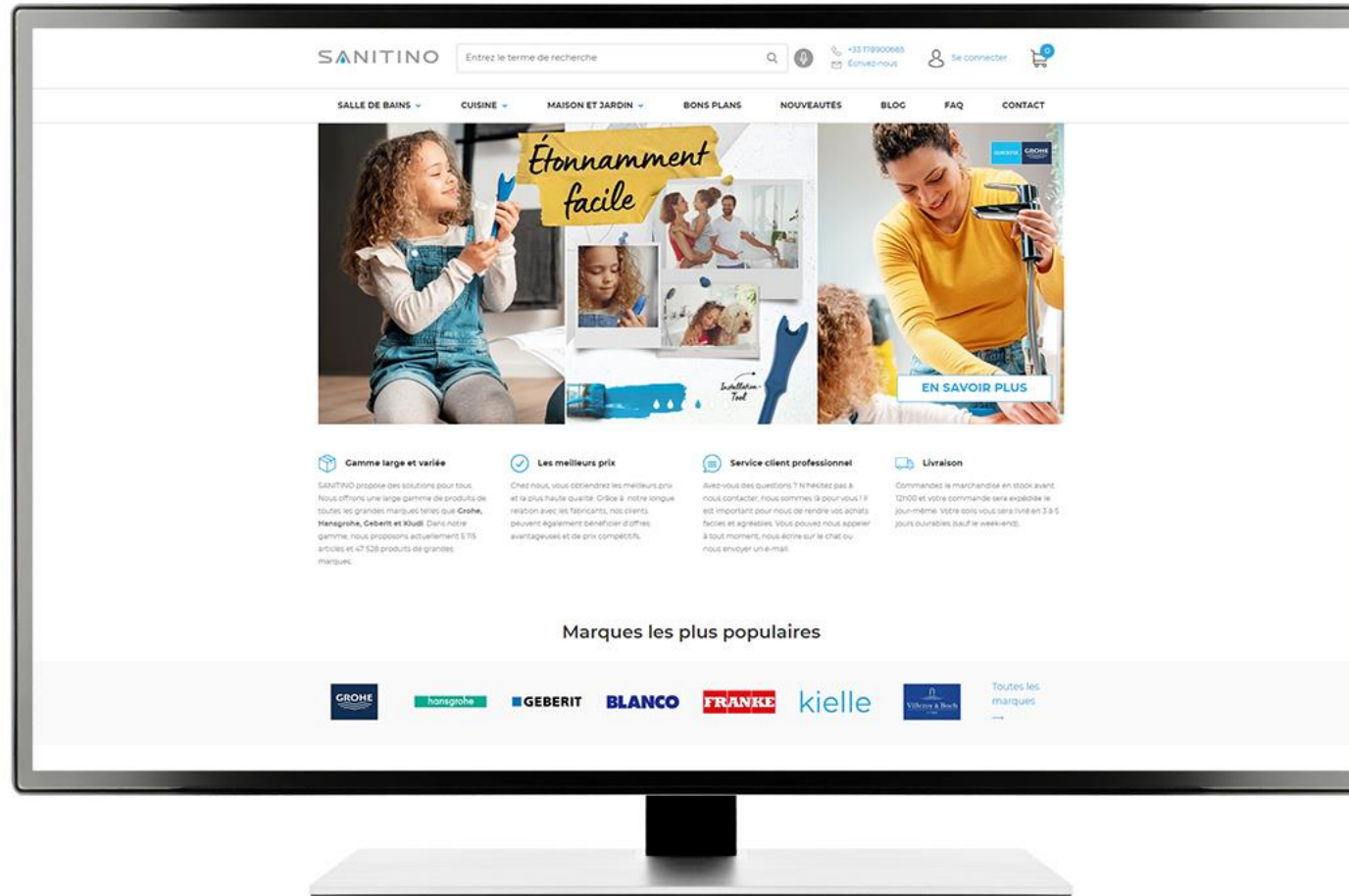


SANITINO

**Příběh vstupu
na francouzský trh**



Jak to všechno začalo



💧 O francouzském trhu jsme začali uvažovat asi rok před vstupem na tento trh

💧 Jednalo se o **velký** a **náročný trh** = **velká výzva pro naši společnost**

💧 **Přípravy:**

- analýza trhu od Googlu, analýza konkurence
- sestavení kvalitního **zákaznického centra** s **perfektní znalostí francouzštiny**
- **spolupráce s rodilým mluvčím** na všech překladech a také s **francouzskou právní kanceláří**

💧 Květen 2020 – spuštěn e-shop www.sanitino.fr



Počáteční problémy při vstupu na FR trh



- 💧 **Nápor na zákaznickou linku** – velké množství objednávek, emailů a telefonátů od zákazníků
- 💧 Zjištění a „sžití“ se s odlišnou legislativou – zejména v oblasti **řešení reklamací**
- 💧 FR zákazníci často neměli důvěru v náš e-shop kvůli nefrancouzskému původu, v začátcích jsme se neměli o co opřít, jelikož jsme ještě neměli **recenzní portál**



**Na co si dát pozor
a co mít připraveno**

- 💧 **Kvalitní obsah** zkontrolovaný rodilým mluvčím
- 💧 Nechat se inspirovat od zaběhlé konkurence
- 💧 **Lokalizace trhu** – na co je francouzský zákazník zvyklý - detail produktu, košík, zápatí stránky, příprava sociálních sítí a recenzních portálů
- 💧 Mít správně připravené všechny **právní náležitosti** – VOP, GDPR, Cookie lišta, zpracovávání vratek a reklamací
- 💧 Zaškolený **zákaznický servis s perfektní znalostí francouzštiny**

Jak jsme na tom nyní



- 💧 Nyní Francie patří mezi **TOP 3 SANITINO evropské trhy**
