

Spouštíme  
1. 4. 2026



# LM pro Experty

Jak na asistovaný prodej účtů na ČP  
Jak na rozšíření filtrů v Kate  
Kampaň na aktivaci stávajícího klienta



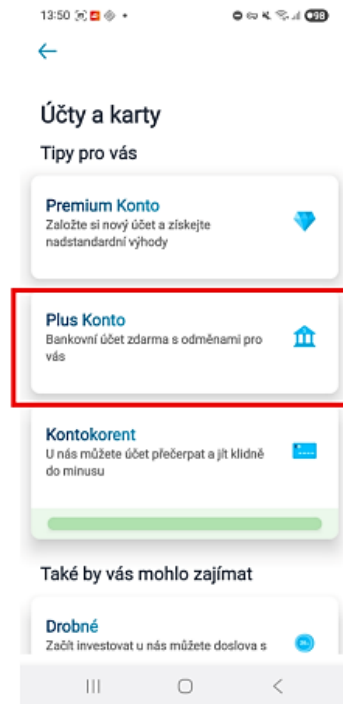
# Proč asistovaný prodej



Asistovaný prodej přináší jednoduchý způsob, jak klientům pomoci se založením účtu přímo v jejich mobilu. Klienti tak získají rychle funkční účet, přehled v aplikaci a možnost získat odměnu až 1 500 Kč.

## Co se dnes dozvíte

- ❑ co přesně znamená asistovaný prodej,
- ❑ proč je důležité vést proces správně od CRM až po založení účtu,
- ❑ jak komunikovat benefity tak, aby to dávalo smysl klientovi,
- ❑ jak reagovat na nejčastější obavy a námitky, na které klienty se zaměřit a jak je poznat.



Naším cílem je ukázat, že asistovaný prodej je **rychlý, jednoduchý, efektivní** – pro klienta i pro nás.

**Pozor:** Lze vybrat i Premium účet, ČP i pracovníkům ČP se započítává jen Plus konto.

# Nezapomeňte založit obchodní případ

Asistovaný prodej účtů jen na SPEC



Expert klientovi vysvětlí  
výhody účtu



Pomůže mu s identitou,  
instalací i aktivací



Expert musí zadat  
obchodní případ do  
CRM **před sjednáním  
účtu**



Provede ho krok za  
krokem založením  
účtu v **mobilní  
aplikaci ČSOB  
Smart**

→ jde o **pomoc klientovi** s věcí, která by pro něj byla složitá nebo časově náročná

Z pohledu započítání asistovaného obchodu platí obvyklé pravidlo pro sledování D+30



# Nezapomeňte založit obchodní případ

Protože, pokud vytvoříte obchodní případ předem:

- ✓ započítá se vám do obchodního plánu
- ✓ dostanete odměnu za prodej účtu
- ✓ klient jde do onboardingu ČP
- ✓ klient se objeví v Kate tipech
- ✓ máte možnost následné aktivace

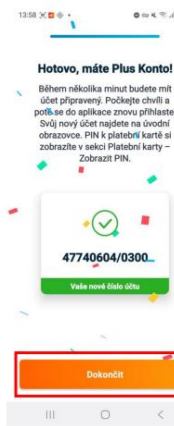
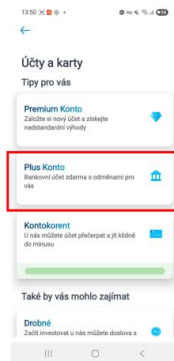
Pokud ho vytvoříte až po založení účtu, tyto výhody se nepřipíší.

→ Proto je to první krok celého procesu.



Pracovník postupuje podle stávajícího známého procesu zaznamenávání asistovaného prodeje v CRM ČP

The screenshot shows a CRM interface for 'Platební komfort'. It includes a table with columns for 'Platební komfort', 'Zahájeno', 'Dokončeno', 'Stav', 'Komentáře', and 'Naposledy upraveno'. Below the table are buttons for 'Zájem', 'Nezájem', 'Prodej', and 'Konkurence'. There are two forms: 'Pracovníkova zpráva' and 'Doplňující informace'. The 'Pracovníkova zpráva' form has a dropdown menu for 'Účet' with 'DIGI' selected and highlighted by a red box. The 'Doplňující informace' form has a dropdown menu for 'Typ prodeje' with 'DIGI' selected and highlighted by a red box.



