ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE
MASARYKŮV ÚSTAV VYŠŠÍCH STUDIÍ
School of Business & Interdisciplinary Studies

Interní/externí produktová komunikace

Zbyšek Samiec

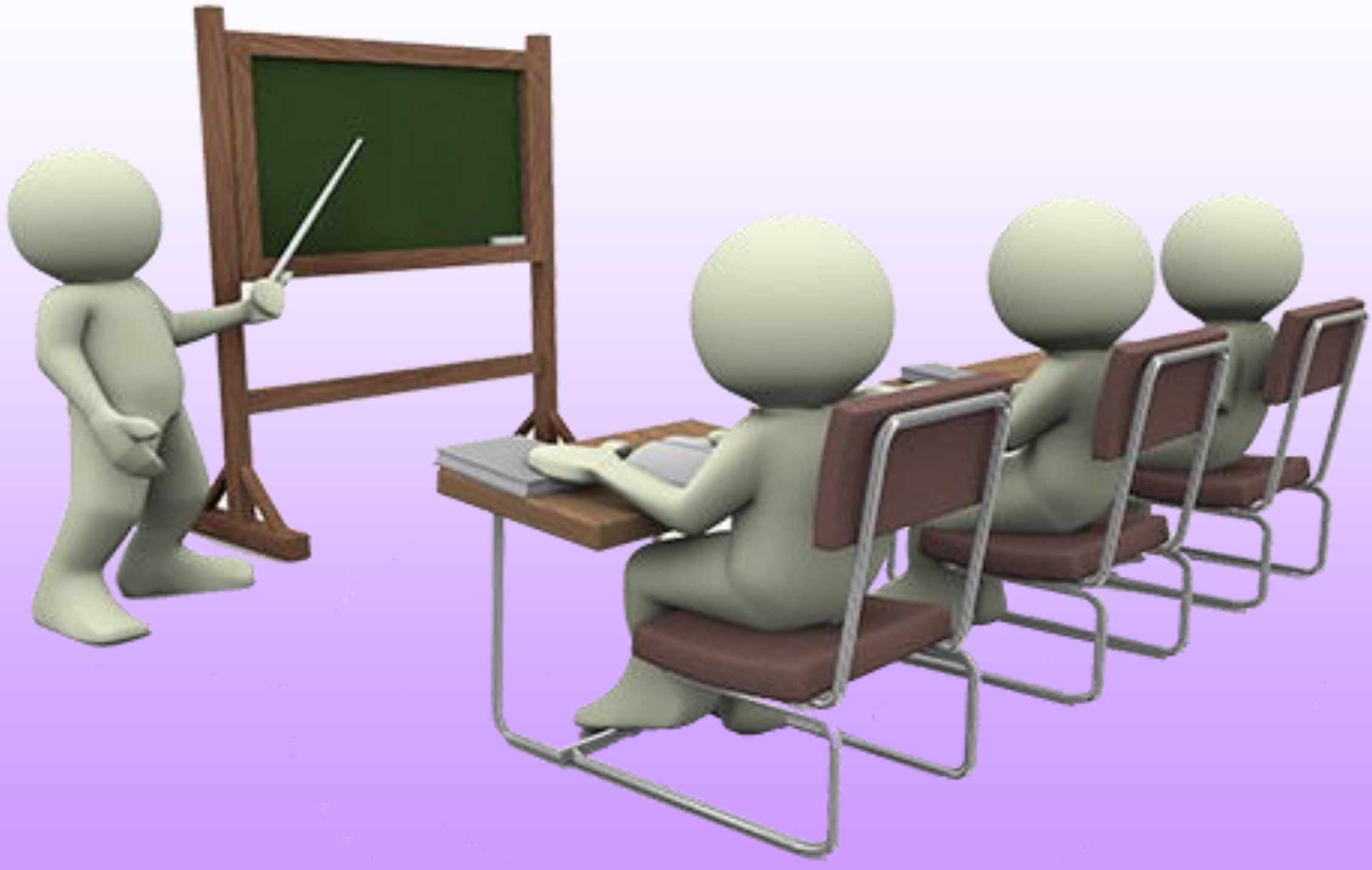
Za spolupráce Ing. Radky Johnové, Ph.D. & společnosti MKMA s.r.o.

Cílem bakalářské práce je vytvořit zajímavé a zábavné produktové školení pro prodejce, kde by se seznámili s novými produkty.

Práce obsahuje teorii správné komunikace se zaměstnanci, návod, jak správně vytvořit prezentaci, její následné publikování obecenstvu a zákaznický servis.

Praktická část se zabývá vytvořením samotného školení. Začíná průzkumem spokojenosti klientů společnosti MKMA s.r.o. se stávající formou produktového školení, následuje vyhodnocení dotazníku a návrh na změnu průběhu. Poslední kapitola bakalářské práce zahrnuje vytvoření sportovního kempu s přednáškami. Porovnává tři lokality, pro které je vytvořena kalkulace, denní rozpis a doporučuje nejvýhodnější z nich.

The goal of this thesis is to create interesting and entertaining training for retailers in order to introduce them outcomming products.

The thesis deals with theory of correct communication with employees, procedure how to properly prepare a presentation and how to present it to the audience and theory of customer service.

The training itself is in the content of the practical part of the thesis. It starts with satisfaction survey of clients of MKMA s.r.o. with current product training, followed by it's evaluation and recomended steps to reach improvement. In the last chapter is described organisation of sports camp with lectures. A daily schedule is introduced, three locations are compared, evaluated and the best one is recommended.