

September 2011

**MEDIA
PLANET**

Číslo 1

VERNÝ ZÁKAZNÍK

AKO
UŠETRIŤ

NAKUPUJEM RÝCHLO

Hovorí herečka **Mirka Partlová** o rozhodovaní pri nákupech.

Spokojní zákazníci
Zbieranie bodov vám
ušetrí peniaze.



FOTO: ISTOCK

Kde nakupovať
Prehľad obchodov
s bonusmi či zľavami.



FOTO: ISTOCK

Inzercia



**Vy šetríte životné prostredie,
my vás odmieňame**

Prineste si vlastnú tašku a získate zelené body Clubcard!

Viac informácií na www.clubcard.sk. Akcia platí od 8. 6. do 31. 12. 2011.

Predĺžené do 31. 12. 2011

TESCO

| S nami chránite prírodu

VÝZVY

Úspech v podnikaní je založený na zákazníkoch, ktorí sa radi a často vracajú do obchodov a za službami, kde našli jedinečný prístup, zľavu alebo inú výhodu. **Keby si to uvedomovali všetci** majitelia a prevádzkovatelia obchodov, **nastal by ideálny stav.**

Prioritou je spokojný zákazník

Ochrana spotrebiteľa je jednou z kľúčových európskych politík. Od vstupu Slovenska do EÚ aj táto oblasť každodenného života Slovákov prešla výraznými zmenami. Dobrým spotrebiteľom je ten, kto nielen pozná svoje práva, ale vie ich aj využiť. Uvedomelý spotrebiteľ nie je protivníkom podnikateľa, naopak je to jeho partner, s ktorým môže počítať do budúcnosti.

Náš zákazník = náš pán

1 Dobrý spotrebiteľ núti podnikateľa k etickému správaniu, čiže priamo k budovaniu dobrého mena, vďaka ktorému sa dostáva do konkurenčnej výhody. Dodržiavanie stanovených pravidiel hry zo strany podnikateľa a trvanie na svojich právach zo strany spotrebiteľa vytvára veľmi žiadanú synergiu, dôležitú pre rozvoj trhu. Nakupovať a nepoznať svoje práva je nezodpovedné. Ale rovna-

„Prioritou je spokojný zákazník, ktorý príde nakúpiť aj zajtra.“



Mgr. Ing. Imrich Csiba
Odbor ochrany spotrebiteľa a vnútorného trhu, Ministerstvo hospodárstva SR.

ko nezodpovedné je hľadiť iba na krátkodobé zisky a ignorovať budúci vývoj.

Sme na dobrej ceste

2 V západných krajinách si to podnikatelia plne uvedomujú. Prioritou je spokojný zákazník, ktorý príde nakúpiť aj zajtra, a ktorý svojmu okoliu s radosťou porozpráva, ako dobre sa mu nakupovalo. Som rád, že podobná mentalita sa za posledné roky udomácnila aj u mnohých slovenských podnikateľov.

Podnikateľ vs. spotrebiteľ

3 Podnikatelia si musia uvedomiť, že za ochranu spotrebiteľa sú oni sami rovnako zodpovední ako príslušné štátne orgány. Úlohou štátu je vytvárať vyvážené prostredie pre všetkých hráčov na trhu, ochraňovať slabých, ale zároveň dávať priestor šikovným, aby využili svoj potenciál. Ochrana spotrebiteľa a podpora podnikateľského prostredia sú obrátené strany tej istej mince - bez trhu nie je spotrebiteľ, bez spotrebiteľa neexistuje trh.



ODPORÚČAME

FOTO: ISTOCK



Aj vy ste podľakli fenoménu kolektívneho nakupovania?
Čítajte viac.

STRANA 8

MEDIA PLANET

We make our readers succeed!

VERNÝ ZÁKAZNÍK
1. VYDANIE, 30. SEPTEMBER 2011

Projektový manažér: Mgr. Lenka Plevková
Tel.: 02/592 04 013
E-mail: lenka.plevkova@mediaplanet.com

Grafické spracovanie: Radoslav Kolek
Odborná spolupráca: Peter Szabo, Martin Katriak, Ing. Nicol Noseková
Redaktor: Lenka Krištofová, Zuzana Tomeková
Editor: SOFT DESIGN s.r.o.
Foto: Istockphoto, TV JOJ
Zodpovedný za tlač: Versus, a. s.
Distribúcia: Nový Čas, 30. september 2011

MEDIAPLANET Slovakia
Tel.: 02/5930 8230
E-mail: info.sk@mediaplanet.com
Web: www.mediaplanet.com/sk

Cieľom spoločnosti Mediaplanet je vytváranie nových skupín zákazníkov pre našich inzerentov tým, že ponúkame čitateľom vysokokvalitný redakčný obsah, ktorý ich motivuje konať.

Inzercia

AJ VY CHCETE SVOJOU REKLAMOU ZASIAHNUŤ OBROVSKÉ MNOŽSTVO ČITATEĽOV TOHTO DENNÍKA?

Neváhajte s inzerciou v Mediaplanet. Vďaka nášmu obsahu spojíme vás a vašich budúcich potenciálnych zákazníkov.

MEDIAPLANET SLOVAKIA S.R.O.
Nedbalova 14, 811 01 Bratislava
Slovakia
www.mediaplanet.com



Amsterdam | Berlin | Bratislava | Brussels | Chicago | Copenhagen | Düsseldorf | Gothenburg | Hamburg | Helsinki | Lausanne | London | Ljubljana | Los Angeles | Malmö | Milan | Montreal | New York | Oslo | Prague | Rome | Stockholm | Toronto | Vancouver | Vienna | Warsaw | Zürich

Bohatý výber darčiekov a programov

Greentree poskytuje svojim zákazníkom tri druhy vernostných kariet.