Jak postupovat při založení:

1. Ověřit klienta v CRM
2. Zjistit, zda má/nemá ČSOB Identitu
3. Vytvořit obchodní případ v CRM (DIGI)
4. Dokončit identitu
5. Instalace aplikací
6. QR kód → propojení
7. Klient založí účet ve Smartu



→ Nakonec se ujistit, že klient ví:

- jak platit kartou
- jak získat odměnu 1 500 Kč
- kde najde informace v aplikaci

# Klíčový okamžik pro aktivaci je dobře zvládnutý onboarding klienta

Nový onboarding včetně Smart klíče je rychlejší a bez dodatečné administrativy



	<b>Pobočky bez asistencí</b> 	<b>Asistovaný prodej</b> 
<b>Úspěšnost aktivace</b>	<b>32 %</b>	<b>48 %</b>
<b>Používání Smart</b>	<b>65-70 %</b>	<b>90-95 %</b>

**Pozor:** Vždy doporučujeme dodržet i standardní OnB klienta SPEC a následný prodej (D+10, D+30)

# Využití kampaně k asistovanému prodeji

Kampaň – odměna až 1 500 Kč pro klienta

## Mladí 18–26 let

- 500 Kč za měsíc, kdy udělají 5 plateb kartou
- max. 3x = 1 500 Kč

## Klienti 27+ let

- 500 Kč za měsíc, kdy splní:
  - ✓ 5 plateb kartou
  - ✓ příjem min. 15 000 Kč
- max. 3x = 1 500 Kč

1

*„Chci, aby to pro vás bylo co nejjednodušší.“  
„Můžeme vám účet založit přímo tady u vás v telefonu, na pár kliknutí. Všechno vám nastavíme tak, aby vám účet okamžitě fungoval.“*

*„K tomu můžete získat až 1 500 Kč – jen za to, že účet normálně používáte.“*

*→ Mladí (18–26): 500 Kč za každý měsíc, kdy uděláte 5 plateb kartou*

*→ Ostatní od 27 let: 500 Kč za 5 plateb + příjem min. 15 000 Kč měsíčně*

*→ Možné získat až 3x → celkem 1 500 Kč*

*„To je odměna, kterou klienti často získají úplně bez toho, aby cokoliv měnili na svých zvycích. Stačí normálně platit.“*

2

*„Účet je zdarma, bez podmínek a plně v mobilu.“*

*„Aplikace ČSOB Smart je jedna z nejlépe hodnocených. Máte tam přehled, platby, historii, QR platbu, vše po ruce.“*

*„Všechno nastavíme spolu — od Identity až po aplikaci.“*

*„Nemusíte se bát techniky, jsme tu od toho, abychom vám krok za krokem pomohli.“*

3

**Pozor: Podmínky kampaně nezaměňte s Pravidly započítávání na ČP, ta se nemění**



# Obchodní doporučení k asistovanému prodeji

1

V průběhu sjednání dbát na aktivaci platební karty ideálně okamžitě a klientovi můžeme pomoci i s nahráním do mobilní peněženky, aby ji mohl hned používat a **splnit tak 5 plateb platební kartou.**

2

Zakládám automaticky asistovaně Spořicí účet s bonusem.  
**Informuji klienta o tom, že od nás dostává automaticky TOP sazbu 3,8 % bez podmínek na 3M.**

3

Automaticky seznamuji klienta s možností ochrany pomocí Linkovaného pojištění nebo PIR ve Smartu – **v případě zájmu zadávám obchodní případ asistovaně.**

4

Důležité je **rovnou plánovat navazující schůzku s klientem v CRM + doporučit klientovi uložení kontaktu na SPEC do telefonu klienta**, abychom předešli odlivu klienta jinam, vysvětlili klientovi výhody péče a pravidelného kontaktování expertů → tímto se vyhneme volání na „studené kontakty“.





