



Inovace/Marketing

Krize přináší nečekané inovace



JAKUB BAREŠ
Executive Director, Ipsos
Channel Performance



Během léta se na jednu stranu setkáváme s přeplněnými koupališti a na stranu druhou s bezpečnostními nařízeními vlády, která se mění doslova ze dne na den. I takové plánování rodinného nákupu se tedy v některých případech stává až adrenalinovým sportem.

Zákazníci reagují na měnící se situaci zvýšenými nároky na firmy, od kterých je vyžadováno, aby k prevenci šíření covid-19 přistupovali proaktivně. Podtrhuje to i nedávná studie Ipsos US zaměřená na změny očekávání zákazníků při nákupech v kamenných prodejnách. Podle 58 % dotázaných jsou firmy přímo zodpovědné za aktivní přístup k zabránění šíření nákazy na svých pobočkách. V České republice je situace vnímána obdobně. Z Ipsos výzkumu vyplývá, že nejčastějšími obavami z návštěvy obchodních center jsou vysoká koncentrace lidí, strach z nákazy a nedostatečné dodržování hygienických pravidel. Hlavními body, které by zákazníci ocenili,

jsou dostatek dezinfekce a jasně viditelná kontrola množství zákazníků v prodejnách.

Díky tomu se do popředí dostávají technologická řešení, o kterých jsme doposud neuvažovali. Jedná se například o řízení množství zákazníků v prodejnách v reálném čase. Z doby, kdy jsme se snažili dostat do prodejny co nejvíce zákazníků, se tedy posouváme k přístupu, kdy se snažíme identifikovat ideální množství zákazníků v prodejně v ten správný čas. K tomu mohou sloužit kamery, které byly klienty dříve využívány k monitoringu zájmu zákazníků o konkrétní sekce prodejen či konkrétní produkty. Klienti, kteří již mají instalované tyto kamery, tak mohou benefito-

vat z funkce počítání zákazníků, kdy je možné zasílat zvoleným osobám notifikace do mobilní aplikace v případě, že se zvolená kapacita prodejny blíží ke svému naplnění. Zákazníci mohou být na obrazovkách u vstupu do prodejen zřetelně informováni, zda mohou do prodejny bezpečně vstoupit, nebo musí počkat. Pevně věřím, že se vše ustálí a budeme schopni nastavovat své obchodní strategie na základě stabilnějších podmínek. V Ipsosu se snažíme pomoci ke stabilizaci situace mimo jiné poskytnutím řešení, které klientům i zákazníkům umožňuje bezpečnější pohyb při nákupech. 