■ Najobľúbenejším zákazníckym programom je tzv. „Best Friends“. Vernostnú kartu „Best Friends“ vlastní už 10.000 ľudí. V tomto programe zákazník zbiera body na magnetickú kartu pri každom nákupe v prevádzkach GreenTree. Nazbierané body môže vymeniť za celú sériu darčiekov.

■ S programom „Business“, určeným pre zamestnancov spoločností IBM, Slovak Telecom, VUB, DELL Computers a Johnsons Controls, si zákazník uplatňuje zľavu pri každom nákupe. Program „Camera caffè“ je vyhradený členom a zamestnancom taliansko-slovenskej obchodnej komory.

■ Cieľom našich programov je, aby si zákazník mohol zvoliť z bohatého výberu darčiekov. Ponuka zahŕňa konzumáciu v našich kaviarňach, darčeky personalizované značkou Greentree caffè, ale tiež možnosť oddýchnuť si pri hodinovej thajskej masáži v špecializovanom centre v Bratislave.

■ Stačí vyplniť krátky registračný formulár a získať zdarma magnetickú kartu vystavenú na meno. Karta sa dá použiť pri platbe každého nákupu v ktorejkoľvek z piatich bratislavských prevádzok (OC Polus, Obchodná 29, Ventúrska 20, Štúrova 4, Avion).

FOTO: ISTOCK



v Bratislave:

Polus Obchodná 29 Ventúrska 20 Štúrova 4 Avion

10.000-krát vd'aka

10.000 stálych zákazníkov Green Tree caffè si užíva výhody zákazníckej karty Best friends pri každom nákupe.

GREENTREE caffè®
www.greentreecaffe.com

■ Inzercia

Nákupná karta **COOP Jednota**

Chcete nakupovať so zľavou a zároveň využívať ďalšie výhody? Potom je Nákupná karta COOP Jednota určená práve vám.

Zákazníci, ktorí svoje nákupy evidujú v predajniach COOP Jednota na niektorú z nákupných kariet COOP Jednota KLASIK (papierovú alebo plastovú), získajú po ukončení kalendárneho roka zľavu z celkového ročného objemu nákupov.

A to nie je všetko!

Držitelia COOP karty môžu využiť aj ďalšie výhody vo forme priamych zliav u zmluvných partnerov skupiny COOP Jednota, ktorými sú: Mountfield, CK TATRATOUR a TIP travel, AQUA-PARK Poprad, Kúpele Trenčianske Teplice a Tempo Kondela Nábytok.

Podrobnejšie na www.coop.sk a čoskoro ich bude viac.

coop
JEDNOTA
Najlepšie domáce potraviny



NOVINKY

Byť verným zákazníkom sa oplatí

■ **Otázka:** Viete aké typy vernostných programov existujú a čo zapojením do nich môžete získať?

■ **Odpoveď:** Vernostné programy sa na Slovensku objavili po roku 1990. Povieme vám, aké formy zákazníckych programov existujú a aké výhody majú.

Písal sa rok 1931 a korporácia General Mills na krabicu raňajkových cereálií pripevnila kupón na lyžičku zdarma. Okolo roku 1940 sa gazdiné v celej Amerike horúčkovo snažili získať už celé sady príborov. Zrodil sa prvý vernostný program. Zbieranie kupónov odvtedy zaviedli mnohé spoločnosti a ich pripevňovanie na chladničku sa stalo zvykom po celom svete.

Darčeky, ochutnávky a výhody

Supermarkety dnes svojim zákazníkom ponúkajú rôzne typy vernostných programov. Medzi vernostné programy patria aj aktivity, ktoré pravdepodobne viac než dobre poznáte – ochutnávky, darčekové zabalenie tovaru, získanie drobnej pozornosti či vzorky produktu. V zľavových vernostných programoch zákazník získava benefity vo forme zliav a zvýhodne-

ných ponúk. V bodovom vernostnom programe zbiera body na vernostný účet a následne si ich premieňa na benefity. V rabatových vernostných programoch si po dosiahnutí stanovených kritérií vyberá rôzne úrovne výhod.

Ako sa zapojiť?

Na to, aby ste sa do vernostného programu zapojili, je potrebné vykonať najmä dva úkony – vyplniť písomnú alebo elektronickú prihlášku a požiadať o kartu. Vo väčšine supermarketov je zapojenie do vernostných programov zdarma. „Náš vernostný program odmeňuje zákazníka za to, že nakupuje u nás. Registrácia je samozrejme zdarma a našu Clubcard dávame zákazníkovi hneď na mieste v obchodnom dome,“ hovorí Peter Szabo, manažér vernostného klubu Tesco. V iných obchodoch môže na mieste zákazník obdržať len dočasnú papierovú kartičku, no v priebehu niekoľkých týždňov dostane poštou už klasickú plastovú kartu. Dobré zákaznícke programy nesankcionujú zákazníka poplatkom, ak kartu náhodou stratí alebo poškodí. V supermarketoch je možné získať aj kartu 2 v 1, ktorou môžete nielen rýchlejšie zbierať body, ale ňou aj platiť.

