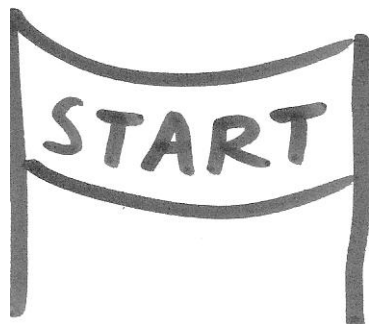


# BRAVO CONSULTING

Momenty pravdy™

R-benefit / TruckAlliance

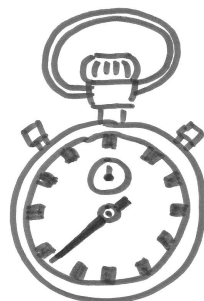
# Krok 1 – Kde se nacházíte? Kam se chcete dostat a jak?



## Výchozí situace, strategie, taktický plán

---

Jaké jsou Vaše výhody a slabiny? Znáte příležitosti a rizika? Jaké jsou podmínky? Jaký byl vývoj za poslední období? Máte jasnou strategii a taktický plán?



## Průběžné měření a vyhodnocování

---

Kdo průběžně neměří a nevyhodnocuje dosahované výsledky, ten nemůže efektivně směřovat k cíli.

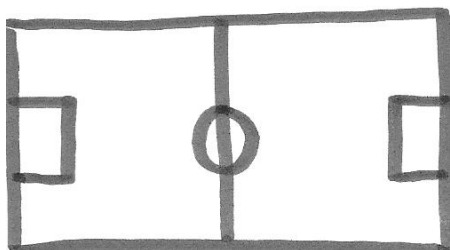


## Vize, mise, konkrétní cíle

---

Proč jste tady a děláte to, co děláte? Jak to bude za 10 či více let? Jsou Vaše cíle konkrétní, měřitelné, realistické, definované v čase a motivující?

## Krok 2 – Analýza výchozí situace



### Hřiště a hráči

---

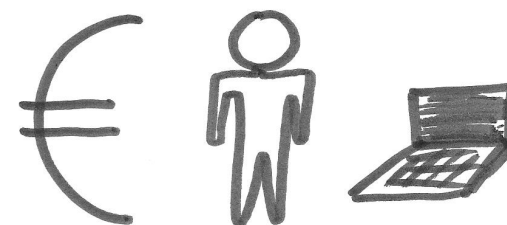
Co je Vaše hřiště a jak je vymezeno? Kdo jsou Vaši soupeři a kdo spoluhráči? Kde je branka soupeře? Co je Vaším cílem?



### Pravidla hry

---

Existují nějaká pravidla pro hru na Vašem hřišti? Kdo a jak je hlídá? Máte možnost je ovlivnit? Uplatňují se postihy? Jak hrajete Vy a jak hrají Vaši soupeři?

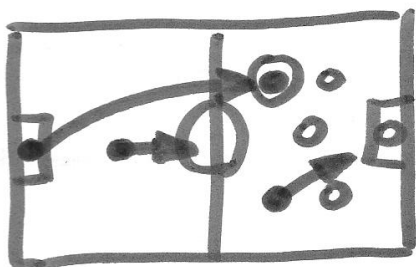


### Zdroje a výkonnost

---

Jaké máte k dispozici zdroje (finance, lidé, technologie)? Jak efektivně je využíváte? Jakých výkonů dosahujete? Jak je na tom konkurence?

