



ZÁKAZNICKÁ PODPORA

Vytvoření seznamu často kladených otázek pro zákazníky

DOPLŇ [POLÍČKA K VYPLNĚNÍ]

Vytvoř seznam často kladených otázek (FAQ) a odpovědí zákazníků [definujte typ podnikání]. Napiš z nich sekci nejčastějších dotazů (FAQ).

Vytvoř sekci nejčastějších otázek a odpovědí, která se zabývá častými mylnými představami o [definujte téma]. Ujisti se, že obsahuje citace z odborných publikací a že zákazníkům objasňuje případné nejasnosti.

Napiš seznam často kladených otázek a odpovědí, které poskytnou užitečné informace mým zákazníkům.

Napiš pro mé webové stránky seznam často kladených otázek, které pomohou [definujte ideální zákazníky] lépe porozumět [definujte produkt]. Nezapomeň uvést [definujte nejčastější otázku].



PROMPTY ZALOŽENÉ NA OTÁZKÁCH

- › Dokážeš analyzovat zpětnou vazbu a recenze zákazníků, abys zjistil nejčastější dotazy?
- › Jak strukturovat text často kladených otázek, aby byl pro zákazníky snadno čitelný a aby se v něm snadno orientovali?
- › Můžeš navrhnout úvod, který udá tón často kladeným otázkám a poskytne kontext pro otázky a odpovědi?
- › Jak mohu napsat jasné a stručné odpovědi na nejčastější otázky zákazníků?
- › Jaké jsou strategie pro předvídání a zodpovídání otázek, o kterých zákazníci možná ani nevědí, že je mají položit?
- › Jak mohu použít formátování (například nadpisy, odrážky a tučný text), aby byly často kladené dotazy přehlednější a vizuálně přitažlivější?
- › Můžeš mi navrhnout způsoby, jak do často kladených otázek začlenit značku a osobitost, aby působily soudržněji se zbytkem mých webových stránek nebo produktu?

- Jak mohu zajistit, aby odpovědi v často kladených dotazech byly přesné a aktuální?
- Můžeš mi poskytnout příklady dobře napsaných často kladených otázek a odpovědí z jiných společností nebo webových stránek?
- Jaké jsou osvědčené postupy pro testování a optimalizaci často kladených otázek, aby byly pro zákazníky co nejpřínosnější?

➤ Řízení komunikace s klienty

➤ DOPLŇ [POLÍČKA K VYPLNĚNÍ]

Přepiš tento e-mail pro zákazníka profesionálnějším a vřelejším tónem: [zkopírujte a vložte vzorovu zprávu].

Jeden zákazník si stěžuje na [problém]. Napiš e-mailovou odpověď, která ukáže, že jim rozumím a udělám vše pro to, abych jim pomohl tento problém vyřešit.

Vytvoř šablonu pro řešení běžných otázek a obav týkajících se [definujte problém nebo řešení].

Můžeš mi pomoci napsat e-mail, ve kterém uznám [definujte problém], omluvím se a nabídnu řešení, jak to napravit?

Jaké jsou účinné způsoby, jak reagovat na stížnost zákazníka v e-mailu? Stížnost zákazníka říká: **[definujte problém]**. Odpověď začni tím, že se představím, poděkuji zákazníkovi za jeho e-mail a věnuji se jeho dotazu.



PROMPTY ZALOŽENÉ NA OTÁZKÁCH

- › Jak mohu začít email zákaznickému servisu profesionálním a přátelským způsobem?
- › Můžeš mi navrhnout způsoby, jak uznat problém a obavy zákazníka a vcítit se do jeho problému a obav?
- › Jaké jsou osvědčené postupy (best practices) pro jasné a stručné vysvětlení kroků, které musí zákazník učinit k vyřešení problému?
- › Můžeš uvést několik příkladů jazyka, kterým mohu zákazníkovi vyjádřit uznání za jeho přínos?
- › Jak mohu zajistit, aby tón e-mailu odpovídal hlasu a hodnotám značky mé společnosti?
- › Můžeš navrhnout nějaké způsoby, jak nabídnout další pomoc nebo podporu nad rámec prvotní e-mailové odpovědi?
- › Jaké jsou strategie pro používání jazyka, který zákazníka ujistí, že jeho problém je brán vážně a že uděláme vše, abychom našli řešení?
- › Jak mohu efektivně sdělit případná omezení nebo překážky, které mohou ovlivnit schopnost zákazníka získat výsledek, který si přeje?