Inovácie už aj u nás

Prepracovaný vernostný systém umožňuje zbierať body vo viacerých krajinách a poskytnúť vám kartu aj pre rodinných príslušníkov. Už aj na Slovensku je bežné, že si môžete vyberať celé siete zliav. Príklad: máte zľavovú knižku potravín, ale nachádzajú sa v nej aj zľavy na služby partnerských spoločností. „Okrem zľavy z nákupu tovaru v našich predajniach môže držiteľ vernost-

Vernostné programy



FOTO: ISTOCK

FAKTY

Verný zákazník môže získať:

- Akciovú zľavu na produkt.
- Odmenu vo forme služby.
- Zníženie ceny iného tovaru.
- Výhodný vstup na klubové akcie.
- Možnosť súťažiť o veľkú cenu.
- Mailový newsletter.
- Prístup do neverejnej časti webu.
- Odborné poradenstvo zdarma.

nej karty využiť priame zľavy u zmluvných partnerov. Našimi partnermi sú napríklad cestovné kancelárie, aquapark, kúpele, nábytkárska spoločnosť či predajca záhradnej techniky,“ hovorí Martin Katriak, predseda COOP Jednota Slovensko, spotrebiteľské združenie. Trendom vernostných programov sú zážitkové bonusy, neexpirujúce body, redukcia papierových kupónov, využívanie digitálnych kupónov a zákaznícky ústretový smartphone aplikácie. Vďaka aplikácii pre iPhone a smart telefóny si už aj u nás môžete kartu skenovať priamo z displeja telefónu. Vašej peňaženke alebo zväzku kľúčov sa ulaví od klasických plastových kartičiek. Nové technológie vernostných programov šetria váš čas i peniaze a sú čoraz pohodlnejšie.

Ak zvažujete, že sa stanete verným zákazníkom, alebo už vernostnú kartu máte a chcete o jej výhodách vedieť viac, na stránke www.vyhodykariet.sk získate prehľadné informácie o rôznych vernostných, zľavových a platobných kartách.

ZUZANA TOMEKOVÁ

redakcia@mediaplanet.com

■ Inzercia

Clubcard, vernostný program Tesco

Šetrí peniazmi, nešetrí výhodami

- Za každé €1 minúté v Tesco získavate 1 bod Clubcard
- Body Clubcard na jedno konto môže zbierať celá rodina
- Každé 3 mesiace dostanete vyúčtovanie s poukážkami Clubcard a s kupónmi na zľavy
- S Clubcard kreditnou kartou zbierate 2x viac bodov pri nákupoch v Tesco

Zaregistrujte sa zadarmo v Centre služieb zákazníkom
v ktoromkoľvek obchode Tesco alebo navštívte naše stránky www.clubcard.sk

Zbierajte
body Clubcard
pri každom nákupe
a ušetríte!



TESCO | S nami ušetríte

Výhody active beauty



zo 150
BODOV

50 %-NÁ ZĽAVOVÁ KNIŽKA

- 15 % na celý nákup
- 25 % Produktový Joker na najdrahší výrobok vášho nákupu
- 50 % na vybrané nákupy

So zákazníckym programom získate dm active beauty svet plný výhod

- zákaznícku kartu plus doplnkové karty pre členov rodiny
- za každé 1,- € nákupu bod, body zbierate aj v zahraničí
- zľavovú knižku = 25 %, resp. 50 % zľavy na výrobky, produktový Joker, zľava na celý nákup 5 % alebo 15 %
- zľavy na cestovanie, wellness procedúry, vstup do aquaparku a i.
- za vopred určený počet bodov sympatický drobný darček
- prístup na konto, prezeranie výhod na webe a termináli
- zavádzame aplikáciu pre telefóny dm app



dm
TU SOM ČLOVEKOM
TU NAKUPUJEM

ROZHOVOR



STÁLE USMIATA
Nakupuje rýchlo. Čo sa jej páči a je pohodlné, v daný moment s ňou aj odchádza.
FOTO: ARCHIV TV JOJ

Pri nakupovaní som rozhodná a hlavne rýchla

■ **Keď má rušné pracovné obdobie, v jej chladničke toho veľa nenájdete.** Napriek tomu má aj ona zopár vecí, na ktorých si naozaj potrpí a občas ju chytí nákupná mánia. S obľúbenou herečkou Mirkou „Angie“ Partlovou sa rozprávame o tom, ako, kedy a čo nakupuje.

Ako sa u vás dopĺňa divadelný svet, pre ktorý je typická istá výpravnosť, s bežným životom?
Sú to dva odlišné svety, ale v niečom sú si zároveň trochu podobné. Za tým, ako nás vnímajú diváci, stojí veľa ľudí, práce, náhody, ale aj šťastia.



Mirka Partlová
Známa televízna a divadelná herečka.

Inak som úplne obyčajný človek, ako každý iný... Teda dúfam.

Mnohé herečky a herci si potrpia na garderóbu a sú známi tým, že radi a veľa utrúcajú. Mávate aj vy nákupnú mániu?
U mňa je nákupná mánia skôr raritou. Nakupujem veľmi rýchlo. Čo sa mi páči a je pohodlné, v ten daný moment so mnou aj odchádza. (smiech) Samozrejme, uvažujem o pomere kvality a ceny.

Existuje niečo netypické, čo predsa len rada nakupujete? Vraj ste „riflový“ typ.
Môj najväčší úlet sú slnečné okuliare. Mám ich naozaj veľa. Potrpím si aj na rifle. Donedávna to boli mobilné telefóny, ovládala som každú novinku na trhu. Teraz už nemám toľko času, aby som sa tejto záľube mohla opäť venovať. Základné informácie však ešte stále ovládam.

Vystačí potrebe vášho nakupovania Bratislava, alebo chodíte pre potraviny či módu do zahraničia?
Bola som typická bratislavská nakupujúca, ale bohužiaľ v poslednej dobe za väčšími nákupmi chodím k našim susedom. Potraviny sú tam kvalitnejšie a chutnejšie. Čo sa týka oblečenia, tak ako kedy. Ak mám čas, rada idem do zahraničia, ak nie, dokážem si nakúpiť veci aj u nás.

