



Obchodník  
roku 2019

---

MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2019

INFORMACE A TIPY  
PRO OBCHODNÍKY

**Tento manuál shrnuje základní informace o sedmnáctém ročníku ocenění Mastercard Obchodník roku a přináší několik tipů pro obchodníky, jak podpořit hlasování veřejnosti a získat vítězství v kategorii Mastercard Obchodník roku 2019 – Cena veřejnosti.**

---

## OBSAH

1. Co je Mastercard Obchodník roku 2019?
2. Co vám může Mastercard Obchodník roku 2019 přinést?
3. Jak proběhne letošní ročník ocenění Mastercard Obchodník roku?
  - kategorie vyhlášené na základě výsledků nezávislého výzkumu veřejného mínění
  - kategorie Mastercard Obchodník roku 2019 – Udržitelný obchodník
  - kategorie Mastercard Obchodník roku 2019 - SOCR ČR NEJLEPŠÍ ZAMĚSTNAVATEL V OBCHODĚ
  - Mastercard Obchodník roku 2019 – Cena veřejnosti
4. Jak můžete sami přispět ke svému vítězství?
5. Kontakt

---

## 1. CO JE MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU

- Mastercard Obchodník roku je prestižní ocenění nejlepších obchodníků v jednotlivých kategoriích maloobchodu. V letošním roce se uskuteční již sedmnáctý ročník této soutěže. Za tuto dobu si Mastercard Obchodník roku vydobyl velkou mediální publicitu i respekt mezi vámi, samotnými obchodníky.
- Mastercard Obchodník roku je určitou mapou maloobchodu, která může sloužit zákazníkům v orientaci na trhu. Zároveň může být cenným nástrojem komunikace samotných obchodníků – úspěch v ocenění je dobrým signálem pro zákazníky, zaměstnance i akcionáře.

---

## 2. CO VÁM MŮŽE MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2019 PŘINÉST?

- **Vyšší zisky** – z ankety pořádané mezi vítěznými obchodníky vyplynulo, že u většiny se projevilo vítězství na růstu tržeb. Zákazníci berou získání ocenění jako značku kvality a prestiže daného obchodníka.
- **Zpětnou vazbu přímo od zákazníků** – zákazníci budou moci jednoduchým způsobem vyjádřit svou spokojenost s vašimi službami. Na základě průběžných výsledků hlasování zároveň uvidíte, které vaše komunikační aktivity fungují nejefektivněji.
- **Více spokojených zákazníků** – na základě zpětné vazby budete moci upravit to, s čím vaši zákazníci nejsou spokojeni.
- **Vyšší mediální publicitu** – s oceněním je spjata vysoká mediální publicita. Vítězové v jednotlivých kategoriích či společnosti, které budou zákazníci dobře hodnotit v hlasování veřejnosti, se budou v médiích objevovat častěji v dobrém světle.
- **Kontakty s dalšími obchodníky či obchodními partnery** – na slavnostním večeru můžete navázat nebo posílit důležité obchodní kontakty.

---

## 3. JAK PROBĚHNE LETOŠNÍ ROČNÍK OCENĚNÍ MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2019?

- Mastercard Obchodník roku 2019 bude zahájen **7. října 2019**, společně se spuštěním hlasování veřejnosti na internetových stránkách. Hlasování bude ukončeno **12. ledna 2020**.
- **Vítězové** všech kategorií budou vyhlášeni v rámci slavnostního galavečera konference Retail Summit **4. února 2020**.

