

# ELECTRO WORLD

## BEZ STAROSTÍ



## HISTORIE

Společnost Electro World je jedním z největších multikanalových řetězců specializujících se na prodej spotřební elektroniky, výpočetní a telekomunikační techniky, domácích elektrospotřebičů a veškerého příslušenství, včetně poskytování souvisejících služeb. Společnost vstoupila na český trh v roce 2002, kdy otevřela svou první velkoformátovou prodejnu v pražském nákupním centru Metropole Zličín. Ve své obchodní strategii se zaměřuje zejména na špičkový zákaznický servis a služby, široké portfolio nabízeného sortimentu a v neposlední řadě na příznivou cenovou politiku. Počátkem finančního roku 2014-2015 se novým vlastníkem společnosti Electro World stala skupina Nay, a. s., provozatel největšího obchodního řetězce se spotřební elektronikou a domácími spotřebiči ve Slovenské republice Nay Elektrodom. Tímto spojením vznikl významný regionální subjekt s velkým potenciálem budoucího rozvoje. Po převzetí Electro Worldu společností Nay odstartoval komplexní proces optimalizace. V rámci regionu došlo zejména ke sjednocení a zefektivnění celé logistiky, tedy procesů v oblasti skladování a distribuce zboží. V roce 2015 byl také spuštěn kompletně zmodernizovaný e-shop na tradiční adrese electroworld.cz. Síť maloobchodních prodejen Electro World i nadále pokračuje v naplňování

své dlouhodobé strategie orientované na zákazníky a na co nejlepší uspokojování jejich potřeb. V rámci této strategie probíhal v uplynulém období proces přizpůsobení a zefektivnění fungování celé prodejní sítě, jehož cílem bylo poskytnout zákazníkům komplexní nabídku zboží i veškerých služeb ve všech regionech ČR se zřetelem na úroveň poptávky v daném místě. V současnosti mohou zákazníci využít služeb celkem 19 velkoobchodů Electro World napříč celou Českou republikou. Společnost také rozvíjí e-shop s ještě širší nabídkou zboží, než lze najít v kamenných prodejnách, a s možností bezplatného vyzvednutí zboží v prodejnách.

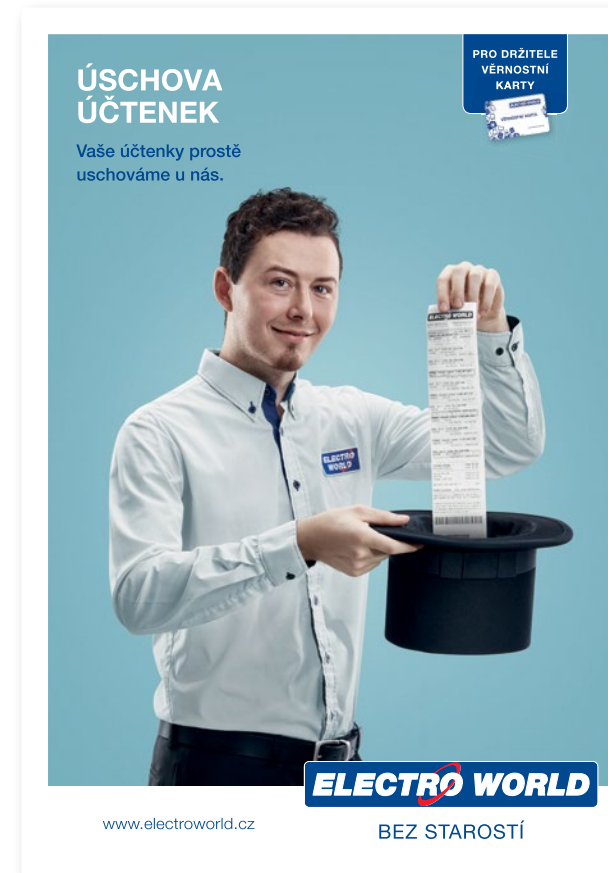
## HODNOTA ZNAČKY

K hlavním hodnotám společnosti Electro World patří férovost, jednoduchost, odbornost a vstřícnost. Cílem Electro Worldu je zjednodušit a zpříjemnit zákazníkům život, poskytnout jim co nejširší nabídku produktů a jejich maximální dostupnost. Klíčovou roli zde hraje odborně vyškolený personál, který dokáže vždy kvalifikovaně poradit. Propracované školicí a rozvojové programy pro zaměstnance přispívají k vyšší profesionalitě prodejců a také ke zvýšení jejich motivace. To vše se pozitivně projevuje na již tradičně

přátelské atmosféře v prodejnách i na celkové spokojenosti zákazníků. Electro World jako zaměstnavatel si je vědom důležitosti svých zaměstnanců a dělá maximum pro jejich spokojenost, která se odráží i v jejich pracovních výsledcích. Od roku 2015 jsou zaměstnanci prodejen tvářemi reklamních kampaní. Pod svými pravými jmény vystupují v televizních spotech i dalších formátech, jako je tištěná reklama, letáky a další.

