

Krízová komunikácia a manažment prioritného klienta

KONTEXT (SITUÁCIA)

Pracujete ako **Senior Customer Success Manager** v spoločnosti *GlobalTech Solutions*, ktorá poskytuje kritické softvérové riešenia pre firmy. Práve prebieha implementácia nového modulu u vášho kľúčového klienta (B2B).

Váš klient, pán Kováč (nákupný riaditeľ partnerskej spoločnosti), prišiel neohlásene do vašich kancelárií a je viditeľne rozrušený. Práve mu prišla automatická notifikácia o pozastavení prístupu k službe z dôvodu chýbajúcej povinnej zmluvnej dokumentácie (Compliance check) a neuhradenej faktúry, ktorú on považuje za „administratívny nezmysel a šikanu“.

Tvrdí, že „všetko už dávno poslal“, obviňuje váš tím z neprofesionality a vyhráža sa okamžitým vypovedaním zmluvy a negatívnou kampaňou na LinkedIn. V open-office prostredí situáciu sledujú ostatní kolegovia aj ďalší návštevník. Vašou úlohou je situáciu deeskalovať, udržať si profesionálny odstup v súlade s firemnými hodnotami (Company Values) a vysvetliť nevyhnutnosť procesov tak, aby klient neodišiel ku konkurencii.

ZDROJE A PODKLADY (Firemný ekvivalent legislatívy)

Pre vypracovanie zadania pracujte s týmito (fiktívnymi) dokumentmi:

1. **Všeobecné obchodné podmienky (VOP)** – časť o bezpečnosti dát a povinnostiach klienta (ekvivalent Zákona o pomoci v hmotnej núdzi).
2. **Interný kódex komunikácie so zákazníkom** – definuje Brand Voice: asertivita, empatia, riešenie orientované na cieľ (ekvivalent Správneho poriadku).
3. **Etický kódex zamestnanca GlobalTech** – ochrana integrity firmy a zákazníka.

ÚLOHY PRE UCHÁDZAČA

Úloha č. 1: Simulácia komunikačných scenárov (AI Role-playing)

Využite AI (ChatGPT/Copilot) ako trenažér. Zadaťte AI nasledujúci prompt a pripravte odpovede:

"Konaj ako skúsený psychológ a biznis mediátor. Na základe situácie v GlobalTech Solutions mi priprav 3 scenáre dialógu s rozrušeným nákupným riaditeľom:

1. **Empatický prístup:** *Ako uznať jeho frustráciu, ale neustúpiť v procesoch.*

2. **Asertívno-profesionálny prístup:** *Ako stanoviť hranice, ak by začal byť osobný.*
3. **Riešiteľský prístup:** *Ako ho premosťiť z emócií k praktickému vyriešeniu chýbajúcich dokladov.*

Výstup: Uchádzač odovzdá stručný prepis kľúčových argumentov pre každý scenár.

Úloha č. 2: „Humanizácia“ korporátnej reči

Máte pred sebou suchý právny text z VOP:

„Poskytovateľ je oprávnený jednostranne pozastaviť plnenie v prípade nedodania súčinnosti podľa článku 4.2 v spojení s absenciou overených certifikátov podľa ISO/IEC 27001.“

Zadanie: Prepíšte túto vetu do zrozumiteľnej, ľudskej a prozákazníckej reči, ktorú použijete v rozhovore s pánom Kováčom, aby pochopil, že to robíte pre ochranu jeho dát, nie pre byrokráciu.

Úloha č. 3: Analýza etických a biznis hraníc

Pán Kováč vám v afekte povie: *„Ak mi ten prístup teraz hneď nenahodíte, postarám sa o to, aby ste v tomto meste skončili.“*

1. Kde končí prozákaznícky prístup a začína ochrana vašej integrity?
2. Kedy je správny moment do situácie zapojiť priameho nadriadeného (Escalation policy)?

Úloha č. 4: Interný report o incidente (Post-mortems)

Pripravte vzor **Záznamu o kritickej interakcii (Incident Report)** do CRM systému, ktorý slúži pre vášho manažéra a právne oddelenie.

- **Obsah:** Čas incidentu, kľúčové vyjadrenia klienta (citácie), popis vašej reakcie a navrhnutý „Next Step“ (napr. follow-up e-mail, ospravedlnenie alebo stretnutie s Account Managerom).

CIEĽ TEJTO ÚLOHY (Pre hodnotiteľa)

Uchádzač preukáže schopnosť:

- Využívať moderné nástroje (AI) na prípravu na krízové situácie.
- Transformovať „korporátny žargón“ do reči, ktorá buduje vzťah (Customer-centricity).
- Zachovať chladnú hlavu pod tlakom a chrániť reputáciu firmy.

- Efektívne reportovať výsledky krízovej komunikácie smerom do vnútra firmy.