---

## A) KATEGORIE VYHLÁŠENÉ NA ZÁKLADĚ VÝSLEDKŮ NEZÁVISLÉHO VÝZKUMU VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ

- Vítězové oborových kategorií a Absolutní vítěz budou vybráni na základě expertního výzkumu realizovaného nezávislou společností GfK Czech, s.r.o. v listopadu 2019.
- V jeho rámci bude dotázáno tisíc spotřebitelů z celé České republiky a výsledky budou vyhodnoceny na základě předem stanovených kritérií.
- Obchodníci budou oceněni v těchto **9 oborových kategoriích**:
  1. Mastercard Obchodník s potravinami
  2. Mastercard Obchodník s drogerií a parfumerií
  3. Mastercard Obchodník s oděvy
  4. Mastercard Obchodník s obuví
  5. Mastercard Obchodník se sportovními oděvy a potřebami
  6. Mastercard Obchodník s elektrem a elektronikou
  7. Mastercard Obchodník pro dům, zahradu a chovatele
  8. Mastercard Obchodník s nábytkem a bytovými doplňky
  9. Mastercard Čerpačí stanice s prodejnou

---

## MASTERCARD MILLENNIALS OBCHODNÍK ROKU 2019

Účelem kategorie Mastercard Millennials Obchodník roku je vybrat takový řetězec, který je u této věkové kategorie (20–30 let) oblíbený, a zároveň je zde velký rozdíl mezi vnímáním prodejny u mladých respondentů ve srovnání s ostatními.

---

## KATEGORIE MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2019 - UDRŽITELNÝ OBCHODNÍK

- Princip výběru vítěze kategorie **Mastercard Obchodník roku 2019 – Udržitelný obchodník** je tříkolový a je kombinací expertního názoru a volby profesionály z odvětví obchodu.
  - V prvním kole proběhne individuální nominace kandidátů ze strany členů expertního týmu sestaveného z expertů ze Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR, VŠE, výzkumných a poradenských firem, odborných novinářů, organizátora Retail Summitu a z Mastercard. Každý člen expertního týmu může nominovat až 3 kandidáty.
  - Na základě hlasování členů expertního týmu budou vybrány tři nominace s největším počtem hlasů.
  - Kandidáti na 1. až 3. místě budou vyzváni ke krátké prezentaci svého řešení na konferenci Retail Summit 2020 a o vítězi rozhodnou účastníci konference prostřednictvím hlasování.

---

## KATEGORIE NEJLEPŠÍ ZAMĚSTNAVATEL V OBCHODĚ

- Kategorie „Mastercard Obchodník roku 2019 – SOCR ČR **Nejlepší zaměstnavatel v obchodě**“ je vyhlášována Svazem obchodu a cestovního ruchu ČR za podpory společnosti Mastercard. Obchodníci se budou moci do ocenění zapojit

vyplněním dotazníku sestaveného odborníky v oblasti HR, odborným garantem vyhodnocení je společnost Hays.

---

## MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2019 – CENA VEŘEJNOSTI

- Udělena bude opět i cena **Mastercard Obchodník roku 2019 – Cena veřejnosti**, o jejímž držiteli rozhodne hlasování prostřednictvím internetových stránek [www.obchodnik-roku.cz](http://www.obchodnik-roku.cz).
- Hlasování veřejnosti bude probíhat kontinuálně od **7. října 2019** do **12. ledna 2020**.
- Hlasovací formulář jednotlivých kategorií je sestavený na základě interních a externích zdrojů GfK Czech.
- Pokud hlasující nenajde v seznamu obchodníka, pro něhož chce hlasovat, může doplnit jeho jméno (obchodní firmu, označení obchodu) do políčka *vlastní možnost*. Nominace pořadatelem tedy bezpodmínečně není nutná.
- Pro hlasování veřejnosti přes internet platí tato pravidla:
  - Hlasující v každé kategorii vyberou obchodníka (max. jednoho), kterému chtějí dát svůj hlas.
  - Po vyplnění a odeslání formuláře bude každému hlasujícímu automaticky na jím vyplněnou e-mailovou adresu zaslána žádost o potvrzení hlasování. **Pro úplnost hlasování musí každý hlasující tuto žádost potvrdit. Hlasování, které není potvrzeno přes e-mail, není platné.**
  - Hlasovat na internetu může každý hlasující maximálně 1× za dobu konání soutěže, tedy z jedné e-mailové adresy je možné potvrdit maximálně 1 hlasování za dobu konání soutěže.
  - Ruční kontrola hlasů odchytil případné pokusy o podvodné hlasování (např. formou automatického vytváření e-mailových adres). Tyto podvodné hlasy budou odstraněny a považovány za neplatné.
  - Zůstává také bezpečnostní prvek z minulých let, kdy hlasující před odesláním hlasovacího formuláře musí opsat bezpečnostní kód z obrázku (captcha).
  - Aplikace je zabezpečena certifikátem – 1.CA.
- **Pro zajištění bezpečnosti hlasování dále platí:**
  - Vývoj přijatých hlasů bude průběžně sledován. Při nestandardních pohybech hlasů (např. dramatický nárůst u jednoho obchodníka) budou hlasy okamžitě prozkoumány a bude ověřena jejich platnost.
  - Každý pracovní den bude manuálně prohlédnuta databáze s přijatými hlasy s cílem zkontrolovat, že hlasy nejsou podvodné.
- Organizátor soutěže si vyhrazuje právo odvolat ze soutěže obchodníka, který se pokusí manipulovat s hlasy, popř. se dopustí v rámci soutěže neetického chování.
- Průběžné výsledky budou zveřejňovány na internetových stránkách [www.obchodnik-roku.cz](http://www.obchodnik-roku.cz). Stránky budou spuštěny současně se zahájením hlasování veřejnosti. Graf s průběžnými výsledky bude obnovován na denní bázi.