# přílohy

Prodej účtu

# Co ještě může trápit...



## „Nezapočítá se mi to do výkonu.“

Aby se obchod opravdu započítal, stačí udělat jednu jednoduchou věc – založit obchodní případ v CRM ještě *před samotným sjednáním účtu*.

Tím se vše správně spáruje a systém ví, že jde o tvoji práci. Jakmile si na tento krok zvykneš, bude to pro tebe automatika. Výhodou je, že po otevření obchodního případu už tě aplikace vede dál a vše probíhá přehledně a bezpečně.

## Klient je starší a nezávládne to.“

Právě starší klienti často oceňují, když jim proces někdo vysvětlí a pomůže osobně. V takovém případě je asistovaný prodej ideální – jednoduše ho provedeš jednotlivými kroky.

## „Klient nebude chtít používat mobil.“

Hodně klientů změní názor ve chvíli, kdy slyší konkrétní výhody: **účet zdarma + možnost získat až 1 500 Kč.**

Když jim navíc vysvětlíš, že je povedeš krok po kroku a že větší nu práce udělá aplikace sama, obvykle souhlasí.

Důležité je ukázat, že to není nic technicky náročného a že jsou po celou dobu v bezpečí.



## „Proč bych to měl/a dělat?“

Protože je to výhodné pro všechny strany. Ty získáš výkon a odměnu, klient získá účet zdarma, možnost bonusu a kvalitní službu. Navíc si buduješ portfolio spokojených klientů, kteří se k tobě budou vracet. Je to ideální situace – ty pomůžeš klientovi, klient odchází spokojený a tobě to přinese výsledky.



## „Klient je starší a nezávládne to.“

Právě starší klienti často oceňují, když jim proces někdo vysvětlí a pomůže osobně. V takovém případě je asistovaný prodej ideální – jednoduše ho provedeš jednotlivými kroky.

Navíc u nich většinou platí, že když vidí, jak jednoduše aplikace funguje, získají větší jistotu a důvěru. Pomáháš jim nejen se založením účtu, ale i s orientací v moderních službách.



## Zapomenu na CRM.“

To se na začátku stává spoustě lidí, je to úplně běžné. Nejlepší je vytvořit záznam hned po ověření identity klienta – zabere to pár vteřin a vyhneš se tím opravám zpětně.

Po jednom dni praxe se z toho stane rutina. Navíc ti to ušetří spoustu času, protože máš vše přehledně evidované a nemůže se stát, že se obchod někam „ztratí“.



# Na koho cílíme...

Cílová skupina	Proč právě oni (výhody, logika)	Jak je poznám (signály)	Jak je oslovit (doporučená věta)
Noví klienti bez účtu ČSOB/PS	Splňují podmínku kampaně; nejvyšší šance úspěchu při založení nového účtu.	Nemají nebo ruší starý účet; hledají lepší podmínky nebo další účet.	„Máme účet zdarma a můžete získat až 1 500 Kč. Chcete rychlé založení přímo tady?“
Mladí 18–26 let	Nejjednodušší podmínka kampaně: 5 plateb = 500 Kč. Až 1 500 Kč celkem.	Platí mobilem, používají QR kódy, e-shop, nosí mobil v ruce.	„Za běžné placení si můžete vydělat až 1 500 Kč.“
Klienti 27+ se stabilním příjmem	Splní snadno podmínku kampaně: 5 plateb + příjem 15 000 Kč.	Mluví o výplatě, zaměstnání, řeší finanční věci.	„Když vám chodí výplata na účet, máte odměnu prakticky jistou.“
Digitální klienti (mobil, QR, e-shop)	Snadno zvládnou aplikaci Smart a celý proces je rychlý.	Platí telefonem, ukazují appky, používají datovky/online služby.	„Účet otevřeme rovnou v mobilu během pár minut.“
Klienti řešící změnu situace (práce, rozvod, nový start)	Potřebují rychle funkční účet; virtuální karta funguje hned.	Zmiňují nový začátek, změny, vyřizují doklady.	„Účet budete mít aktivní během chvíle a můžete hned platit.“
Klienti nespokojení se současnou bankou	Účet zdarma + kampaň je velmi silná motivace ke změně.	Stěžují si na poplatky či složitou obsluhu.	„Mám řešení zdarma, rychlé a ještě s odměnou až 1 500 Kč.“
Senioři, kteří potřebují podporu	Ocení osobní přístup; asistovaný prodej je přesně o tom.	Často říkají „tohle já neumím“ nebo mají starší telefon.	„Uděláme to spolu, krok za krokem, nemusíte se ničeho bát.“
Klienti s telefonem v ruce	Mobilní uživatel = vysoká pravděpodobnost úspěchu.	Platí mobilem, něco v mobilu hledají, ukazují QR.	„Když už máte telefon v ruce – chcete účet zdarma s odměnou 1 500 Kč?“
Klienti využívající online služby ČP (eSIPO, balíky, datovky)	Už jsou digitální → tedy ideální pro asistovaný prodej.	Používají Balíkovnu, eFormuláře, online služby.	„Vše můžete mít i v přehledné bankovní aplikaci.“
První účet pro mladé (studenti, začínající)	Jednoduché podmínky kampaně, vysoká loajalita.	Mladí od 18 let, řeší první práci nebo brigádu.	„Za první účet můžete mít ještě odměnu – až 1 500 Kč.“