- Můžeš mi pomoci s úpravou a korekturou e-mailu, aby v něm nebyly gramatické chyby a překlepy?
- Jak mohu e-mail ukončit tak, aby se zákazník cítil spokojený a oceněný a aby byl povzbuzen k tomu, aby mě kontaktoval, pokud bude potřebovat další pomoc?

➤ Reakce na komentáře potenciálních zákazníků nebo haterů

➤ DOPLŇ [POLÍČKA K VYPLNĚNÍ]

Napiš přátelskou odpověď potenciálnímu zákazníkovi, který chce vědět, jak [definujte svůj produkt] funguje.

Popiš potenciálnímu zákazníkovi jednoduchými slovy výhody [definujte svůj produkt a jeho základní výhody].

Vyjmenuj 10 způsobů, jak mohu odpovědět na tuto otázku týkající se [produktu]: [Zadejte typickou otázku vašeho ideálního zákazníka].





PROMPTY ZALOŽENÉ NA OTÁZKÁCH

- › Můžeš napsat odpověď zákazníkovi, který není spokojen s naším produktem/službou a chce vrátit peníze?
- › Potřebuji napsat odpověď zákazníkovi, který má dotaz ohledně našich zásad přepravy. Můžeš mi s tím pomoci?
- › Můžeš napsat zdvořilou odpověď zákazníkovi, který na našich webových stránkách zanechal negativní recenzi?
- › Potřebuji odpovědět zákazníkovi, který má zájem o koupi jednoho z našich produktů, ale má k němu několik otázek. Můžeš napsat informativní odpověď?
- › Můžeš napsat odpověď zákazníkovi, který má technické potíže s našimi webovými stránkami/aplikací a potřebuje pomoc?
- › Potřebuji napsat odpověď zákazníkovi, který má zájem o naše služby, ale před rozhodnutím chce získat více informací. Můžeš napsat přesvědčivou odpověď?
- › Můžeš napsat odpověď zákazníkovi, který má potíže s přístupem ke svému účtu na naší platformě?
- › Potřebuji odpověď zákazníkovi, který poskytl zpětnou vazbu na náš produkt/službu a má několik návrhů na zlepšení. Můžeš napsat profesionální odpověď?
- › Můžeš napsat odpověď zákazníkovi, který odeslal požadavek naší podpoře a čeká na vyřešení svého problému?
- › Potřebuji odpověď zákazníkovi, který se ptá na zásady vracení zboží naší společnosti. Můžeš napsat jasnou a stručnou odpověď?

- Můžeš mi pomoci sepsat odpověď zákazníkovi, který se dotazuje na náš [definujte produkt/službu]?
- Potřebuji zdvořilou a zároveň informativní odpověď zákazníkovi, který má potíže s naší [definujte funkci]. Můžeš mi ji napsat?
- Můžeš vytvořit přátelskou odpověď zákazníkovi, který zanechává pozitivní recenzi na náš [definujte produkt/službu]?
- Potřebuji profesionální a empatickou odpověď zákazníkovi, který vyjadřuje nespokojenost s naším [definujte produkt/službu]. Můžeš mi pomoci s jejím návrhem?
- Můžeš napsat odpověď zákazníkovi, který požaduje vrácení peněz za náš [definujte výrobek/službu]? Musí být informativní a zdvořilá.

Dotazníky a průzkumy

DOPLŇ [POLÍČKA K VYPLNĚNÍ]

Napiš mi 10 otázek, které mohu použít k průzkumu mezi svými zákazníky a zjistit jejich spokojenost.

Uveď 20 příkladů otevřených otázek, které lze zahrnout do zákaznického průzkumu pro [definujte typ byznysu].

Vyjmenuj nejdůležitější ukazatele, které je třeba sledovat v průzkumu mezi zákazníky, aby se zvýšila jejich spokojenost a míra retence.

Vymysli 20 otázek, které mohu položit svým zákazníkům, abych zjistil, jaké další produkty potřebují.

