

Vážený pan  
Tomáš Dočekal  
OpenOne a.s.  
Argentinská 38

170 00 Praha 7 - Holešovice

Kontaktní osoba  
Miroslav Žák

Telefon  
257 091 685

Datum  
10.7.2012

**Referenční zkušenost:** Poradenské služby v oblasti tvorby koncepce přímého prodeje

Vážený pane Dočekale,

na Vaši žádost poskytujeme dále uvedenou referenci.

V lednu 2012 byl dohodnut společný projekt tvorby koncepce přímého prodeje společnosti UniCredit Leasing se společností OpenOne. Naše společnost se rozhodla využít zkušeností konzultantů OpenOne v oblasti péče a prodeje prostřednictvím přímých kanálů koncovým zákazníkům.

Cílem našeho společného projektu bylo vytvoření koncepce péče o klienta, a to v průběhu celého životního cyklu, od jeho akvizice až po ukončení smluvního vztahu. Velkou výhodou bylo, že společnost OpenOne již od počátku naší spolupráce věnovala značnou pozornost poznání současného stavu fungování společnosti, a to všech jejích servisních a prodejních kanálů, dále se detailně zabývala segmentací našich zákazníků. Základní procesy přímého prodeje zákazníkům byly formulovány na společném workshopu, jehož výstupy byly kromě jiného obohaceny o znalosti konzultantů společnosti OpenOne z jiných odvětví trhu. Následně byla spočítána nákladová složka a stanoveny podmínky pro implementaci těchto procesů. Velmi důležitý byl pro nás fakt, že všechny navržené procesy (X-sell, Up-sell, retence, budování loyality, jednotné servisní místo) navazují na současné prodejní a servisní kanály společnosti, a tvoří tak logický synergický celek.

Díky využití konzultačních služeb společnosti OpenOne jsme ve velmi krátké době získali návod na zavedení procesů obsluhy a prodeje koncovým klientům. Výstupy koncepce jsou ušity přesně na míru podmínkám v naší společnosti, tj. současnému stavu servisních a prodejních kanálů. Výstupy jsou konkrétní, uchopitelné, použitelné a systematické. Proto mohu spolupráci se společností OpenOne a jejich konzultanty doporučit.

S pozdravem



Miroslav Žák  
Ředitel divize Operation