**Jak to bude vypadat...**

# Zaznamenání asistovaného prodeje Plus Konta v CRM ČP

Pracovník postupuje podle stávajícího známého procesu zaznamenávání asistovaného prodeje v CRM ČP

▼ Platební komfort

Platební komfort	Založeno	Dokončen	Stav	Komentáře	Naposledy upravil
Běžné účty	<input type="radio"/>				

\* Produktová doména

Platební komfort

Produktová kategorie

Běžné účty

Číslo smlouvy

Zdroj prodejního typu

DIGI

Typ digitalizace

Vyberte volbu

Doplňující informace

Částka

Produkt

Typ digitalizace

Vyberte volbu

Zdroj prodejního typu

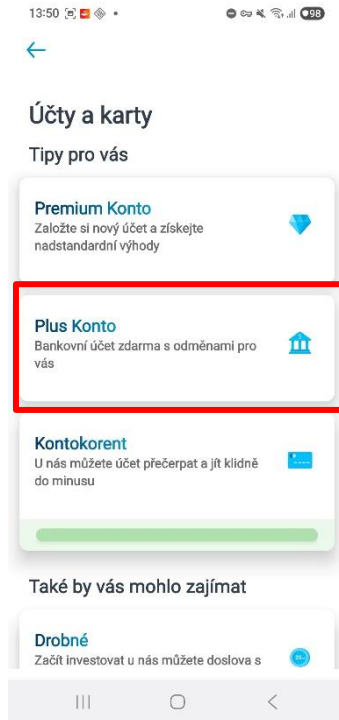
DIGI

Komentář



**Vytvoření obchodního případu na asistovaný prodej v CRM ČP (Běžné účty, zdroj prodejního typu: DIGI) musí proběhnout ještě před sjednáním produktu v ČSOB Smartu**

# Klient načte svým zařízením QR kód a přihlásí se do ČSOB Smartu



# Asistovaně a jednoduše



13:51

Založte si Plus Konto  
jednoduše za pár minut

S Plus Kontem získáte

- ✓ Vedení účtu zdarma bez podmínek
- ✓ Virtuální kartu pro okamžité placení
- ✓ Výběry z našich bankomatů zdarma

**Sjednat online**



13:51

Založte si Plus Konto  
jednoduše za pár minut

Načítání

S Plus Kontem získáte

- ✓ Vedení účtu zdarma bez podmínek
- ✓ Virtuální kartu pro okamžité placení
- ✓ Výběry z našich bankomatů zdarma

