

Co je retence zákazníků

Poslední aktualizace 13 května, 2025

Retence zákazníků označuje schopnost firmy udržet své stávající zákazníky tak, aby se vraceli a opakovaně využívali její produkty nebo služby.

Místo soustředění výhradně na získávání nových klientů se retence zaměřuje na budování dlouhodobého vztahu se zákazníky, kteří už firmu znají.

V praxi to znamená například to, že zákazník znovu nakoupí v e-shopu, obnoví předplatné nebo zůstane aktivním uživatelem aplikace.

Retence má zásadní vliv na stabilitu a růst podnikání – zejména v konkurenčních oborech, kde opakovaný nákup často rozhoduje o ziskovosti.

Proč je retence důležitá

Udržet stávajícího zákazníka je obvykle levnější než získat nového. Navíc zákazníci, kteří mají s firmou pozitivní zkušenosti, bývají loajálnější, častěji doporučují značku dál a přinášejí vyšší celkovou hodnotu.

Mezi hlavní přínosy retence patří:

- vyšší **Customer Lifetime Value (CLV)**
- nižší náklady na akvizici (**CAC**)
- větší důvěra a spokojenost zákazníků
- stabilnější a snáze předvídatelné příjmy

Jak retenci zákazníků zlepšit

Retenční strategie se liší podle typu podnikání, ale základním předpokladem je kvalitní zákaznický zážitek a pravidelná péče. Mezi osvědčené přístupy patří:

- **E-mail marketing** – cílená komunikace, novinky, personalizované nabídky
- **Věrnostní programy** – odměny za opakovaný nákup nebo doporučení
- **Kvalitní zákaznická podpora** – rychlá a srozumitelná reakce na dotazy a problémy
- **Personalizace** – úprava nabídky na základě předchozího chování

- **[Onboarding](#) a edukace** – jasné vysvětlení, jak službu nebo produkt používat naplno

Jak se retence měří

Úspěšnost retence lze měřit několika způsoby v závislosti na odvětví:

- **Míra retence** – kolik zákazníků zůstává aktivních po určité době (např. po 30, 60 nebo 90 dnech)
- **Opakovaný nákup** – kolik zákazníků nakoupí víc než jednou
- **[Churn rate](#)** – míra odchodu zákazníků

V [e-commerce](#) se sleduje například procento zákazníků, kteří nakoupí znovu do 6 měsíců.

U [SaaS](#) služeb je klíčová délka předplatného a jeho pravidelné obnovování.