

## KOMUNIKAČNÍ INVENCE V OBCHODNÍM PODNIKÁNÍ COMMUNICATION INVENTIVENESS IN BUSINESS ENTERPRISE

A. Hes, L. Skořepa

---

### Abstract

The substance of communication inventions is the allowance to client, which the client gives to himself by buying the products or services. In this case, it doesn't deal not only for the allowance, which each firm offers in the form of additive services, but for the allowance, which arises by the feature product perception and duty service. The customer must feel the joy, that he will find a product, which is in balance with his demand and perceived services. High quality of communication line and long- duration relation between firm and customer is being ensured.

**Key words:** customer, communication, interaction, allowance, services, demands, quality

### Abstrakt

Podstatou komunikačních invencí je odměna zákazníkovi, kterou si sám sobě zákazník nákupem zboží nebo služby dává. Nejde tedy pouze o odměnu, kterou poskytuje podnik ve formě doplňkových služeb, ale je to odměna, která vzniká samotným vnímáním užitečných vlastností výrobků a servisních služeb zákazníkem. Zákazník musí cítit radost z toho, že najde výrobek, který je v rovnováze s jeho nároky a vnímanými službami. Zabezpečuje se tím vysoká kvalita komunikační linie a dlouhodobý vztah mezi podnikem a zákazníkem.

**Klíčová slova:** Zákazník, komunikace, interakce, odměna, služby, nároky, kvalita.

---

### Literatura

- [1] WESLING, H.: Aktivní vztah k zákazníkům pomocí CRM, Grada Publishing, Praha, 2003
- [2] DOHNAL, J.: Řízení vztahů se zákazníky, Grada Publishing, Praha, 2002
- [3] KOTLER, Ph., TRIAS DE BES, F.: Inovativní marketing, Grada Publishing, Praha, 2005

### Kontaktní adresa - Contact address

Ing. Ladislav Skořepa, Ph.D.  
VŠERS České Budějovice  
Žižkova 6  
370 01 České Budějovice  
tel.: 386116821  
e-mail: skorepa@vsers.cz

Ing. Aleš Hes, CSc.  
ČZU Praha  
Kamýcká 129  
165 21 Praha 6 - Suchdol  
tel.: 224382359  
e-mail: hes@pef.czu.cz