

Na stojáka o Maternii aneb jak jsme
došli k 14tis objednávkám měsíčně

Vlastimil Vávru
VašeČočky.cz @vavru

Obsah workshopu

- Představení firmy Maternia
- Výběr zaměstnanců
- Konkurence
- Outsourcování
- Logistika
- Expanze do zahraničí
- Práce se zákazníkem

Maternia

- na trhu od února 2008
- aktivní ve 4 státech - ČR, SR, AT, DE
- silné stránky
 - silné postavení na trhu
 - výborné obchodní oddělení, zákaznický servis, IT oddělení
 - síť výdejních míst
 - firemní know-how
 - dostatek vlastních prostředků pro rozvoj
 - výhodné umístění expedice
 - dobře zvládnutá expedice zboží

Výběr zaměstnanců

- potřeba 10 % výborných lidí
- zapomeňte na to, že všichni zaměstnanci budou mít drive jako vy
- procesy - dokážou z průměrných údělat nadprůměrné
- budujte pozitivní obraz firmy - ať se lidi hlásí sami
- stejné hodnoty jako majitelé
- plaťte lidi více než je standard
- jděte jim příkladem
- motivujte je - Baťa
- peníze jsou krátkodobý motivátor
- fluktuace lidí je normální
- nebudte příliš závislí na jednotlivcích
- umožněte dělat lidem co je baví

Analýza konkurence - proč

- marketingové aktivity
- cenová politika
- nové produkty
- vývoj jejich velikosti v čase

Nástroj pro cenotvorbu

Navrhované změny ceny

FarebnéŠošovky.sk (1) ▾

Product	Cena €	Nová cena €	Marže	Důvody	Segment
Biofinity (6 čoček)	29.28	<input type="text" value="29.3"/>		2 nejnižší cena sosovky-shop.sk	Všichni ▾ Ano × Ne × Ne+budík Detaily

Nové produkty konkurence


Nové produkty konkurence

OZNAČIT JAKO ZKONTROLOVANÉ

Produkt	Datum přidání	Cena	Web
ReNu MultiPlus 360 ml s kratšou expiráciou	10. 8. 2012	7,80 €	Kontaktne-šošovky.sk
ReNu MultiPlus 360 ml s kratší expirací	10. 8. 2012	195 Kč	Kup-čočky.cz
AKCE - Ke 2 balením čoček roztok s 35% slevou	10. 8. 2012	0 Kč	kontaktnicockylevne.cz
Air Optix Night&Day Aqua	10. 8. 2012	48,99 €	Linsenplatz.de
AKCE - Ke 2 balením čoček roztok s 35% slevou	10. 8. 2012	0 Kč	kontaktnicockylevne.cz
Ray Ban RB 2132 770 NEW WAYFARER	8. 8. 2012	2 750 Kč	Kup-čočky.cz

Jak zjišťovat velikost konkurence

VašeČočky.cz » [přejít na obchod](#)


 **99%** Zákazníků DOBRĚ PROBUDE OBCHOD celkem [7840 recenzí](#)

OVĚŘENO ZÁKAZNÍKY **G GARANCE**

★ **Hodnocení obchodu** *Jak uživatelé hodnotili daný obchod?*

Celková spokojenost ★★★★★	Dodací lhůta	★★★★★	100 % Zákazníků dorazilo zboží v pořádku
	Přehlednost obchodu	★★★★★	96 % Zákazníků dorazilo zboží do 10 dnů
	Kvalita komunikace	★★★★★	2,5 dne Průměrná doba dodání v dnech
	Kvalita dopravy	★★★★★	

Recenze (7840) Diskuse Informace Pobočky [Rel](#)

 Díky dlouhodobě stabilní spokojenosti velkého počtu ověřených zákazníků, doporučujeme nákup v VašeČočky.cz
Přihlášeným uživatelům Heureka.cz garantujeme vrácení peněz při nákupu v tomto obchodu.

nebo mystery shopping

Co v Maternii outsourcujeme

- výdejní místa
- software - Basecamp, Highrise, Zendesk, Padiact, Optimizely, Telfa, Collabim, Trustedshops
- linkbuilding
- ppc
- grafika
- copywriter

Co v Maternii neoutsourcujeme

- it oddělení
- eshopový systém
- sklad
- expedici
- marketing
- zákaznický servis

Co umí náš eshopový systém

- vše jako běžné eshopové systémy (CMS, produkty, objednávky, zákazníci, export do účetnictví)
- rozesílání newsletterů
- skladová evidence
- automatické objednávání u dodavatelů
- optimalizace skladových zásob
- automatické párování plateb z banky
- práce s dopravci
- správa výdejních míst
- komunikace mezi zákaznickým servisem, expedicí, provozní, účetní
- bonusový systém
- pricing - sledování konkurence, poloautomatická cenotvorba
- modul maržovost

Logistika

- vlastní sklad
- systém na optimalizaci + automatické objednávání - součástí eshopu
- vše automatické - export/import dat s dopravci
- umíme škálovat

Expanze do zahraničí

- VaseSosovky.sk - 2/2009
- IhreLinsen.at - 11/2010
- 321Linsen.de - 12/2011

Práce se zákazníky

- analýza zákazníků u nás v Maternii je to kontinuální proces
- zákaznický servis na týdenní bázi analyzuje:
 - podíl a důvody zrušených objednávek
 - vyplněné dotazníky na Heureka.cz
 - emaily od zákazníků
 - Facebook
 - Telefonáty
- KPIs
 - počet nových zákazníků
 - počet vracejících se zákazníků
 - průměrná výše objednávky

Zákaznická analytika

- ukládáme informace o více jak 50 různých událostech zákazníků
- nyní v databázi 2 mil záznamů
- celkem cca 25 různých emailů pro zákazníka a několik SMS
- Zendesk jako CRM
 - nové objednávky
 - emaily
 - facebook
 - telefonáty (> 12tis)
 - komentáře
 - dotazníky Heureka.cz
 - reklamace



Dotazy?

Vlastimil Vávrů
VašeČočky.cz @vavru