

**APKADEMIA**

**"Gotowe pytania  
do klienta"**

Cześć!

W tym ebooku przygotowaliśmy dla Ciebie gotową listę pytań do każdego podpunktu biznesplanu, które ułatwią Ci współpracę z Twoim klientem. Znając odpowiedź na pytanie do danego podpunktu będziesz w stanie bezproblemowo przygotować kompletny opis do punktu. Przygotowaliśmy również przykład odpowiedzi (czyli jak powinna wyglądać odpowiedź od klienta) abyś doskonale wiedział o co chodzi w pytaniu oraz jak powinna wyglądać odpowiedź na podstawie której uzupełnisz biznesplan.

Przejdźmy zatem do konkretnych punktów oraz pytań.

## 1 Opis firmy

### 1.1 Ogólny opis firmy

Pytanie do klienta:

Czy firma jest już zarejestrowana czy dopiero powstanie? Czym się zajmuje lub będzie się zajmować?

Przykład odpowiedzi: Firma została założona 13 września 2018 roku. Nasze przedsiębiorstwo działa w branży obuwniczej – produkujemy zimowe buty męskie oraz damskie.

### 1.2 Odbiorcy

Pytanie do klienta:

Kto jest lub będzie odbiorcą(klientem) produktów i usług firmy klienta? Prośba o szczegółowy opis klientów.

Przykład odpowiedzi: Naszymi klientami są głównie kobiety zainteresowane modą w wieku 35-45 lat z Warszawy (tutaj mamy sklep stacjonarny)

## 1.3 Struktura własnościowa firmy

Pytanie do klienta:

Lista właścicieli (udziałowców firmy) – imię i nazwisko lub nazwa firmy wraz z informacją, ile procent udziałów posiada dana osoba

Przykład odpowiedzi:

Jan Kowalski – 45% udziałów

Marek Nowak – 30% udziałów

Michał Klucha – 15% udziałów

Maria Andrzejczak – 10% udziałów

## 2 Opis przedsięwzięcia

### 2.1 Cele

Pytanie do klienta:

Jakie cele ma firma klienta na najbliższe kilka lat?

Co chce osiągnąć?

Przykład odpowiedzi:

Nasze cele to:

1. otworzenie 5 nowych sklepów stacjonarnych w: Krakowie, Warszawie, Bydgoszczy, Łodzi oraz Opolu

2. Rozpoczęcie sprzedaży wysyłkowej poprzez sklep internetowy

3. Zatrudnienie 3 nowych handlowców w regionie mazowieckim

4. Rozpoczęcie produkcji nowego rodzaju obuwia (obuwie sportowe)

W przeciągu najbliższych 5 lat planujemy być jednym z liderów rynku obuwniczego w Polsce oraz wyjść z naszą ofertą poza granicę naszego kraju.

## 2.2 Misja

Pytanie do klienta:

Jaką misję realizuje firma – jaki proces chce usprawnić lub w czym chce pomóc?

Przykład odpowiedzi: Naszą misją jest ułatwienie dostępu do obuwia wysokiej jakości w przystępnej cenie.

## 2.3 Kluczowe elementy sukcesu

Pytanie do klienta:

Prośba o wymienienie najważniejszych czynników (mocnych stron) przybliżających firmę klienta do sukcesu

Przykład odpowiedzi:

Nasze mocne strony to przede wszystkim własna linia produkcyjna obuwia, doświadczony zespół marketingowy oraz świeżo nabyty magazyn mogący pomieścić 25 000 par butów, który posłuży sprzedaży wysyłkowej.

## 2.4 Analiza SWOT

Pytanie do klienta:

Mocne strony, słabe strony, szanse i zagrożenia jakie stoją przed firmą klienta (należy dopisać też elementy z własnego researchu)

Przykład odpowiedzi:

Mocne strony opisane powyżej.

Słabe strony: duża konkurencyjność na rynku obuwniczym, brak sprzedaży wysyłkowej w tej chwili

Szanse: Rozpoczęcie sprzedaży wysyłkowej znacznie zwiększy potencjał do generowania przychodów

Zagrożenia: potencjalnie możliwy rozwój pandemii koronawirusa mający wpływ na sprzedaż stacjonarną, pojawienie się większej ilości konkurencyjnych podmiotów

## 3 Plan działań

### 3.1 Kamienie milowe

Pytanie do klienta:

Jakie kamienie milowe (małe cele) projekt ma osiągnąć w najbliższym czasie?

