



Trenér námitek

Uživatelská příručka

Verze 2.0 · 24. 10. 2026

1. Co aplikace umí

Trenér námitek je nástroj pro obchodníky, který formou tréninku zdokonaluje reakce na námítky zákazníků při telefonickém domlouvání schůzek. Mluvíte nahlas, aplikace vaši odpověď přepíše a umělá inteligence ji ohodnotí podle osvědčených obchodních kritérií. Zároveň sledujete svůj pokrok, zaznamenáváte skutečné hovory a soutěžíte s kolegy o mince.

2. Přihlášení

1. Otevřete adresu aplikace v prohlížeči **Google Chrome**.
2. Klikněte na **Přihlásit se** a zadejte e-mail a heslo, které vám předal správce.
3. Po přihlášení se otevře tréninkové prostředí.

Při prvním přihlášení se objeví uvítací nápověda se základními tipy. Kdykoli ji znovu zobrazíte tlačítkem ? vpravo nahoře.

3. Trénink námitek

Nastavení tréninku

- **Odpočet** – 0 s (ihned), 5 s (čas na přípravu) nebo Bez časovače.
- **Režim** – Náhodně, Postupně, nebo Slabá místa (opakuje námítky, kde máte nízké skóre).

Jak trénovat

1. Klikněte na **mikrofon** – při prvním použití povolte přístup k mikrofonu (stačí jednou).
2. Objeví se námitka zákazníka. Po odpočtu začne nahrávání.
3. Nahlas zareagujte, jako byste mluvili se zákazníkem.
4. Klikněte znovu na mikrofon pro zastavení – odpověď se automaticky vyhodnotí.
5. Přečtěte si skóre, bodový rozpis a doporučenou reakci, pak pokračujte tlačítkem **Další kolo** nebo **Zopakovat**.

Nápověda: Tlačítkem „Chci nápovědu“ si u každé námitky zobrazíte vzorové varianty odpovědí. Odpověď lze také napsat ručně do pole a vyhodnotit tlačítkem „Vyhodnotit AI“.

4. Jak se hodnotí odpověď

Základ je 1–10 bodů podle podobnosti se vzorovou reakcí. K tomu se přičítají bonusy a odečítají srážky. Celkový rozsah je –17 až +14 bodů.

Srážky	Bonusy
–2 příliš krátká odpověď –2 negativní formulace –2 defenzivní vyznění (omluvy) –2 chybí návrh schůzky –3 vzdání se / souhlas s námitkou –3 vulgarismy –3 rozloučení –3 zakázaná slova („ale“, „líbí se vám to“, „co na to říkáte“)	+1 otázka zákazníkovi +1 konkrétní argument / hodnota +1 empatie +2 reference na zákazníky +3 bonusová slova („seriózní“, „každopádně“, „je důležité“)

5. Námitky a reakce

V záložce **Námitky** najdete všechny námitky nahrané ve vaší firmě i s doporučenými variantami odpovědí – klepnutím námitku rozbalíte. Pokud narazíte na novou námitku, kterou aplikace nezná, запиšte ji do pole ve stejné záložce; správce ji může schválit a doplnit varianty odpovědí.

6. Záznam skutečných hovorů

V záložce **Hovory** si k jednotlivým dnům zapisujete reálné výsledky volání: počet kontaktů, dovolání, odmítnutí po představení, posunutých hovorů a sjednaných schůzek. Aplikace z

toho počítá konverzní poměr a graf vývoje.

7. Výsledky a pokrok

Záložka **Výsledky** ukazuje průměrnou známku dne za posledních 30 dní, celkový počet tréninků, průměrnou známku, nejlepší skóre a poměr získaných vs. maximálně možných bodů. Níže je historie jednotlivých tréninků.

8. Mince a soutěž

Za zvyšování výkonu získáváte mince:

Za trénink (podle skóre)	Za skutečné schůzky
+5 mincí za skóre 12 a více +3 mince za skóre 9–11 +1 mince za skóre 7–8	+2 mince za každou sjednanou schůzku

Soutěž se počítá kumulativně za kalendářní měsíc. Na začátku měsíce začíná nové kolo a předchozí výsledky se archivují. Pořadí v týmu vidíte v záložce **Žebříček**.