

*„Potrebovali sme alternatívu,
ktorá spĺňa očakávania zákazníkov
a zároveň naše požiadavky na kvalitu ...“*



Spoluprácu so Slovenskou poštou hodnotia zástupcovia e-shopu Hej.sk:

Andrea Jankovcová - marketing manager

Peter Paál – prevádzkový manažér

Vladimír Sušil – obchodný riaditeľ

Čo bolo impulzom na zaradenie ďalšieho prepravcu do ponuky Hej.sk a prečo ste si vybrali práve Slovenskú Poštu?

Hlavným impulzom bolo ponúknuť zákazníkom rozšírenie možností voľby spôsobu doručenia a priblíženie sa k zákazníkovi až na úroveň obcí s možnosťou osobného odberu, a to vzhľadom k počtu odberných miest, ktoré sme v danom čase prevádzkovali.

Potrebovali sme alternatívu, ktorá spĺňa očakávania zákazníkov a zároveň naše požiadavky na kvalitu, rýchlosť dodania, prijateľnú cenu, ako i možnosti vyzdvihnutia zásielok na odberných miestach partnera v rámci Slovenskej republiky.

Robili sme si prieskum záujmu a prieskum cien, kde Slovenská pošta vyšla víťazne vzhľadom k požiadavkám zákazníkov a našej spoločnosti, ako som uviedol...

Nesmieme zabudnúť ani na tlak našich zákazníkov a otvorenie nových možností pre náš e-shop.

Spolupracujete už viac ako 2 roky. Aké sú Vaše doterajšie skúsenosti?

Pozitívna spätná väzba od zákazníkov a bezproblémová spolupráca s prepravcom. Cítíme, že Slovenská pošta zaznamenala posun k stále lepšiemu poskytovaniu služieb s orientáciou na zákazníka. Rozbehli sme spolu niekoľko úspešných kampaní, pri ktorých nám Slovenská pošta vždy vedela vyjsť v ústrety a poskytnúť požadovanú podporu.

Aké služby od SP využívate?

Využívame expresné doručovanie zásielok s doručením už na druhý deň. Aktívne využívame vyzdvihnutie zásielok priamo u nás v sklade. Zo začiatku sme využívali výlučne doručenie na adresu kupujúceho cez kuriéra Slovenskej pošty, ale už viac ako 1,5 roka majú naši zákazníci možnosť voľby doručenia na jednu z viac ako 1440 pobočiek Slovenskej pošty podľa ich vlastného výberu. Jedná sa o službu Balík na poštu.

Ako sa produkt Balík na poštu uchytil medzi Vašimi zákazníkmi?

Nad naše prvotné očakávanie. Z pohľadu početností je doručenie na pobočky Slovenskej pošty dnes rovnako obľúbené ako doručenie kuriérom na adresu a v niektorých mesiacoch dokonca obľúbenejšie. Totiž, pre časť našich zákazníkov, je to najvhodnejšia možnosť, ktorá je zároveň cenovo výhodná. Široká pobočková sieť dáva možnosť prevziať zásielku každému podľa jeho možností, často cestou z práce, keďže viac ako 80% mestských pobočiek je otvorených minimálne do 18:00, prípadne v sobotu.



Splnila spolupráca Vaše očakávania?

Určite áno. Pomohla nám získať nových zákazníkov a súčasne optimalizovať prepravné náklady. Bolo to určite správne rozhodnutie, ktoré pomohlo a pomáha nášmu e-shopu rásť.

Aké sú Vaše plány do budúcnosti z pohľadu prepravy? (možno aj pri spolupráci s SP)

Naše plány do budúcnosti určuje správanie našich zákazníkov, ktorých spokojnosť je pre nás prvoradá a chceme im ponúknuť alternatívy, ktoré prispievajú k ich komfortu. Spôsoby dopravy sú pre zákazníka jedným z kľúčových parametrov a určite v tejto oblasti budeme prinášať ďalšie inovácie hlavne, ak pôjde o takého spoľahlivého partnera, akým je Slovenská pošta. Môže ísť napríklad o doručovanie do balíkomatov. Vždy hľadáme možnosť, ako podporiť inováciu vzájomnou marketingovou spoluprácou a veríme, že sa nám podarí zopakovať úspech, ktorý sme dosiahli pri zavádzaní doručovania na pobočky Slovenskej pošty.