



"Co trápí personalisty?" (co personalistům vadí a vyhovuje)

Číselné výstupy k 8.1.2018

Vstoupíte do prodejny. Jaká reakce obchodníka vám nejvíce vyhovuje?	Response (%)
Personál přistoupí a okamžitě vám popisuje, co je k dispozici, nabízí a přesvědčuje ke koupi	0.89
Personál vám nechá čas, zavede hovor a testuje vaše potřeby, vysvětlí, co vám může produkt / služba přinést	46.43
Personál vám nechá čas a nechá na vás, zda s ním budete chtít mluvit	51.79
Jiná	0.89

Jste v obchodě a zboží, které chcete, není k dispozici. Jakou reakci očekáváte?	Response (%)
Bohužel nemáme. Co potřebujete? Zkusíme najít něco podobného.	88.39
Bohužel nemáme. Vezměte si místo toho toto.	2.68
Bohužel nemáme. Zeptejte se jindy.	1.79
Jiná	7.14

Představte si, že si chcete koupit "členství ve fitku, masáže, bankovní služby," (služby, které nekupujete každý den).
Ohodnoťte způsoby jednání prodejce, dle toho, jak vám vyhovují.

	Velmi vyhovuje	Vyhovuje	Nevyhovuje	Velmi nevhovuje
Prodejce zjišťuje a nabízí to, co nejlépe odpovídá mé potřebě	75.89%	24.11%	0%	0%
Prodejce nabízí to nejlepší dle svého názoru	5.36%	45.54%	35.71%	13.39%
Prodejce mi dává prostor, nechává rozhodnutí na mně	50.00%	45.54%	3.57%	0.89%
Prodejce "tlačí" na okamžité rozhodnutí	0%	0.89%	10.71%	88.39



Jakým způsobem pravděpodobně uzavřete nákup těchto služeb: členství ve fitku, masáže, bankovní služby? **Response (%)**

Telefonicky	0.89
Osobně - při návštěvě prodejního místa	66.07
Písemnou objednávkou (vč. e-maliu)	2.68
On line objednávka přes internet	30.36

Na základě čeho se rozhodujete pro koupi služeb (masáž, fitko, ...)? Vyberte vaše nejdůležitější kritérium. **Response (%)**

Cena	4.46
Reference	25.00
Blízkost práce - domova	25.89
Kvalita	34.82
Jiné	9.82

Jakými argumenty vás obchodník nejvíc přesvědčí, abyste si koupil(a) služby právě u něj? **Response (%)**

Poskytně reference	7.14
Dárky a služby zdarma spojené s nákupem	3.57
Cenou	5.36
Dá čas na rozhodnutí	8.93
Vysvětlí užitek, který mi služba přinese	33.93
Vytvořením skvělé atmosféry	34.82
Jiné	6.25



Kdy nakupujete služby, které nekupujete každý den (členství ve fitku, masáže, bankovní služby,)? Response (%)

V okamžiku vzniku potřeby	50.89
Tyto nákupy plánuji (s ohledem na čas, peníze)	27.68
Nahodile - v okamžiku, kdy se naskytne příležitost a je dostatek peněz, abych řešil(a) své přání	16.07
V akci - ve slevách	5.36
Na základě reklamy	0.00
Jiné	0.00

O čem především budete vyjednávat při nákupu služeb, jako jsou: bankovní služby, služby telefonního operátora,)? Response (%)

Cena	18.75
Dárky	0.89
Nevyjednávám (buď беру, nebo nechám ležet)	23.21
Doba splatnosti	0.00
Doba kontraktu	0.89
Lepší kvalita za stejnou cenu	49.11
Garance	3.57
Jiné	3.57

Proč zůstáváte u svého dodavatele služeb (např. bankovní služby, telefonní operátor,)? Response (%)

Změna je pro mne příliš náročná	8.04
Jsem spokojen, naplňuje to má očekávání	61.61
Jsem vázán na dobu určitou	5.36
Nejsem úplně spokojený, ale výhody stále převažují nad nevýhodami	18.75
Jiné	6.25


Proč se opakovaně vracíte ke svým poskytovatelům služeb (masáže, kadeřnictví, fitko,)? Response (%)

	Response (%)
Kvalita	30.36
Cena	0.89
Vztah - péče - osobní přístup	53.57
Zvyk	1.79
Brand - jméno poskytovatele služeb	0.00
Jsou k dispozici, když potřebuji	5.36
Vzdálenost/blízkost	3.57
Jiné	4.46

Představte si, že se vám někdo snaží prodat výrobek, kterému nevěříte. Jak se nejčastěji zachováte? Response (%)

