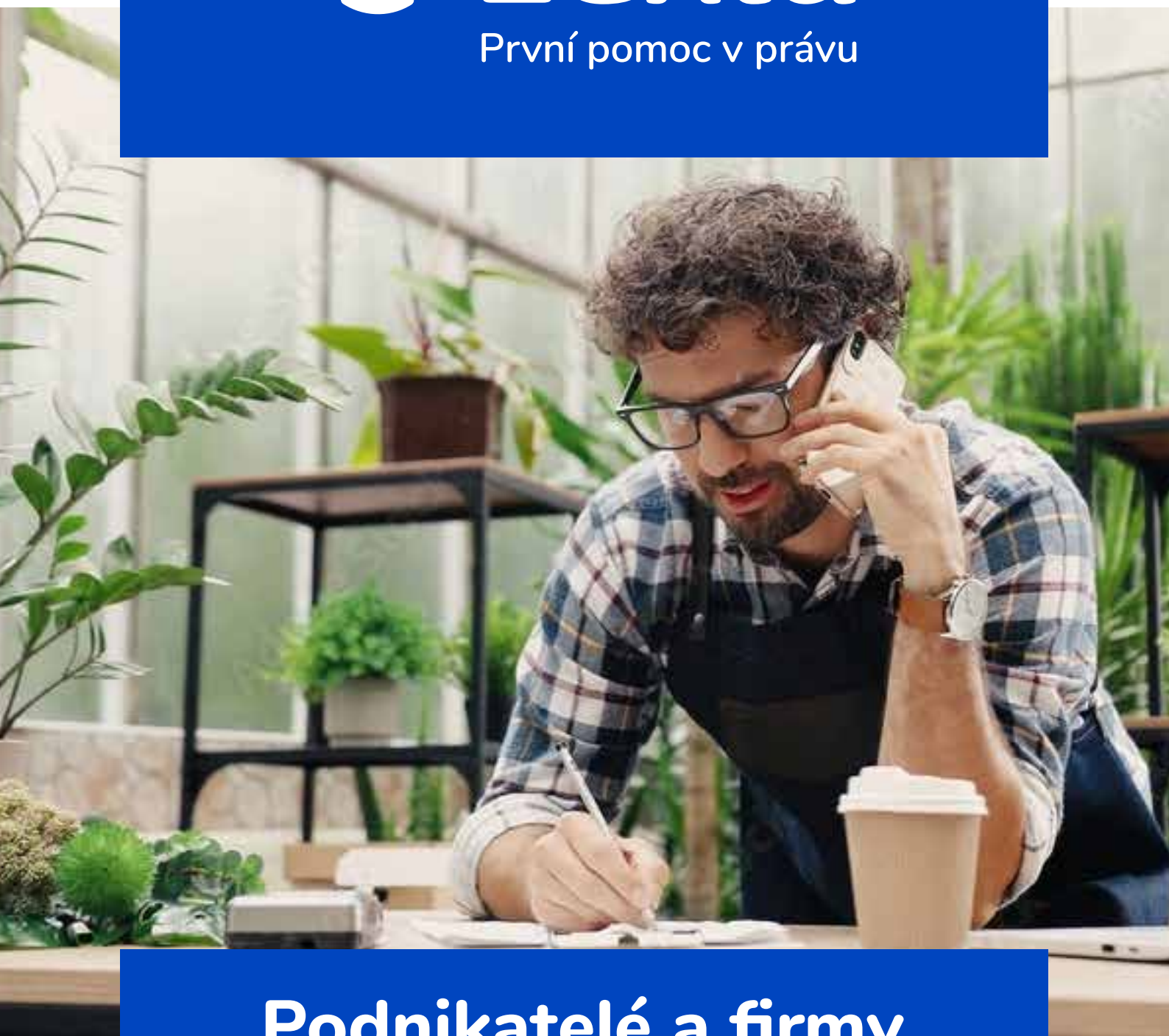




První pomoc v právu



Podnikatelé a firmy

Obsah

Úvod

KAPITOLA 1

Přehled a velikost zákaznického segmentu

KAPITOLA 2

Nejčastější právní problémy, které podnikatele potkávají

KAPITOLA 3

Kolik vlastně stojí právní problém?

KAPITOLA 4

Pojištění právní ochrany pro podnikatele a firmy

KAPITOLA 5

To nejdůležitější z pojistných podmínek, co musí znát každý poradce

KAPITOLA 6

Kde najít ty správné klienty?

KAPITOLA 7

Jak si domluvit schůzku po telefonu?

KAPITOLA 8

Schůzka s klientem

KAPITOLA 9

Námitky a argumenty

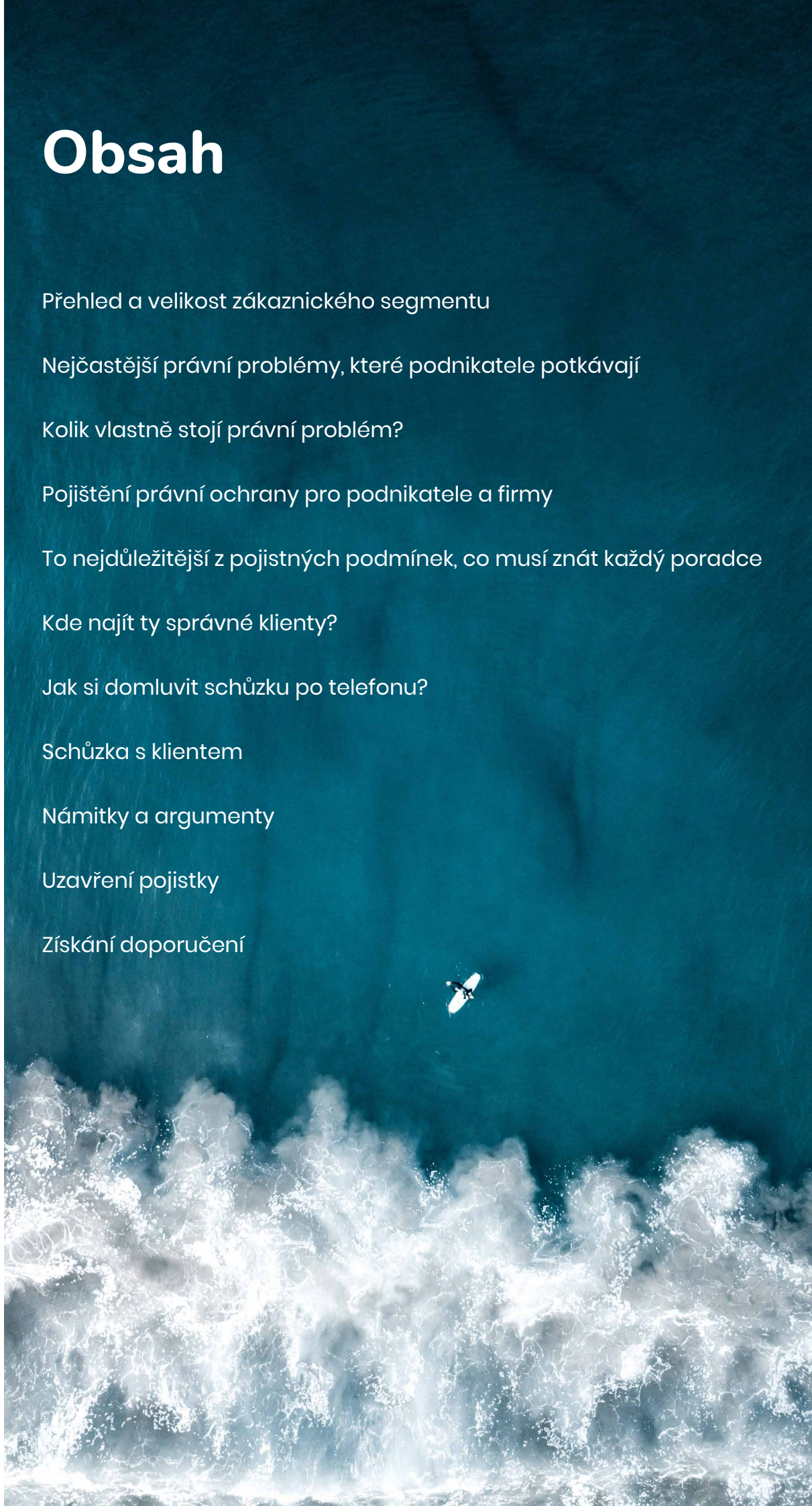
KAPITOLA 10

Uzavření pojistky

KAPITOLA 11

Získání doporučení

Na závěr...





Úvod

Vítáme vás u e-booku, který se zaměřuje na právní ochranu pro podnikatele a firmy.

Najdete v něm konkrétní situace, které podnikatele potkávají dnes a denně, ať už jde o neuhrazené faktury, spory se zákazníky, pracovní právo nebo dodavatelské vztahy. Vysvětlíme, jak jim právní ochrana od Lexie může ušetřit peníze, čas i nervy a vám otevřít dveře k novým klientům. Jasně, stručně a lidsky. Stejně jako v e-booku o pojištění jednotlivců a domácností.

Pokud jste ho ještě nečetli, doporučujeme si ho projít. Některé základy (např. fungování právního zastoupení nebo výhody pojištění) tam najdete vysvětlené a tady na ně už jen navážeme.

Roman Flek a Zdeněk Santler

zakladatelé Lexia Legal Protection, a. s.

Kapitola 1

PŘEHLED A VELIKOST ZÁKAZNICKÉHO SEGMENTU

Podnikání v Česku kvete – a stejně tak i právní rizika, která s ním přicházejí. Segment podnikatelů a firem je široký. A každá skupina v něm řeší trochu jiné právní výzvy.

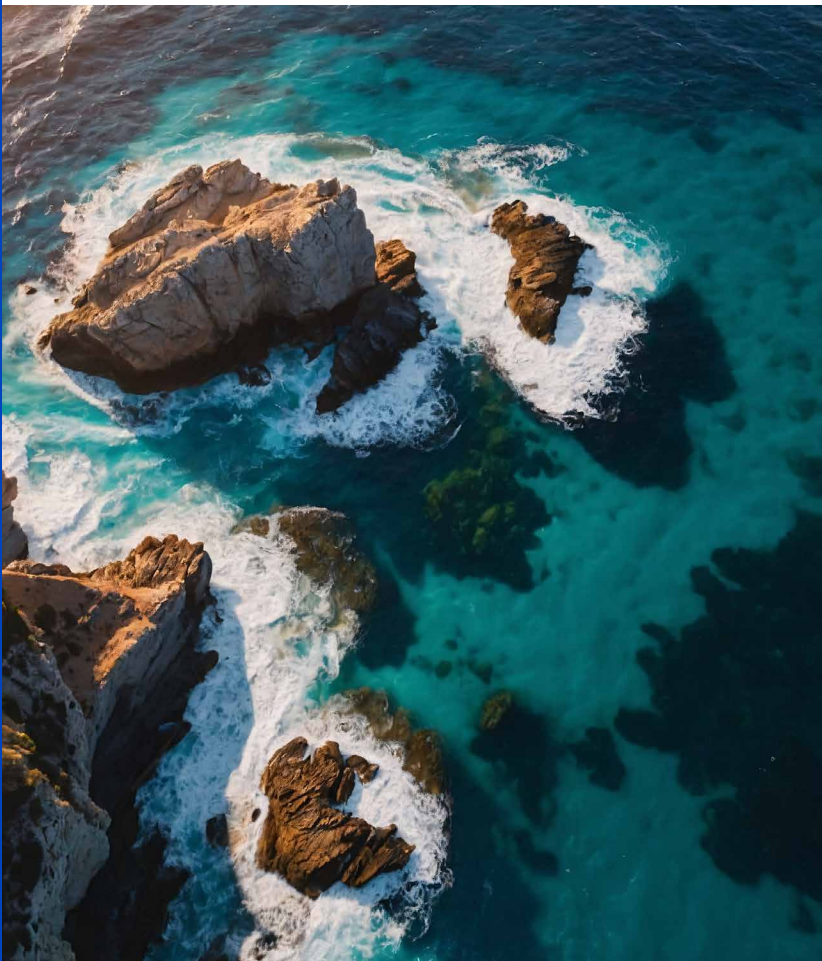
V Lexii je rozdělujeme do dvou hlavních oblastí:

Podnikatelé = OSVČ

Podnikající jako fyzické osoby na hlavní činnost, bokem při práci nebo třeba v důchodu. Podle dat z registru ekonomických subjektů (2024) jich v ČR najdeme víc než 1,1 milionu, z toho:

- cca 620 000 podniká na hlavní činnost
- cca 480 000 podniká bokem při práci, studiu nebo na přilepšenou k důchodu

Každý z nich nese odpovědnost, podepisuje smlouvy, vystavuje faktury, přijímá platby a snadno se tak může dostat do situace, kdy mu právní pomoc zachrání krk.