Sjednat online



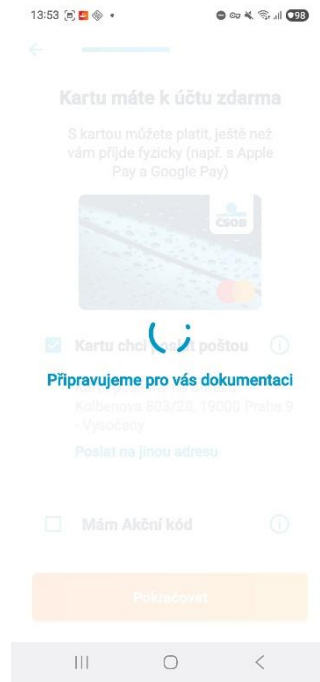
13:52

Založte si Plus Konto  
jednoduše za pár minut

Pracujeme na vaší žádosti, zpracování  
může trvat déle, vyčkejte prosím.

- ✓ Vedení účtu zdarma bez podmínek
- ✓ Virtuální kartu pro okamžité placení
- ✓ Výběry z našich bankomatů zdarma


Sjednat online



13:53

Kartu máte k účtu zdarma

S kartou můžete platit, ještě než  
vám přijde fyzicky (např. s Apple  
Pay a Google Pay)



Kartu chci poslat poštou

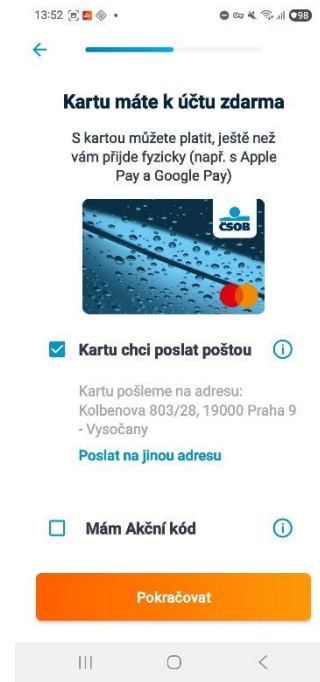
Připravujeme pro vás dokumentaci

Kolbenova 803/28, 19000 Praha 9  
- Vysočany

Poslat na jinou adresu

Mám Akční kód


Pokračovat



13:52

Kartu máte k účtu zdarma

S kartou můžete platit, ještě než  
vám přijde fyzicky (např. s Apple  
Pay a Google Pay)



Kartu chci poslat poštou

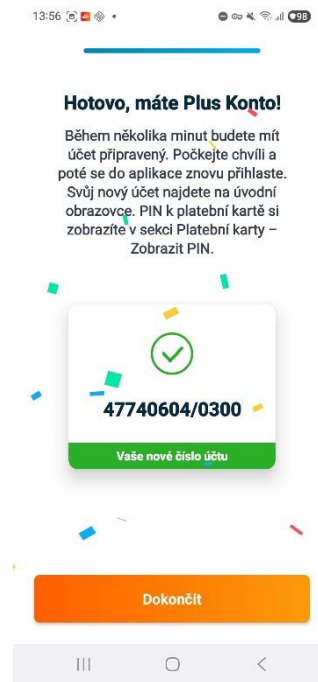
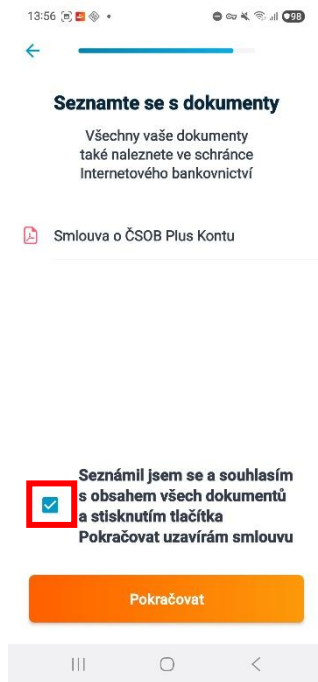
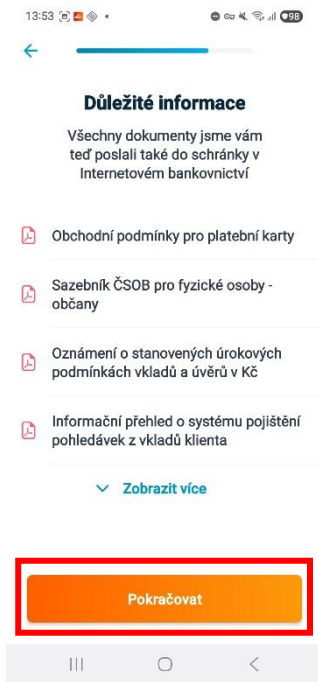
Kartu pošleme na adresu:  
Kolbenova 803/28, 19000 Praha 9  
- Vysočany