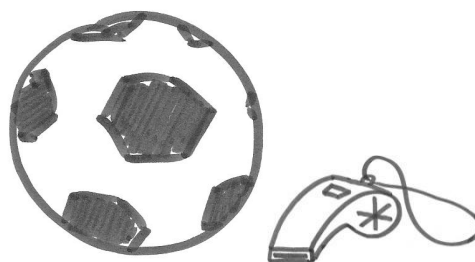
## Krok 3 – Definování strategie a taktického plánu



### Herní strategie

---

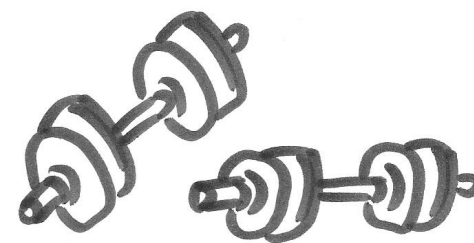
S kým a proti komu budete hrát? Jakou zvolíte herní taktiku, jak budete postupovat krok za krokem? Čeho chcete dosáhnout, jaký má být výsledek hry?



### Zbraně a role

---

Jaké jsou Vaše hlavní zbraně? Máte v záloze tajné zbraně? Kdo bude hrát v útoku, kdo bude v záloze a kdo bude chytat v brance? Kdo to bude koučovat? A kdo bude hru zaznamenávat, hodnotit?



### Poctivá příprava

---

Těžko na cvičišti, lehký na bojišti. Promyslete možné varianty, natrénujte jejich řešení. Aktivujte nezbytné interní zdroje. Průběžně budujte dobrý image.

# Krok 4 – Identifikace a ošetření momentů pravdy (1)

## Co to vlastně jsou momenty pravdy?

- Momenty pravdy – to jsou situace, které významně ovlivňují mínění či zkušenost člověka ve vztahu k někomu nebo něčemu jinému.
- **Pokud nastane moment pravdy, zanechává v mozku člověka určitou emocionální vzpomínku.** Čím silnější je emocionální vzpomínka, tím významnější ospravedlnění a odůvodnění bude použito v rámci racionálních myšlenkových pochodů v budoucnu.
- **V některých případech může moment pravdy přímo vyvolat konkrétní reakci** (např. okamžitý odchod ke konkurenci v případě výrazně negativního zážitku).

