



European  
School  
of Business  
& Management



## SYLABUS MODULU

# 8. Řízení vztahů se zákazníky

**Lektor: Ing. Miloslav Šašek, DipMgmt.**

### **Anotace modulu:**

Efektivní řízení vztahů se zákazníky je/může být významnou konkurenční výhodou a v řadě případů i nutnou podmínkou úspěšného rozvoje podniků. Důsledným naplňováním záměru rozvoje vztahů s aplikací nejnovějších poznatků a zkušeností vzniká prospěch nejen na straně dodavatele, nýbrž i na straně odběratele. Profitují tedy oba partneři. Moderním pojetí ŘVZ je myšlen celý proces rozvoje vztahů. Od výběru potenciálních zákazníků, přes identifikaci jejich potřeb, požadavků a očekávání, dále metody inovace a vývoje nových produktů, až po nástroje a metodiky rozvoje a stabilizace vztahů

### **Cíl modulu:**

Cílem modulu je seznámit studenty s teoretickými základy přípravy a řízení vztahů se zákazníky s přímou vazbou na manažerskou strategii a praxi. Prezentovat základy přístupů přípravy, realizace a rozvoje řízení vztahů se zákazníky, prioritně se zaměřením na trhy B2B. Praktické přístupy při přípravě a zpracovávání vztahu se zákazníky jak u malých a středních podniků - MSP (do 250 pracovníků), tak i u větších podniků. Součástí přednášek jsou i metody a přístupy managementu týmové spolupráce při řízení vztahů se zákazníky za účelem vytváření synergických efektů.

## Literatura:

1. BENDER, Peter Urs a Eric HELLMAN. *Niterný leadership*. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-069-4.
2. BURNETT, Ken. *Klíčoví zákazníci a péče o ně: koncepce, metody a postupy, jak utvářet a řídit vztahy s klíčovými zákazníky*. Praha: Computer Press, 2002. Business books (Computer Press). ISBN 80-7226-655-1.
3. CARON, Nicolas. *Prodej problémovým zákazníkům: klíč k vyjednávání a přesvědčování*. 2. české vyd. Přeložil Eva ČERNÁ, přeložil Ludmila DESBROSSEOVÁ. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4049-2.
4. FISK, Peter. *Staňte se marketingovým géniem*. Brno: Computer Press, 2006. ISBN 80-251-1319-1.
5. CHLEBOVSKÝ, Vít. *CRM: řízení vztahů se zákazníky*. Brno: Computer Press, 2005. Praxe manažera (Computer Press). ISBN 80-251-0798-1.
6. CHLEBOVSKÝ, Vít. *Management zákaznických řešení: jak efektivně tvořit a spravovat individualizovaná řešení zákaznických potřeb*. První vydání. Praha: Grada, 2017. Manažer. ISBN 978-80-271-0559-5.
7. LEHTINEN, Jarmo. *Aktivní CRM: řízení vztahů se zákazníky*. Praha: Grada, 2007. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-1814-9.
8. LOŠŤÁKOVÁ, Hana. *Diferencované řízení vztahů se zákazníky: [moderní strategie růstu výkonnosti podniku]*. Praha: Grada, 2009. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3155-1.
9. LOŠŤÁKOVÁ, Hana. *Nástroje posilování vztahů se zákazníky na B2B trhu*. Praha: Grada Publishing, 2017. Expert (Grada). ISBN 978-80-271-0419-2.
10. MODERNÍ ŘÍZENÍ, měsíčník vydavatelství Economia, vybrané články pojící se k tématu předmětu (články a jejich rozbor budou součástí přednášek, cvičení, resp. konzultací)
11. STORBACKA, Kaj a Jarmo LEHTINEN. *Řízení vztahů se zákazníky*. Praha: Grada, 2002. Expert (Grada). ISBN 80-7169-813-x.
12. ŠAŠEK, M. Vybrané aktivity z řízení vztahů se zákazníky. Mezinárodní vědecká konference Trendy v podnikání. Plzeň, ZČU. Listopad 2014. Recenzovaný sborník příspěvků ISBN 978-80-261-0444-5
13. ŠAŠEK, M. Výzkum hodnototvorného procesu v prostředí B2B – důvody a přínosy. Mezinárodní vědecká konference Trendy v podnikání. Listopad 2013. Recenzovaný sborník příspěvků. ISBN 978-80-261-0321-9
14. ŠAŠEK, Miloslav. *Řízení vztahů se zákazníky v prostředí B2B*. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2016. Eupress. ISBN 978-80-7408-141-5.

15. ŠAŠEK, Miloslav. *Řízení vztahů se zákazníky: (jak uspět na trzích B2B)*. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2010. Eupress. ISBN 978-80-7408-025-8.
16. *Trendy v podnikání ...: recenzovaný sborník příspěvků mezinárodní vědecké konference = Business Trends ... : reviewed conference proceedings ..* V Plzni: Západočeská univerzita, 2011-. ISBN 978-80-261-0321-9.
17. VYSEKALOVÁ, Jitka. *Chování zákazníka: jak odkrýt tajemství "černé skříňky"*. Praha: Grada, 2011. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3528-3
18. WESSLING, Harry. *Aktivní vztah k zákazníkům pomocí CRM: strategie, praktické příklady a scénáře*. Praha: Grada, 2003. Manažer. ISBN 80-247-0569-9.