Jaké potíže řeší OSVČ nejčastěji?

Obor/činnost	Počet OSVČ (odhad)	Typické právní problémy
Řemeslné a stavební profese	200 000+	Reklamace, faktury, smlouvy, odpovědnost
Zdravotnictví a péče (lékaři, fyzioterapeuti, zubaři aj.)	40 000+	Pacientské spory, kontroly, GDPR
Projektanti, architekti, technici	25 000+	Odpovědnost za vady, smluvní spory, autorská práva
Služby a volná povolání (fotografové, trenéři, překladatelé aj.)	60 000+	Autorská práva, smlouvy, neuhrazené služby
Účetní, daňoví poradci, auditoři	25 000+	Zodpovědnost za chybu, smluvní vztahy, pokuty
E-shopy, malí obchodníci	70 000+	Reklamace, spotřebitelské spory, kontroly, GDPR
Gastronomie a pohostinství	40 000+	Hygiena, pracovní spory, nájmy
IT služby a vývoj	60 000+	Nedodané výstupy, smluvní pokuty, autorské právo
Přepravci, autodopravci, kurýři	35 000+	Silniční kontroly, pokuty, reklamace, smlouvy
Konzultanti, poradci, školitelé	50 000+	Odpovědnost za rady, smlouvy, neplnění očekávání
Ostatní živnosti volné a vázané	300 000+	Různé, často kombinace výše uvedeného

Firmy = právnické osoby

Patří sem menší a střední firmy, různé obory i formy podnikání – od IT přes gastro až po spolky.

Podle dat ČSÚ (2024) máme v Česku přes 500 000 právnických osob, z toho:

- › cca 320 000 společností s ručením omezeným
- › cca 3 000 akciových společností
- › cca 140 000 spolků a neziskovek

Pozn.: Specifické segmenty jako SVJ, soukromé školy nebo obce si probereme v samostatném specializovaném e-booku. Na těchto stránkách se zaměříme na firmy v běžném provozu.



Jaké potíže řeší firmy nejčastěji?

Obor/činnost	Počet OSVČ (odhad)	Typické právní problémy
Stavební a developerské firmy	35 000+	Vady staveb, smlouvy s klienty, subdodavatelé
Výrobní podniky (stroje, nábytek, potraviny...)	20 000+	Reklamace, dodavatelské smlouvy, BOZP, odpovědnost
Dopravci a logistické firmy	10 000+	Pokuty, smlouvy, odpovědnost, pracovní spory
Velkoobchod/e-commerce	25 000+	Reklamace, obchodní spory, porušení smlouvy
Hotely, penziony, gastro provozy	15 000+	Stížnosti zákazníků, zaměstnanci, kontroly
IT a technologické firmy	20 000+	Duševní vlastnictví, vývojové smlouvy, GDPR
Kanceláře a služby (marketing, HR, poradenství...)	40 000+	Vztahy s klienty, nedodané výstupy, ochrana know-how
Soukromá zdravotnická zařízení	5 000+	Spory s pacienty, kontroly, odpovědnost
Účetní, daňové, advokátní kanceláře	10 000+	Odpovědnost za chybu, klientské spory, profesní etika
Spolky (sport, kultura, dobrovolnictví...)	50 000+	Dotace, nájmy, smlouvy, odpovědnost

Co mají podnikatelé a firmy společného?

- › Podepisují smlouvy a ručí za jejich dodržení.
- › Nesou právní odpovědnost – ať už jako OSVČ nebo statutární orgán.
- › Řídí se zákony a předpisy, které se pořád mění.
- › Řeší spory s úřady, zaměstnanci, dodavateli, zákazníky.
- › Mají nemovitosti, vozidla a zaměstnance – a s tím i odpovědnost.
- › OSVČ často ručí vlastním majetkem, firmy zase nesou odpovědnost skrze své vedení.



Doporučení:

Podnikatelé a firmy jsou **extrémně perspektivní segment**, který právní ochranu reálně potřebuje. Typický podnikatel **už právní problém měl** nebo **někoho, kdo jej měl, zná**.

Právní ochrana je **levnější než standardní služby advokáta**, přesto ji má jen menšina firem.

Vyberte si typ podnikání, kterému rozumíte nebo k němu máte blízko. Každý obor má svá specifika – elektrikář má jiné potřeby než zubař, ten zase úplně jiné než přepravní firma.

Kapitola 2

NEJČASTĚJŠÍ PRÁVNÍ PROBLÉMY, KTERÉ PODNIKATELE POTKÁVAJÍ

Ať už živnostník nebo menší firma – kdo podniká, ten ví, že občas narazí. A když to přijde, málokdy je po ruce někdo, kdo poradí, jak to rychle a správně vyřešit.

V téhle kapitole najdete přehled toho nejdůležitějšího: **co klienti řeší nejčastěji, kde bývá právní zádrhel a proč se vyplatí mít Lexii na své straně.**

Jasně, konkrétně, bez paragrafů a s příklady z podnikatelského života.



Klienti a úřady

Situace	Popis
Nezaplacená faktura	Klient převzal zboží nebo službu, ale ignoruje výzvy k platbě.
Dodání vadného materiálu	Firma odebrala materiál, který byl nefunkční, a musela zastavit výrobu.
Škoda na zboží v prodejně	Zákazník poškodil ve firmě zboží a odmítá nahradit škodu.
Reklamacce odvedené práce	Klient si neoprávněně stěžuje na kvalitu služby a žádá opravu nebo slevu.
Obchodní inspekce a hygiena	ČOI nebo hygiena hrozí udělením velké pokuty a zákazem činnosti.
Ublížení na zdraví z nedbalosti	Zákazník uklouzl ve firmě, požaduje náhradu škody.
Daňová kontrola	Finanční úřad doměřil daň nebo požaduje vysvětlení transakcí.

Zaměstnanci

Situace	Popis
Zaměstnanec se brání výpovědi	Spor o platnost výpovědi – zaměstnanec tvrdí, že byl vyhozen neoprávněně.
Absence v práci	Zaměstnanec má neomluvené absence, firma řeší výpověď – riziko protiútoků.
Nekvalitní práce zaměstnance	Zaměstnanec opakovaně nedodržuje standardy, hrozí spor o pracovní kázeň.
Vymáhání škody	Zaměstnanec způsobil škodu na vybavení nebo zboží – firma ji po něm chce uhradit.
Nároky zaměstnance	Zaměstnanec neoprávněně žádá o doplacení přesčasů, příplatků, náhradu škody.
Pracovněprávní předpisy	Inspektorát práce chce firmě udělit pokutu za nedostatečnou evidenci docházky.

Řidiči a vozidla

Situace	Popis
Dopravní nehoda	Nehoda s firemním vozidlem – sporná vina, škoda na cizím nebo vlastním majetku.
Správní řízení o přestupku	Pokuta, zákaz řízení, odebrání bodů.
Zadržení řidičského průkazu	Policie odebere řidičák – důsledky pro firemní provoz i zaměstnance.
Poškození vozidla cizí osobou	Jiný řidič nabourá vaše vozidlo – sporné plnění z povinného ručení.
Pojišťovna odmítá plnit	Způsobená škoda a následné krácení nebo odmítnutí plnění z havarijního pojištění.
Přeprava zboží – škoda při dopravě	Škoda na nákladu, nejasnosti o odpovědnosti řidiče, přepravce nebo objednatele.
Spor s leasingovou společností	Nejasnosti ve smlouvě, vrácení vozu, nedoplatky, skryté poplatky.
Služební vozidlo a zaměstnanec	Zaměstnanec způsobil škodu – kdo odpovídá, jak ji vymáhat nebo právně řešit.

Situace	Popis
Zneužití služebního vozidla	Řidič způsobí škodu na cizím majetku během pracovního výkonu – řešení odpovědnosti.
Způsobení škody při služební cestě	Obvinění z těžkého ublížení na zdraví, újmy nebo nedbalosti.
Trestní oznámení v souvislosti s jízdou	Smluvní pokuty, nesprávné poplatky, spory o oprávněnost postihu.
Zákaz vjezdu, mýto, vážení	Firemní vozidlo zadrženo policií v cizině – právní pomoc při řešení problému.
Vozidlo zadržené v zahraničí	Řidič využívá auto neoprávněně – mimo pracovní dobu, k soukromým účelům.
Falešné obvinění svědkem nebo policií	Řidič obviněn z dopravního přestupku, který nespáchal – důkazní obrana.

Nemovitosti, provozovny, pozemky

Situace	Popis
Spory s pronajímatelem	Nájemce nebo pronajímatel porušují smlouvu – výpověď, zvýšení nájmu, závady.
Poškození provozovny	Vytopení, stavební zásah, vandalismus, poškození činností sousedů.
Vykradení kanceláře nebo dílny	Vloupání, škoda na vybavení, problém s plněním pojistky.
Živelní pohroma	Vichřice, záplava, blesk – poškození nemovitosti nebo zařízení, spor s pojišťovnou.
Sousední stavba	Neoprávněný zásah souseda – stavba přes hranici, ohrožení statiky, hluk, prach.
Spor o hranice pozemku	Nesoulad v katastru, neoprávněné oplocení, posunuté hranice.
Neoprávněné užívání pozemku	Stavební firma, obec nebo jiná osoba užívají pozemek bez smlouvy.
Zřízení inženýrských sítí	Někdo zřídil sítě (voda, el.) přes pozemek bez souhlasu či věcného břemene.
Zemědělská půda – neoprávněné hospodaření	Pozemek využívá jiný subjekt bez smlouvy, neoprávněné zapsání v LPIS.
Problémový pachtýř	Neplatí, nepečuje o půdu, odmítá ji opustit.
Skryté vady nemovitosti	Po koupi se objeví závady – zatékání, statické poruchy, nefunkční technika.
Stavební vada nebo špatná rekonstrukce	Chyby při výstavbě nebo opravách – odpovědnost dodavatele, reklamace.
Stížnosti na podnikatelský provoz	Sousedé si stěžují na hluk, otřesy, dopravu – řízení se stavebním nebo živnostenským úřadem.
Přístupová cesta není zajištěná	Není právně ošetřený přístup – problém při zásobování, přepravě, provozu.

Ostatní

Situace	Popis
Problémy s pojišťovnou	Firma řeší odmítnutí plnění, krácení nebo nejasnosti ve výlukách.
Nakládání s osobními údaji	Stížnost klienta na nedodržení GDPR, kontrola, chybné zpracování dat.
Neoprávněné užití dat/fotek/značky	Použití obrázku bez licence, výzva k úhradě, ochranné známky.



Tip pro poradce:

Na schůzce využij jednoduchou větu:

„Naši klienti nejčastěji řeší tyhle situace... Už se vám něco podobného stalo?“

Tím vyvoláte vzpomínku nebo představu a z pouhého právního rizika se stane reálný problém, se kterým se klient daleko více ztotožní.

Kapitola 3

KOLIK VLASTNĚ STOJÍ PRÁVNÍ PROBLÉM?

O tom, proč mít pojištění právní ochrany, jsme podrobně psali v e-booku pro jednotlivce a domácnosti. Pokud jste ho ještě nečetli, určitě doporučujeme si ho projít – najdete tam podrobně vysvětlené, jak se počítá odměna advokáta, kolik stojí znalecký posudek nebo kolik se platí při prohře u soudu.

Najdete tam i konkrétní tabulky, příklady nákladů a další detaily. Bude se vám to hodit.



Zde tedy jen stručně a prakticky – co může právní problém podnikatele nebo firmu stát?

Náklad	Běžná cena
Hodinová sazba advokáta	1 500–5 000 Kč/hod. (podle specializace a regionu)
Právní úkon podle advokátního tarifu	3 000–12 000 Kč (běžný rozsah)
Režijní paušál (za úkon)	300–500 Kč
Cestovné právníka (např. Praha–Brno)	cca 2 500 Kč
Čekání a cestovní čas	100–500 Kč / půlhodina
Soudní poplatek	většinou 5 % z žalované částky (např. z 50 000 Kč = 2 500 Kč)
Znalecký posudek	5 000 až 50 000 Kč (dle složitosti a oboru)
Tlumočník, překlad	stovky až tisíce Kč za každou hodinu
Náklady protistrany při prohře	obdobná výše jako vaše vlastní výdaje

A co je mnohdy ten největší náklad?

Čas strávený přípravou a řešením sporu, který podnikatel věnuje na úkor vedení firmy, nervy a v neposlední řadě také dopad na reputaci, která bývá v podnikání to nejcennější.

Proto právní ochrana dává smysl.

S Lexií má klient:

- › K dispozici právníka, který ví, co dělá.
- › Právní podporu, včetně úhrady všech zásadních nákladů.
- › Klid, že za ním někdo stojí, když dojde na lámání chleba.

Ať už jde o fakturu, nehodu, kontrolu z úřadu nebo spor se zaměstnancem – pojištění právní ochrany je jistota, že v tom podnikatel nezůstane sám.



PŘÍBĚH Z PRAXE: KDYŽ SE NOVÝ STROJ ZMĚNÍ V NOČNÍ MŮRU

Společnost Starmetal si pořídila nový CNC obráběcí stroj. Cena? 1 450 000 Kč. Dodavatelská firma přístroj dodala, nainstalovala a zaškolila zaměstnance. Vše šlapalo podle plánu. Alespoň ze začátku.

Už po pár týdnech ale začaly první problémy. Obrábění bylo nepřesné, výsledky nekonzistentní. Firma reklamovala vadu – technici přijeli, něco opravili... A za pár dní bylo vše zpátky. Navíc se přidaly další poruchy:

- › Přestal fungovat pohon obráběcích hlav.
- › Selhalo chlazení nožů.

Starmetal opět reklamoval. Tentokrát ale dodavatel přestal komunikovat.

Co teď?

Majitelé firmy věděli, že ve sporu mezi podnikateli je klíčové správně uplatnit nároky. Jedna chyba v postupu – a jste bez šance. Proto se obrátili na právníka. Ten:

- › Důkladně prošel smlouvu i záruční podmínky.
- › Sepsal výzvu k odstranění vad.
- › Pro jistotu připojil i odstoupení od smlouvy, pokud oprava nebude možná.

A co udělal dodavatel?

Najednou se věci pohnuly. Technici dorazili znovu, chvíli na stroji pracovali a tvrdili, že je vše opraveno. Jenže problémy se objevily okamžitě znovu.

Advokát poslal další výzvu. Tentokrát dorazil celý tým, několik hodin stroj kontroloval a prohlásil, že CNC obráběcí stroj je neopravitelný. Poškození stroje způsobilo kotvení stroje k nestabilnímu loži, na kterém stál. Stroj při práci nadměrně vibroval a nenávratně se poškodil. Za poškození tedy podle nich odpovídá Starmetal, protože přípravu lože neprovedl správně.

Starmetal nesouhlasil. Lože sice připravoval sám, ale podle dokumentace od dodavatele. A protože stroj instaloval přímo dodavatel, měl si případných problémů všimnout.

Na řadu přišel znalec.

Advokát vyzval dodavatele k vrácení kupní ceny. Firma to odmítla. Následoval znalecký posudek – a ten mluvil jasně:

- › Lože bylo zhotoveno přesně podle návodu.
- › Za poškození mohl nekvalitní kotvící materiál, který dodal dodavatel.

Advokát proto sepsal předžalobní výzvu a když ani ta nezabrala, podal žalobu.

A jak to dopadlo?

Po několika jednáních dal soud Starmetalu za pravdu. Dodavatelská firma musela:

- › Vrátit celou kupní cenu (1 450 000 Kč).
- › Uhradit náklady řízení i právního zastoupení.

Po výzvě od advokáta peníze skutečně dorazily.

A firma mohla konečně pořídit stroj, který bude opravdu dělat to, co má.

JAK JE TO U TOHOTO PŘÍPADU S PRÁVNÍMI NÁKLADY?

Mimosoudní vyřizování

Příprava a převzetí právního zastoupení	odměna advokáta 14 100 Kč režijní paušál 300 Kč
Analýza kupní smlouvy, porada s klientem	odměna advokáta 14 100 Kč režijní paušál 300 Kč
Výzva protistraně k odstranění vad 2x	odměna advokáta 28 200 Kč režijní paušál 600 Kč
Odstoupení od kupní smlouvy	odměna advokáta 14 100 Kč režijní paušál 300 Kč
Sepis zadání znalci, předžalobní výzva	odměna advokáta 28 200 Kč režijní paušál 600 Kč
Znalecký posudek	39 750 Kč

celkem za mimosoudní vyřizování 140 550 Kč

Soudní řízení před soudem 1. stupně

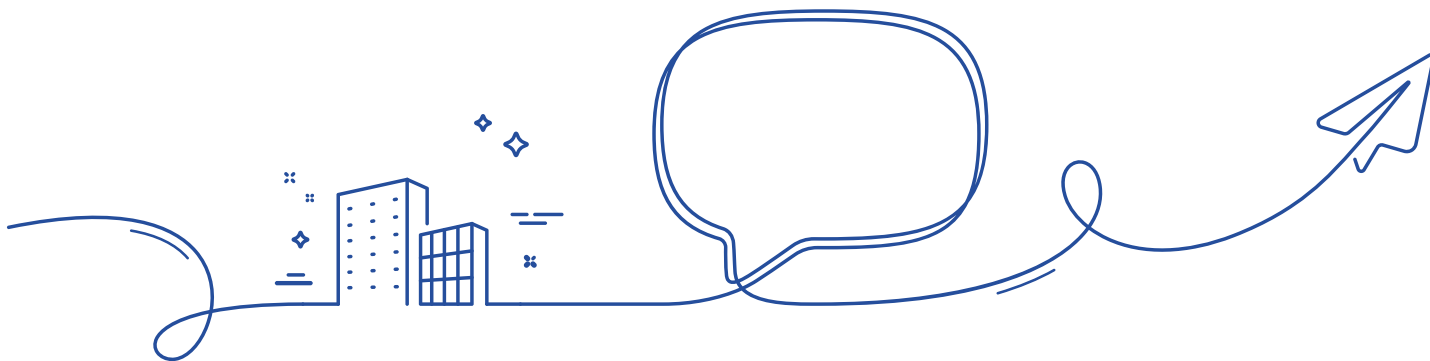
Sepis a podání žaloby	odměna advokáta 14 100 Kč režijní paušál 300 Kč
Soudní poplatek	72 500 Kč
Účast na soudních jednáních celkem 4 h	odměna advokáta 28 200 Kč režijní paušál 600 Kč

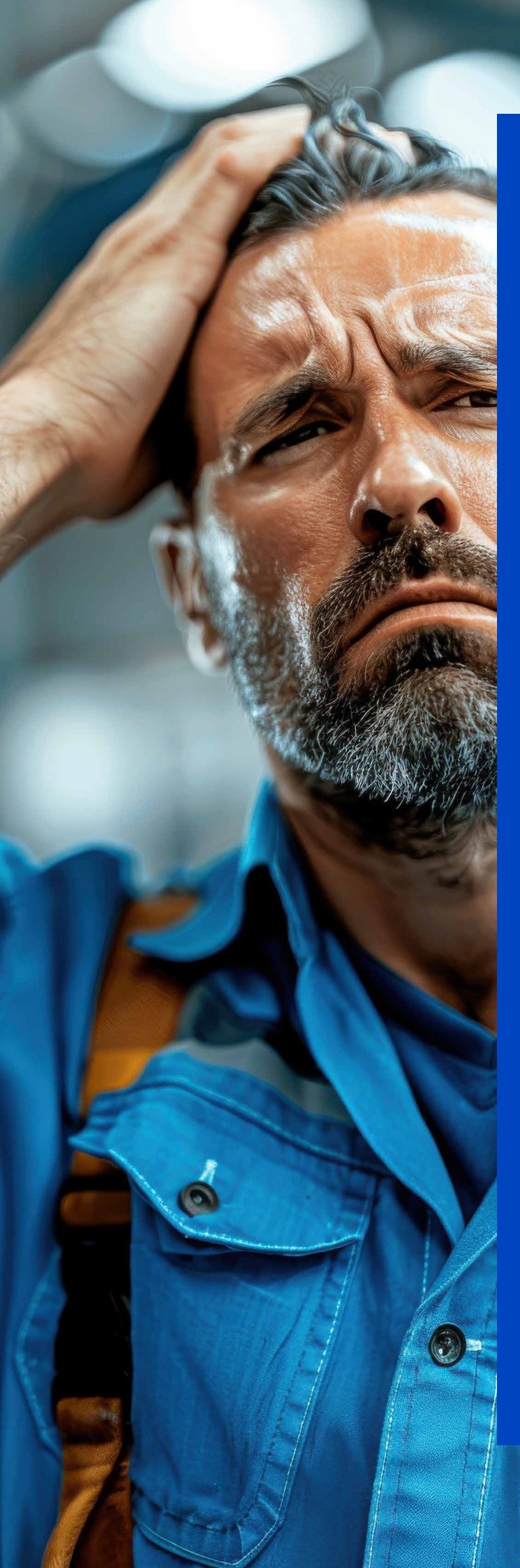
celkem za soudní řízení před soudem 1. stupně 115 700 Kč

Vymáhací řízení

Výzva k úhradě částky dle rozsudku, včetně nákladů řízení	odměna advokáta 14 100 Kč režijní paušál 300 Kč
---	--

celkový součet za vedení právního sporu 270 650 Kč





JAKÁ TEDY BYLA KONEČNÁ BILANCE?

Starmetal do právního sporu investoval 270 650 Kč – náklady na právní služby, znalecký posudek a veškeré další výdaje spojené se soudním řízením. Díky profesionální podpoře a důkazům ale spor vyhrál:

- › Získal zpět celou kupní cenu stroje (1 450 000 Kč).
- › Náklady na právní zastoupení se mu vrátily.
- › Hlavně vymohl spravedlnost, které by sám těžko dosáhl.

Ale co kdyby to dopadlo jinak?

Ne každý příběh má tak šťastný konec. Ve hře vždy zůstává riziko:

- › Protistrana se odvolá.
- › Soud rozhodne ve prospěch druhé strany.
- › Nebo se soudní tahanice protáhne na roky.

Kdyby Starmetal spor prohrál, nejen že by přišel o stroj i peníze, ale musel by:

- › Zaplatit vlastní právní náklady.
- › Uhradit právní zastoupení protistrany.
- › A celý účet by mohl přesáhnout 750 000 Kč.

To už není jen drahá zkušenost, to je zásah do cashflow, který může ohrozit i stabilitu celé firmy.

Tenhle případ přináší i další otázky:

- › Co když kvůli nefunkčnímu stroji přišla firma o zakázky a ušlý zisk?
- › Lze ho vymáhat po dodavateli? A jak ho správně doložit?
- › Má firma sjednané pojištění přerušení provozu a ví, jak ho správně uplatnit?
- › Co kdyby chyba byla na straně kotvícího materiálu? Jde část škody vymáhat po jiném dodavateli, nebo dokonce po zaměstnanci, který materiál objednal špatně?

A tady vidíme realitu. Rozdíl mezi tím „mít právní ochranu“ a „řešit to sám“ je stejný jako stát pod deštníkem, nebo na přímém dešti v promočeném obleku.

Kapitola 4

POJIŠTĚNÍ PRÁVNÍ OCHRANY PRO PODNIKATELE A FIRMY

Přiznejme si to, málokdo vstává s tím, že si chce povídat o pojištění. Ale když se něco pokazí, všichni by ho rádi měli. A právě o to nám jde: chránit podnikatele i firmy v právních situacích, které můžou pořádně zabolet, nejen finančně, ale i časově nebo reputačně.

U nás tomu neříkáme „produkt“. Nenařukujeme bubliny ani nebalíme řešení do marketingových názvů. Prostě nabízíme podnikatelům a firmám poctivou právní ochranu, která má hlavu a patu.

Tak si ji pojd'me podrobně představit bez zbytečné omáčky, ale s důrazem na to podstatné.



Co všechno naše pojištění pokrývá?

Naše pojištění stojí na šesti pilířích, které pokrývají klíčové oblasti podnikání. Každý pilíř chrání jiný typ právních situací – a když je dobře zkombinujete, máte pod sebou opravdu pevné základy.

6 POJISTNÝCH PILÍŘŮ:

1 Základní právní ochrana

2 Pracovněprávní spory

3 Komerční prostory

4 Smluvní spory

5 Právní ochrana řidičů

6 Právní ochrana vozidel

Jak to funguje?

Každý pilíř má své specifické podmínky i příklady, které ukážou, kdy pojištění opravdu podrží. Vše funguje přehledně a sjednání v našem online nástroji je otázkou několika minut.



1. pilíř: Základní právní ochrana

Základní stavební kámen. Kryje všechno, co nespadá pod specializované pilíře. Tedy kromě zaměstnanců, vozidel, smluv a nemovitostí.

Co je potřeba pro nacenění?

- › Průměrný obrat za poslední 3 roky (nebo méně, pokud podnikání běží kratší dobu).
- › Počet zaměstnanců.
- › U nových podnikatelů plánovaný roční obrat.

Už tento základní pilíř automaticky obsahuje:

- › Krytí jednoho smluvního sporu se spornou částkou do 100 000 Kč.
- › Právní obhajoba ve správním, přestupkovém, trestním řízení – třeba při problémech s hygienou nebo úřady.

Typické situace:

- › Pokuta od hygieny nebo živnostenského úřadu.
- › Spor s finančním úřadem o výklad nákladů.
- › Zranění zákazníka v areálu – trestní řízení.
- › Pojišťovna odmítla vyplatit škodu z přerušení provozu.
- › Obvinění z porušení GDPR.
- › Někdo zneužil logo firmy.

2. pilíř: Pojištění pracovněprávních sporů

Zaměstnanci jsou super, dokud nejsou problém. Tenhle pilíř chrání firmu ve chvílích, kdy jde do tuhého – výpovědi, inspekce, úrazy.

Co je kryté?

- › Veškeré spory se zaměstnanci, pokud je pilíř sjednaný.
- › Není nutné mít současně sjednané Pojištění smluvních sporů.
- › Nacenění podle počtu zaměstnanců.

Typické situace:

- › Spor o ukončení pracovního poměru.
- › Výtky problémovému zaměstnanci.
- › Nárok na odškodnění od zaměstnance.
- › Porušení konkurenční doložky.
- › Obvinění z usmrcení z nedbalosti (pracovní úraz).
- › Inspekce práce nebo spor se zdravotní pojišťovnou.

3. pilíř: Pojištění komerčních prostor

Má klient provozovnu, kancelář, sklad? Tento pilíř chrání právní vztahy spojené s nemovitostmi využívanými k podnikání.

Co je potřeba pro nacenění?

- › Zastavěná plocha stavby × počet podlaží.
- › Podlahová plocha jednotky (nebytového prostoru).
- › Výměra pozemku.

Typické situace:

- › Navýšení nájemného ze strany majitele.
- › Zatékání do prostor – reklamace na stavební firmu.
- › Nefunkční klimatizace.
- › Blokování rekonstrukce nebo užívání příjezdové cesty.

Důležité:

Pokud není sjednán pilíř Pojištění komerčních prostor, tak se pojištění nevztahuje na žádné spory spojené s nemovitostmi, které firma využívá k podnikání.

Na druhou stranu – smluvní spory týkající se těchto prostor jsou kryté automaticky v rámci tohoto pilíře, není k nim potřeba zvlášť sjednávat Pojištění smluvních sporů.

4. pilíř: Pojištění smluvních sporů

Ideální pro firmy, které pravidelně uzavírají smlouvy – s dodavateli, odběrateli, klienty. Pilíř si může klient přesně nastavit podle potřeb.

Při sjednání volíte:

- › Kolik sporů má být ročně kryto.
- › Do jaké výše sporné částky (např. 200 000 Kč, 500 000 Kč, 1 mil. Kč).

Typické situace:

- › Nezaplacená faktura.
- › Spor o kvalitu či včasnost dodávky.
- › Neuznaná reklamace.
- › Zrušení smlouvy ze strany dodavatele.
- › Nedodržení smlouvy o přepravě.
- › Problém s provizí či odměnou.

Důležité:

V rámci tohoto pilíře nejsou kryty smluvní spory týkající se komerčních prostor a spory spojené s řízením dopravních prostředků, k jejichž řízení je potřeba speciální oprávnění. Ty kryjí pilíře 3 a 5.

5. pilíř: Právní ochrana řidičů

Pokud má klient ve firmě řidiče, je tohle naprostý základ. Vztahuje se na všechny, kdo řídí vůz, motorku, loď nebo i letadlo – pokud je potřeba řidičské (nebo jiné) oprávnění.

2 varianty pojištění:

- › Okamžitá aktualizace: do smlouvy se uvádí jména řidičů, která je nutné udržovat aktuální a v případě změny smlouvu vždy upravit.
- › Roční aktualizace: uvede se jen celkový počet řidičů, aktualizuje se jednou ročně. Výhodnější varianta založená na důvěře (sleva cca 10 %).

Lexia si může kdykoli vyžádat čestné prohlášení o počtu řidičů. Když zjistí nepravdivé údaje, může smlouvu vypovědět.

Typické situace:

- › Dopravní nehoda s obviněním z ublížení na zdraví.
- › Přestupkové řízení (jízda na červenou, nehoda).
- › Neoprávněné obvinění z ujetí.
- › Spor s pojišťovnou o plnění z úrazového pojištění.

Důležité:

Pokud není sjednána Právní ochrana řidičů, nejsou v rámci ostatních pilířů pojištění kryty spory a situace spojené s řízením dopravních prostředků, k jejichž řízení je potřeba speciální oprávnění. Výjimku tvoří pilíř Právní ochrana vozidel – ten řidiče kryje automaticky.

6. pilíř: Právní ochrana vozidel

Tento pilíř chrání řidiče a konkrétní vozidla, která firma vlastní nebo užívá. Vztahuje se i na spory s pojišťovnami, autoservisy nebo leasingovkami.

Opět 2 varianty sjednání:

- › Okamžitá aktualizace: výčet konkrétních SPZ ve smlouvě.
- › Roční aktualizace: jen počet vozidel daného typu, aktualizace jednou ročně. Sleva cca 9 %.

Pojištění se vztahuje na:

- › Řidiče.
- › Převážené osoby (např. zaměstnance nebo zákazníky).
- › Kategorie vozidel: osobní, nákladní (do i nad 3,5 t), autobusy, motorky, traktory, přípojná vozidla, pracovní stroje.
- › Případně i malé lodě a letadla – individuálně.

Typické situace:

- › Pojišťovna odmítla plnit z havarijního pojištění.
- › Pojišťovna nevyplatila náhradu škody z povinného ručení.
- › Spor se servisem o špatně provedenou opravu.
- › Leasingová společnost neuznala ukončení smlouvy.

Důležité:

Pro krytí smluvních sporů týkajících se pojištěných vozidel není zapotřebí, aby byl sjednán současně pilíř Pojištění smluvních sporů.



POJIŠTĚNÍ PRÁVNÍ OCHRANY PRO PODNIKATELE A FIRMY

			POJIŠTĚNÉ PILÍŘE					
Pojistitelné právní oblasti	Limit pojistného plnění na 1 pojistnou událost	Územní rozsah krytí	Základní právní ochrana	Pojištění pracovněprávní sporů	Pojištění komerčních prostor	Pojištění smluvních sporů	Právní ochrana vozidel	Právní ochrana řidičů
Obhajoba v trestním, správním, přestupkovém a jiném obdobném řízení	5 000 000 Kč	Evropa	●	●	●		●	●
Vymáhání náhrady újmy	5 000 000 Kč	Evropa	●	●	●	●	●	●
Obrana proti vymáhání náhrady újmy	5 000 000 Kč	ČR	●	●	●	●	●	●
Smluvní spory v rámci podnikání	5 000 000 Kč	ČR			●	●	●	●
Spory s pojišťovnami	5 000 000 Kč	ČR	●	●	●		●	●
Spory s odpovědnostními pojišťovnami	5 000 000 Kč	Evropa	●	●	●		●	●
Spory s ostatními finančními institucemi	250 000 Kč	ČR	●	●	●		●	
Spory se zaměstnanci	5 000 000 Kč	ČR		●				
Spory s pronajímateli	250 000 Kč	ČR			●			
Spory s nájemníky	250 000 Kč	ČR			●			
Sousedské spory	5 000 000 Kč	ČR			●			
Ochrana vlastnického práva	5 000 000 Kč	ČR	●		●		●	
Spory v oblasti veřejného zdravotního pojištění	250 000 Kč	ČR	●	●				
Spory v oblasti nemocenského, důchodového pojištění a státní politiky zaměstnanosti	250 000 Kč	ČR	●	●				
Spory v souvislosti s daňovou kontrolou	250 000 Kč	ČR	●	●	●		●	
Spory v oblasti práva na ochranu osobnosti	250 000 Kč	ČR	●	●				
Spory v oblasti ochrany osobních údajů a internetové bezpečnosti	250 000 Kč	ČR	●	●				
Právní pomoc v insolvenčním řízení	250 000 Kč	ČR	●		●		●	
Právní pomoc ve správním řízení	250 000 Kč	ČR	●	●	●		●	●
Právní pomoc při daňové a finanční kontrole	250 000 Kč	ČR	●	●	●		●	●
Kontrola smluv	25 000 Kč	ČR		●	●	●	●	
All risk garance – Právní poradenství	10 000 Kč	ČR	●	●	●	●	●	●
All risk garance – Právní zastoupení a ostatní formy pojistného plnění	50 000 Kč	ČR	●					

Kapitola 5

TO NEJDŮLEŽITĚJŠÍ Z POJISTNÝCH PODMÍNEK, CO MUSÍ ZNÁT KAŽDÝ PORADCE

Čtení pojistných podmínek sice není jako pustit si oblíbený film se sklenkou vína, ale věřte, že pro každého poradce jsou to zlaté základy. Kdo je zná, má při jednání s klienty v ruce silné karty a žádná otázka ho nezaskočí.

Níže najdete výběr toho nejpodstatnějšího.

K čemu pojištění právní ochrany slouží, jaká je jeho podstata a čím se řídí?

Pojištění právní ochrany slouží k tomu, abychom klientovi zajistili **přístup ke spravedlnosti**, aby měl **dostatek prostředků na hájení svých práv** nebo **ušetřil ušetřili čas, nervy a peníze** při řešení právních problémů.

Na jaké situace a právní oblasti se pojištění vztahuje?

Co znamená limit pojistného plnění?

1. Pojistnou ochranu poskytujeme v **pojištěných pilířích** a **pojištěných právních oblastech** do stanoveného **limitu pojistného plnění** a za podmínek, které uvádíme v pojistných podmínkách a v pojistné smlouvě.
2. **Pojištěnými pilíři** rozumíme okruh vzájemně souvisejících záležitostí a činností, na které se pojištění vztahuje (např. zaměstnání, bydlení, řízení atp.). Pojištěné pilíře jsou vždy uvedeny v pojistné smlouvě.
3. **Pojistitelnými právními oblastmi** rozumíme okruh právních záležitostí, ve kterých poskytujeme pojistnou ochranu (pojistná nebezpečí). Výčet pojištěných právních oblastí pro konkrétní sjednané pojištění je vždy uveden přímo v pojistné smlouvě. **Pojištěné právní oblasti se vztahují vždy ke konkrétnímu pojištěnému pilíři a k pojištění uvedených v pojistné smlouvě.**
4. **Limitem pojistného plnění** nebo také **pojistnou částkou** rozumíme horní hranici pojistného plnění. Uplatňujeme limit pojistného plnění na jednu pojistnou událost a limit pojistného plnění na všechny pojistné události v průběhu jedné pojistné doby. Pojistné limity jsou uvedeny v pojistné smlouvě.

Co je pojistnou událostí?

Nejprve si řekneme, co je škodní událost. To je situace, kdy si pojištěná osoba myslí, že potřebuje naši pomoc. Pokud má v dané oblasti sjednané pojištění a je v souladu s pojistnými podmínkami, jde o pojistnou událost a o klienta se postaráme.

Okamžikem vzniku pojistné události je okamžik, ve kterém se pojištěná osoba poprvé dozvěděla nebo mohla dozvědět o porušení právní povinnosti nebo prokazatelně očekávané změně právních poměrů, není-li pro některou z pojištěných právních oblastí uvedeno jinak.

Co je čekací doba a kdy se uplatňuje?

Čekací doba je časové období mezi počátkem pojištění a vznikem pojistné události, během kterého poskytujeme pojistné plnění ve formě právní rady. V jiných formách pojistné plnění v průběhu čekací doby neposkytujeme.

Čekací doba trvá 30 dnů od počátku pojištění, není-li pro některou z pojištěných právních oblastí uvedeno jinak. Je to běžná záležitost.

Prostě není možné neúspěšně reklamovat nefunkční telefon, následně si koupit pojištění právní ochrany a chtít, abychom hradili náklady na tento spor. Samozřejmě, když si klient uzavře pojištění právní ochrany, za měsíc se mu pokazí telefon, jde ho reklamovat a prodejce ho odmítne, tak se o celou záležitost rádi postaráme.

Čekací doba se neuplatňuje na spory ze smluv uzavřených po počátku pojištění.

Pokud si klient uzavře pojištění právní ochrany, za týden pronajme svůj byt a vzápětí má spor s nájemníkem, tak se o celou záležitost ihned postaráme.

Čekací doba se neuplatňuje

(tj. nárok na krytí je hned, jde o situace, které se nedají příliš ovlivnit)

- › při obhajobě v trestním a správním řízení
- › při vymáhání náhrady újmy
- › při obraně proti vymáhání náhrady újmy
- › při ochraně vlastnického práva
- › ve sporech v oblasti dědického práva (okamžikem vzniku pojistné události je smrt zůstavitele)
- › ve sporech v oblasti práva na ochranu osobnosti
- › ve sporech v oblasti ochrany osobních údajů a internetové bezpečnosti
- › při právní pomoci ve správním řízení
- › při právní pomoci při kontrole

Čekací doba se v průběhu pojištění u jedné pojistné smlouvy uplatňuje pouze jednou.

Jaké pojistné plnění z pojištění poskytujeme a v jaké formě?

V případě pojistné události poskytujeme pojistné plnění do limitu a ve formě, které jsou uvedeny v pojistné smlouvě (v rámci jedné pojistné události a jednoho limitu pojistného plnění se sčítají).

Pojistné plnění poskytujeme v těchto formách:

- a) právní porada a úhrada nákladů souvisejících s poskytnutím právní porady
- b) zajištění právního zastoupení a úhrada vzniklých nákladů,
- c) úhrada dalších nákladů, konkrétně
 - I. úhrada soudních poplatků
 - II. úhrada nákladů na získání a provedení potřebných důkazů (např. znalečné)
 - III. úhrada nákladů protistrany a státu, které je klient povinen uhradit v souvislosti s pojistnou událostí na základě pravomocného rozhodnutí
 - IV. úhrada nákladů na cesty k soudnímu řízení, je-li účast klienta u soudního řízení nařízena soudem
 - V. úhrada nákladů na asistenci zapsaného mediátora
 - VI. úhrada dalších nákladů, jejichž vynaložení je nezbytné k efektivnímu řešení pojistné události a jejich vynaložení předem odsouhlasíme (např. překlady a tlumočení)

Právní poradou rozumíme jednorázovou konzultaci ohledně možností řešení pojistné události nebo obecnou informaci o obsahu právních předpisů vztahujících se k řešení pojistné události.

V zahraničí hradíme náklady na právní pomoc poskytnutou právním zástupcem (zpravidla advokátem) a další náklady.

Co není pojistnou událostí? Kdy vám pojistné plnění neposkytneme?

Pojistné plnění vám neposkytneme (výluky z pojištění)

Jsme férový partner, máme nejlepší produkty na trhu, s nejlepším krytím, ale i my máme svá pravidla.

Naše právní ochrana se nevztahuje na:

- a) v záležitostech souvisejících s válečnými událostmi, vzpourami, povstáními nebo jinými hromadnými či násilnými nepokoji, stávkami a teroristickými akty
- b) v záležitostech souvisejících s loteriemi, hrami, sázkami a hazardem
- c) v záležitostech souvisejících s poskytováním sexuálních a erotických služeb
- d) v záležitostech souvisejících s řízením dopravního prostředku bez příslušného oprávnění nebo platné technické kontroly
- e) v záležitostech souvisejících s řízením dopravního prostředku pod vlivem alkoholu, omamných nebo psychotropních látek; výluka se neuplatní v případě vymáhání nároků na náhradu újmy
- f) ve sporech mezi pojištěnými a námi, týkajících se pojištění právní ochrany
- g) mezi pojištěnými stejnou pojistnou smlouvou; neuplatní se v případě ochrany práv pojistníka v sporu s jiným pojištěným
- h) ohledně nároků, které byly na pojištěného převedeny nebo které pojištěný uplatňuje jménem jiné osoby

- i) sepisování a podávání stížností, podnětů a trestních oznámení, oznámení o přestupcích a jiných správních deliktech
- j) v záležitostech týkajících se insolvence pojištěného
- k) v záležitostech týkajících se celního řízení

Vyhlídky na úspěch

Dojdeme-li po prošetření skutkového stavu a zohlednění právní a důkazní situace k závěru, že vyhlídky na úspěch nejsou dostatečné, tzn. že prohra je pravděpodobnější než výhra, jsme oprávněni odmítnout poskytnutí pojistného plnění ve formě úhrady nákladů protistrany a státu.

Dojdeme-li po prošetření skutkového stavu a zohlednění právní a důkazní situace k závěru, že neexistují žádné vyhlídky na úspěch, jsme oprávněni zcela odmítnout poskytnutí pojistného plnění.

Hodnocení vyhlídek se neprovádí:

- a) v případě právního poradenství
- b) v případě obhajoby v trestním, přestupkovém, disciplinárním, kárném a jiném obdobném řízení, vyjma situací, kdy je po prošetření skutkového stavu a zohlednění právní a důkazní situace zcela zřejmé, že ke skutku došlo, a zároveň je zcela zřejmá konkrétní forma a výše uložené sankce za jeho spáchání

Jaký je postup využití pojištění právní ochrany?

1. Oznámení škodní události
 2. Šetření škodní události
 3. Vyřizování pojistné události
- a) Klienta průběžně informujeme a vzájemně komunikujeme.
 - b) Když je potřeba, klient nám/advokátovi dá plnou moc.
 - c) Můžeme s protistranou uzavřít dohodu o narovnání.
 - d) V odůvodněných případech jsme oprávněni nabídnout vyřešení pojistné události uzavřením dohody o poskytnutí kulance. To znamená, že namísto dalšího vyřizování pojistné události a poskytnutí pojistného plnění vyplatíme klientovi peněžní částku. (Příklad: klient reklamuje boty za 2 000 Kč, chce spravedlnost a je ochoten podat žalobu. Můžeme klientovi vyplatit i celou částku a ve sporu nepokračovat.)

Kdy pojištění vzniká, jak dlouho trvá a kdy zaniká?

- › Vznik a počátek pojištění jsou uvedeny v pojistné smlouvě a vzniká zaplacení pojistného.
- › Pojištění se sjednává na dobu určitou, která je vymezená pojistnou dobou uvedenou v pojistné smlouvě.
- › Když se klient rozhodne, že už nechce být pojištěn, dojde s námi k dohodě. Pojištění zanikne k poslednímu dni, ke kterému má uhrazeno pojistné, pokud se nedohodneme jinak.

Za jakých podmínek můžeme upravit výši pojistného?

V odůvodněných případech můžeme cenu zvýšit, ale vždy dáme klientovi vědět nejméně 2 měsíce předem, když s tím nebude souhlasit, může být pojistka ukončena.

Kapitola 6

KDE NAJÍT TY SPRÁVNÉ KLIENTY?



1. LEADY

Jedním ze silných zdrojů kontaktů jsou leady. Jde o podnikatele a firmy, kteří ocení kvalitní pojištění právní ochrany. Někteří už o právní ochraně něco vědí, nebo mají dokonce pojištění sjednané u konkurence.

Vaším úkolem je jednoduchý postup:

1. Ozvat se.
2. Domluvit si schůzku.
3. Pochopit podnikání dané firmy.
4. Navrhnout řešení šité na míru.

2. VAŠE OKOLÍ

Znáte podnikatele, řemeslníky, majitele firem nebo klienty z minulosti? Ozvěte se jim. Nemusí to být prodejní hovor – spíš pozvání ke smysluplnému rozhovoru.

3. DOPORUČENÍ

Závěrem každé schůzky se zeptejte:

„Znáte někoho, kdo řešil podobné situace jako vy?“

Spokojení klienti doporučují rádi – a často i sami přivedou další podnikatele, dodavatele nebo partnery.

4. DATABÁZE FIREM

Používejte dostupné databáze podnikatelů a firem, kde můžete získat cenné kontakty a informace.

Můžete se tak skvěle připravit ještě před schůzkou.

5. SÍŤ PROFESIONÁLŮ

Spolupráce s dalšími odborníky funguje skvěle. Přemýšlejte s námi. Kdo má přístup k podnikatelům, ale sám jim právní ochranu nenabízí?

- › Realitní makléři – jejich firemní klienti kupují nebo pronajímají komerční prostory.
- › Hypoteční a finanční poradci – znají podnikatele, kteří právě něco řeší.
- › Pojišťovací zprostředkovatelé – často nemají právní ochranu, ale mají důvěru klienta.
- › Účetní, daňoví poradci – bývají první, komu si podnikatel postěžuje.
- › Stavební firmy, architekti – vídají spory přímo na stavbě.

A vy můžete na oplátku doporučit jejich služby.

6. ONLINE SVĚT

Podnikatelé hledají rady online. Bud'te vidět.

Sdílejte:

- › příběhy z praxe
- › krátké příklady situací, které řešíte
- › články a šablony od Lexie

Témata, která fungují:

„Jak se bránit, když zákazník nezaplatí?“

„Co dělat, když hrozí pokuta od úřadu?“

„Kdo vám pomůže, když na vás zaměstnanec podá žalobu?“

Kapitola 7

JAK SI DOMLUVIT SCHŮZKU PO TELEFONU?

První kontakt s firmou je nadmíru důležitý. Pokud budete postupovat profesionálně, efektivně a uděláte co nejlepší první dojem, vaše šance na uzavření obchodu jsou raketové.

V první řadě potřebujete vědět, na koho se obrátit, jak se představit a jak neztratit nit, když vám na druhém konci linky začne oponovat recepční nebo asistentka.



Kdo je ve firmě ten pravý?

V malých firmách bývá nejčastěji hlavním kontaktem přímo majitel nebo jednatel. U těch větších to může být někdo jiný – například ředitel provozu, vedoucí kanceláře, interní právník nebo office manažer.

Kde kontakt najít?

Než zvednete telefon, projděte si několik základních zdrojů informací. Díky tomu budete působit připraveně – a zvýšíte šanci, že vás někde opravdu přepojí.

1. Firemní web

Koukněte do sekcí jako „O nás“, „Kontakty“ nebo „Náš tým“. Malé firmy často uvádějí přímý e-mail nebo telefon jednatele.

2. Obchodní rejstřík (justice.cz)

Stačí znát název firmy – a hned víte, kdo je statutár. Tím získáte jméno, kterým můžete přímo oslovit recepci nebo asistenta. Profesionální dojem zaručen.

3. LinkedIn

Zadejte název firmy a klíčová slova jako „majitel“, „jednatel“, „CEO“ nebo „ředitel“. Často najdete nejen jména, ale i jejich aktivitu a kontakty.

Telefonát do firmy

Pokud voláte na obecné číslo, buďte struční, věcní a jistí v kramflecích. Chtějte mluvit s člověkem, který rozhoduje.

Například:

„Dobrý den, tady [vaše jméno] z Lexie. Spolupracujeme s firmami ve vašem oboru na řešení právních rizik. Potřebuji krátce mluvit s jednatelem nebo osobou, která má na starosti právní nebo provozní záležitosti. Můžete mě prosím spojit?“



Tip z praxe:

1. Neříkejte: „Kdo to u vás řeší?“ - zní to neurčitě.

Raději:

„Mohu mluvit s jednatelem nebo panem XY?“

„Spojíte mě prosím s osobou, která má na starosti právní záležitosti.“

2. Máte doporučení? Využijte ho.

„Mluvil jsem s panem Novákem z vaší partnerské firmy, doporučil mi kontaktovat vás.“

3. Buďte slušní, ale ne ustrašení.

Firmy poznají, jestli volá někdo z call centra, nebo člověk, který ví, proč volá.

Co když chtěl nejdrív e-mail?

Občas vás na druhé straně telefonu požádají, ať pošlete informace e-mailem.

V pořádku – napište stručně a profesionálně.

Příklad:

Předmět: Právní ochrana pro vaše podnikání

Text:

Dobrý den, pane/paní

pomáhám podnikatelům a firmám efektivně řešit různé právní situace jako neuhrazené faktury, spory s dodavateli nebo poškození majetku apod.

Rád bych Vám během krátkého setkání ukázal, jak se dá těmto rizikům čelit s minimálními náklady.

Navrhuji středu nebo čtvrtek tento týden. Který z těchto dnů by vám víc vyhovoval?

Děkuji za Vaši odpověď a přeji klidný den,

[Vaše jméno, pozice, kontakt]

TIP: Po dvou až třech dnech se znovu ozvěte a připomeňte telefonát i e-mail.

STRUKTURA TELEFONÁTU – 5 KROKŮ, KTERÉ FUNGUJÍ

Domluvit si po telefonu schůzku s neznámou firmou je dovednost, kterou je třeba pilovat a vyžaduje vytrvalost.

Telefonování je superschopnost, při které je nejdůležitější:

- › Mít jasný plán a cíl telefonátu.
- › Být sebevědomý, stručný a srozumitelný.
- › Vyhnout se zdlouhavým monologům a komunikovat jen to, co opravdu funguje.

1. OSLOVENÍ A PŘEDSTAVENÍ

„Dobrý den, tady [jméno] z Lexie. Pracuji s firmami a podnikateli, kterým pomáháme právně řešit situace jako např. spory s dodavateli, neuhrazené faktury nebo poškození provozoven.“

 Klidně si připravte několik verzí a najděte styl, který vám sedí. Cílem je, aby si druhá strana řekla: „Aha, tohle zní zajímavě – tomu dám šanci.“

2. PROČ VOLÁTE?

„Ozývám se vám, protože jsme narazili na vaši firmu přes náš web / obchodní rejstřík / známého / jste uvedeni jako stavební dodavatel... Specializuji se na právní ochranu firem právě ve vašem oboru.“

 Vždycky uveďte důvod hovoru – i kdyby to bylo jen: „Vím, že podnikáte – a právě podnikatelé často čelí právním rizikům, která se dají řešit chytře a s předstihem.“

3. CO Z TOHO KLIENT MÁ?

„Navrhuji krátké setkání, kde vám ukážu, jak může právní ochrana pomoci podnikatelům jako jste vy. Nejčastěji řešíme situace jako neplacené faktury, problémy s nájmem nebo

spory se zaměstnanci. Nejde o prodej po telefonu – jen o konkrétní řešení pro konkrétní případy.“

 Můžete doplnit otázkou: „Preferujete osobní schůzku u vás, nebo spíš online konzultaci?“

4. NÁVRH KONKRÉTNÍHO TERMÍNU

„Navrhuji středu nebo čtvrtek tento týden. Který den by vám seděl víc?“

 Buďte konkrétní, ale zároveň flexibilní: „Vím, že je váš čas drahý – navrhuji krátké a efektivní jednání.“

5. POTVRZENÍ A PODĚKOVÁNÍ

„Perfektní, děkuji. Schůzka tedy tento čtvrtek ve 14:00 u vás / online. Pošlu vám potvrzení e-mailem nebo zprávou. Kdybyste cokoli potřeboval/a, jsem Vám k dispozici.“

 Schůzku vždy potvrďte. A připomeňte ji den předem – podnikatelé mají plný kalendář.

Tipy pro úspěšný telefonát

- › Mluvte věcně, sebevědomě a s respektem – firma nehledá obchodníka, ale partnera.
- › Nezahlcujte – soustřeďte se jen na to, co je důležité pro domluvu.
- › Ptejte se. Otevřené otázky aktivují zapojení klienta.
„Řešili jste někdy právní problém?“
„Měli jste potíže s pojišťovnou, dodavatelem nebo zaměstnancem?“
„Co děláte, když vám někdo nezaplatí fakturu?“

Tyto otázky otevírají dveře ke schůzce mnohem spolehlivěji než monolog o produktu.

Na co si dát pozor?

- › Mluvíte příliš dlouho – ztrácíte pozornost klienta.
- › Snažíte se vysvětlit celý produkt - to patří až na schůzku.
- › Nepokládáte otázky – klient se aktivně nezapojuje.
- › Nenavrhnete termín - „ozvěte se“ zní jako rozloučení, ne pozvánka.
- › Jste nejistí – klient má pocit, že vám to nefunguje.

MINI TRÉNINK

Úkol 1:

Napište si 3 různé úvodní věty podle typu kontaktu:

- › lead z webu
- › doporučení od známého
- › kontakt z veřejné databáze

Úkol 2:

Nahrajte si zkušební hovor s kolegou. Zaměřte se na tyto body:

- › Zněl/a jsem profesionálně?
- › Měl/a jsem jasný cíl?
- › Působil/a jsem důvěryhodně?

Zvládnout telefonát není o talentu – je to o přípravě a tréninku.

A hlavně o tom, nevzdávat se po prvním „ne“. Každé zavolání je krok blíž ke klientovi, který vás opravdu potřebuje.



Kapitola 8

SCHŮZKA S KLIENTEM

Domluvená schůzka je skvělá příležitost ukázat, že víme, co děláme – a že máme co nabídnout.

1. PŘÍPRAVA JE KLÍČ

Pečlivá příprava na schůzku je jako mapa na cestu – zvyšuje šanci, že dorazíte do cíle. Když víte, s kým mluvíte, působíte profesionálně, mluvíte k věci a máte šanci zaujmout konkrétním příkladem.

Co si zjistit předem:

- › Web společnosti, sociální sítě, LinkedIn profil zástupce firmy.
- › Záznamy z obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku nebo ARES.
- › Katastr nemovitostí (např. zázemí firmy, kanceláře, pozemky).
- › Novinky z oboru, mediální zmínky, reference.
- › Klient v databázi Merk? Mrkněte.

Zaměřte se na:

- › Předmět podnikání, typ klientely, velikost a strukturu firmy.
- › Jak funguje provoz – sklady, kanceláře, auta, zaměstnanci.
- › Je firma ve fázi růstu, stagnace, nebo třeba expanze?

Co si připravit s sebou:

- › Notebook nebo tablet s prezentací, přístupem do LIS, výpočtem pojistky.
- › Přizpůsobenou kalkulaci (když je známý obrat, typ podnikání apod.).
- › Příběhy z praxe – nejlépe ze stejného oboru.



2. PRVNÍ DOJEM A NAVÁZÁNÍ VZTAHU

Je důležité, abyste hned od začátku působili přirozeně a jistě. Pokud klient schůzku přijal, znamená to, že už má zájem – využijte toho.

Jak začít:

Odkazujte se na telefonát nebo doporučení:

„Jak jsme spolu mluvili, chci vám ukázat, jak se dají v podnikání chytře řešit právní rizika.“

Krátce popište, co vlastně děláte:

„V Lexii se specializujeme na řešení právních problémů firem – od neplacených faktur až po spory se zaměstnanci nebo s úřady.“

Cíl této fáze:

Navázat kontakt a vyvolat důvěru. Nejde o tlačení k podpisu, ale o nabídku spolupráce, která dává smysl.