Przykład odpowiedzi:

1. Rozpoczęcie sprzedaży wysyłkowej
2. Współpraca z Poczta Polska
3. Zatrudnienie menedżera sprzedaży w sklepie internetowym
4. Zakup własnych serwerów

## 3.2 Plan komunikacji

Pytanie do klienta:

Jak prowadzona jest komunikacja w firmie? (telefony komórkowe, maile, Skype itd.)

Przykład odpowiedzi: Pracownicy firmy komunikują się głównie poprzez telefony komórkowe oraz spotkania w siedzibie firmy.

## 3.3 Harmonogram działań

Pytanie do klienta:

Jakie działania będą wykonywane w firmie krok po kroku w najbliższym czasie? Czyli na przykład kiedy planowane jest zatrudnienie pracowników, kiedy zaczniesz się sprzedawać itd.

Przykład odpowiedzi:

01.2021 – uruchomienie sklepu internetowego

02.2021 – rozpoczęcie ogólnopolskiej kampanii marketingowej

03.2021 – powiększenie magazynu wysyłkowego

09.2021 – uruchomienie sklepu internetowego w wersji anglojęzycznej

## 3.4 Kluczowe wskaźniki efektywności

Pytanie do klienta:

Kluczowe wskaźniki jakimi posługuje się firma klienta do oceny efektywności (przychód, dochód, liczba klientów, liczba odwiedzających stronę itd.)

Przykład odpowiedzi:

Liczba klientów, przychód, dochód, liczba wyprodukowanych par butów, liczba współprac z domami mody

### 3.5 Miejsce realizacji przedsięwzięcia

Pytanie do klienta:

Gdzie znajduje się siedziba firmy lub gdzie projekt będzie realizowany?

Przykład odpowiedzi:

Siedziba naszej firmy mieści się przy ulicy Jana Pawła 39 w Warszawie(00-001). Buty produkowane są w fabrykach znajdujących się w Gdańsku oraz Łodzi.

## 4 Analiza Rynku

### 4.1 Analiza rynku – potrzeby, trendy, wzrost rynku

Własna analiza rynku klienta, która musimy przeprowadzić. Dane pozyskujemy z Google (tylko z zaufanych źródeł)

## 5 Sprzedaż

### 5.1 Opis produktu

Pytanie do klienta:

Prośba o opis produktów i usług firmy klienta

Przykład odpowiedzi:

Buty męskie i damskie(zimowe oraz letnie) – nasze buty produkowane są z najlepszej jakości materiałów sprowadzanych z Indii dzięki czemu zachowują one atrakcyjną dla klientów cenę połączoną z nadzwyczajnie wysoką jakością wykonania oraz materiałów

## 5.2 Opis nowych funkcjonalności

Pytanie do klienta:

Czym różnią się produkty i usługi klienta od konkurencyjnych?

Przykład odpowiedzi: Nasze produkty wyróżnia zdecydowanie lepsza jakość wykonania oraz materiałów. Korzystamy z najnowocześniejszych maszyn oraz importowanych materiałów z których wykonujemy nasze obuwie.

## 5.3 Modele przychodowe

Pytanie do klienta:

Na czym zarabia firma klienta?

Przykład odpowiedzi:

Nasze przychody generujemy:

- dzięki sprzedaży obuwia stacjonarnie
- dzięki współpracę z korporacjami(buty robione na miarę dla pracowników)
- dzięki współpracy z domami mody
- (niedługo) dzięki sprzedaży internetowej

## 5.4 Szacowane przychody

Pytanie do klienta:

Szacowane przychody firmy klienta na najbliższe lata w wersji optymistycznej i pesymistycznej.

Przykład odpowiedzi:

Szacujemy, że nasze przychody będą następujące

Wersja optymistyczna:

2021 - 38 milionów złotych, a zysk netto 2,5 miliona.

2022 - 49 milionów złotych, a zysk netto 4,8 miliona.

2023 - 83 miliony złotych, a zysk netto 12,2 miliona.

Wersja pesymistyczna:

2021 - 21 milionów złotych, a strata netto 0,5 miliona.

2022 - 28 milionów złotych, a zysk netto 1,8 miliona.

2023 - 33 miliony złotych, a zysk netto 2,5 miliona.

## 5.5 Porównanie produktu z konkurencją

Porównanie produktów i usług klienta z innymi dostępnymi na rynku

## 5.6 Pozycja na rynku

Pytanie do klienta:

Jaką pozycję na rynku zajmuje firma klienta?

Przykład odpowiedzi:

Aktualnie na rynku polskim zajmujemy 18 pozycję pod względem wyprodukowanej ilości butów oraz 28 pozycję pod względem sprzedanych par butów.

## 5.7 Technologie

Pytanie do klienta:

Prośba o wymienienie technologii, które są wykorzystywane w firmie do działalności

Przykład odpowiedzi:

Do produkcji butów wykorzystujemy najnowsze maszyny Muntech serii X9.

W firmie wykorzystujemy również oprogramowanie Microsoft Windows, Microsoft Word, Microsoft Excel oraz Skype do prowadzenia konferencji z kontrahentami.

## 6 Zespół zarządzający

### 6.1 Kadra

Pytanie do klienta:

Zespół pracujący przy projekcie. Imię i nazwisko, stanowisko oraz czym zajmuje się w firmie + doświadczenie

Przykład odpowiedzi:

Marek Nosacz – Prezes zarządu, odpowiedzialny za rozwój firmy oraz zarządzanie pracą wszystkich zespołów. Marek ukończył Uniwersytet Oxford(kierunek zarządzanie biznesowe). Wcześniej pracował między innymi w Allegro, eObuwie oraz w CCC na stanowiskach zarządczych.

Michał Frycz – członek zarządu, odpowiedzialny za marketing i sprzedaż. Michał ukończył Uniwersytet Georgia(kierunek marketing). Wcześniej dyrektor marketingu w firmie Mipp S.A.

## 7 Marketing i Promocja

### 7.1 Strategia Marketingu i Promocji

Pytanie do klienta:

Strategia marketingowa (jak firma klienta pozyskuje klientów)

Przykład odpowiedzi:

Klientów pozyskujemy głównie dzięki reklamom w telewizji (prezentujące nasze produkty) oraz banerom reklamowym porożsiewanych po Warszawie.

### 7.2 Umiejscowienie

#### 7.2.1 Rynki docelowe

Pytanie do klienta:

Na jakich rynkach działa i będzie działać firma klienta w przyszłości?

Przykład odpowiedzi: Nasza firma działa aktualnie na rynku polskim. W niedalekiej przyszłości planowane jest rozpoczęcie sprzedaży w Niemczech, Rosji, Wielkiej Brytanii oraz Francji.

#### 7.2.2 Kanały sprzedaży

Pytanie do klienta:

Jakimi kanałami prowadzona jest sprzedaż oraz marketing?

Przykład odpowiedzi:

Banery reklamowe, telewizja

## 7.2.3 Źródła partnerów

Pytanie do klienta:

Najważniejsze współprace, które realizuje firma klienta

Przykład odpowiedzi:

Współpraca z agencją marketingową Brandon – agencja przygotowuje dla nas wszystkie kreacje reklamowe oraz załatwia wszystkie formalności związane z reklamami

Współpraca z dostawcą materiałów do produkcji obuwia IndianShoes – dzięki tej współpracy mamy zagwarantowany dostęp do praktycznie nieograniczonej ilości materiałów do tworzenia naszego obuwia

**Bardzo się cieszymy, że udało Ci się przeczytać całego eBooka „Gotowe pytania do klienta”.**

**Mamy nadzieję, że udało nam się wyjaśnić w nim dużo kwestii oraz że dał Ci on dużą wartość.**

**Jeśli chcesz zacząć tworzyć biznesplany i pozyskiwać dziesiątki klientów zachęcamy Cię również do dołączenia do Szkoły Biznes Planu w promocyjnej cenie na naszej platformie.**

W razie pytań jesteśmy do dyspozycji pod adresem e-mail:

[bp@apkademia.com.pl](mailto:bp@apkademia.com.pl)

Trzymamy za Ciebie kciuki i życzymy powodzenia.

Za twój sukces,

Zespół Apkademii