

# 1.2. Popis Obchodního procesu

## .2.1 Obecné určení procesu

Obchodní proces je rozdělen do tří hlavních fází:

1. **LEAD (zájemce)** – fáze akvizice a kvalifikace potenciálního klienta,
2. **DEAL (obchodní případ)** – fáze aktivního řízení obchodu obchodníkem,
3. **POST-SALE / FOLLOW-UP** – fáze péče o klienta po uzavření obchodu a rozvoj další spolupráce.

Každá fáze má stanovený účel, odpovědnosti a doporučené automatizace v systému **Pipedrive**.

Cílem workflow je zajistit jednotný a přehledný postup práce všech členů obchodního týmu, zamezit ztrátám kontaktů a umožnit přesný reporting výsledků.

## .2.2 Fáze 1 – LEAD

**Zodpovědnost:** Asistent

**Účel:** Kvalifikovat zájemce a domluvit obchodníkovi schůzku, než vznikne obchodní případ (Deal).

Název fáze ( štítek )	Popis	Automatizace / akce	Zodpovědnost	Files / Poznámky
<b>Nový lead</b>	Nový kontakt z webu, LinkedInu, e-mailu nebo z akce.	Automatické přiřazení obchodníkovi dle regionu.	Marketing / Asistent	–
<b>Kontaktován</b>	První kontakt (telefon, e-mail) proběhl.	Vytvoření úkolu „Zavolat za 2 dny“.	Asistent	Proces je plně automatizován.
<b>Komunikujeme</b>	SPIN ověření – klient má zájem,	Automatický převod do	Asistent	– konec této fáze je

Název fáze ( štítek )	Popis	Automatizace / akce	Zodpovědnost	Files / Poznámky
	rozpočet a rozhodovatele.	pipeline <b>Deals</b> .		dohodnutá a naplánovaná schůzka pro obchodníka

### Výstup:

Z kvalifikovaného leadu vzniká obchodní případ (Deal).

## .2.3 Fáze 2 – DEAL

**Zodpovědnost:** Obchodníci

**Účel:** Obchodník aktivně řídí celý obchodní případ až po uzavření obchodu (WON / LOST).

Fáze	Popis	Automatizace / poznámky	Zodpovědnost	Files / Poznámky
<b>Schůzka / Prezentace</b>	Osobní nebo online prezentace řešení klientovi.	Automatické vložení poznámek do CRM.	Obchodník	–
<b>Vytvoření a zaslání nabídky</b>	Nabídka připravena a odeslána (Základ / Standard / Premium).	Automaticky vytvořit follow-up úkol s termínem do 3 dnů.	Obchodník (podpora osobní asistent)	–
<b>Vyjednávání</b>	Úpravy nabídky, kalkulace, cenové jednání.		Obchodník + vedení	–
<b>Smlouva / Objednávka</b>	Smlouva připravena a čeká na podpis.		Asistentka / Obchodník	–
<b>Uzavřeno – vyhráno (WON)</b>	Produkt nainstalován, projekt dokončen.	Automatický přesun do follow-up fáze +	Obchodník	–

Fáze	Popis	Automatizace / poznámky	Zodpovědnost	Files / Poznámky
		úkol „Získat referenci“.		
<b>Uzavřeno – prohráno (LOST)</b>	Klient odmítl, odložil nebo zvolil konkurenci.	Povinné vyplnění důvodu ztráty pro reporting.	Obchodník	–

## .2.4 Fáze 3 – POST-SALE / FOLLOW-UP

**Zodpovědnost:** Obchodníci + osobní asistent

**Účel:** Péče o klienta po instalaci, získání reference a nabídka doplňkových produktů.

Fáze	Popis	Automatizace	Zodpovědnost	Files / Poznámky
<b>Follow-up</b>	Kontakt s klientem 14 dní po instalaci.	Automatické připomenutí obchodníkovi (notifikace po 14 dnech).	Obchodník	–
<b>Získání reference</b>	Fotografie, dopis, Google recenze.		Osobní asistent	–
<b>Cross-sell / Upsell</b>	Nabídka dalších produktů (QARO, EDUCO, LED) do 2 měsíců od instalace.	Notifikace po 60 dnech od uzavření.	Obchodník	–

## .2.5 Learning

### 2.5.1 Doporučené automatizace (Workflow Automations – Pipedrive)

1. Po odeslání nabídky → vytvoř úkol „Follow-up za 3 dny“.

2. **Po 14 dnech od uzavření → úkol „Získat referenci“.**
3. **Pokud Deal stagnuje 14 dní → upozornění vedoucímu obchodu.**