

BESTETO - popis spolupráce s agenturou

Dokument popisuje průběh spolupráce marketingové agentury BESTETO s klienty, kteří podepsali smlouvu o spolupráci.

Průběh spolupráce

1. Výběr nejvhodnější služby, dohodnutí rozsahu prací a ceny.
2. Podepsání smlouvy na dobu neurčitou s měsíční výpovědní lhůtou.
3. Přidělení vedoucího projektu, který má na starost řízení prací, reportování výsledků, plánování a hlavní část komunikace.
4. Přidělení přístupů do [Active Collabu](#), kde probíhá komunikace řízení prací a zaznamenávání odpracovaného času.
5. Předání podkladů potřebných k efektivnímu naplňování smlouvy - přístupové údaje, zadání (cíle spolupráce, mantinely spolupráce např. maximální útrata v reklamních systémech), informace k e-shopu a prodávanému sortimentu apod.
6. Práce v měsíčních intervalech:
 1. každý měsíc dostane klient do 10. dne v měsíci report výsledků,
 2. klient obdrží fakturu za předchozí měsíc se 14-denní lhůtou splatnosti,
 3. plán prací na další měsíc,
 4. vedoucí projektu rozdělí dohodnutý čas do úkolů sám pro sebe a pro specialisty na PPC reklamu, vyhledávače zboží a SEO,
 5. vedoucí projektu se s klientem domluví na úkolech, které splní v průběhu měsíce klient,
 6. vedoucí projektu a specialisté provedou práci na základě zadaných úkolů v průběhu celého měsíce.
7. Vedoucí i specialisté jsou k dispozici na telefonu v pracovních dnech od 9 do 16 h, na e-mailu a zprávy v Active Collabu odpovídají nejpozději druhý pracovní den. Výjimkou jsou dny, kdy pracovník BESTETO čerpá dovolenou, nemocenskou apod. V tom případě má daný pracovník za sebe určenou zastupující osobu, jejíž kontakty jsou uvedené v automatické odpovědi na e-mail. Případně se klient může obrátit na kontaktní telefon a e-mail uvedený na stránce www.besteto.cz/kontakt.
8. V případě reklamace, problému se spojením se s vedoucím či specialisty, v případě dovolených, nemocenských apod. je možné kontaktovat přidělenou zastupující osobu.
9. V případě reklamace je potřeba jednoznačně označit, že se jedná o reklamaci nejlépe uvedením slova "Reklamace" v mailu či na začátku příspěvku v Active Collabu. V případě uznání reklamace bude sjednána náprava a časy strávené nad reklamovaným úkolem a nad posouzením reklamace se nezapočte do fakturovaných hodin.
10. Ukončení spolupráce se řídí uzavřenou smlouvou.

Pravidla fakturace BESTETO

Čas, započítávaný do fakturace

Čas konzultanta a všech specialistů strávený činnostmi souvisejícími s klientovým e-shopem od odsouhlasení rozsahu prací a ceny např.

- vytváření a úpravy kampaní či jiné inzerce,
- vyhodnocování výsledků, zpracování reportů a plánování dalšího postupu,
- audity inzerce, e-shopu, SEO,
- příprava podkladů vyžádaných klientem, vytváření návodů, doporučení,
- komunikace s klientem po mailech, telefonicky, přes hang outy či osobně (čistý čas schůzek).

Do fakturace nepočítáme

Práci před podepsáním smlouvy, čas reklamované práce, pokud je reklama uznána, čas cestování na schůzky. Konkrétně se jedná o:

- audit návštěvnosti a tržeb zpracovaný před uzavřením smlouvy,
- komunikaci, předávání podkladů a další úkony nutné k dohodnutí spolupráce **před** uzavřením smlouvy,
- komunikaci, předávání podkladů a další úkony nutné k podepsání smlouvy,
- čas strávený zasíláním faktur, upomínek faktur po splatnosti, vystavováním dokladů,
- čas strávený nad rámec dohodnutých hodin, pokud není dohodnuto navýšení počtu hodin na daný měsíc,
- čas cestování na schůzky,
- čas z úkolů, u kterých byla uznána reklama, náprava chyb,
- interní porady, vzdělávání se a další čas, který se netýká jednoho konkrétního projektu.

Tipy, jak vytěžit ze spolupráce maximum

Tipy, jak využít BESTETO na maximum:

1. **Pomozte nám sestavit konkrétní zadání.** Pracujeme podle něho a když se vyskytne jakýkoliv problém, porovnáváme ho s aktuálním zadáním v Active Collabu. Pokud je například v zadání měsíční rozpočet na inzerci, spravujeme inzerci tak, aby byl dodržený měsíční rozpočet s tím, že denní útrata se může výrazně lišit.
2. **Zapisujte si své nápady,** požadavky, dotazy a připomínky do zásobníku a jednou za čas nám pošlete souhrn toho, co byste chtěli vyřešit. Rádi vám odpovíme i na několik dotazů denně, ale zaberete to mnohem víc času než projít a vyřešit jeden souhrnný mail třeba za týden. Navíc se často stane, že se problém mezitím vyřeší a vy tak ušetříte čas na jinou práci.
3. **Dejte nám aspoň 2 měsíce prostor na práci,** než budete dělat závěry z výsledků. Většinu e-shopů dostáváme ke správě ve chvíli, kdy se řeší problém, něco nefunguje, nebo je potřeba udělat velké změny. Potřebujeme najít problémy, pochopit specifika právě vašeho e-shopu, jeho sortimentu a zákazníků, udělat změny, ty vyhodnotit a až na základě prvních výsledků upravovat dál inzerci.
4. **Řekněte nám, co všechno zvládnete udělat sami.** Pomůžeme vám i s méně odbornými pracemi, ale je mnohem levnější, když si některé věci uděláte sami. Ideální spolupráce je taková, kdy my řešíme odborné práce např. optimalizaci kampaní a jejich vytváření, a kdy vy vkládáte informace do e-shopu např. popisy produktů a kategorií, přesměrování URL adres, názvy pro vyhledávače zboží.
5. **Přemýšlejte nad e-shopem v dlouhodobém horizontu** a společně pracujme na tom, aby e-shop vydělával peníze za rok, za dva nebo za pět let. Pokud pracujeme na tom, co může mít přínos jen několik týdnů či dokonce dnů, je těžké, aby se investice do naší práce vyplatila.
6. Jsme profíci, máme spoustu zkušeností a snažíme se odvádět pro vás co nejlepší práci. Přesto jsme jen lidi, kteří občas udělají nějakou chybu. Z chyb se snažíme poučit, abychom je neopakovali. Když chybu uděláme, omluvíme se, chybu opravíme a nabídneme odpovídající kompenzaci. Bez chyb to bohužel nejde.