**3\_2** **Zákazník nebo uživatel? – pracovní list**

V následující tabulce jsou uvedeny produkty a služby, které mohou mít odlišné uživatele a zákazníky. Zamyslete se nad charakterem produktu a problémem, který řeší svým zákazníkům a svým uživatelům, a vypište je do volných polí. Dokážete definovat více různých skupin zákazníků/uživatelů? Jsou problémy řešené produktem různým skupinám zákazníků a uživatelů stejné nebo se liší? Proč? Co z toho vyplývá pro podniky, které je dodávají?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **produkt** | **zákazník** | **uživatel** |
| animovaný film v kině |  |  |
| domov pro seniory s Alzheimerovou chorobou |  |  |
| dřevěný hlavolam |  |  |
| sirup proti kašli |  |  |
| podnikový informační systém |  |  |
| lavičky v parku |  |  |
| hostina na svatbě |  |  |

**3\_2 Zboží nebo služba**

Prohlédněte si obrázek a u 4 vybraných produktů vypište, z čeho konkrétně se skládá.

100 %

75 %

50 %

25 %

25 %

50 %

75 %

100 %

0 %

hlídání dětí

daňové přiznání

překlad dokumentace

jídlo v restauraci

párek v rohlíku

oprava automobilu

mobilní telefon

zboží

služba

ošetření v nemocnici

nákup potravin přes internet

nákup potravin v supermarketu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Produkt** | **Zboží** | **Služba** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |