



Obchodník
roku 2018

MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2018

INFORMACE A TIPY
PRO OBCHODNÍKY

Tento manuál shrnuje základní informace o šestnáctém ročníku ocenění Mastercard Obchodník roku a přináší několik tipů pro obchodníky, jak podpořit hlasování veřejnosti a získat vítězství v kategorii Mastercard Obchodník roku 2018 – MONETA Money Bank Cena veřejnosti.

OBSAH

1. Co je Mastercard Obchodník roku 2018?
2. Co vám může Mastercard Obchodník roku 2018 přinést?
3. Jak proběhne letošní ročník ocenění Mastercard Obchodník roku?
 - kategorie vyhlášené na základě výsledků nezávislého výzkumu veřejného mínění
 - kategorie Mastercard Obchodník roku 2018 - Zákaznický zážitek
 - kategorie Mastercard Obchodník roku 2018 - SOCR ČR NEJLEPŠÍ ZAMĚSTNAVATEL V OBCHODĚ
 - Mastercard Obchodník roku 2018 – MONETA Money Bank 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 šestnáctý 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 2018 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 2018?

- Mastercard Obchodník roku 2018 bude zahájen **1. října 2018**, společně se spuštěním hlasování veřejnosti na internetových stránkách. Hlasování bude ukončeno **6. ledna 2019**.
- **Vítězové** všech kategorií budou vyhlášeni v rámci slavnostního galavečera konference Retail Summit **5. února 2019**.

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 2018.
- V jeho rámci bude dotázáno dva tisíce 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 Čerpací stanice s prodejnou

B) KATEGORIE MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2018 - ZÁKAZNICKÝ ZÁŽITEK

- Princip výběru vítěze kategorie **Mastercard Obchodník roku 2018 - Zákaznický zážitek** 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 2019 a o vítězi rozhodnou účastníci konference prostřednictvím hlasování.

C) KATEGORIE NEJLEPŠÍ ZAMĚSTNAVATEL V OBCHODĚ

- Kategorie „Mastercard Obchodník roku 2018 – 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.

D) MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2018 – MONETA MONEY BANK CENA VEŘEJNOSTI

- Udělena bude opět i cena **Mastercard Obchodník roku 2018 – MONETA Money Bank Cena veřejnosti**, o jejímž držiteli rozhodne hlasování prostřednictvím internetových stránek www.obchodnik-roku.cz.

- Hlasování veřejnosti bude probíhat kontinuálně od **1. října 2018** do **6. ledna 2019**.
- V rámci letošního ročníku ocenění Mastercard Obchodník roku jsme zpřehlednili formu hlasování - nyní mohou vaši zákazníci hlasovat jen prostřednictvím webových stránek www.obchodnik-roku.cz. V porovnání s předchozími ročníky tedy rušíme možnost SMS hlasování. Vedly nás k tomu tyto důvody:
 - SMS hlasování využívalo minimum zákazníků,
 - hlasující prostřednictvím SMS se nemohli účastnit spotřebitelské soutěže,
 - směřováním na web dáváme možnost, aby zákazníci vyjádřili spokojenost se všemi obchodníky ve všech kategoriích,
 - komunikačně je tato forma pro zákazníky přehlednější.
- 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. Stránky budou spuštěny současně se zahájením hlasování veřejnosti. Graf s průběžnými výsledky bude obnovován na denní bázi.

Vítěz kategorie Mastercard Obchodník roku 2018 – MONETA Money Bank 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 MONETA MONEY BANK 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 2018**, které přikládáme společně s Manuálem jednotného vizuálního stylu. Hlasujícím můžete také připomenout, že mohou vyhrát atraktivní cenu. Každý hlasující se může zúčastnit soutěže o 50 000 Kč a platební kartu Mastercard od MONETA Money Bank s věrnostním programem bene+. Účast v soutěži je podmíněna zodpovězením tipovací otázky, která je součástí hlasovacího formuláře, „Kolik aktivních debetních a kreditních karet zahrnujících program bene+ bude MONETA Money Bank, a.s. celkem registrovat k 6. 1. 2019“. 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.

Příklady nepovolené textace:

Hlasujte pro nás a vyhrajte.

Dejte nám svůj hlas a vyhrajte 50 tisíc Kč.

Podpořte nás a vyhrajte 50 tisíc Kč.

Příklady povolené textace:

Hlasujte v ocenění Mastercard Obchodník roku na www.obchodnik-roku.cz a můžete získat 50 000 Kč.

Hlasujte v ocenění Mastercard Obchodník roku na www.obchodnik-roku.cz. Každý hlasující se může zúčastnit soutěže o 50 000 Kč.

Hlasujte v ocenění Mastercard Obchodník roku na www.obchodnik-roku.cz a organizátor vás zařadí do soutěže o 50 000 Kč.

Podpořte váš oblíbený obchod v ocenění Mastercard Obchodník roku a organizátor vás zařadí do soutěže o 50 000 Kč. Hlasujte na www.obchodnik-roku.cz.

Dejte nám hlas v ocenění Mastercard Obchodník roku. Hlasujte na www.obchodnik-roku.cz.

Podpořte nás v ocenění Mastercard Obchodník roku. Hlasujte na www.obchodnik-roku.cz.

Pokud u nás rádi nakupujete, hlasujte pro nás v ocenění Mastercard Obchodník roku na 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.
- **Účtenky z vašich pokladen** mohou obsahovat text: Hlasujte na 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 na www.obchodnik-roku.cz a vyhrajte 50 000 Kč a kartu Mastercard od MONETA Money Bank s věrnostním programem bene+.“
- 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, stačí, 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
Tel.: 602 302 502

Milan Kříž
e-mail: milan.kriz@ogilvy.com
Tel.: 602 266 316