

# 1.3. Detailní popis obchodního procesu

Tato část definuje přesný pracovní postup Asistentky prodeje a Obchodníka v systému Pipedrive – od vzniku leadu, přes kvalifikaci, vytvoření dealu, až po uzavření smlouvy a následný follow-up.

## 1. Práce s LEADY (Asistentka prodeje)

**Zodpovědnost:** Asistent

**Hlavní cíl:** kvalifikovat zájemce a připravit obchodníkovi kvalitní obchodní příležitost..

### KROK 1 – Převzetí leadu

1. Lead přichází z webu, LinkedInu, e-mailu, telefonu nebo z manuálního zadání.
2. Lead se automaticky nebo manuálně přiřadí ke správné **organizaci** v Pipedrive.
3. Asistentka zkontroluje:
  - správné kontaktní údaje
  - vazbu na organizaci
  - regionální přiřazení
4. **Lead musí být správně pojmenován** ve formátu:  
PRODUKT - Název organizace
  - např. **QARO - Horní Dolní**
  - např. **EDUCO - ZŠsMŠ Horní Dolní**

## KROK 2 – První kontakt (telefon / e-mail)

1. Asistentka kontaktuje lead do 24 hodin.
2. Po prvním úspěšném kontaktu označuje lead štítkem „**Kontaktován**“.
3. Systém automaticky vytváří úkol:
  - „**Zavolat za 2 dny**“
4. Asistentka do leadu zapíše stručnou poznámku z hovoru.

## KROK 3 – Kvalifikační hovor (SPIN)

Asistentka ověřuje:

- reálný zájem
- potřebu a problém
- rozpočet
- rozhodovatele
- předpokládaný termín realizace

Pokud je lead **kvalifikovaný**, přesouvá se do fáze „**Komunikujeme**“.

→ **převod leadu do DEALS (vznik obchodního případu)**

## 2. Tvorba DEALU (vznik obchodního případu)

### KROK 4 – Naplánování schůzky

Asistentka:

- vytváří obchodníkovi schůzku v Pipedrive
- doplňuje: čas, místo, účastníky
- v popisu uvádí přehled zjištěných informací a účel schůzky

## KROK 5 – Vytvoření dealu

1. Lead se konvertuje na Deal (manuálně).
2. Asistentka doplní všechna důležitá pole:
  - Produktová řada (EÚD / QARO / EDUCO / LED)
  - Odhadovaná hodnota
  - Poznámky ze SPIN hovoru
3. **Deal dostává štítek obchodníka**, např.:
  - PET/DAS/PEK/ROK

Deal se automaticky přesune do fáze:

→ „**Schůzka / Presentace**“

Tímto okamžikem přebírá deal obchodník.

### 3. Práce obchodníka – DEAL pipeline

## KROK 6 – Schůzka / prezentace

Obchodník:

- provede prezentaci řešení
- doplní poznámky a závěry do dealu
- posune deal podle skutečného stavu

---

## KROK 7 – Vytvoření a odeslání nabídky

Po schůzce obchodník (nebo asistentka) připraví nabídku.

Po schůzce je odeslán automatický e-mail s poděkováním a všemi produktovými katalogy z kvalifikace LEADU.

- Standardní produkty: Obchodník vytvoří v Pipedrive
- Komplexní kalkulace: Obchodník požádá Asistentku o podporu

**Termín:** do 48 hod. dnů od schůzky

Produkty a ceny → Pipedrive

Cenová nabídka → NEX → Automatické přidání do DEALU jako **SOUBOR**

Po odeslání systém automaticky vytváří úkol:

→ "Follow-up za 3 dny"

---

## **KROK 8 – Vyjednávání**

Obchodník řeší:

- úpravy nabídky
- kalkulace
- cenová jednání

## **KROK 9 – Smlouva / objednávka**

Po akceptaci nabídky:

- obchodník dává deal do fáze smlouva objednávka
  - Deal se převádí na asistentku (osobní asistentku)
  - Osobní asistentka dokončuje smlouvu a objednávku
- 

## **KROK 10 – Uzavřeno – vyhráno (WON)**

Po podpisu smlouvy systém automaticky po změně fáze označí deal jako WIN

---

## **KROK 11 – Uzavřeno – prohráno (LOST)**

Obchodník je povinen vyplnit důvod prohry.

DEAL se vrací do remarketingové fáze.

# **3. POST-SALE / FOLLOW-UP (od instalace)**

## KROK 12 – Follow-up po 14 dnech

Obchodník kontaktuje klienta a ověří:

- spokojenost
- funkčnost produktu
- případné problémy

System připomíná úkol automaticky po 14 dnech.

---

## KROK 13 – Získání reference

Asistentka (na základě požadavku Obchodníka) požádá o referenci

Termín: do 30 dnů od instalace

Asistentka zajistí:

- fotku z instalace
- Google recenzi
- případně psanou referenci

Reference ukládá do organizace v PD/ Notion

---

## KROK 14 – Cross-sell / upsell

Do 60 dnů od instalace systém upozorní obchodníka, aby nabídl další produkty:

**QARO, EDUCO, LED nebo EÚD**

## Odpovednosti v procese

FÁZE	Asistentka	Obchodník	Osobní asistentka
Lead → Deal	•		
Nabídka		•	
Vyjednávání		•	
Smlouvy	•		•
Follow-UP		•	
Reference			•

Cross-sell		•	

## Fáze v PipeDrive ( po preklopení Lead na Deal )

FÁZE	Obchodník	Osobní asistentka
Schůzka	•	
Pesonalizovaná nabídka	•	
Vyjednávání	•	
Smlouvy		•
Výhra	•	
Prohra	•	

Po prohře → automaticky sa vytvára nový LEAD