V zahraničí, ale aj u nás existujú rôzne zákaznicke programy. Využívate kupóny, zľavy, akcie, vernostné darčeky?
Som v tomto úplne nemožná. Na všetky bonusové veci akosi zabúdam. V peňaženke u mňa nájdete hlavne platobnú kartu.

Myslíte si, že platí „kto šetrí, má za tri“? Pozriete si občas na internete aj nejaký ten

zľavový portál?
Myslím si, že viem rozoznať, ktorú cenu sa oplatí zaplatiť a za akú kvalitu. Viem, kedy sú veci predražené a kedy sa oplatia. Na internete väčšinou hlavne pracujem.

Keď ste prišli do Bratislavy, boli ste ešte mladučka a žili ste u babičky. Nemuseli ste asi ešte riešiť bežnú starostlivosť o vlastnú domácnosť. Ako to všetko stíhate dnes?
Nemala som síce vlastnú domácnosť, ale tak isto som musela pomáhať. Dnes to funguje tak, že si naplánujem, kedy a kam idem urobiť veľký nákup. Záleží však na tom, v akom pracovnom štádiu sa nachádzam. Ak veľa pracujem, tak v mojej chladničke nájdete iba kečup, marmeládu a mlieko.

LENKA KRIŠTOFOVÁ
redakcia@mediaplanet.com

INŠPIRÁCIA

Zákaznícky program na kľúč

■ **Otázka:** Rozmýšľate, ako vy-
lepšiť marketingovú stratégiu a
predajnosť svojej firmy? Chcete
efektívne komunikovať s klientmi?

■ **Odpoveď:** Profesionáli ve-
dia vytvoriť zákaznícky program
presne podľa požiadaviek vašej
spoločnosti.

Vernostný program umožňuje ob-
chodníkom na základe zozbiera-
ných údajov pružne reagovať na
vývoj situácie na trhu.

Cenné informácie

Z hľadiska obchodníkov je primár-
nym cieľom vernostných progra-
mov získanie informácií o nákup-
nom správaní zákazníka a kultiv-
ovanie jeho vernosti. Hoci je veľa
spoločností, ktoré plne nevyužívajú
potenciál získaných informácií,
úspešný program by mal zmapo-

vané zákaznícke správanie
využiť na zlepšenie ko-
munikácie, služieb a to-
varu. Ako sa vytvára zá-
kaznícky program? „Je
potrebné s klientom ko-
munikovať o jeho pred-
stave a pochopiť obchod-
né aktivity firmy. Na modelovanie
priebehu vernostného programu
máme špeciálne metódy,“ hovorí
Michaela Daňková zo spoločnos-
ti SoNet, ktorá sa zaoberá vytvára-
ním zákazníckych programov pre
firmy. Následne sa hľadá atraktív-
ne, najjednoduchšie a ľahko zapa-
mätateľné riešenie.

Spokojnosť a lojalita

Počet vernostných kariet, kto-
ré zákazník nosí v peňaženke, eš-
te nehovorí o tom, koľko z nich
reálne využíva a ako je spokojný.

Zvýšte
svoj obrat

„Na trhu sa dá nájsť množstvo
schém vernostných progra-
mov. Niektoré sú pre zá-
kazníkov zaujímavé via-
cej, iné menej. Bohužiaľ,
s množstvom vernostných
programov na trhu sa stá-
va, že zákazník má v peňažen-
ke viacero vernostných kariet, ale
netuší, čo môže vďaka nim získať.
Tým sa samozrejme hodnota ver-
nostných programov devaluje,“
hovorí o informovanosti a využí-
tí programov Michaela Daňková.
O forme vernostného systému do-
dáva: „Preferujeme peňažné cash-
back programy, ktorých pridaná
hodnota je pre zákazníka aj ob-
chodníka transparentná a jedno-
ducho kvantifikovateľná.“ Zákaz-
ník, ale aj obchodník musí vedieť,
čo mu vernostný program prinesie
a ako dlho bude trvať.

Modernizácia programov

Programy, ktoré sú voči zákazní-
kom ústretové, sú jednoduché, ale
zároveň využívajú moderné tech-
nológie, a sú postupne čoraz viac
populárnejšie. „Základom nášho
riešenia je platobný terminál, kto-
rý má už veľa obchodov. Je ho mož-
né využiť nielen pri platbe banko-
vými kartami, ale aj pri vernost-
ných programoch. Samozrejmos-
ťou u nás je aj riešenie pre webo-
vé prostredie. Množstvo vernost-
ných programov prebieha zároveň
v e-shopoch,“ hovorí Michaela Daň-
ková. Vďaka profesionálne nasta-
venému vernostnému programu
a transparentnosti je zákazník spo-
kojný a obchodník zvyšuje obrat.

ZUZANA TOMEKOVÁ

redakcia@mediaplanet.com

■ Inzercia



TIP PRE OBCHODNÍKOV

■ Ak ste obchodníci, môžete si na špecializovaných webových strán-
kach zriadiť vernostný program pre zákazníkov. Po registrácii im pri-
deľujete identifikačné údaje, určujete spôsob, akým sa preukazujú, vy-
beráte bodový či zľavový druh programu a zaobstaráte si potrebné tech-
nické vybavenie (snímače čipov, tlačiarne, softvér). O tom, ako uspokoiť
potreby vašej prevádzky a zákazníkov, sa môžete pred vytvorením
programu poradiť s marketingovými špecialistami.

www.e-loyalty.sk



Chcete získať stálych zákazníkov?
Odmeňte ich.