## Vítěz kategorie Mastercard Obchodník roku 2019 – Cena veřejnosti

- V hlasování veřejnosti je směřodatné jen absolutní pořadí napříč oborovými specializacemi obchodníků, vítězem se tedy stává obchodník s celkově nejvyšším počtem hlasů.
- Umístění dalších obchodníků v rámci jednotlivých oborů, tedy od 2. místa dále, nelze považovat za vítězství ve svém segmentu a nelze tímto způsobem, jakkoliv komunikovat.

---

### 4. JAK MŮŽETE SAMI PŘÍSPĚT KE SVÉMU VÍTĚZSTVÍ V KATEGORII CENA VEŘEJNOSTI?

- Aby mohli zákazníci hlasovat právě pro vaši společnost, musí o možnosti hlasování vědět. **Záleží na každém obchodníkovi, jak zaujme své zákazníky a jaké marketingové nástroje využije k podpoře hlasování pro získání co nejvyššího počtu hlasů.**
- Právě **vy máte nejvíce možností, jak oslovit vaše zákazníky přímo!**
- K podpoře hlasování můžete využít **předem zaslané materiály**, do kterých stačí pouze doplnit vaše logo. Lze použít i vlastní materiály **s logem Mastercard Obchodník roku 2019**, které přikládáme společně s Manuálem jednotného vizuálního stylu. Hlasujícím můžete také připomenout, že mohou vyhrát atraktivní cenu. Každý hlasující se může zúčastnit soutěže o **10 tabletů iPad mini**. Účast v soutěži je podmíněna zodpovězením tipovací otázky, která je součástí hlasovacího formuláře.

V případě použití vlastních materiálů **je nutné dodržení pravidel textace**. Musí být **zřejmé a jednoznačné**, že do spotřebitelské soutěže může být zařazen **každý hlasující**, tedy bez ohledu na to, pro kterého obchodníka hlasoval.

**Všechny návrhy komunikace musí projít schválením organizátora. Zašlete nám je, prosím, před jejich zveřejněním na e-mailovou adresu [lucie.pavlu@ogilvy.com](mailto:lucie.pavlu@ogilvy.com).**

#### **Příklady nepovolené textace:**

Hlasujte pro nás a vyhrajte.

Dejte nám svůj hlas a vyhrajte tablet iPad mini.

Podpořte nás a vyhrajte tablet iPad mini.

#### **Příklady povolené textace:**

Hlasujte v ocenění Mastercard Obchodník roku na [www.obchodnik-roku.cz](http://www.obchodnik-roku.cz) a můžete získat tablet iPad mini.

Hlasujte v ocenění Mastercard Obchodník roku na [www.obchodnik-roku.cz](http://www.obchodnik-roku.cz). Každý hlasující se může zúčastnit soutěže o 10 tabletů iPad mini.