## Krok 4 – Identifikace a ošetření momentů pravdy (2)

### Co přináší metodika BRAVO CONSULTING Momenty pravdy™

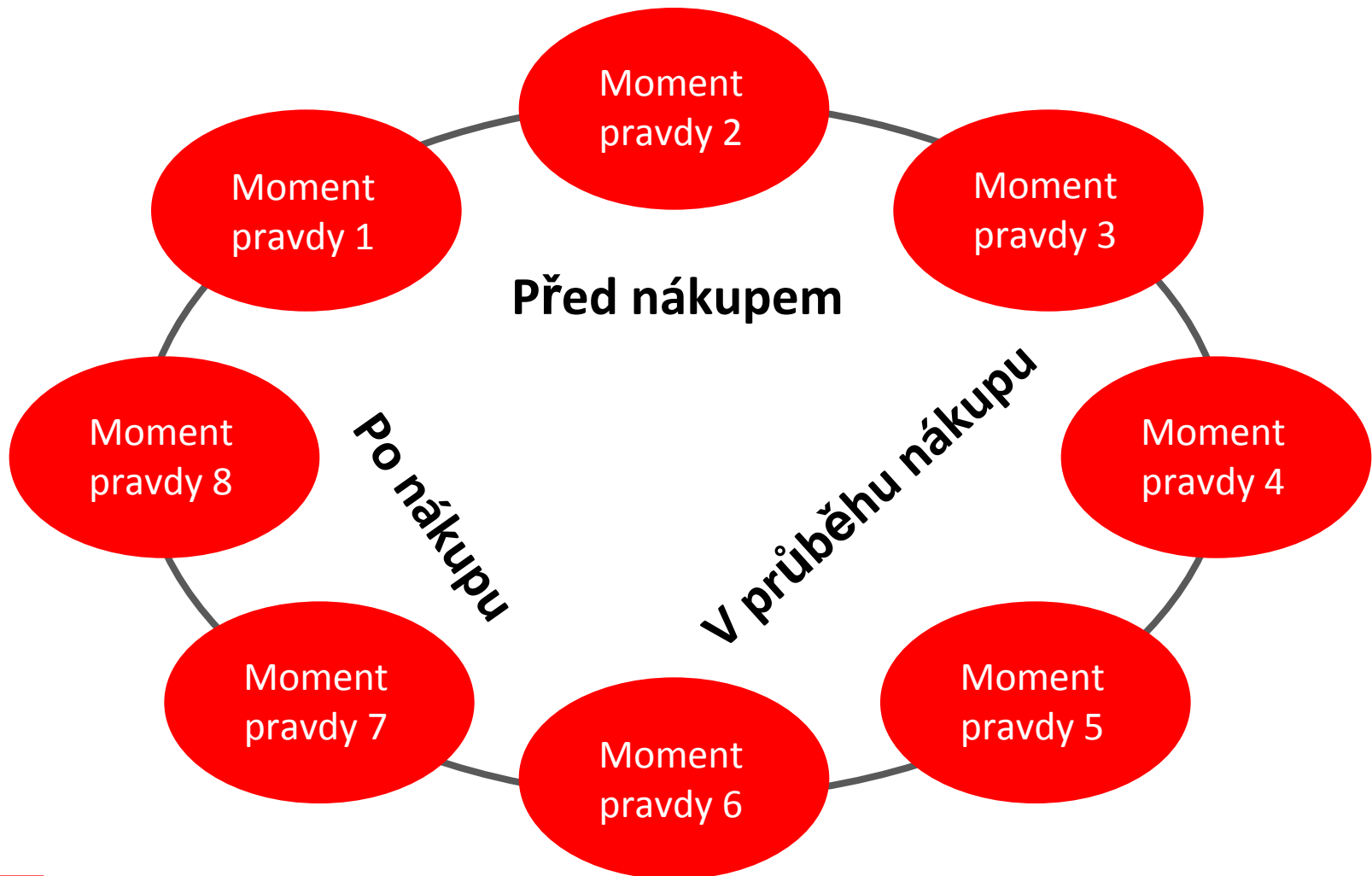
- V rámci metodiky BRAVO CONSULTING Momenty pravdy identifikujeme takové situace, které významně ovlivňují mínění či zkušenost Vašich zákazníků ve vztahu k Vaší značce.

### Mějte momenty pravdy pod kontrolou!

- Na základě analýzy identifikujeme nejdůležitější situace ve vztahu značka – zákazník, nalezneme konkrétní spouštěče emocí, definujeme požadované výsledky a také opatření, které musí být realizovány, aby zabránily vzniku negativních emocí a posílily emoce pozitivní.

