

Z klientské poptávky na další krok

Praktický AI návod pro freelancery, malé týmy a poskytovatele služeb

Verze 1.0 · BotCentralHub / Tarts RGL · červenec 2026

Co vám tento návod dá: Z anonymizované poptávky vytvoříte přehled, chybějící informace, kvalifikační otázky a bezpečný další krok. AI zde nerozhoduje o přijetí zakázky ani nic neslibuje za vás.

1. Krátký úvod

Klientská poptávka málokdy přichází jako hotové zadání. Často obsahuje představu, přání, orientační termín, někdy i rozpočet — ale chybí jí údaje potřebné pro rozhodnutí o dalším kroku.

Tento návod pomáhá převést anonymizovanou poptávku na pracovní přehled: co klient skutečně uvádí, co chybí, na co se zeptat a zda je vhodnější krátký hovor, doplňující otázky nebo interní posouzení.

AI je zde pouze asistent pro třídění informací. Neurčuje, zda projekt přijmout, neslibuje cenu ani termín a nenahrazuje vaše obchodní rozhodnutí.

2. Bezpečnostní checklist před vložením poptávky

Před vložením komunikaci anonymizujte. Odstraňte nebo nahraďte:

- jména, e-mailové adresy, telefonní čísla a adresy;
- názvy firem, pokud pro pochopení zadání nejsou nutné;
- interní ceníky, neveřejné rozpočty a obchodní podmínky;
- smlouvy, přístupy, hesla a neveřejné dokumenty;
- osobní údaje klientů, zákazníků nebo zaměstnanců.

Používejte zástupné údaje:

[KLIENT]
[FIRMA]
[PROJEKT]
[ROZPOČET]
[TERMÍN]

Důležité: Výstup AI není nabídka, smlouva ani souhlas s realizací. Před odesláním jej vždy ručně zkontrolujte a upravte.

3. Hlavní prompt

Zkopírujte celý prompt do nového AI chatu. Potom vložte anonymizovaný text poptávky.

Jsi můj pracovní asistent pro prvotní zpracování anonymizované klientské poptávky.

Tvým úkolem není rozhodnout, zda zakázku přijmout, slíbit cenu, potvrdit termín ani určit finální rozsah. Pomáháš mi vytřídit informace, označit nejasnosti, připravit kvalifikační otázky a navrhnout bezpečný další krok.

PRAVIDLA PRÁCE

- Pracuj pouze s informacemi, které jsou ve vstupu.
- Nic si nevymýšlej.
- Každý předpoklad označ jako „K ověření“.
- Nepotvrzuj cenu, termín, proveditelnost ani přijetí zakázky.
- Pokud je rozsah nejasný, navrhní kvalifikační otázky.
- Pokud chybí důležitý údaj, napiš, proč je potřeba jej doplnit.
- Návrh odpovědi je pouze pracovní návrh k ruční kontrole.
- Odpověď nikdy nepovažuj za automaticky odeslatelnou.

AŽ VLOŽÍM ANONYMIZOVANOU POPTÁVKU, VYTVOŘ VÝSTUP V TÉTO STRUKTUŘE:

1. STRUČNÉ SHRUTÍ POPTÁVKY

- co klient pravděpodobně potřebuje;
- maximálně 4 věty.

2. CO VÍME JISTĚ

- pouze informace výslovně uvedené ve vstupu.

3. CO CHYBÍ NEBO JE K OVĚŘENÍ

- nejasnosti, rozpory a chybějící údaje;
- u každého bodu napiš, proč je důležitý.

4. KVALIFIKAČNÍ OTÁZKY

- nejvýše 5 prioritních otázek;
- zaměř se na rozsah, termín, rozpočet, podklady, rozhodovací proces a technické nebo provozní souvislosti.

5. DOPORUČENÝ DALŠÍ KROK

- navrhní, zda je vhodnější krátký úvodní hovor, doplňující otázky nebo interní posouzení;
- nepiš, že projekt přijímáme nebo že je realizace potvrzená.

6. NÁVRH BEZPEČNÉ ODPOVĚDI

- napiš krátký návrh odpovědi klientovi;
- poděkuj, shrň porozumění a polož nejdůležitější otázky;
- neslibuj cenu, termín, rozsah ani proveditelnost.

Na konci vždy přidej větu:

„Před odesláním zkontrolujte cenu, termín, rozsah, proveditelnost a všechny závazky vůči klientovi.“

4. Ukázkový vstup

Modelový příklad níže je anonymizovaný. Neobsahuje skutečná klientská data.

Dobrý den,

potřebujeme pro naši firmu jednodušší klientský portál, kde by zákazníci viděli stav svých objednávek. Zatím to řešíme e-mailem a v tabulkách, začíná v tom být zmatek.

Ideálně bychom chtěli první verzi ještě letos. Rozpočet máme zatím jen orientační. Nevím, jestli bude nutné napojení na náš současný systém, nebo zda by stačilo něco jednoduššího. Přístup by asi měli mít zákazníci i naši kolegové, ale přesný počet uživatelů zatím nemám.