3. POZNEJTE POTŘEBY KLIENTA

Tohle je nejdůležitější část. Ptejte se, naslouchejte, pište si poznámky.

Tipy na otázky:

„Řešili jste v poslední době nějaký právní problém? Třeba s dodavatelem, zákazníkem nebo úřadem?“

„Co děláte, když vám někdo nezaplatí fakturu?“

„Máte svého právníka, nebo to řešíte, až když je průšvih?“

„Jak jste byli spokojeni s pojišťovnou, když došlo ke škodě?“

Zajímejte se o běžný chod firmy – zaměstnance, nájem, techniku, odpovědnost. Hledejte slabé místo, které klienta trápí. Nebo ještě netuší, že ho může trápit.

4. PŘEDSTAVTE ŘEŠENÍ

Pojistku neprodáváte, vysvětlujete pomoc. Popište klientovi, jak Lexia funguje v praxi.

Jak to říct jednoduše:

„Řešíme právní situace, které by vaší firmě mohly přinést zbytečné ztráty – peníze, čas, nebo reputaci.“

„Postaráme se o vaše spory s dodavateli, krácené pojistné plnění, problémy s nájemcem nebo úřady.“

„Jste krytí, ať se děje cokoli. Vy se i nadále můžete soustředit na podnikání.“

Klíčové výhody, které klienta zajímají:

- › Právník a jeho náklady pod kontrolou.
- › Právní pomoc po telefonu nebo e-mailem.
- › Zastoupení ve sporech.
- › Ochrana majetku, provozu, smluv i odpovědnosti.

5. PRÁCE S NÁMITKAMI

Zvládání námitek věnujeme v další části samostatnou kapitolu, ale tady je několik zásad do začátku:

- › Naslouchejte – za každou námitkou je otázka nebo obava.
- › Nepřesvědčujte, ale vysvětľujte – ideálně na příkladech.
- › Mluvte v obrazech a hodnotách, ne v paragrafech.

Příklad:

„Ano, můžete právníka shánět, až když se něco pokazí. Jenže v tu chvíli to stojí víc a je to velký stres – a výsledek nejistý“

Přidejte příběh:

„Klient z Brna 4 měsíce řešil neplacené faktury. S Lexií jsme vše vymohli za 3 týdny – a právní zastoupení mu proplatila pojistka.“

6. ZÁVĚR A DALŠÍ KROK

Na konci schůzky shrňte, co jste společně prošli:

- › Jaké problémy firma už řešila.
- › Jaká rizika jí hrozí.
- › Co nabízí řešení od Lexie.
- › Jak by spolupráce mohla vypadat.

Navrhnete jasný krok:

„Pokud vám to dává smysl, můžeme návrh rovnou podepsat.“

„Pošlu vám všechny podklady e-mailem a ve čtvrtek v 10 si zavoláme. Když Vám bude vše vyhovovat, smlouvu uzavřeme.“



Kapitola 9

NÁMITKY A ARGUMENTY

Námitky nejsou překážkou, ale pozvánkou k rozhovoru. Když se s nimi naučíme pracovat s klidem a pochopením, dokážeme i z váhajícího zájemce udělat spokojeného klienta.

Jak zvládat námitky klienta efektivně a profesionálně?

1. NÁMITKA NENÍ ÚTOK. JE TO ZÁJEM.

Když podnikatel namítá, **přemýšlí**.

Nejhorší není námitka – ale nezájem nebo pasivní souhlas.

2. NASLOUCHEJTE, NEODPORUJTE

Nezačínejte: „*To není pravda.*“

Raději: „*Rozumím, proč to tak vnímáte.*“

Ukažte respekt – ne přezíravost.

3. PODĚKUJTE ZA OTEVŘENOST

„*Díky, že to říkáte na rovinu. To oceňuji.*“

Klient se otevře – a vy s ním můžete pracovat.

4. ZEPTAJTE SE DOPLŇUJÍCÍ OTÁZKOU.

„*Co vás k tomu vede?*“ nebo „*Jaká byla vaše zkušenost?*“

Často odkryjete skutečný důvod námitky (např. špatná zkušenost s pojišťovnou, právníkem, kolegou).

5. POUŽIJTE METODU „ANO A“, NE „ALE“.

„*Chápu – a právě proto...*“

„*Chápu, že nechcete platit zbytečně – a právě proto platíte jen několik set měsíčně, přestože máte za sebou tým právníků.*“

6. BUĎTE KONKRÉTNÍ – NE POUČUJÍCÍ.

Nepoužívejte zákony, ale příběhy, analogie, přirovnání.

Podnikatelé reagují na zkušenosti jiných firem – ne na paragrafy.

7. NEBERTE SI NÁMITKU OSOBNĚ.

Není to o vás. Klient možná jen nechce další „zbytečné pojištění“ – zatím.



8. NEKRITIZUJTE KONKURENCI.

Ukažte výhody Lexie, ale nikdy nehaňte konkurenci. Klienta často doporučil jiný poradce nebo má vazbu jinde. Buďte korektní.

„*Váš poradce zvažoval správný typ služby – nicméně Lexia je specialista, kterého máte přímo po ruce.*“

9. MLUVTE SVÝMI SLOVY A TRÉNUJTE.

Nepřeříkávejte fráze. Upravte si odpovědi a otázky tak, aby vám seděly. Trénujte nahlas – s kolegy, na mobil, v autě.

10. POMÁHEJTE ROZHODOVAT, NEPŘEMLOUVAT

Námitka je často forma pochybnosti. Vaším úkolem je **provést klienta od počáteční nejistoty až ke správnému rozhodnutí**.

NEJČASTĚJŠÍ NÁMITKY A NAŠE NEJLEPŠÍ ODPOVĚDI:

„Nemám právní problémy, nikdy jsem nic neřešil.“

„To je samozřejmě dobře. Právní problémy nejsou otázka 'jestli', ale spíš 'kdy a s kým'. Nejlepší chvíle na pojištění je právě teď – než ho začnete potřebovat.“

„Zatím jsme nic podobného nepotřebovali.“

„To je dobře, mně taky zatím nikdy neshořel dům, a přesto ho mám pojištěný. Právní problémy jsou jako požár – přijdou rychle, nečekaně a bolí.“

„My jsme malá firma, nás se to netýká.“

„Právě malé firmy a OSVČ bývají nejzranitelnější – nemají právní oddělení, čas ani rezervy. My jsme vaše záchranná síť v krizových situacích.“

„To si zvládnou vyřešit sám – vždycky jsem to tak dělal.“

„Každý podnikatel je zvyklý se spolehnout na sebe – ale dnes často rozhoduje právní detail. Nejde o vaši schopnost, ale o to, co vám může někdo jiný právně zkomplikovat.“
"Lexia vám ušetří nervy, čas a peníze."

„My se vždycky s lidmi dohodneme.“

„To je ideální. Ale co když protistrana dohodu odmítne, mlží nebo zneužije vaši slušnosti? Právní ochrana vám pomůže jednat s respektem – ale důrazně.“

„Já už jsem pojištěný dost – mám auta, majetek, odpovědnost...“

„A co když pojišťovna odmítne plnit? Nebo když pojištění vůbec nepokrývá právní spor? Lexia řeší právě ty případy, kdy ostatní pojištění nestačí.“

„Smlouvy máme v pořádku – to stačí.“

„Smlouva je skvělý základ. Ale kdo vás zastoupí, když ji druhá strana poruší, nezplatí nebo napadne její platnost?“

„Je to další zbytečný náklad.“

„Měsíčně vás to stojí méně než běžný firemní software – ale může to zachránit statisíce. A hlavně – váš čas, klid a jméno.“

„Mám právníka v okolí, když něco, zavolám mu.“

„Skvělé. A když se ozvete v pátek večer nebo o víkendu? Když je mimo jeho specializaci? Lexia má tým právníků na dosah 24/7, pomůže vám váš právník i v zahraničí? Uhradí i znalecké posudky a soudní poplatky?“

„Máme vše v pořádku – dodavatele, klienty, zaměstnance.“

„I tak vám může někdo způsobit škodu. Právní ochrana není pro ty, co chybují – ale pro ty, kteří nechtějí být obětí chyb a zlé vůle druhých.“

„Tohle řeší účetní nebo správce kanceláře.“

„Účetní umí daně a mzdy. Ale když vám obec zruší vjezd k provozovně nebo soused poškodí vaši fasádu – potřebujete právníka, ne výkaz zisku a ztráty.“

„To řešíme, až když nastane problém.“

„A právě tehdy to bývá nejdražší a nejstresovější. My řešíme problémy včas – nebo jím rovnou předcházíme.“

„Právníci stejně nic nevyřeší.“

„To platí, pokud je nemáte na své straně včas. My pomáháme klientům denně – při výpovědi nájmu, krácení pojistky, neplacení faktur. A funguje to.“

„Na to máme známé – soused je právník.“

„Známý pomůže – pokud má čas, znalosti, a pokud zrovna nejde o spor, kde by musel vystupovat proti svému klientovi. Lexia vám kryje záda bez dilemat.“

„Mě nikdo nikdy nežaloval.“

„To je skvělé. Ale co když vy budete muset bránit sebe – nebo své podnikání? V právních věcech je nejlepší být připravený, ne překvapený.“

„Máme smlouvu s externí právní kanceláří.“

„To je skvělé – a právě díky Lexii máte možnost tyto služby nechat uhradit z pojištění. Získáváte svobodu volby a zároveň šetříte rozpočet.“

„Nevím, jestli to budu využívat.“

„Já pevně věřím, že nebudete muset“ Ale to neznamená, že to nepotřebujete. Je to jako s bezpečnostními pásy – taky máme často pocit, že jsou zbytečné. Ale když přijde nehoda, mohou nám zachránit život.“

„To není priorita, máme teď jiné věci.“

„Právě proto, že toho máte hodně, dává smysl mít někoho, kdo se vám postará o problémy, které neočekáváte – ale které by vás mohly ochromit.“

„Já nemám žádné zaměstnance – jsem jen já.“

„A o to víc jste zranitelný. Pokud vám někdo nezaplátí, poškodí majetek nebo vás zažaluje – nemáte se na koho obrátit. Lexia je váš právní tým na zavolání.“

„Já se stejně budu radit jen s poradcem, co mě dlouhodobě zná.“

„Naprostý souhlas – my vám rádi připravíme podklady, které mu můžete ukázat. Často právě díky vašemu poradci dojde k tomu nejlepšímu rozhodnutí – jen musí vědět, co nabízíme.“

Kapitola 10

UZAVŘENÍ POJISTKY

Kdy je ten správný čas na podpis? A jak to udělat, aby to bylo přirozené a bez tlaku? Žádný obchod by neměl končit na sílu nebo jen proto, že „už jsme probrali všechno“. K uzavření pojistky má dojít v momentě, kdy klient:

- › Chápe, co mu právní ochrana přinese.
- › Vnímá rizika, kterým čelí bez naší ochrany.
- › Vidí konkrétní přínos pro svoje podnikání.

Jak poznat, že ten okamžik přišel?

- › Klient se ptá na detaily: „A vztahuje se to i na zaměstnance?“ nebo „Kolik je tam spoluúčast?“
- › Sdílí vlastní zkušenost: „Tohle jsme měli s nájemníkem taky.“
- › Přemýšlí nahlas: „Takže když mi někdo nezaplatí, Lexia to vezme za mě?“
- › A přesně v tu chvíli přichází prostor pro další krok – ne pro návrat zpět k teorii.



