



Obchodník roka 2018

INFORMÁCIE A TIPY
PRE OBCHODNÍKOV

Tento manuál obsahuje základné informácie o šiestom ročníku slovenského ocenenia Mastercard Obchodník roka a prináša niekoľko tipov pre obchodníkov, ako podporiť hlasovanie verejnosti a získať víťazstvo v kategórii Mastercard Obchodník roka 2018 – Cena verejnosti.

OBSAH

1. Čo je Mastercard Obchodník roka 2018?
2. Čo vám môže Mastercard Obchodník roka 2018 priniesť?
3. Ako bude prebiehať tento ročník ocenenia Mastercard Obchodník roka?
 - Kategórie vyhlásené na základe výsledkov nezávislého výskumu verejnej mienky
 - Mastercard Obchodník roka 2018 – Cena verejnosti
4. Ako môžete sami prispieť k vášmu víťazstvu?
5. Partneri ocenenia Mastercard Obchodník roka 2018
6. Kontakt

1. ČO JE MASTERCARD OBCHODNÍK ROKA

- Mastercard Obchodník roka je ocenenie najlepších obchodníkov v jednotlivých kategóriách maloobchodu. V tomto roka sa uskutoční šiesty ročník tejto súťaže na Slovensku.
- Mastercard Obchodník roka je určitou mapou maloobchodu, ktorá môže slúžiť zákazníkom v orientácii na trhu. Zároveň môže byť cenným nástrojom komunikácie samotných obchodníkov – úspech v ocenení je dobrým signálom pre zákazníkov, zamestnancov aj akcionárov.
- Galavečer s vyhlásením výsledkov ocenenia a odovzdaním cien prebehne v rámci galavečera Slovak Retail Summitu v Bratislave.

2. ČO VÁM MÔŽE MASTERCARD OBCHODNÍK ROKA 2018 PRINIESTŤ?

- **Vyššie zisky** – zákazníci považujú získané ocenenie za značku kvality a prestíže daného obchodníka. Výhra v ocenení Mastercard Obchodník roka vám pomôže osloviť nových zákazníkov alebo presvedčiť tých súčasných, aby k vám chodili ešte častejšie.
- **Spätnú väzbu priamo od svojich zákazníkov** – zákazníci budú môcť jednoduchým spôsobom vyjadriť svoju spokojnosť s vašimi službami. Na základe priebežných výsledkov hlasovania zároveň uvidíte, ktoré vaše komunikačné aktivity fungujú najefektívnejšie.
- **Viac spokojných zákazníkov** – na základe spätnej väzby budete môcť upraviť to, s čím vaši zákazníci nie sú spokojní.
- **Vyššiu mediálnu publicitu** – s ocenením je spätá vysoká mediálna publicita. Víťazi v jednotlivých kategóriách alebo spoločnosti, ktoré budú zákazníci dobre hodnotiť v hlasovaní verejnosti, sa budú v médiách objavovať častejšie v dobrom svetle.
- **Kontakty s ďalšími obchodníkmi či obchodnými partnermi** – počas slávnostného večera môžete nadviazať alebo posilniť dôležité obchodné kontakty.

3. AKO PREBEHNE TENTO ROČNÍK OCENENIA MASTERCARD OBCHODNÍK ROKA?

- Mastercard Obchodník roka 2018 bude zahájený **7. 1. 2019** spolu so spustením hlasovania verejnosti na internetových stránkach.
- Mastercard Obchodník roka 2018 sa skladá z 11 kategórií. Víťaza v 9 odborových kategóriách a absolútneho víťaza určí nezávislá výskumná agentúra GfK Czech na základe výskumu verejnej mienky. V poslednej kategórii nazvanej Cena verejnosti určí víťaza široká verejnosť svojím internetovým hlasovaním. Internetové hlasovanie bude prebiehať od **7. 1. 2019** do **31. 3. 2019**.
- Všetci víťazní obchodníci ocenenia Mastercard Obchodník roka 2018 budú vyhlásení počas galavečera na Slovak Retail Summite, kde si prevezmú ceny.