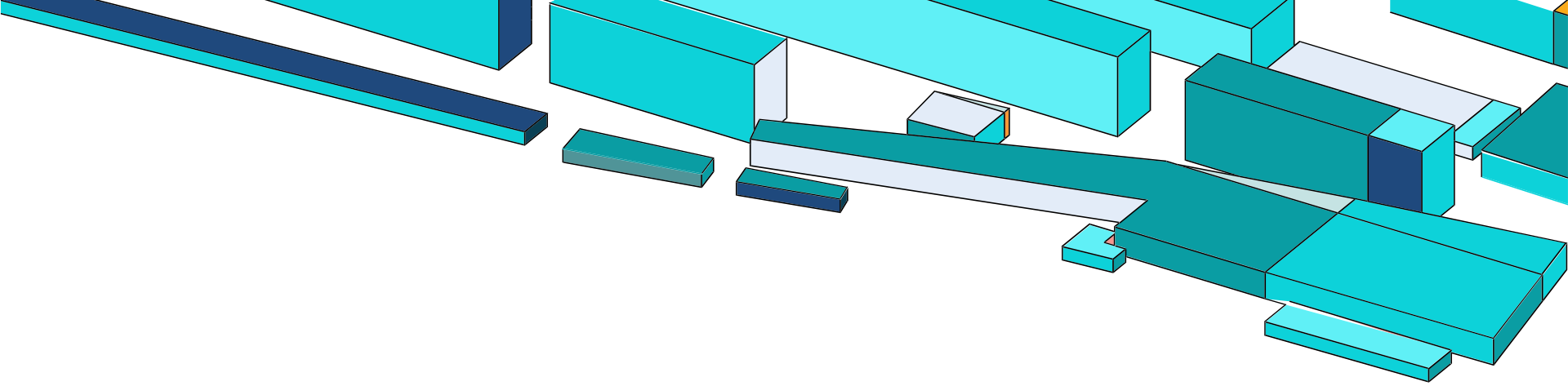
Poslat na jinou adresu

Mám Akční kód

Pokračovat

# Asistovaně a jednoduše





# Rozšířené filtry v CRM na ČP

# Filtrování Kate tipů podle obchodních argumentů



- Od 27. 3. 2026 pro Experty chystáme v CRM ČP možnost filtrování Kate tipů na domovské obrazovce na základě obchodních argumentů (názvů Kate štítků).
- Bude tak možné vyfiltrovat přímo „Aktivace nového klienta ČP, „Aktivace stávajícího klienta ČP“ aj.

Kate filtry

Kate tipy

Penzijní fondy a DIP

Obchodní argument

Report nad obchodním argumentem

Medaile

Vše

Ikona	Typ osoby	Pobočka	Vlastník tipu	Produktová d
<input type="checkbox"/>	★		LiteLTNG	Spoření

Penzjiko - Body Svět odměn do ...

Penzjiko - nižší státní příspěvek

Penzjiko u konkurence

Penzjiko u konkurence, produkt...

Penzjiko u konkurence, produkt...