Zvyšování retence zákazníků

PROMPTY S OTEVŘENÝMI OTÁZKAMI

- Představ si, že jsi zákazníkem své vlastní firmy [popište firmu/ službu/produkt]. Co by tě přimělo k tomu, abys svůj výrobek nebo službu používal i nadále?
- Jaké jsou důvody, proč by zákazníci mohli přestat používat můj výrobek nebo službu [popište službu/produkt]? Co mohu udělat pro to, abych tyto problémy vyřešil a udržel zákazníky v angažovanosti (zapojené)?
- Existují nějaké věrnostní programy, které bych mohl nabídnout, abych zákazníky motivoval k dalšímu používání mého produktu nebo služby [popište službu/produkt]? Jaké odměny nebo výhody by byly pro mou cílovou skupinu nejatraktivnější?
- Mohl bych zákazníkům nabídnout personalizované nebo přizpůsobené zážitky, abych zvýšil jejich angažovanost u mé značky? Jaké typy personalizace by byly nejúčinnější a jak bych je mohl realizovat?

- Existují nějaké oblasti mého produktu nebo služby [popište produkt/službu], které by se daly zlepšit, aby se zvýšila spokojenost a udržení zákazníků? Jaké kroky bych mohl podniknout k provedení těchto zlepšení a sdělit je svým zákazníkům?
- Mohl bych nabídnout další služby, informace nebo pomoc, které by zákazníkům pomohly co nejlépe využít můj produkt nebo službu [popište službu/produkt]? Jaké typy zdrojů nebo podpory by byly pro mé zákazníky nejcennější a jak bych je mohl snadno zpřístupnit?
- Mohl bych zavést program doporučení, který by motivoval stávající zákazníky k tomu, aby doporučili mé firmě nové zákazníky? Jaké odměny nebo výhody by byly nejúčinnější a jak bych mohl program propagovat mezi svými stávajícími zákazníky?
- Existují nějaké sociální nebo komunitní funkce, které bych mohl přidat do svého produktu nebo služby [popište službu/produkt], abych zvýšil zapojení a udržení zákazníků? Jaké typy funkcí by byly nejúčinnější a jak bych mohl zákazníky podpořit v jejich využívání?
- Mohl bych nabídnout exkluzivní obsah nebo přístup zákazníkům, kteří jsou v mé firmě určitou dobu? Jaké typy obsahu nebo přístupu by byly pro mé zákazníky nejatraktivnější a jak bych je mohl poskytnout způsobem, který by byl hodnotný a poutavý?
- Existují nějaké komunikační kanály nebo styčné body, kde bych mohl zlepšit své interakce se zákazníky? Jaké kroky bych mohl podniknout, abych tyto interakce zlepšil a učinil je personalizovanějšími a efektivnějšími?

- Mohl bych spolupracovat s jinými podniky nebo organizacemi a nabídnout svým zákazníkům další výhody nebo odměny? Jaké typy partnerství by byly pro mé zákazníky nejcennější a jak bych mohl tato partnerství využít ke zvýšení retence zákazníků?
- Můžeš navrhnout strategie, jak zlepšit udržení zákazníků pro můj [definujte typ podniku]?
- Hledám nápady, jak zvýšit loajalitu zákazníků pro můj [definujte typ výrobku/služby]. Můžeš mi pomoci s brainstormingem?
- Chci zlepšit udržení zákazníků pro svůj [definujte typ podniku]. Můžeš mi poskytnout nějaké nápady?
- Můžeš přijít se způsoby, jak zvýšit opakované nákupy pro můj [definujte typ výrobku/služby]?
- Hledám návrhy, jak zlepšit udržení zákazníků a snížit jejich odliv pro mou společnost v [definujte obor]. Můžeš mi pomoci?
- Můžeš mi navrhnout strategie pro udržení zákazníků v mém [definujte typ podniku], díky kterým se budou zákazníci vracet?
- Potřebuji nějaké nápady, jak zvýšit loajalitu zákazníků pro můj [definujte typ výrobku/služby]. Můžeš mi s tím pomoci?
- Můžeš mi navrhnout způsoby, jak udržet zákazníky angažované a loajální k mému [definujte obor] podnikání?
- Hledám kreativní nápady, jak zlepšit udržení zákazníků pro můj [definujte typ podniku]. Můžeš mi nabídnout nějaké možnosti?

Závěrem

Kategorii **Promptování** pro Technickou knihovnu připravila **Lucie Svoboda** (<https://luciesvoboda.cz/>) ve spolupráci s **AI Institutem** (<https://www.aiinstitute.cz/>).

DĚKUJEME ZA POZORNOST

A prosím **pamatujte**, informace v těchto průvodcích jsou určeny pouze vám k osobnímu použití. Jejich **sdílení a(nebo) další šíření není možné bez předchozí domluvy** s Lucií Svoboda.

Lucie & Darja



ZÁKAZNICKÁ PODPORA