A) KATEGÓRIE VYHLÁSENÉ NA ZÁKLADE VÝSLEDKOV NEZÁVISLÉHO VÝSKUMU VEREJNEJ MIENKY

- Víťazi **odborových kategórií** a **Absolútny víťaz** budú vybraní na základe expertného výskumu realizovaného nezávislou spoločnosťou GfK Czech.
- V rámci výskumu budú kladené otázky 1 500 spotrebiteľov z celej Slovenskej republiky a výsledky sa vyhodnotia na základe vopred stanovených kritérií.
- Obchodníci budú ocenení v týchto **9 odborových kategóriách**:
 - 1) **Mastercard Obchodník s potravinami 2018**
 - 2) **Mastercard Obchodník s drogériou a parfumeriou 2018**
 - 3) **Mastercard Obchodník s odevmi 2018**
 - 4) **Mastercard Obchodník s obuvou 2018**
 - 5) **Mastercard Obchodník so športovými odevmi a potrebami 2018**
 - 6) **Mastercard Obchodník s elektronikou 2018**
 - 7) **Mastercard Obchodník s knihami 2018**
 - 8) **Mastercard Obchodník pre dom, záhradu a chovateľov 2018**
 - 9) **Mastercard Obchodník s nábytkom a bytovými doplnkami 2018**

B) MASTERCARD OBCHODNÍK ROKA 2018 – CENA VEREJNOSTI

- Opäť bude udelená aj cena **Mastercard Obchodník roka 2018 – Cena verejnosti**, o držiteľovi ktorej rozhodne hlasovanie prostredníctvom internetových stránok www.obchodnik-roka.sk.
- Hlasovanie verejnosti bude prebiehať kontinuálne od **7. januára 2019** do **31. marca 2019**.
- V rámci tohto ročníka ocenenia Mastercard Obchodník roka sme sprehľadnili formu hlasovania – teraz môžu vaši zákazníci hlasovať **len prostredníctvom webových stránok**

www.obchodnik-roka.sk. V porovnaní s predchádzajúcimi ročníkmi teda rušíme možnosť SMS hlasovania. Viedli nás k tomu tieto dôvody:

- SMS hlasovanie využívalo minimum zákazníkov;
 - smerovaním na web dávame možnosť, aby zákazníci vyjadrili spokojnosť so všetkými obchodníkmi vo všetkých kategóriách;
 - komunikačne je táto forma pre zákazníkov prehľadnejšia.
- Hlasovací formulár jednotlivých kategórií je zostavený na základe interných a externých zdrojov GfK Czech.
 - Pokiaľ hlasujúci nenájde v zozname obchodníka, pre ktorého chce hlasovať, môže doplniť jeho meno (obchodnú firmu, označenie obchodu) do okienka *vlastná možnosť*. Nominácia usporiadateľom teda nie je bezpodmienečne nutná.
 - Pre hlasovanie verejnosti cez internet platia tieto pravidlá:
 - Hlasujúci v každej kategórii vyberú obchodníka (max. jedného), ktorému chcú dať svoj hlas.
 - Na vyplnenie a odoslanie formulára bude každému hlasujúcemu automaticky na ním vyplnenú e-mailovú adresu zaslaná žiadosť o potvrdenie hlasovania. **Pre úplnosť hlasovania musí každý hlasujúci túto žiadosť potvrdiť. Hlasovanie, ktoré nie je potvrdené cez e-mail, nie je platné.**
 - Hlasovať na internete môže každý hlasujúci maximálne 1× počas konania súťaže, teda z jednej e-mailovej adresy je možné potvrdiť maximálne 1 hlasovanie počas konania súťaže.
 - Ručná kontrola hlasov odchytil prípadné pokusy o podvodné hlasovanie (napr. formou automatického vytvárania e-mailových adries). Tieto podvodné hlasy budú odstránené a považované za neplatné.
 - Zostáva tiež bezpečnostný prvok z minulých rokov – hlasujúci musia pred odoslaním hlasovacieho formulára opísať bezpečnostný kód z obrázku (captcha).
 - Aplikácia je zabezpečená certifikátom – 1.CA.
 - **Na zaistenie bezpečnosti hlasovania ďalej platí:**
 - Vývoj prijatých hlasov bude priebežne sledovaný. Pri neštandardných pohyboch hlasov (napr. dramatický nárast u jedného obchodníka) budú hlasy okamžite preskúmané a bude overená ich platnosť.
 - Každý pracovný deň bude manuálne prehliadnutá databáza s prijatými hlasmi s cieľom skontrolovať, že hlasy nie sú podvodné.
 - Organizátor súťaže si vyhradzuje právo odvolať zo súťaže obchodníka, ktorý sa pokúsi manipulovať s hlasmi, popr. sa dopustí v rámci súťaže neetického chovania.
 - Priebežné výsledky budú zverejňované na internetových stránkach **www.obchodnik-roka.sk**. Stránky budú spustené súčasne so zahájením hlasovania verejnosti. Graf s priebežnými výsledkami bude obnovovaný na dennej báze.