Vernostný systém EFEKT

www.e-loyalty.sk
tel: 0903 784 403

SoNet
Software & Network Engineering

**VERNOSTNÉ A DARČKOVÉ PROGRAMY
CEZ PLATOBNÉ TERMINÁLY**

- Nájdite spôsob, ako zvýšiť predaj.
- Ponúknite svojim zákazníkom atraktívny a nový produkt.
- Získajte efektívny propagačný nástroj.



www.sonet.cz

INŠPIRÁCIA

HyperZlava
www.hyperzlava.sk

ZLAVOMAT
www.zlavomat.sk

%odpadneš.sk
www.odpadnes.sk

ZLAVODOM
vyskladajte si zlavu
www.zlavodom.sk

FOTO: ISTOCK

Skvelé zľavy na portáloch

■ **Otázka:** Radi nakupujete výhodne, nebaví vás chodiť po výpredajoch a máte doma internet?

■ **Odpoveď:** Zľavové portály dnes v popularite predbiehajú výpredaje v nákupných centrách. Nakúpite výhodne a pri tom z pohodlia domova.

Princíp zľavových portálov je jednoduchý: čím viac záujemcov, tým nižšia cena. Ponuky sa aktivujú pri dostatočnom počte záujemcov. Na rozdiel od klasických e-shopov sú k dispozícii v limitovanom časovom období a množstve. Zľavové weby fun-

gujú na sprostredkovateľskej báze. „Zákazníci ušetria a poskytovateľ služieb získava nových klientov,“ hovorí Martina Petrášová zo ZlavoDomu. Firma poskytuje zľavu sa zaväzuje garantovať rovnakú kvalitu služieb alebo tovaru ako pre „nezľavových“ zákazníkov.

Kupón ako darček

Po zaplatení služby alebo tovaru obdržíte mailom kupón, ktorý má uvedený jedinečný kód a podmienky, s ktorými ste pri kúpe súhlasili (do-

ba platnosti kupónu, potreba objednať sa a pod.). Niektoré portály umožňujú na doručenie kupónu ukrytú cenu. Zdarma doplníte venovanie, vyberiete vzhľad kupónu a môžete ho darovať blízkemu, ktorý ho už iba predloží v prevádzke.

Medzi ľuďmi obľúbené

Odkedy na Slovensku vznikla prvá zľavová stránka, popularita portálov narastá. Ponúkajú čoraz viac zaujímavých akcií. Zlavomat, ktorý bol prvý a najväčší portál svojho typu v Čechách a dnes funguje aj u nás, umožnil nakupovať cez internet za zaujímavé ceny zákazníkom z celého Slovenska a tisíce z nich si dokonca môžu zľavu zvýšiť prostredníctvom získania kreditov na „kolese šťastia“. „Ľudia majú zľavové portály radi. Môžu vyskúšať vždy niečo nové, niekedy až so zľavou 90 %. Našou prednosťou je garancia spokojnosti a vrátenie peňazí, ak je zákazník nespokojný,“ hovorí Tomáš Sroka zo Zlavomat.sk. „Momentálne máme okrem zliav do reštaurácií a kozmetických salónov aj bohatú ponuku pobytov v hoteloch,“ hovorí Tomáš Sroka o ponuke portálu.

jeden z prvých svoju prevádzku tiež známy portál HyperZlava. „Ponúkame starostlivo preverené služby za exkluzívne ceny. S HyperZlavou navyše bez rizika,“ odpovedá na otázku, prečo sú portály tak populárne, Petr Jarkovský z HyperZlava.sk a dodáva: „Pravidelne najobľúbenejšia je zľava do reštaurácií, ale rastie aj záujem o pobyty a zájazdy“. Portály často ponúkajú aj luxusné akcie. „Veľký úspech majú pobyty v dobre situovaných, nadštandardných hoteloch. Zákazníkom ponúkame nevšedné zážitky na výnimočných miestach,“ hovorí M. Petrášová zo ZlavoDomu, ktorý vznikol v auguste 2010 tiež medzi prvými zľavovými portálmi na Slovensku.

Ako sa v zľavách nestratiť

Na to, aby ste svoju zľavu nemuseli dlho hľadať, slúžia špeciálne stránky – agregátory. „Zhromažďujeme údaje z viac ako 160 slovenských a českých zľavových stránok, čo predstavuje denne viac ako 2000 zliav,“ hovorí Jozef Kulich, prevádzkovateľ agregátora s originálnym názvom „Odpadneš!“ (Odpadnes.sk). Vyhľadávať zľavu snov tu môžete jednoducho, podľa rôznych filtrov.

Vedú pobyty a pizza

Po úspešnom štarte v ČR spustil ako

LENKA KRIŠTOFÓVÁ

redakcia@mediaplanet.com

■ Inzercia

HyperZlava.sk
Každý deň zľava 40 % - 90 % pre vaše mesto

Sme jeden z najväčších a najstarších zľavových portálov v SR. Pripravili sme už viac ako 1700 zliav, ktoré využilo cez 100 000 spokojných zákazníkov.

GARANCIA SPOKOJNOSTI
Vďaka silnej pozícii na trhu Vám **garantujeme najlepšie podmienky** a v prípade nespokojnosti Vám vrátime peniaze bez zbytočných prietahov.

Nová sekcia Cestovanie!

ZAREGISTRUJTE SA A UŽ VÁM ŽIADNA PONUKA NEUNIKNE!

Bratislava Banská Bystrica Prešov Nitra Košice Žilina Severné Slovensko

Pizza v najlepšej talianskej reštaurácii
Pôvodne 10,00 €
len za 1,00 € **-90%**

Luxusná havajská masáž kokosovým olejom
Pôvodne 15,00 €
len za 3,75 € **-75%**

INŠPIRÁCIA

TIPY NA NÁKUP

Knižný klub pre deti

1 Vydavateľstvo ARKUS vydáva pre deti a mládež časopisy Háďajko a Detské doplnovačky a rôzne zaujímavé knižky. Aké? Prihláste svoje dieťa do Knižného klubu ARKUSu a my vám 2-krát do roka zašleme katalóg s našimi knihami za zvýhodnené ceny. Ak si nevyberiete, objednávať nemusíte nič.