1. SHRŇTE, CO JSTE SPOLU ŘEŠILI

Pomozte klientovi zrekapitulovat, co všechno jste probrali. Ideálně tak, aby si to sám potvrdil:

„Jo, tohle dává smysl.“

Například:

„Zmiňoval jste problém se subdodavatelem – právě tohle je situace, se kterou Lexia pomůže.“

„Řešili jste s pojišťovnou krácené plnění – i tohle vyřešíme za vás.“

„Nemáte právníka, na kterého byste se mohl kdykoliv obrátit – a přesně toho teď mít budete.“

„A ta zkušenost s nájemcem? To je učebnicový příklad.“

Proč to funguje?

Klient se neupisuje k abstraktnímu produktu, ale k řešení vlastního konkrétního rizika.

2. PŘEJDĚTE PLYNULE K DOMLUVĚ

Bud'te přímí, ale zároveň přirození. Obchodník není prosebník – spíš průvodce, který ví kudy dál.

Zeptejte se třeba:

„Dává vám to takto smysl?“

„Chcete to mít pokryté, než se něco stane?“

„Upřímně – až nastane problém, budete ho mít raději už vyřešený, nebo byste ho chtěl teprve začít řešit?“

A pokud jen přikývne nebo souhlasně zabručí, není třeba čekat na magické „ano“. Místo toho pokračujte:

„Skvělé. Začneme návrhem smlouvy – zapojíme Základní právní ochranu a přidáme i to, co jsme probírali, například provozovnu a zaměstnance. Může to běžet klidně už od zítřka.“

3. BUĎTE ROZHODNÍ – A PŘITOM V POHODĚ

Schopný obchodník nenabízí další přemýšlení, když už jsou všechny odpovědi na stole.

Vyhňte se otázkám typu:

„Tak co říkáte?“

„Chcete si to ještě rozmyslet?“

„Ozvěte se, až si to projdete?“

A místo toho zkuste:

„Pojďme to rovnou uzavřít, ať to máte z krku.“

„Takhle budete mít klid a ochranu hned.“

„Tohle se řeší dopředu – ne až ve chvíli, kdy už hoří.“

4. CO KDYŽ KLIENT JEŠTĚ VÁHÁ?

Přibrzďte, ale nezastavujte se. Klient většinou nemá problém s pojistkou, jen potřebuje získat jistotu.

Můžete říct třeba:

„Je něco, co vám ještě není úplně jasné?“

„Jasně, chápu, že si to chcete promyslet. Ale do té doby jste bez právního krytí – nechcete mít jistotu hned?“

„Navrhuji to takto – pošlu vám přehled e-mailem, zítra si zavoláme a domluvíme se podle toho, co vám bude nejvíce vyhovovat.“

A pokud řeší rozhodování s někým dalším:

„Potřebujete to probrat se společníkem nebo účetní? Klidně vám připravím stručné shrnutí, které můžete poslat dál.“



Kapitola 11

ZÍSKÁNÍ DOPORUČENÍ

Jak si říct o kontakt na další klienty – a necítit se při tom trapně?

Každý úspěšný obchodník ví, že nejlepší kontakt je ten, který přichází od spokojeného klienta. Zvláště u podnikatelů totiž hraje hlavní roli důvěra – a ta se nejlépe šíří mezi známými. Pokud byl klient spokojený, má právě teď v hlavě čerstvý zážitek, kterého můžete využít.

Navíc – když se nezeptáte, pravděpodobně vás sám nikomu nezmíní. Ne proto, že by nechtěl, ale protože ho to prostě nenapadne.



Stock | #249073170

Kdy je ideální chvíle?

- › Hned po uzavření pojistky – klient je pozitivně naladěný a má čerstvý zážitek.
- › Po přátelské schůzce, i když ještě nic nepodepsal.
- › Když jste mu pomohli v praxi – ať už právním stanoviskem nebo řešením konkrétní situace.

Zkrátka: když máte za sebou dobrou práci, je přirozené říct si o doporučení. Nečekejte, že to udělá klient sám od sebe.

Jak si o doporučení říct?

S respektem, s jistotou a v tónu, který odpovídá atmosféře schůzky. Nemusí to být složité:

„Napadne vás někdo z okolí – třeba jiný podnikatel nebo dodavatel – kdo teď řeší něco podobného?“

„Máte kolem sebe firmy, které se potýkají s neplatiči, úřady nebo třeba problémy s nájmem? Mohli bychom jim pomoci, podobně jako vám.“

„Jestli máte společníka nebo kolegu, který o tom ještě neslyšel – rád mu zavolám nebo napíšu.“

Doporučení se často váže na situaci. Když připomenete konkrétní scénář, klient si snáz někoho vybaví.

Ulehčete mu to.

Čím jednodušší cesta, tím větší šance, že kontakt předá.

„Souhlasíte, abych mu poslal pár řádků e-mailem? Klidně zmíním, že jste mě doporučil.“

„Můžu mu zavolat a jen krátce říct, že jste na něj myslel – bývá to pro něj příjemnější než studené oslovení.“

Mějte po ruce krátký e-mail, vizitku nebo QR kód – něco, co klient snadno přepoše.

Co dál?

- › Dostali jste kontakt? Paráda – teď to chce správně navázat.
- › Zapište si jméno, telefon, e-mail – a také vše, co o něm klient zmínil.
- › Spojte se s novým klientem co nejdřív – ideálně ten samý nebo následující den.
- › Vždy uveďte, kdo vás doporučil – posiluje to důvěru a otevírá dveře.

Příklad oslovení:

„Dobrý den, pane/paní jméno, ozývám se na doporučení pana Dvořáka z firmy Elkor. Pomáhali jsme mu s právní ochranou jeho podnikání a říkal, že by to mohlo být zajímavé i pro vás – zmiňoval, že řešíte neplatiče mezi odběrateli.“

Co když se klient ptá na střet zájmů?

Občas padne otázka:

„A co když i ten, koho doporučím, bude mít tu stejnou pojistku – a mezi námi vznikne spor?“

Vysvětlete jednoduše:

Každý klient má vlastního, nezávislého právníka.

Právní pomoc je profesionální a objektivní.

A co je nejdůležitější – i kdyby ho nedoporučil, může se stát, že si druhá strana pojištění zajistí sama. Zájem o právní ochranu je velký.

Co můžete říct závěrem?

„Pokud vám to dává smysl, budu moc rád, když o tom řeknete i kolegovi nebo kamarádovi.

Je spousta lidí, pro které by byla právní pomoc velmi užitečná, jen o ní zatím neví.“

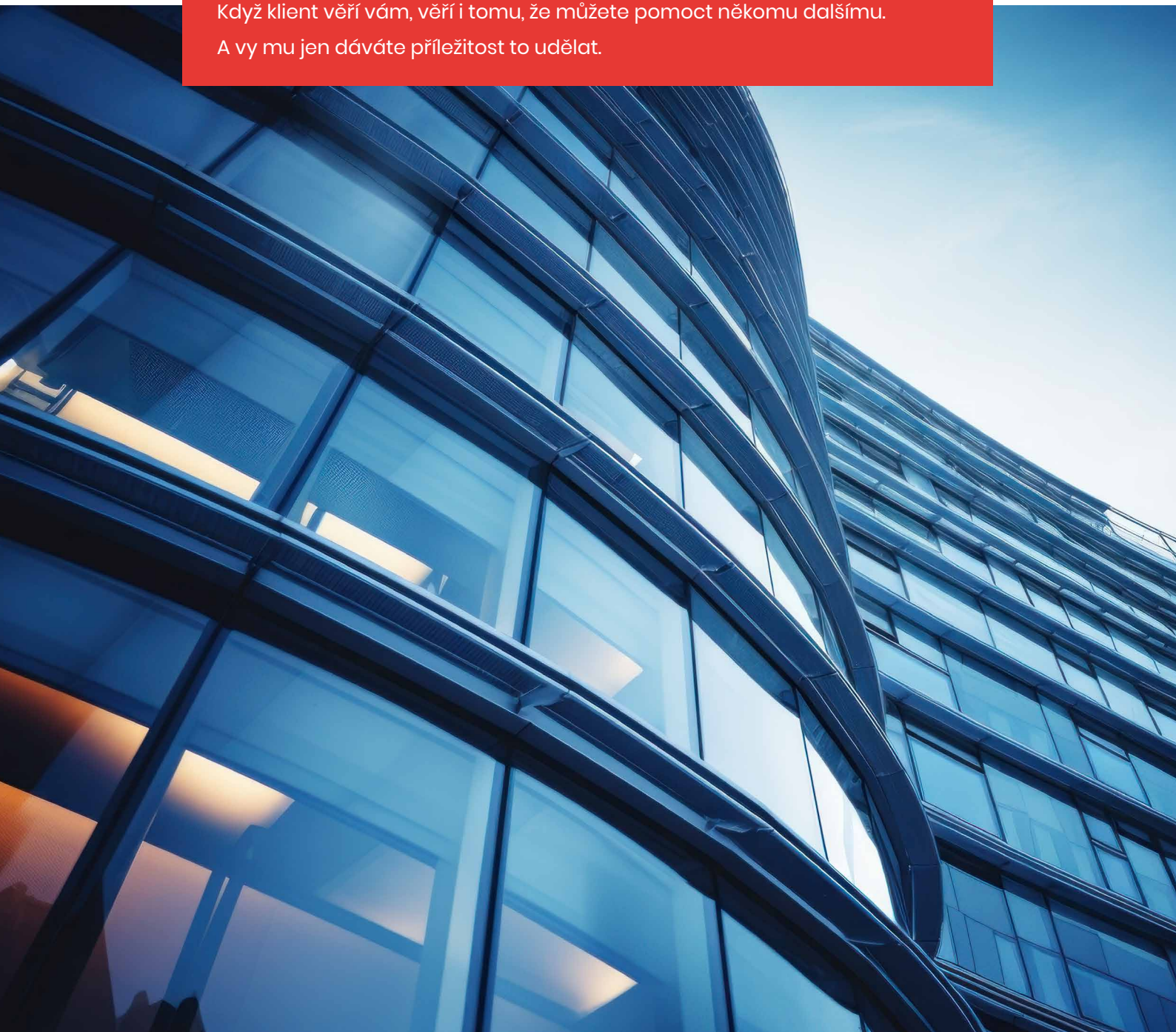
„Znáte někoho, kdo se v podnikání spálil – a přitom tomu šlo předejít? To jsou přesně situace, které umíme řešit.“

Shrnutí:

Doporučení není žádné kouzlo – jen správně položená otázka ve správný čas.

Když klient věří vám, věří i tomu, že můžete pomoci někomu dalšímu.

A vy mu jen dáváte příležitost to udělat.



A jsme v cílové rovině!

Milí poradci,

pevně věříme, že jste v tomto e-booku našli nejen odpovědi, ale taky inspiraci, jak mluvit o právní ochraně s lehkostí, jistotou a hlavně tak, aby druhá strana opravdu pochopila, co všechno v sobě tohle pojištění skrývá.

Už víte, že pojištění právní ochrany je nepostradatelný parťák každého podnikatele – a že díky Lexii se z komplikovaných paragrafů stává srozumitelné a použitelné řešení.

Takže co dál?

Nebojte se být aktivní. Ptejte se, zjišťujte, hledejte souvislosti. Každý klient má příběh – a vy máte nástroj, jak mu v něm pomoci.

Jsme tu pro vás. Kdykoliv budete potřebovat doladit detaily, poradit se s výkladem nebo řešit konkrétní případ – ozvěte se.

Držíme palce a těšíme se na všechny společné příběhy.



Zdeněk Santler & Roman Flek
Zakladatelé LEXIA Legal Protection a.s.