Můžete napsat, jak by taková spolupráce fungovala a co byste od nás potřebovali?

5. Zkrácená ukázka výstupu

Dobrý výstup nemusí být dlouhý. Musí ale oddělit potvrzená fakta od nejasností a nesmí za vás potvrzovat závazky.

1. STRUČNÉ SHRUTÍ POPTÁVKY

Klient zvažuje klientský portál pro sledování objednávek. Chce omezit práci s e-maily a tabulkami, ale rozsah první verze,

napojení na stávající systém i počet uživatelů zatím nejsou jasné.

2. CO VÍME JISTĚ

- Cílem je, aby zákazníci viděli stav objednávek.
- Klient dnes pracuje hlavně s e-mailem a tabulkami.
- První verzi by chtěl mít ještě letos.
- Rozpočet je pouze orientační.

3. CO JE K OVĚŘENÍ

- Počet a typy uživatelů — ovlivní oprávnění, přihlášení i rozsah řešení.
- Napojení na současný systém — není jasné, zda existuje dostupné rozhraní a jaká data mají proudit.
- Přesný rozsah první verze — bez něj nelze připravit konkrétní postup, cenu ani termín.

4. KVALIFIKAČNÍ OTÁZKY

1. Jaké informace má zákazník po přihlášení přesně vidět?
2. Kolik zákazníků a interních kolegů má portál používat?
3. Jak dnes evidujete objednávky a odkud by se data do portálu měla dostávat?
4. Máte k současnému systému popis rozhraní nebo kontakt na jeho správce?
5. Kdo bude o rozsahu a prioritách první verze rozhodovat?

5. DOPORUČENÝ DALŠÍ KROK

Nejprve poslat stručné doplňující otázky nebo navrhnout krátký úvodní hovor. Zatím nepotvrzovat cenu, termín, proveditelnost ani přijetí zakázky.

6. NÁVRH BEZPEČNÉ ODPOVĚDI

Dobrý den,

děkuji za poptávku. Rozumím tomu tak, že hledáte přehlednější způsob, jak zákazníkům zpřístupnit stav jejich objednávek, a současně omezit práci s e-maily a tabulkami.

Než navrhneme konkrétní rozsah a další postup, potřeboval bych upřesnit několik věcí: jaké informace mají zákazníci v portálu vidět, kolik uživatelů jej bude používat a jak dnes pracujete s objednávkami. Pokud vám to vyhovuje, můžeme začít krátkým úvodním hovorem nebo vám tyto otázky pošlu e-mailem.

Před odesláním zkontrolujte cenu, termín, rozsah, proveditelnost a všechny závazky vůči klientovi.

Poznámka: Ukázka ukazuje formát pracovního výstupu, ne hotovou nabídku ani odborné posouzení konkrétního projektu.

6. Kontrolní checklist výstupu

- Neobjevila se ve výstupu vymyšlená informace?
- Jsou potvrzená fakta oddělená od předpokladů a označení „K ověření“?
- Neobsahuje odpověď nechtěný slib ceny, termínu, rozsahu nebo proveditelnosti?
- Netvrdí AI, že projekt přijímáte nebo že je vhodný pro vaši firmu?
- Jsou kvalifikační otázky krátké, konkrétní a opravdu potřebné?
- Je zvolený další krok realistický: otázky, úvodní hovor, nebo interní posouzení?
- Zůstává finální obchodní rozhodnutí, úprava a odeslání odpovědi na člověku?

7. Jak s výsledkem dál pracovat

1. Přečtete si shrnutí a ověřte, že odpovídá skutečné poptávce.
2. Vyřadte vše, co nebylo klientem výslovně potvrzeno.
3. Z „Co je k ověření“ vyberte jen nejasnosti důležité pro další krok.
4. Otázky zkratzte; klientovi neposílejte zbytečný dotazník.

5. Vyberte odpovídající další krok a návrh odpovědi upravte do vlastního tónu.
6. Před odesláním zkontrolujte závazné formulace a pak odpověď odešlete ručně.

Cílem není automatizovat obchodní komunikaci. Cílem je rychleji se zorientovat, nenechat si uniknout důležité otázky a bezpečněji udělat první krok.

8. Potřebujete s tím pomoci?

Tento návod můžete použít samostatně. Největší hodnotu ale získá ve chvíli, kdy se přizpůsobí vašim službám, tomu, jak vybíráte zakázky, a vlastnímu tónu komunikace.

Mohu vám pomoci:

- upravit prompt pro váš obor a typické poptávky;
- nastavit bezpečnou anonymizaci a pracovní postup;
- otestovat prompt na modelových anonymizovaných příkladech;
- připravit varianty pro e-mail, chat nebo poptávkový formulář;
- zaškolit vás nebo malý tým a doladit první výsledky.

Spolupráce může proběhnout přes Zoom nebo osobně.