Pravidelní odliv AUM

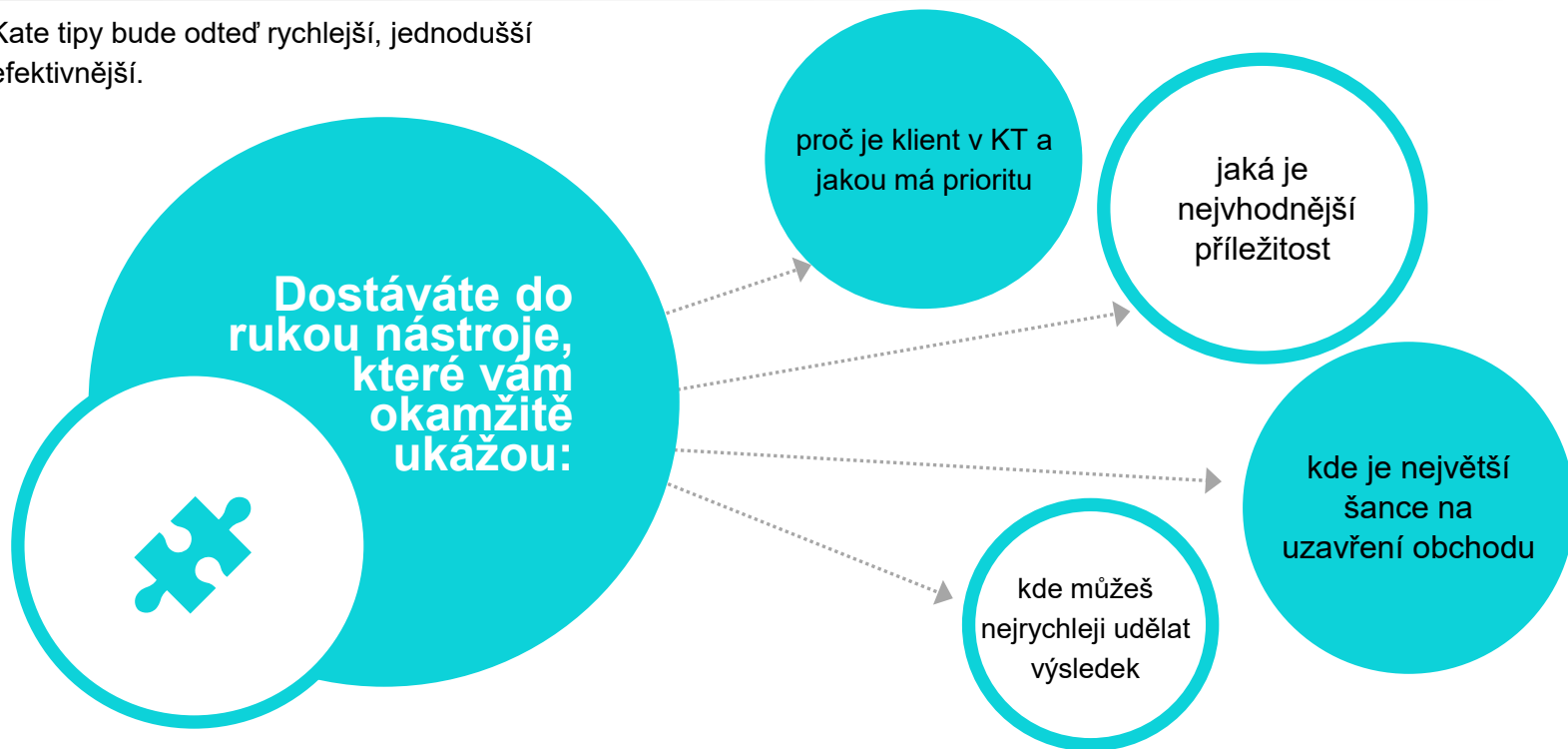
Penzjiko u konkurence, produktivní věk ČP

(42) Aktivace klienta ČP	TRI 628 - Bez pravidelného příjmu 22+
	TAG 632 - Neplati kartou
	TAG 1236 - Aktivace stávajícího klienta ČP
(70) Poštovní účet	TRI 881 - Kampaň pro klienta 18-64 let
(16) Penzijní fondy a DIP	TRI 1232 - Penzjiko u konkurence, produktivní věk
	TRI 1172 - Převod z TRF do DPS ČP
Depozita	TAG 1109 - Top sazba Akt. Klient bez pravidelného spořením pod 1500/4000
(45) Spoření - Splatný TV ČP	TRI 656 - Splatný TV ČP
(17) Stavební spoření	TRI 898 - Blíží se konec stavebka
(12) Neživotní pojištění - Majetek	TRI 1175 - Stará majetková smlouva ČP
(15) Životní pojištění	TRI 1224 - Klient nemá životko
	TRI 1226 - Životko jinde ČP

# Co Vám nové úpravy v CRM přinesou



Pracovat s Kate tipy bude odteď rychlejší, jednodušší a mnohem efektivnější.