Hlasujte v ocenění Mastercard Obchodník roku na [www.obchodnik-roku.cz](http://www.obchodnik-roku.cz) a organizátor vás zařadí do soutěže o 10 tabletů iPad mini.

Podpořte váš oblíbený obchod v ocenění Mastercard Obchodník roku a organizátor vás zařadí do soutěže o 10 tabletů iPad mini. Hlasujte na [www.obchodnik-roku.cz](http://www.obchodnik-roku.cz).

Dejte nám hlas v ocenění Mastercard Obchodník roku. Hlasujte na [www.obchodnik-roku.cz](http://www.obchodnik-roku.cz).

Podpořte nás v ocenění Mastercard Obchodník roku. Hlasujte na [www.obchodnik-roku.cz](http://www.obchodnik-roku.cz).

Pokud u nás rádi nakupujete, hlasujte pro nás v ocenění Mastercard Obchodník roku na [www.obchodnik-roku.cz](http://www.obchodnik-roku.cz).

### **Příklady prezentace:**

- Zveřejnění upoutávky na možnost hlasování přímo v prodejně prostřednictvím POS materiálů, na nichž uvedete internetovou adresu, na které lze pro váš obchod hlasovat. Můžete své zákazníky přímo vyzvat, aby vyjádřili svou spokojenost s vašimi službami hlasováním na internetových stránkách [www.obchodnik-roku.cz](http://www.obchodnik-roku.cz).
- **Účtenky z vašich pokladen** mohou obsahovat text: Hlasujte na [www.obchodnik-roku.cz](http://www.obchodnik-roku.cz).
- Nechte hlasovat fanoušky na **sociálních sítích**. Na svých profilech na **Facebooku, Twitteru** a dalších online kanálech můžete oslovit tisíce lidí, kteří vašemu obchodu fandí. Požádejte je o podporu na začátku, v průběhu, ale také před koncem hlasování. Zájem o hlasování podpoříte sponzoringem postů zacílených na vaše fanoušky a jejich přátele.
- Na **inzeráty, plakáty a papírové stojánky, vlaječky, samolepky a stávající marketingové letáky** umístíte větu „Hlasujte v ocenění Mastercard Obchodník roku na [www.obchodnik-roku.cz](http://www.obchodnik-roku.cz). Každý hlasující se může zúčastnit soutěže o 10 tabletů iPad mini.
- Zvýšit motivaci vašich zákazníků pro odevzdání hlasu můžete také uvedením výzev k hlasování **v zákaznických časopisech a reklamních letácích**, které distribuujete svým zákazníkům či rozdáváte v prodejnách.
- Návštěvníci vašich internetových stránek by také měli mít možnost hlasovat. Není nic snazšího než uvést výzvu k hlasování **na vašich internetových stránkách** s přímým odkazem na stránky s hlasováním.
- I vaši zaměstnanci jsou zákazníky, i oni vám tedy mohou dát svůj hlas. Motivovat je k tomu může uváděním výzev k hlasování **v interní komunikaci** (např. interní časopis, intranet, webové stránky atp.). Zaměstnanci mohou být vyzváni k hlasování, ovšem nesmí jim to být uloženo jako pracovní povinnost.
- Pro vaši inspiraci připravíme také několik ukázek konkrétních propagačních materiálů (plakát A4, samolepka, DL leták, web banner a FB post) vyzývajících vaše zákazníky k hlasování pro váš obchod. Pokud budete mít zájem, postačí, když do těchto materiálů vložíte logo vašeho obchodu, případně jeho název.

---

## 5. KONTAKT

V případě potřeby jakýchkoli dodatečných informací, připomínek či námětů nás neváhejte kontaktovat.

### **Ogilvy**

Lucie Pavlů

e-mail: [lucie.pavlu@ogilvy.com](mailto:lucie.pavlu@ogilvy.com)

Milan Kříž

e-mail: [milan.kriz@ogilvy.com](mailto:milan.kriz@ogilvy.com)