INFO A PRIHLÁŠKY: WWW.VYDARKUS.EU

V SEKCIÍ KNIŽNÝ KLUB ALEBO

TEL.: 034/6574868



ARKUS
VYDAVATELSTVO

Hračky Dráčik

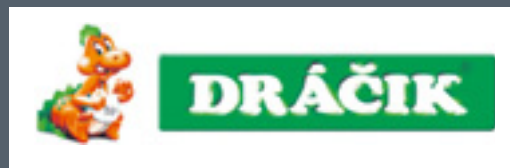
2 Vernostný „Zľavový systém“ – Rozprávková karta.

Kartu získa zákazník ihneď pri nákupe nad 16,60 Eur. Jej výhody môže využívať už od najbližšieho nákupu.

Výhody karty:

■ **Rozprávkové ceny** - vybrané druhy hračiek so špeciálnymi zľavami 20 - 50 %.

■ **Zľava 7 % na celý nákup.** Zľava sa vzťahuje aj na akciový tovar.



KSM zákaznická karta

3 Papiernictvo, školské a kancelárske potreby s bezkonkurenčným sortimentom.

■ Stačí vyplniť krátky formulár na webových stránkach alebo priamo v predajni a získavate zákaznickú kartu s 5 % zľavou pri každom nákupe.

KSM, OD POLYGON, COBORIHO 1, NITRA

WWW.KSM.SK, [FACEBOOK.COM/PAPIERNICTVO](https://www.facebook.com/papiernictvo)

KSM@KSM.SK



Kodak Express v Bratislave

4 So zákaznickou kartou -5 % na tovar Kodak, -10 % na služby:

- výroba, úprava a obnova fotografií
- veľkoplošná tlač a tlač na plátno
- personalizované darčeky
- viazanie a laminovanie

WWW.KODAK-EXPRESS.SK

OC TESCO LAMAČ - CARREFOUR POLUS
- AVION SHOPPING PARK



Best friends club

5 VERNOSTNÝ PROGRAM BEST FRIENDS
Viac ako 10.000 ľudí v Bratislave vlastní kartu Best Friends!

■ S programom Best Friends pri každom nákupe zbierate body na magnetickú kartu, ktoré môžete vymeniť podľa vlastných preferencií. Získajte nápoj z bohatej kávovej ponuky „Classic“, vyberte si z ponuky exkluzívnych darčiekov alebo si môžete vychutnať nezabudnuteľnú thajskú masáž v centre Bratislavy. Do programu sa môžete zapojiť jednoducho: požiadajte o Best Friends kartu v jednej z našich piatich prevádzok v Bratislave!

POLUS - OBCHODNÁ 29 - VENTÚRSKA 20 - ŠTÚROVA 4 - AVION



! Chcete poznať zľavy a ďalšie výhody, ktoré vám ponúka vaša zákaznická karta? Kliknite si www.vyhodykariet.sk - Zoznam zákaznických kariet.

vyhody kariet .sk

EXPERT PANEL

	 Martin Katriak Podpredseda COOP Jednoty Slovensko, spotrebné družstvo.	 Ing. Nicol Noseková Vedúca odd. marketingu dm drogerie markt.	 Peter Szabo Clubcard manažér ČR, SR.
Otázka 1: Aký vernostný program ponúka vaša spoločnosť?	Zákazníkom ponúkame zľavy prostredníctvom nákupnej karty COOP Jednota KLASIK. Zákazník si z celkového evidovaného ročného objemu nákupov uplatňuje zľavu v novom kalendárnom roku. Držiteľom Orange karty poskytujeme možnosť priamej zľavy z nákupu tovaru. Medzi bonusové programy patrí aj služba UNIKASA a Cash back. (coop.sk)	Zákaznícky program „dm active beauty - svet plný výhod“ je založený na zbieraní bodov a ich zámene za rôzne výhody. Zákazník za každé celé euro nákupu získava jeden bod. Oblúbené sú zľavové knižky s 25 % a 50 % zľavou na vybrané výrobky, produktovým jokerom a zľavou na celý nákup, ale aj aktivity typu „give away“ - za vopred určený počet bodov zákazníci môžu získať rôzne drobnosti.	Veľmi populárny je vernostný program Clubcard. Zákazníci s ním zbierajú body pri každom nákupe v Tesco obchodoch. Za každé euro dostanú držiteľia vernostnej karty jeden bod, a keď dosiahnu minimálne 150 nazbieraných bodov, štvrtročne im posielame peňažné poukážky na nákup tovaru a zľavové kupóny na konkrétny tovar.
Otázka 2: Ako sa stanem vašim verným zákazníkom?	Po vyplnení tlačiva , ktoré je k dispozícii na každej predajni, získate papierovú dočasnú COOP kartu s vygenerovaným EAN kódom. Zaeviduje sa vám hneď prvý nákup. V priebehu štyroch týždňov obdržíte plastovú nákupnú kartu s tým istým EAN kódom. Na evidovanie nákupov môžete používať obe. Vydanie kariet je bez poplatku, rovnako ako vystavenie ich duplikátu.	Aby ste sa stali členkou programu, potrebujete prihlasovací formulár, ktorý obsahuje provizórnu kartu s unikátnym čiarovým kódom (číslo karty). Prihlásiť sa do zákazníckeho programu môžete následne na webovej stránke (dm-drogeriemarkt.sk) alebo na termináli v predajni. Body zbierate okamžite a do desiatich týždňov obdržíte na zadanú adresu plastovú dm kartu. Môžete si objednať aj doplnkové karty pre rodinu, vo forme prívěskov na kľúče.	Vypíšete si prihlasovací formulár, ktorý nájdete pri pokladniach alebo si ho stiahnete z webu (clubcard.sk). Keď formulár vyplníte a podpíšete, priamo v obchode dostanete zdarma už aktívnu kartu a dva prívěsky Clubcard na kľúče. To znamená, že dostanete až tri karty, na ktoré môžu zbierať body aj členovia rodiny.
Otázka 3: Aké inovácie možno čakať vo vašom vernostnom programe?	Držitelia Coop karty môžu okrem zľavy z nákupu tovaru získať aj zľavy u našich zmluvných partnerov. Sú nimi CK TATRATOUR, TIP travel, Mountfield, AQUAPARK Poprad, Kúpele Trenčianske Teplice. Od 15. septembra 2011 aj Tempo Kondela. Výhodu zliav u ďalších partnerov budú môcť držitelia COOP kariet využívať už čoskoro.	Pravidelne pripravujeme promoaktivity, ktoré umožňujú získať okamžité zľavy až do výšky 25 % na nákup. V októbri prebehne zmena výhod, vďaka spolupráci s novými, atraktívnejšími partnermi. V decembri zavedieme aplikáciu pre telefóny iPhone a smart dm app, ktorá umožní rýchly prístup k výhodám, k stavu konta či cenovo atraktívnym ponukám.	Momentálne skúsime aplikáciu Clubcard pre iPhone a smart telefóny so systémom Android. Zákazník si so sebou nebude musieť nosiť plastovú kartu. V júni sme spustili aj aktivitu Zelené body. Odmeňujeme zákazníkov, ktorí si kúpia výrobok šetrný k životnému prostrediu, alebo si prinesú vlastnú tašku.

