporučení

Odeslaná data nelze měnit.

„A doporučení pro vás z praxe.

Sami víte, že klienti bývají často netrpěliví. Tak doporučujeme nejdříve vyplnit informace, které vám řekne klient tj. povinné kontakty a informování o zpracování osobních údajů (GDPR).

A až následně ostatní údaje.“

Údaje o klientovi

Jméno	Příjmení
Telefonní číslo +420	E-mailová adresa

Poznámka / upřesnění

Informuji Vás o tom, že za účelem jednání o uzavření smlouvy s ČEZem dojde ke zpracování Vašich osobních údajů. Bližší informace o zpracování osobních údajů můžete nalézt buď tady na nástěnce, nebo na webu České pošty.

KLIENT POUČEN

Odměna

Za úspěšné vytipování klienta, tj. klienta, který se specialistou prodeje ČEZ uzavře následně smlouvu (elektrina nebo plyn), a smlouva bude ze strany ČEZ akceptována, získáte ke své mzdě navíc provizi ve výši **250 Kč**.

A to je k tipování klientů služeb ČEZ vše.



Konec

Děkujeme vám za čas, pozornost a trpělivost, že jste došli až sem. Uvědomujeme si, že času nemáte nazbyt.

Pokud budete mít nějaké dotazy, neváhejte se obrátit na svého Specialistu prodeje ČEZ. Velmi rád Vám pomůže.

Teď už na vás čeká jen krátký test a můžete začít tipovat.

Držíme palce a třeba někdy na shledanou.