## INOVACE

Electro World stále rozšiřuje svou nabídku o nové produktové kategorie. Zákazníkům je v prodejnách kromě široké nabídky spotřební elektroniky k dispozici například sortiment elektroproduktů pro dům, zahradu a volný čas. Kombinace velké prodejní plochy, široké nabídky produktových kategorií a stále



rychlejší technologické inovace nabízených výrobků navíc umožňuje představit zákazníkům moderní trendy a technologie v ucelených expozicích, které jim názorně demonstrovují možnosti budoucího používání. Zákazník si tak velmi snadno může udělat představu o výhodách, které mu nový výrobek může přinést v každodenním životě. Ve svých provozovnách Electro World také neustále rozšiřuje a zkvalitňuje portfolio služeb pro zákazníky. Kromě těch standardních, jako je závoz zboží domů či nabídka splátkového prodeje, je to například i nabídka speciální služby „Exkluzivní ochrana“, která umožňuje pojistné krytí i nad rámec běžné záruky, tedy případy neúmyslného poškození výrobku vinou uživatele, a zároveň prodlužuje dobu záruky na 3-5 let. Výrazně se rozšířila i nabídka dalších doplňkových služeb, k nimž patří například možnost nechat

si zakoupený výrobek zprovoznit a nastavit přesně podle individuálních přání a potřeb. Tento typ služby je k dispozici pro široké spektrum výrobků (televizory, telefony, počítače, navigace apod.). Již tři roky nabízí Electro World svým zákazníkům členství ve věrnostním klubu. To skýtá celou řadu benefitů, která se stále rozšiřuje. K těm hlavním patří například sbírání bodů z každého nákupu. Nasbírané body je možné později využít jako slevu při některém z dalších nákupů. Dalším praktickým benefitem je okamžitá bezstarostná výměna produktu do 1000 Kč, a to bez uplatnění zákonné třicetidenní lhůty na vyřízení. Členové věrnostního klubu si nemusí dělat starosti ani s archivací účtenek. Účtenky za ně archivuje Electro World. Jednou z dalších zajímavých výhod věrnostního programu je služba „Reklamacce z pohodlí domova“. Porouchá-li se pračka, sušička, lednice nebo myčka,

stačí zavolat na infolinku a Electro World již zařídí vše potřebné, spotřebič vyzvedne, zajistí opravu či výměnu a následně doveze zpět až k zákazníkovi domů.

## KOMUNIKACE A ÚSPĚCHY

O bezproblémovou komunikaci se zákazníkem se stará zákaznická linka klientského centra Electro World. Ta poskytuje volajícím kvalitní poradenské služby a také nabízí možnost si vybrané zboží přes toto centrum rezervovat nebo přímo objednat. Samozřejmostí je aktivní komunikace se zákazníky prostřednictvím sociálních sítí. Oblíbenost Electro Worldu u zákaznické veřejnosti potvrzuje sedmkrát získaný titul Obchodník roku v kategorii Obchodník s elektronikou a také obhájení prestižního ocenění Superbrands.



## SPOLEČENSKY ODPOVĚDNÉ PODNIKÁNÍ

Společnosti Electro World záleží na životním prostředí a ekologickém přístupu k životu. Dodržování norem ochrany životního prostředí a pracovních vztahů je naprostou samozřejmostí. Od srpna roku 2005 je proto společnost zapojena do systému likvidace vysloužilých elektrozařízení. Dále Electro World průběžně podporuje charitativní projekty zaměřené na pomoc dětem. V letošním roce zahájil spolupráci s o. p. s. Dejme dětem šanci, která pomáhá dětem z dětských domovů při vstupu do samostatného života.



MICHAL NAVRÁTIL  
OBCHODNÍ MANAŽER

„S Electro Worldem je spojen můj profesní život již od doby, kdy vstoupil na český trh. Jsem rád, že jsem měl tu čest podílet se na rozvoji firmy a vidět, jak si buduje své místo mezi předními prodejci spotřební elektroniky. Opakovaně ocenění Superbrands je pro nás odměnou za odvedenou práci, ale i výzvou stále se zlepšovat v tom, co děláme.“

## ZAJÍMAVOSTI

- 3 - TOLIK OCENĚNÍ SUPERBRANDS ZÍSKAL ELECTRO WORLD V ŘADĚ.
- 3,2 MILIARDY - TAKOVÝ BYL OBRAT SPOLEČNOSTI V ROCE 2017.
- 19 - JIŽ DEVATENÁCT PRODEJEN PROVOZUJE ELECTRO WORLD V ČESKÉ REPUBLICĚ.
- 300 000 - TO JE POČET DRŽITELŮ VĚRNOSTNÍ KARTY, KTERÝ JIŽ ELECTRO WORLD PŘEKROČIL.
- 5 - POČET UNIKÁTNÍCH BENEFITŮ, KTERÉ ELECTRO WORLD DRŽITELŮM KARTY NABÍŽÍ.