Pohľady
odborníkov

FAKTY

Výhody zákazníckych kariet

vyhodykariet.sk

Nová webová stránka www.vyhodykariet.sk je prehľadný zoznam vernostných, zľavových, bonusových, platobných a ďalších ponúkanih kariet v Slovenskej republike.

■ Donedávna neexistoval jednoduchý prístup k informáciám o zákazníckych kartách a ich výhodách. Oboznámiť sa s výhodami bolo možné len návštevou jednotlivých webových stránok a podstránkovým vyhľadaním výhod, ktoré konkrétna zákaznícka karta ponúka.

Chcete poznať výhody vašich zákazníckych kariet ?

■ Vďaka portálu www.vyhodykariet.sk je teraz na jednej stránke k dispozícii prehľadný zoznam zákazníckych kariet a ich výhod. Teraz sa jednoducho oboznámite so všetkými výhodami, ktoré karty ponúkajú a aktuálnymi akciami, ktoré na karte prebiehajú. Web sa sústreďuje na propagáciu marketingových aktivít spoločností a firiem, ktoré podporujú svojich verných zákazníkov prostredníctvom vernostného programu zákazníckych kariet. Keďže sa zoznam zákazníckych kariet dopĺňa, spoločnosti, ktoré svojim zákazníkom ponúkajú zákaznícke karty, môžu požiadať prevádzkujúcu spoločnosť Spolefekt s.r.o. o zaradenie do „Zoznamu zákazníckych kariet a ich výhod“.

INŠPIRÁCIA



VEDELI STE, ŽE...

Slovak Lines si verných zákazníkov váži

Skúsenejší cestovatelia potvrdia, že pre cesty autobusom je najlepšie zvoliť si spoľahlivú firmu s kreditom, ktorá sa dôsledne stará o svoj vozový park, dbá na bezpečnosť a v zmysle najnovších trendov ponúka množstvo novinek a vylepšení. Ak má takýto dopravca prepracovaný aj vernostný systém, cestovateľ získa výhodu navyiac.

■ **Autobusový dopravca Slovak Lines** na svojej webstránke už niekoľko rokov umožňuje online nákup cestovných lístkov na diaľkové linky. Mnohí pravidelní cestujúci vedia, že okrem využívania pohodlného nákupu lístkov bez návštevy predajného miesta sa im oplatí na www.slovaklines.sk aj zaregistrovať sa a byť „verným zákazníkom“.

■ **Verný zákazník** má viacero výhod, z ktorých najväčšou je zľava na cestovnom pri kúpe lístkov cez internet. Ak zákazníci súhlasia aj so zasielaním noviniek, pravidelne im na zadanú e-mailovú adresu chodia najdôležitejšie akciové ponuky, zaujímavosti a ako prví sú informovaní o nových zaujímavých špeciálnych produktoch.

■ **Stať sa verným zákazníkom** dopravcu Slovak Lines je jednoduché. Stačí prísť na stránku www.slovaklines.sk, kliknúť na: „Registrácia“ a vyplniť základné údaje. Pri najbližšom zakúpení cestovného lístka cez internet sa už zákazníkovi započítavajú body, ktoré môže využiť formou zľavy pri niektorej nasledujúcej kúpe lístka cez internet. Jedinou podmienkou je, aby cestovný lístok, na kúpu ktorého chce použiť svoje nazbierané body, mal hodnotu minimálne 3,32 €. Využitie bodov nie je časovo obmedzené.

■ **Inú skupinu** verných zákazníkov má Slovak Lines na Facebooku. Títo verní zákazníci majú pravidelne možnosť zakúpiť si cestovné lístky na vybrané podujatia či akcie na základe špeciálneho kódu za výrazné zľavy oproti bežným zákazníkom.

