
MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2016

INFORMACE A TIPY
PRO OBCHODNÍKY

Tento manuál shrnuje základní informace o čtrnáctém ročníku ocenění Mastercard Obchodník roku a přináší několik tipů pro obchodníky, jak podpořit hlasování veřejnosti a získat vítězství v kategorii Mastercard Obchodník roku 2016 – MONETA Money Bank Cena veřejnosti.

OBSAH

1. Co je Mastercard Obchodník roku 2016?
2. Co Vám může Mastercard Obchodník roku 2016 přinést?
3. Jak proběhne letošní ročník ocenění Mastercard Obchodník roku?
 - kategorie vyhlášené na základě výsledků nezávislého výzkumu veřejného mínění
 - kategorie Mastercard Obchodník roku 2016 - Nový zákaznický zážitek
 - kategorie Mastercard Obchodník roku 2016 - SOCR Osobnost českého obchodu
 - Mastercard Obchodník roku 2016 – 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 čtrnáctý 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 2016 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 neefektivněji.
- **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 2016?

- Mastercard Obchodník roku 2016 **bude zahájen 7. 11. 2016**, společně se spuštěním hlasování veřejnosti na internetových stránkách. **Hlasování bude ukončeno 8. 1. 2017.**

- **Vítězové** všech kategorií budou vyhlášeni v rámci slavnostního galavečera konference Retail Summit **31. ledna 2016**.

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 2016.
- 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 **8 oborových kategoriích**:
 - Mastercard Obchodník s potravinami 2016
 - Mastercard Obchodník s drogerií a parfumerií 2016
 - Mastercard Obchodník s oděvy a obuví 2016
 - Mastercard Obchodník se sportovními oděvy a potřebami 2016
 - Mastercard Obchodník s elektrem a elektronikou 2016
 - Mastercard Obchodník pro dům, zahradu a chovatele 2016
 - Mastercard Obchodník s nábytkem a bytovými doplňky 2016
 - Mastercard Čerpací stanice 2016
- Dle průzkumu GfK Czech bude vybrán také vítěz kategorie **Mastercard Obchodník roku 2016 - MONETA Money Bank Obchodník nejvíce doporučovaný zákazníky**

Pro český maloobchod je typická velká konkurence. Proto je stále důležitější, aby byla prodejna nejen dobře hodnocená v „pragmatickém“ směru (např. dostupnost, ceny, akce), ale aby si dokázala se svými zákazníky vybudovat určitý vztah. Vítěz kategorie Obchodník nejvíce doporučovaný zákazníky bude vybrán na základě měření psychologické vazby mezi prodejnou a zákazníkem metodikou blízkou net promoter score (připravenost doporučit prodejnu přátelům či známým) v rámci výzkumu GfK Czech.

- **Absolutní vítěz** a držitel titulu **Mastercard Obchodník roku 2016** bude rovněž určen na základě výsledků nezávislého reprezentativního průzkumu veřejného mínění, který provede v listopadu letošního roku společnost GfK Czech. Tyto výsledky nebudou žádným způsobem kombinovány s výsledky hlasování veřejnosti.

B) KATEGORIE MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2016 - NOVÝ ZÁKAZNICKÝ ZÁŽITEK

- Princip výběru vítěze kategorie **Mastercard Obchodník roku 2016 - Nový 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 2017 a o vítězi rozhodnou účastníci konference prostřednictvím hlasování.

C) KATEGORIE OSOBNOST

- Kategorie **Mastercard Obchodník roku 2016 - SOCR ČR Osobnost českého obchodu** je vyhlašována Svazem obchodu a cestovního ruchu ČR za podpory společnosti Mastercard a je určena pro osobnost, která výjimečným a pozitivním způsobem ovlivnila sektor obchodu či jeho část. Osobnosti budou nominovány formou elektronického dotazníku na www.socr.cz. Vítěze kategorie vybere odborná porota složená z odborníků českého maloobchodu.
- Vyhlášení vítěze proběhne na gala večeru konference Retail Summit.

D) MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2016 – MONETA MONEY BANK CENA VEŘEJNOSTI

- Udělena bude opět i cena **Mastercard Obchodník roku 2016 – MONETA Money Bank Cena veřejnosti**, o jejímž držiteli rozhodne hlasování prostřednictvím internetových stránek www.obchodnik-roku.cz a SMS zpráv.
- Hlasování veřejnosti bude probíhat kontinuálně od **7. 11. 2016 – 8. 1. 2017**
- Hlasovací formulář jednotlivých kategorií je sestavený na základě interních a externích zdrojů GfK Czech. Základem výběru je:
 1. Znalost obchodníků (dostatečná zkušenost s nákupem) – zdrojem informací jsou zejména jednotlivé oborové syndikované studie GfK Czech, ale i dřívější výsledky průzkumu Mastercard Obchodník roku.
 2. Rozsah maloobchodní sítě obchodníka.
 3. Informace o účetních uzávěrkách.
- 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 platí tato pravidla:
 - **Hlasování přes internet**
 - 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.
 - **SMS hlasování**
 - V případě hlasování pomocí SMS zpráv stačí zadat zprávu ve formátu NÁZEV OBCHODNÍKA a odeslat ji na číslo 605 977 605. Cena SMS je určena dle platného tarifu operátora pro SMS do sítě T-Mobile Czech Republic a.s.
 - Hlasovat prostřednictvím SMS může každý hlasující maximálně 1× za dobu konání soutěže, tedy z jednoho telefonního čísla je možné hlasovat maximálně 1× za dobu konání soutěže.
 - V případě podezření z podvodného hlasování bude provedena telefonická kontrola čísel, ze kterých bylo hlasováno.
- **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.

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!**
- Ke své komunikaci můžete využít nejen logo ocenění, ale hlasujícím můžete i připomenout, že mohou vyhrát atraktivní cenu. **Každý hlasující se může zúčastnit soutěže o platební kartu Mastercard od MONETA Money Bank s věrnostním programem bene+ a 50 000 Kč!**

Příklady úspěšné prezentace:

- Zveřejnění upoutávky na možnost hlasování přímo **v prodejně prostřednictvím POS materiálů**, na nichž uvedete internetovou adresu a telefonní číslo, na kterých 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 nebo prostřednictvím SMS.
- **Účtenky z Vašich pokladen** mohou obsahovat text: Hlasujte pro nás na www.obchodnik-roku.cz.
- Na **inzeráty, plakáty a papírové stojánky, vlaječky, samolepky a stávající marketingové letáky** umístíte větu „Hlasujte pro nás na www.obchodnik-roku.cz nebo pošlete SMS ve tvaru NÁZEV OBCHODNÍKA na číslo 605 977 605 a vyhraďte kartu Mastercard od MONETA Money Bank s věrnostním programem bene+ a 50 000 Kč!“
- Zvýšit motivaci Vašich zákazníků pro odevzdání hlasu můžete také uvedením výzev k hlasování **v zákaznických časopisech a reklamních letáčích**, 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 a uvedením čísla pro zasílání SMS hlasů.
- 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.
- I Vaši zaměstnanci jsou zákazníci, 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) vyzývající Vaše zákazníky k hlasování pro Váš obchod. Pokud budete mít zájem, stačí, když do těchto materiálů vložíte logo Vašeho obchodu, případně jeho název.
- Komunikaci můžete také podpořit logem Mastercard Obchodník roku 2016, které přikládáme společně s Manuálem jednotného vizuálního stylu. Příklady použití loga nám, prosím, zašlete ke schválení na e-mailovou adresu **lucie.pavlu@ogilvy.com**.

6. DŮLEŽITÝ KONTAKT

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

Ogilvy Public Relations, s.r.o.

Lucie Pavlů, Přívozní 2A, 170 00 Praha 7
Mob.: 602 302 502
e-mail: lucie.pavlu@ogilvy.com

Milan Kříž, Přívozní 2A, 170 00 Praha 7
Mob.: 602 266 316
e-mail: milan.kriz@ogilvy.com