- 💧 Neustále **rosteme, navyšujeme obrat**
- 💧 Rychle nám roste počet fanoušků na sociálních sítích a také počet recenzí
- 💧 Máme **zkušený zákaznický servis** včetně rodilých mluvčích
- 💧 Konkurence nikdy nespí - nejen FR, ale také DE/BE/UK/PL e-shopy

Rozdíly – český versus francouzský zákazník



- 💧 Velmi dobrá **orientace v platné legislativě**, nebojí se to e-shopu dát najevo, že zná svá práva
- 💧 Časté objednání zboží „na kukačku“ a následné vrácení zboží
- 💧 FR zákazník má větší pocit „jedinečnosti“
- 💧 Velmi časté je ověřování existenci e-shopu telefonickým hovorem
- 💧 **Časté dotazy na slevu** i v případě, kdy má opravdu malou objednávku – časté jsou také dotazy právě probíhající slevové akce
- 💧 Přibližné **dodací lhůty** na webu jsou brány velmi závazně – v případě, kdy dodání přesáhne zmíněnou délku, jsou velmi nespokojení a považují to za nesplnění smluvených podmínek

**Co se zákazníci
nejčastěji řešíme**



- 💧 Časté dotazy na zemi, kde e-shop, případně sklad e-shopu sídlí – s tím se pojí dotazy na dodací lhůty
- 💧 Reference ostatních zákazníků – kde si nás mohou ověřit
- 💧 Denně se setkáváme s dotazy na možnost vrácení zboží, co dělat v případě poškození – obecně Francouzi rádi vědí postupy a řešení „co by kdyby“
- 💧 Časté dotazy na dodatečné slevy, či akce plánované v blízké budoucnosti
- 💧 Jaké jsou možnosti a výhody zákaznického účtu

Děkuji za pozornost



💧 Mgr. Štěpánka Skipalová

- Vedoucí marketingu
- +420 775 276 775
- stepanka.skipalova@sanitino.cz