■ **Chcete cestovať** a pri tom si užívať svoje výhody? Neváhajte a zaregistrujte sa na www.slovaklines.sk, alebo navštívte Slovak Lines na Facebooku.



FOTO: ARCHÍV SLOVAK LINES

■ Inzercia

VAŠE NÁZORY

Spýtali sme sa vás, aké druhy vernostných programov využívate a aký typ benefitu uprednostňujete

✱ „Mám rada kartičky, a keď priamo vidím, že niečo šetrím. Potom je fajn, keď si niekde dlhšie (napr. operátori), a keď sa ti snažia vyjsť v ústrety nielen ako novému, ale aj ako vernému zákazníkovi. Zľava je fajn, ale vďaka kartičkám sa cítim jedinečnejšie. Keď máš kartičku a zbieraš body, tak je to také osobitejšie. Každá zľava poteší, či hneď alebo neskôr.“ Katarína, manažérka, 27

✱ „Nie som klasická zákazníčka, dlhodobo žijem v Česku. Preniesla som si mobilné číslo a mám udržiavací paušál, aby mi číslo nezanimklo. Nevyužívam ani zľavy, zbieranie bodov či rabaty. Všeobecne neznášam zbieranie čohokoľvek, obzvlášť bodov. Takže, keby som si mala vybrať, tak si vyberiem zľavu.“ Mária, kultúrna pracovníčka, 40

✱ „Nenávidím zbieranie kupónov, všelijakých kartičiek. Iba mi to zavádzia v peňaženke. Ak by som to robil, isto len kvôli zľave. Body by ma nebavilo zbierať.“ Milan, učiteľ, 33

✱ „Najčastejšie využívam zákaznicke karty na zľavy (predovšetkým značkových obchodov). Najatraktívnejšia je pre mňa priama zľava na výrobok, zbieranie bodov ma nebaví a nikdy som to ešte nedotiahol do konca.“ Ján, VŠ učiteľ, 55

FOTO: ISTOCK

SLOVAK LINES
eurolines
VERNOSTNÝ PROGRAM

**Zaregistrujte sa
do 7.10.2011 na
www.slovaklines.sk
ako verný zákazník
a získajte bonus
v hodnote:**

5€

Bonus môžete využiť pri nákupe lístka cez internet.



www.slovaklines.sk

Vitajte vo svete benefitov s programom MasterCard® ELITE

Spoločnosť MasterCard už niekoľko rokov poskytuje svojim zákazníkom servis v podobe programu MasterCard ELITE, ktorý predstavuje súbor benefitov, odmien a iných služieb poskytovaných za určitých podmienok držiteľom prémiových kariet MasterCard Gold. Tieto benefity využíva množstvo zákazníkov po celom svete vrátane Slovenska. Nonstop Alarm centrum so službou concierge asistencie však vo výpočte poskytovaných služieb znamená prelom. Pýtate sa prečo?



Ak máte urgentný problém doma, v práci alebo na cestách, tím vyškolených profesionálov Nonstop Alarm centra je pripravený vám so všetkým pomôcť. Nonstop Alarm centrum poskytuje členom programu MasterCard ELITE tri služby: domácu asistenčnú službu, concierge asistenciu a auto asistenciu. Concierge asistencia je, samozrejme, prelomová a dokáže vám pomôcť, nech ste kdekoľvek. Poskytuje informácie o golfových ihriskách a zároveň zabezpečí rezerváciu, o požičovniach áut vrátane zaistenia rezervácie, o hoteloch, o kultúrnych akciách, o stravovacích zariadeniach, ale pomôže vám tiež pri doručovaní kvetín či darčiekov. Nonstop Alarm centrum je členom programu ELITE k dispozícii na telefónnom čísle 220 901 104. Ak chcete zadať požiadavku na poskytnutie asistenčných služieb, vždy uveďte identifikačné číslo vašej karty ELITE. Koordinátori asistenčných služieb sú všetkým volajúcim k dispozícii 24 hodín denne 365 dní v roku.

V rámci programu MasterCard ELITE môžete okrem toho využívať ponuku vybraných hotelov, reštaurácií, módnych

značkových obchodov, wellness centier, kozmetických salónov a mnohých ďalších obchodníkov. Partnermi zapojenými do programu MasterCard ELITE na Slovensku sú: Alain Delon, Bepon, Elektro expert – Sony center a galéria Samsung, Elesko, Epho-toshop.sk, Eso Travel, GoldenPoint gp Slovakia, Golem health club, Golf USA, Grand hotel Kempinski, Idealia, Lm limousine, Potten & Pannen – Staněk, Prestige Concierge, Vnímavé hračky, Zen Asian Wellness.

Ako sa stať členom programu MasterCard ELITE?

1. Požiadajte v jednej z nižšie uvedených bánk o vydanie niektorej z prémiových kariet MasterCard Gold. Banky zapojené do programu: Poštová banka, a. s., Československá obchodná banka, a. s., Dexia Banka Slovensko, a. s., Slovenská sporiteľňa, a. s., OTB Banka Slovensko SK, a. s., Volksbank a. s., UniCredit Bank, a. s.
2. Automaticky sa tak stanete členom programu MasterCard ELITE a dostanete od nás uvítací balíček s identifikačnou kartou a brožúrkou, v ktorej nájdete ponuku všetkých partnerov programu.
3. Zároveň budete mať možnosť zaregistrovať sa na webových stránkach programu MasterCard ELITE (v sekcii Registrácia), a získať tak určité výhody (napr. vstupenky na predpremiéry filmov a pod.). Samotná registrácia však nie je podmienkou členstva.
4. Môžete využívať všetky výhody programu MasterCard ELITE.



ELITE
PROGRAM