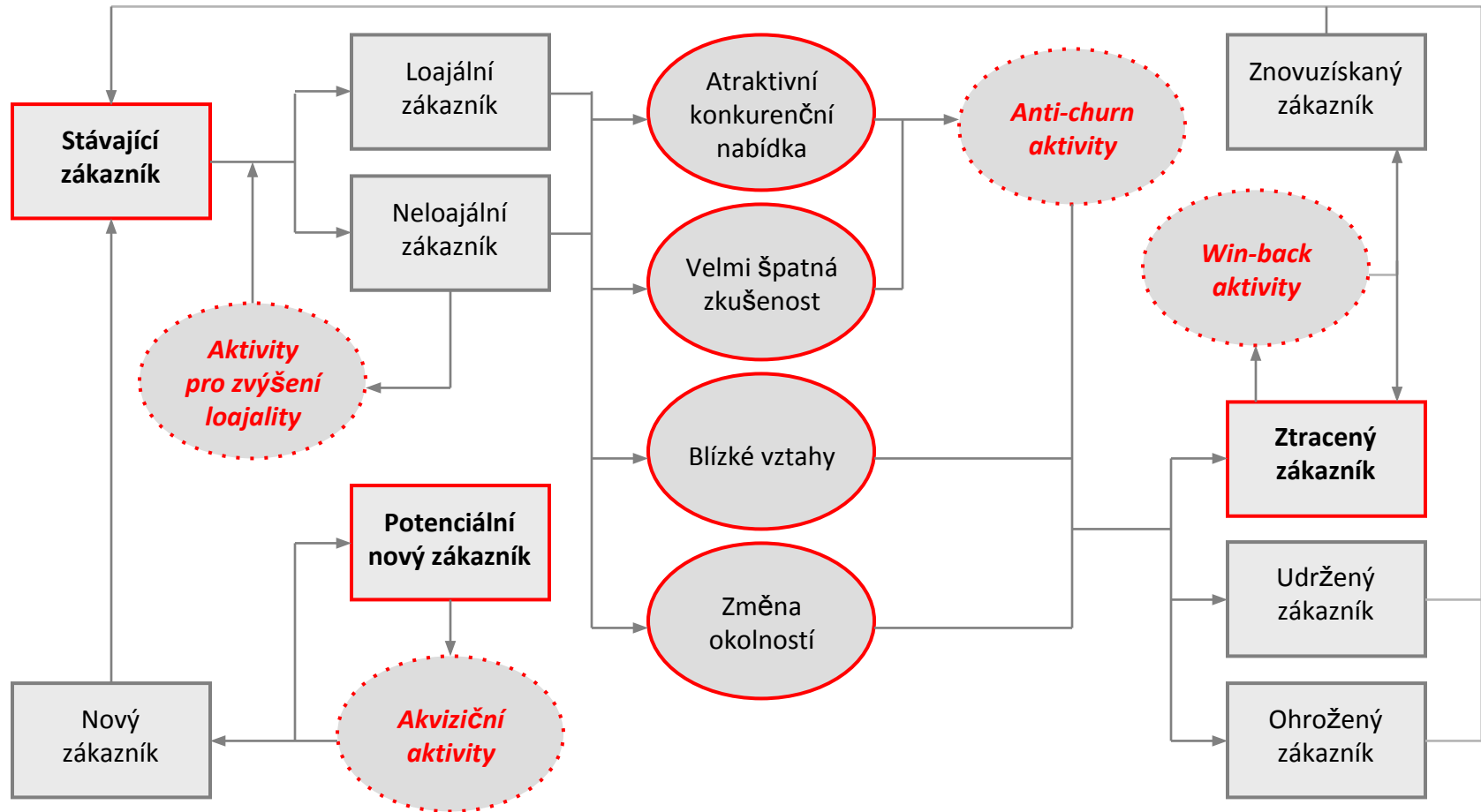
# Krok 4 – Identifikace a ošetření momentů pravdy (3)

Momenty pravdy versus nákupní situace (obecné schéma)



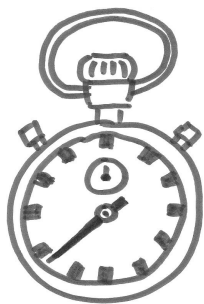
# Krok 4 – Identifikace a ošetření momentů pravdy (4)

Životní cyklus zákazníka (příklad)





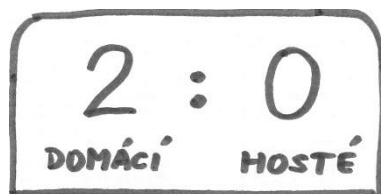
# Krok 5 – Průběžné měření a vyhodnocování



## Měření

---

Definujte klíčové ukazatele, které chcete měřit a průběžně je měřte. Nezapomeňte „měřit“ také konkurenci. Rozhlížejte se a hledejte potenciální nové příležitosti nebo rizika.



## Vyhodnocování

---

Klíčové ukazatele pravidelně vyhodnocujte. Sledujte a analyzujte trendy. Nepodceňujte, ani nepřeceňujte průzkumy – nemyslete si, že víte, co si myslí Váš zákazník.



## Komunikace

---

Komunikujte, konstruktivně diskutujte, koordinujte. Ověřujte, že všichni přesně vědí co, jak a proč mají dělat. V případě, že se změni podmínky, přehodnoťte strategii a taktiku.