Všechno, co se mění, má jediný cíl: pomoci ti rychleji najít ty nejhodnotnější příležitosti a zvýšit tvoji obchodní úspěšnost.  
**Méně klikání, více smysluplné práce.**

# Zvýšení výtěžnosti Kate tipů – víc obchodů, méně hledání



# Možná rizika



Filtry mají pomocný charakter – výsledkem je vždy jen tolik, kolik umožňuje logika Kate tipů. I nadále se zobrazí maximálně 10 příležitostí.

Filtrování neovlivňuje to, jak se Kate tipy počítají. Pořád vycházejí z dat a chování klienta.

Obchodník by měl dávat pozor, aby si filtrováním nezužoval výsledky více, než je potřeba. Při příliš úzkých filtrech může přijít o Potenciálně hodnotné KT.

Nové filtry zrychlují práci, ale nenahrazují obchodní úsudek. Je důležité stále vyhodnocovat i nadále vhodnost „selským rozumem“.



Přestože změny přinášejí vyšší komfort, je důležité pamatovat na několik zásad, aby byl jejich přínos maximální.

# Co doporučujeme hledat...



## Aktivní klient



- Aktivace nového klienta ČP
- Aktivace stávajícího klienta ČP

## Poštovní účet



- Kampaň pro klienta 18-64 let

## Financování



- Půjčka jinde – konsolidace ČP
- Předschválený limit na Půjčku na cokoliv / Konsolidaci
- Končící půjčka

## Spoření



- Top sazba Akt. klient bez pravidelného spoření pod 1500/4000
- Splatný TV ČP

## Pojištění



- Neživotní pojištění
  - Stará majetková smlouva ČP
  - Výročí pojištění majetku jinde ČP
- Životní pojištění
  - Klient nemá životko
  - Životko jinde ČP

## Stavební spoření



- Blíží se konec stavebka

## Penzijní spoření



- Penzjiko u konkurence, produktivní věk ČP
- Převod z TRF do DPS ČP

# Když to shrneme....



Ihned uvidíte,  
které KT stojí  
za to řešit jako  
první.  
**Úspora času**

Méně hledání  
= více prostoru  
na klienta a  
skutečný obchod.  
**Vyšší výtěžnost**

Snadněji  
identifikujete  
příležitosti  
s největším  
potenciálem.  
**Lepší příprava na  
schůzky**

Snadněji se  
zaměříte na to, co  
„padá“ nejrychleji.  
**Více uzavřených  
obchodů**

Budete vědět,  
proč je KT  
vytvořený, ještě  
před otevřením  
detailu.  
**Lepší příprava  
na schůzky**

## Finální poselství:

- Vaše práce se nemění — pouze budete mít lepší nástroje.  
Stejná logika Kate tipů, stejných 10 zobrazených KT... jen podstatně chytřejší a rychlejší práce.
- Nástroje Vám pomohou. Výsledky uděláte Vy.  
A s těmito změnami to půjde rychleji, chytřeji a s vyšší úspěšností.

# Kampaň na Aktivaci stávajícího klienta



Termín kampaně  
**1.4. - 31.5.**

- pravidelný příjem min. 15 000 Kč a 5 plateb kartou ve 3 po sobě jdoucích měsících  
-> **odměna 500 Kč pro klienta**

---

## Podmínky kampaně:

**Klient** v době zadání AKTIVACE (CRM/TK800) není Aktivní

**Klient** má založen poslední BÚ v roce 2024 nebo dříve

**Klient** byl jmenovitě osloven na základě **Kate tipu na klienta**

**Klient** bude vykazovat příjem min. 15 tis Kč a 5 plateb kartou ve třech po sobě jdoucích měsících nejpozději do konce 5. měsíce následujícího po oslovení klienta a zadání AKTIVACE do systému



**Přejeme mnoho obchodních úspěchů**