	Response (%)
Vyposlechnu a odmítnu	33.93
Okamžitě odmítnu	33.04
Ze slušnosti vyposlechnu, najdu únikovou cestu "já si to rozmyslím" (a už se k tomu nevrátíte)	15.18
Někdy se nechám přesvědčit a koupím	0.00
Naštvu se, že mi to nabízí	2.68
Zvážím jeho argumenty, své argumenty a rozhodnu se	14.29
Jiné	0.89

Jako personalista jste požádán kolegou z controllingu, abyste připravili plán nákladů za HR na příští rok. Jaký způsob zadání tohoto požadavku vám vyhovuje? Response (%)

	Response (%)
Kolega z controllingu připraví plán za vás a předá vám jej k odsouhlasení	8.93
Kolega z controllingu vám zašle šablonu, vysvětlí, co je třeba, poskytne potřebné informace k vyplnění a vy plán připravíte	84.82
Kolega z controllingu vám zašle šablonu k vyplnění	6.25



Představte si, že vám kolegové z jiného oddělení nedodali, co jste požadovali. Např.: ze skladu vám dodali jiný typ hlavičkového papíru, jiný typ obálek, špatný typ náplně do tiskárny. Potřebujete, aby vám objednali nový typ a dodali vám jej. Jak nejčastěji reagujete? **Response (%)**

Neřeším, neupozorním sklad na chybu, očekávám, že "se to nějak vyřeší"	1.79
Ihned upozorním sklad na chybu, čekám na aktivní vyřešení chyby ze strany skladu	32.14
Ihned upozorním sklad na chybu a řeším její nápravu ve spolupráci se skladem	64.29
Eskaluji stížnost na nadřízené skladu	1.79

Představte si, že řešíte nedodání notebooku dle vašeho požadavku. Ohodnoťte způsoby jednání vašeho intrního dodavatele (IT oddělení, sklad, atd.), dle toho, jak vám vyhovují.

	Velmi vyhovuje	Vyhovuje	Nevyhovuje	Velmi nevhovuje
Kolega vyčkává na vaše přesné instrukce, jak situaci má vyřešit	1.79%	24.11%	53.57%	20.54%
Kolega sám aktivně řeší problém, nečeká na vaše instrukce	61.61%	33.93%	4.46%	0%
Kolega má pocit že o nic nejde, neboří to, nemá se k řešení	0%	0.89%	25.89%	73.21%
Kolega eskaluje problém na nadřízené	0%	11.61%	43.75%	44.64%

Jak lidé z jiných oddělení, kteří s vámi spolupracují (např. controlling, nákup, sklad, atd.), nejčastěji prosazují své požadavky? **Response (%)**

Naslouchají mým potřebám a respektují mé priority	14.29
Naslouchají mým potřebám a hledají řešení tak, aby dosáhli svého a přitom respektovali mé priority	55.36
Naslouchají, avšak prosazují svá řešení bez ohledu na mé priority	20.54
Prosazují svá řešení přímo bez ohledu na mé priority	9.82



Jaké vlastnosti, kvality nejvíce oceňujete (max. 3) u kolegů z útvarů, se kterými spolupracujete? Response (%)

Komunikativnost	17.20
Empatie	7.00
Věcnost	11.08
Rozvážnost	2.62
Sebejistota - umí jít s kůží na trh	1.75
Důvěryhodnost	7.58
Přesvědčivost	0.87
Odbornost	21.57
Rozhodnost	4.96
Důslednost	11.37
Iniciativa	12.83
Asertivita	1.17

Představte si, že potřebujete, aby vám kolega z jiného útvaru dodal např.: podklady pro zadání pracovního inzerátu do jejich útvaru, atd. Jak nejčastěji komunikujete svůj požadavek. Response (%)

Domluví se s kolegou na tom, že společnými silami úkol vyřešíme	56.25
Vysvětlím kolegovi postup a pošlu mu instrukce ke zpracování úkolu	31.25
Připravím vše potřebné za kolegu a pošlu mu k odsouhlasení	12.50

Jakou formou nejčastěji žádáte svého kolegu z jiného útvaru o spolupráci, když po něm něco požadujete (např. podklady, plán na příští rok, atd.)? Response (%)

e-mail	40.18
telefonicky	20.54
osobní setkání	39.29



Jako personalista připravujete plán personálních nákladů firmy na příští rok. Vaším cílem je snížit tyto náklady o 10%. Tuto úsporu potřebujete rozdělit do všech útvarů firmy. Jak budete postupovat?

	Response (%)
Vyslechnu požadavky manažerů, jejichž útvarů se můj požadavek týká, zapracuji je do plánu, rozdíly předám svým nadřízeným k dalšímu řešení	22.32
Hledám řešení tak, abych dosáhl svého cíle a přitom respektuji priority dotčených manažerů	73.21
Prosazuji řešení v souladu s personálními cíli, dotčení manažeři to musí v zájmu firmy pochopit	4.46