



Bc. Monika Pittnerová



JIRKONT.cz
Mom4moms.cz



Co je naším cílem?

1. Budeme si ve firmě tykat, nebo vykat?
2. Je vhodné mým zákazníkům tykat?
3. Dokáži udržet jednotnost ve firemní komunikaci?



Komunikace ve firmě

Vykání vs. tykání

Nejčastější model v ČR

Nový člen týmu ostatním automaticky vyká a teprve po čase si začne tykat s těmi kolegy, se kterými se na tom domluví.



Pravidla nabízení tykání

Tykání vždy navrhuje osoba společensky významnější.

- starší člověk mladšímu
- žena muži
- nařízený podřízenému

“Nabídku tykání od společensky významnější osoby není možné odmítnout, byla by to velká neomalenost, až urážka. Komu se stalo, že mu někdo na oprávněný návrh „dal košem“, bude si to pamatovat nejméně deset let. Pokud má někdo závažný důvod nepřistoupit na tykání, neměl by nabídku demonstrativně odmítat, ale měl by nenápadně vykat dál.”

Ladislav Špaček (odborník na etiketu)

Klady vykání

1. Projevujeme tak druhé osobě respekt, úctu.
2. Působí seriózně a je znakem profesionality.
3. Udrží vztahy v profesní rovině.

Moderní způsob komunikace

Ze zahraničí se k nám dostává model, kdy si ve firmě tykají všichni.

Vliv na to mají především firmy, jejichž mateřský jazyk je angličtina, která nerozlišuje tykání a vykání.



Tento způsob komunikace je nastaven vedením a zaměstnanci ho dodržují automaticky.

Hodně záleží na osobě majitele firmy a jeho podnikatelském záměru.



Firmy, kde je mladý kolektiv a členové týmu si jsou věkově blízcí.

Týmy, které spojuje stejný zájem/koníček, preferují tykání.



Tykání se lépe zavádí v nových firmách či u nově vzniklého týmu, než v kolektivu, kde si někteří kolegové běžně vykaží.

Nicméně i firmy působící na trhu několik let mohou tykání zavést. Příkladem je Lidl, který tykání zavedl formou doporučení shora.



Problémy tykání

- Vykáním vyjadřujeme svému nadřízenému či služebně staršímu kolegovi úctu, což v případě tykání není hned jasné.
- Nadřízený si musí udržovat autoritu jinými prostředky.



Klady tykání

- Vytváří přátelské pracovní prostředí.
- Stmeluje tým a podporuje týmového ducha.



Tykání jako prostředek komunikace se zákazníky

Češi jsou hodně konzervativní národ, a tak u nás převažuje vykání.

Klienti se rádi řídí pravidlem „Zákazník, náš pán.“, s čímž se pojí i vyjádření respektu a úcty ze strany firmy.



Abychom mohli bez obav přistoupit k tykání, musíme mít přesně definovanou cílovou skupinu.

Víte, kdo je váš klient?

Pokud si špatně definujete cílovou skupinu, může familiárnost zákazníka odradit.

Vše se odvíjí od toho, jaký **produkt** nebo **službu** propagujete.

Skupina lidí se stejným zájmem/koníčkem

Například sportovci jsou zvyklí si mezi sebou tykat, a tak jim nepřipadá divné, když jim budete tykat i vy. Naopak.

Vytvoříte tím přátelské prostředí, které bere v potaz náтуру lidí, co sportují.





MUŽI ŽENY DĚTI | SPORTY ZNAČKY | MI ADIDAS

NÁPOVĚDA | STAV OBJEDNÁVKY | REGISTRACE K ODBĚRU NEWSLETTERU | PŘIHLÁŠIT

vyhledávání



STAŇ SE MISTREM KONTROLY

NAKUPOVAT



PROHLÉDNOUT



PREDATOR



Mladí lidé

Jako autoritu dnes tolerují převážně jen pedagogy a někdy ani to ne.

Jelikož se jim snažíte přiblížit a nabídnou nějakou službu nebo produkt, nechcete jim evokovat spojení s jejich učitelem.

Přínosnější pro vás je, když vás berou jako kamaráda, někoho sobě rovného.



Kombinace tykání a vykání

Můžete také klientům nejprve vykat a teprve po nějaké době jim začít tykat.

Při osobním kontaktu je třeba řídit se pravidly etiky.

V e-mailech existuje šalamounské řešení...





Pavel Říha pavel@skolnavyku.cz ✓

Ahoj Moniko, také patříš do rodiny?



Omlouvám se za tykání, Moniko, ale vážně to tak nyní cítím. Díky, že jsi součástí projektu *Placen za svou existenci*!

Včera jsem ti poslal svou pozvánku na webinář, ale to není důvod, proč dnes píšu. Píšu proto, že stojíme u zrodu něčeho velkého! Vzniká tady komunita lidí se společnou vizí dělat věci jinak.