Vítaz kategórie Mastercard Obchodník roka 2018 – Cena verejnosti

- V hlasovaní verejnosti je rozhodujúce len absolútne poradie naprieč odborovými špecializáciami obchodníkov, víťazom sa teda stáva obchodník s celkovo najvyšším počtom hlasov.
- Umiestnenie ďalších obchodníkov v rámci jednotlivých odborov, teda od 2. miesta ďalej, nemožno považovať za víťazstvo vo svojom segmente a nemožno týmto spôsobom akokoľvek komunikovať.



4. AKO MÔŽETE SAMI PRISPIEŤ K VÁŠMU VÍŤAZSTVU V KATEGÓRII CENA VEREJNOSTI?

- Aby mohli zákazníci hlasovať práve pre vašu spoločnosť, musia o možnosti hlasovania vedieť. **Záleží na každom obchodníkovi, ako zaujme svojich zákazníkov a aké marketingové nástroje využije na podporu hlasovania pre získanie čo najväčšieho počtu hlasov.**
- Práve **Vy máte najviac možností, ako osloviť vašich zákazníkov priamo!**
- Na podporu hlasovania môžete využiť **vopred zaslané materiály**, do ktorých stačí len doplniť vaše logo. Môžete použiť aj vlastné materiály **s logom Mastercard Obchodník roka 2018**, ktoré prikladáme spoločne s Manuálom jednotného vizuálneho štýlu. Hlasujúcim môžete tiež pripomenúť, že môžu vyhrať atraktívnu cenu. Každý hlasujúci sa môže zúčastniť súťaže o **10 tabletov iPad mini**. V prípade použitia vlastných materiálov **je nutné dodržanie pravidiel textovania**. Musí byť **zrejmé a jednoznačné**, že do spotrebiteľskej súťaže môže byť zaradený **každý hlasujúci**, teda bez ohľadu na to, pre ktorého obchodníka hlasoval.

Všetky návrhy komunikácie musia prejsť schválením organizátora. Zašlite nám ich, prosím, pred ich zverejnením na e-mailovú adresu lucie.pavlu@ogilvy.com.

Príklady nepovoleného textovania:

Hlasujte pre nás a vyhrajte.

Dajte nám svoj hlas a vyhrajte tablet.

Podporte nás a vyhrajte tablet.

Príklady povoleného textovania:

Hlasujte v ocenení Mastercard Obchodník roka na www.obchodnik-roka.sk a môžete získať tablet iPad mini.

Hlasujte v ocenení Mastercard Obchodník roka na www.obchodnik-roka.sk. Každý hlasujúci sa zúčastní súťaže o tablet iPad mini.

