

# Investice, které zvýší obrát prodejny

Marta Nováková  
prezidentka SOCR ČR

Praha, 8.11. 2017



# Kdo je SOCR?


- Druhý největší zaměstnavatelský svaz v ČR  
(více jak 25 let existence)
- Nezávislé a dobrovolné sdružení asociací, aliancí, družstev a firem podnikajících v malo- a ve velkoobchodě, v gastronomických, ubytovacích a dalších službách
- Zastupuje přes 6 000 podnikatelů vytvářejících přibližně 500 000 pracovních míst
- Člen zaměstnavatelské delegace RHSD  
– pravidelná účast na jednáních Tripartity

## STRATEGIČTÍ PARTNEŘI



# **Dnešní téma:**

## **Zákazník, trendy, technologie**

1. Budoucnost kamenných prodejen
  2. Spotřebitel budoucnosti
  3. Klíčové oblasti inovací
  4. Digitální inovace
- 

# Kamenné obchody mají velký význam... ...ale bez investic to nepůjde.

100 000 vs. 40 000

Kamenných obchodů

Internetových obchodů



\*Zdroj: R. Brenčíč, 26 House

# Nové generaci současná podoba nakupování nestačí. Chce něco navíc...

59 %

obchodníků  
tvrdí, že není  
větší výzva  
než rozumět  
přáním  
zákazníků\*.



\*Zdroj: Merchandising 2016 Big Changes, RSR 2015

# Přijde nebo nepřijde? Co rozhoduje?

- Fyzická poloha
  - Sortiment a výběr
  - Akční ceny a slevy
  - Atmosféra a zážitek
  - Orientace a služby
  - Propojení s on-line
- ...ale taky
- Zaujmut, být „jiný“
  - Mít vlastní příběh
  - Personalizovaná nabídka na míru

Poznání zákaznického chování

Nabídka správného sortimentu

Odlišení se od konkurence

Zviditelnění se

# Spotřebitelé budoucnosti vědí, co chtějí, jsou informovaní a mají vysoká očekávání

- Očekávají bezproblémové, a pohodlné nakupování se vším komfortem a službami.
- Kombinují klasický a online obchod.
- V případě potřeby požadují profesionální poradenství a konzultaci.
- Vyznají se v nových technologiích a využívají je.
- Nakupování už nyní je a ještě více bude „hobby“ a zábava



Šéf Tesco již potvrdil, že ve Velké Británii řeší, jak provozovat prodejny bez tradičních pokladen...

Zdroj: <http://www.mirror.co.uk>

# Zákaznická data, nové technologie a konkurence mění podobu maloobchodu

Orientace na  
potřeby zákazníků

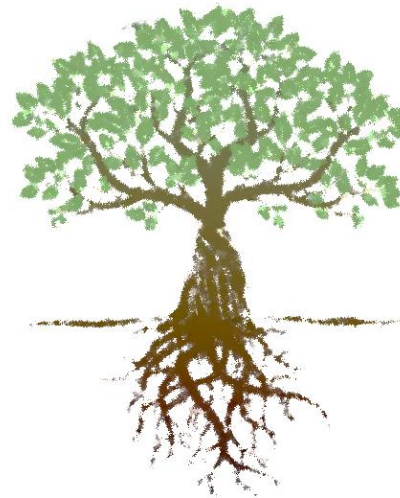
- Díky novým technologiím bude i do budoucna pro zákazníky atraktivní nakupování v kamenných prodejnách.
- Prodejny budoucnosti jsou kombinací centra nákupu, showroomu a divadla.
- Společenská role obchodu

Hlavní směry  
inovací



Zvyšování efektivity  
vnitřních procesů

- Budoucnost je v robotizaci, nových kyberneticko-fyzických systémech, v práci s pokročilou datovou analytikou.
- Gartner předpovídá, že 85 % všech kontaktů se zákazníky bude řešeno umělou inteligencí.





# Nové technologie usnadňují orientaci, výběr zboží a pobaví

- Instore rádio
- Samoobslužní portál
- Digital Signage
- Aroma Marketing
- Smart WiFi
- Mobilní aplikace
- Rozpoznávání tváře
- iBeacons
- Rozšířená realita –  
zkušební zrcadla
- Virtuální promotér



# ...a co bude dál?



# Kdysi sci-fi, dnes realita.



**DĚKUJI  
ZA  
POZORNOST**