Nesedět už v práci od rána až do večera, **nepracovat pouze na snech druhých lidí, ale jít svou vlastní cestou**. Dělat co nás baví, vydělávat a zároveň měnit svět.

Možná přesně to je také tvoje vize... Plnit si sny, nenechat se brzdit svými strachy, přijímat i dávat, žít svůj život naplno?

Pokud ano, vítej do rodiny! **Jaké by to bylo, kdybychom se mohli všichni s touto vizí propojit a potkat?**

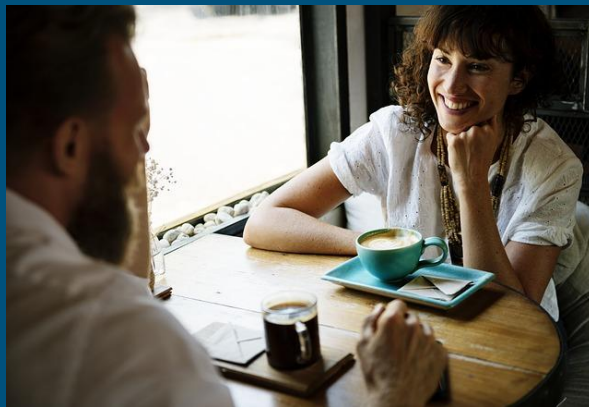
Na Facebooku jsem vytvořil **komunitu lidí, jež sdílají stejnou vizí - stát se "Placen za svou existenci"**, vydělávat a zároveň měnit svět. Je to také tvoje vize?

PŘIPOJ SE KE SKUPINĚ "PLACEN ZA SVOU EXISTENCI" ZDE >>

Subjektivní pocit

Raději nakupujeme u někoho, kdo je nám sympatický.

V případě služeb to platí dvojnásob!



Sjednocení

Tykání je třeba dodržovat na všech frontách.

-> web, e-mail, sociální sítě, reklamy

Těžko si budete obhajovat, že na facebooku lidem familiárně tykáte, když všude jinde jim profesionálně vykáte.



[Nike](#)[NikePlus](#)[Hurley](#)[Registrace/přihlášení k členskému účtu NikePlus](#)[Nápověda](#)[MUŽI](#)[ŽENY](#)[CHLAPCI](#)[DÍVKY](#)[NAVRHNI SI](#)[KOLEKCE](#)

ROZPAL SE BEZ OMEZENÍ

Žádné stěny. Žádné hranice. Žádné výmluvy.
V našich špičkových tréninkových botách
a oblečení ze sebe při venkovních
trénincích vyždímeš maximum.

NAKUPOVAT VÝBAVU NA TRÉNINK





Nike/cz

23. září 2015 · 🌐



Nike, s ním dokážeš všechno 🌞✅



To se mi líbí



Komentář



Sdílet



3

Výjimkou je osobní kontakt na pobočce. Tam je vhodné nejprve vykat, případně se hned v úvodu ujistit, že klientovi tykání nevadí.

Můžete ho odůvodnit smýšlením firmy a přínosem tykání v dané situaci.



Trend přátelskosti

Paradox dnešní doby:

Mladí lidé nemají rádi autority. Budete-li se k nim chovat jako k sobě rovným, budou vás uznávat.

Jestliže jim budete nabízet jakoukoli službu nebo produkt z pozice nadřazenosti, neuspějete.



„Objednávka číslo 52 pro Moničku.“



I velké společnosti dokáží zpříjemnit den takovou maličkostí,
že někoho osloví jménem.

Velké, nebo malé písmeno?



Mnoho z nás se snaží o profesionalitu tím, že používá velké písmeno kdekoli to jde.

Ono to ale někde nejde!



Vy/vy

**Velké písmeno používáme pouze v e-mailové komunikaci,
a to v případě, že mluvíme k jedné konkrétní osobě,
které tím chceme prokázat úctu.**

Ve všech ostatních případech píšeme malé písmeno.



Koupě vozu

Prodej vozu

Financování

Proč koupit vůz v AAA Auto?



8000 prověřených
vozů v ČR



Poskytujeme
doživotní záruku na
legální původ vozu



Kontrola najetých
kilometrů



Carlife® garance na
mechanický stav vozu
až 36 měsíců



Kontrolujeme 107
parametrů u každého
vozu



Auto Vám přivezeme
zdarma na Vaši
nejbližší pobočku



AAA Auto

30 duben v 16:00 · 🌐



MS v hokeji se blíží! 🏆 🧊 Venku je sice 20°C, naši reprezentaci ale čekají pěkně mrazivé dny! Skutečně umíte fandit? Přijďte na jakoukoliv z našich poboček, kde na vás budou čekat velkoplošné TV s živým vysíláním! Svačtinu s sebou neberte, občerstvení zajištěno! 🍪



Odpovězte si na otázky:

1. Budeme si ve firmě tykat, nebo vykat?
2. Je vhodné mým zákazníkům tykat?
3. Dokáži udržet jednotnost ve firemní komunikaci?