Hlasujte v ocenení Mastercard Obchodník roka na www.obchodnik-roka.sk a organizátor vás zaradí do súťaže o 10 tabletov iPad mini.

Podporte váš obľúbený obchod v ocenení Mastercard Obchodník roka a organizátor vás zaradí do súťaže o 10 tabletov iPad mini. Hlasujte na www.obchodnik-roka.sk.

Dajte nám hlas v ocenení Mastercard Obchodník roka. Hlasujte na www.obchodnik-roka.sk.

Podporte nás v ocenení Mastercard Obchodník roka. Hlasujte na www.obchodnik-roka.sk.

Pokiaľ u nás radi nakupujete, hlasujte pre nás v ocenení Mastercard Obchodník roka na www.obchodnik-roka.sk.

Príklady prezentácie:

- Zverejnenie upútavky na možnosť hlasovania priamo **v predajni prostredníctvom POS materiálov**, na ktorých uvediete internetovú adresu a telefónne číslo, na ktorých možno pre váš obchod hlasovať. Môžete svojich zákazníkov priamo vyzvať, aby vyjadrili spokojnosť s vašimi službami hlasovaním na internetových stránkach www.obchodnik-roka.sk.



- **Účtenky z vašich pokladní** môžu obsahovať text – Hlasujte pre nás na www.obchodnik-roka.sk.
- **Na inzeráty, plagáty a papierové stojančeky, vlajočky, samolepky a súčasné marketingové letáky** umiestnite vetu „Hlasujte pre nás na www.obchodnik-roka.sk a vyhrajte iPad mini 128GB.“
- Zvýšiť motiváciu vašich zákazníkov na odovzdanie hlasu môžete aj uvedením výziev na hlasovanie **v zákazníckych časopisoch a reklamných letákoch**, ktoré distribuujete svojim zákazníkom či rozdávate v predajniach.
- Aj návštevníci vašich internetových stránok by mali mať možnosť hlasovať. Nie je nič ľahšie, ako zverejniť výzvu na hlasovanie **na vašich internetových stránkach** s priamym odkazom na stránky s hlasovaním.
- Nechajte hlasovať fanúšikov na **sociálnych sieťach**. Na svojich profiloch na **Facebooku, Twitteri** a ďalších on-line kanáloch môžete osloviť tisíce ľudí, ktorí vášmu obchodu fania. Požiadajte ich o podporu na začiatku, v priebehu, ale tiež pred koncom hlasovania. Záujem o hlasovanie podporíte sponzoringom postov zacielených na vašich fanúšikov a ich priateľov.
- Aj vaši zamestnanci sú zákazníci, aj oni vám môžu dať svoj hlas. Motivovať ich môžete uvedením výziev na hlasovanie **v internej komunikácii** (napr. interný časopis, intranet, webové stránky a pod.). Zamestnancov môžete vyzvať na hlasovanie, avšak nesmiete im to uložiť ako pracovnú povinnosť.
- Pre vašu inšpiráciu sme pripravili aj niekoľko ukážok konkrétnych propagačných materiálov (plagát A4, samolepka, DL leták, web a FB banner) vyzývajúcich vašich zákazníkov, aby hlasovali pre váš obchod. Tieto ukážky vám zašleme vo zvláštnych dokumentoch a taktiež bude možné stiahnuť ich zo stránok www.obchodnik-roka.sk. Ak budete mať záujem, postačí, keď do týchto materiálov vložíte logo vášho obchodu, prípadne jeho názov.

5. PARTNERI OCENENIA
MASTERCARD OBCHODNÍK ROKA 2018

Generálny partner:



Odborný partner:



6. KONTAKT

V prípade potreby akýchkoľvek dodatočných informácií, pripomienok či námetov nás neváhajte kontaktovať!

Ogilvy Public Relations, s.r.o.

Lucie Pavlů

e-mail: lucie.pavlu@ogilvy.com

Milan Kříž

e-mail: milan.kriz@ogilvy.com