

Jak zvýšit důvěryhodnost obchodu u bank a zákazníka

Tomáš Prouza, prezident
Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR



FAKTA A ČÍSLA O RETAILOVÉM TRHU V ČR

311 mld. Kč

= obrat obchodních
řetězců za rok 2017

11,7 mld. Kč

= objem investic
(vč. refitů, přestaveb)

24 mld. Kč

= objem všech
zaplacených daní

více než **22,5** mld. Kč

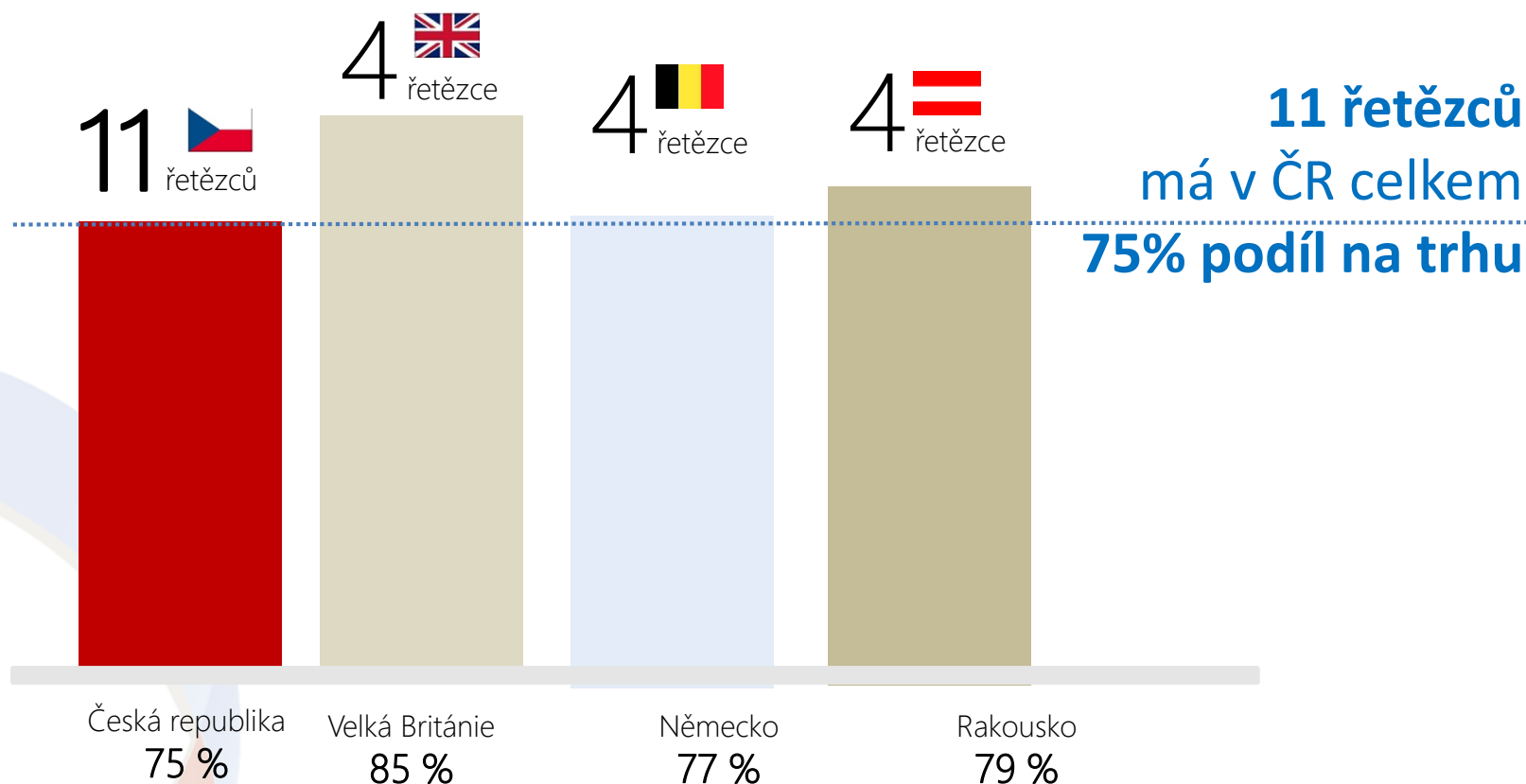
celkový obrat
s lokálními výrobci potravin

více než **17,5** mld. Kč

= objem přímého exportu

DŮVĚRA SE KOMPLIKOVANĚ ZÍSKÁVÁ A JEDNODUŠE ZTRÁCÍ – O TO VÍCE NA TRHU, KDE ZUŘÍ KONKURENCE

Tržní podíl retailových řetězců
na celkovém trhu v daném státě



ČESKÝ ZÁKAZNÍK PATŘÍ V EVROPSKÉM KONTEXTU K VYSOCE NÁROČNÝM

Jak uchovat minimální úroveň důvěry

- Kvalita zboží a služeb
- Dostupnost a šíře nabídky
- Bezpečnost a nezávadnost
- Přiměřené ceny
- Pohodlí nakupování

Jak důvěru zákazníků v retailu zvýšit

Ochrana
životního
prostředí

Inovace a
snižování
energetické
náročnosti

Odpovědný
přístup
k potravinám

Chování
k vlastním
lidem

ČESKÝ RETAILOVÝ TRH PATŘÍ Z POHLEDU DŮVĚRY BANK K NEJSTABILNĚJŠÍM ODVĚTVÁM

- Celkové investice obchodních řetězců od vstupu na českých trh se blíží k 500 mld. Kč,
a to bez koruny dotací, daňových prázdnin či investičních pobídek
- Ročně zaplatí na daních a odvodech bezmála 25 mld. Kč,
velkou část zisku reinvestuje, v průměru okolo 12 mld. Kč ročně
- Celkový objem exportu obchodních řetězců roste, loni dosáhl téměř 20 mld. Kč,
čímž výraznou měrou pomáhá růst českým výrobcům potravin

Český retailový trh patří mezi pozitivní příklady fungování
zdravého tržního prostředí

PILÍŘE UDRŽITELNOSTI A DŮVĚRY RETAILU

OCHRANA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ A ŘEŠENÍ PLASTOVÉHO ODPADU

- Během posledních 5 let se objem plastových nákupních tašek v retailu snížil o 80 %
 - Všechny obchodní řetězce zpoplatnily jejich používání
 - Postupně je nahrazují taškami z recyklovatelných materiálů (opakovaně použitelným / papírovým a pod,)
 - Zavádí se možnost bezobalového nákupu potravin – potřeba systémového řešení, protože odpovědnost za hygienu a nezávadnost nákupu je dosud plně na straně obchodních řetězců
- Většina plastového odpadu se však tvoří mimo nákupní zónu
 - Vysoké standardy ochrany životního prostředí a minimalizace použití plastu se stávají jedním z kritérií pro výběr dodavatelů

PILÍŘE UDRŽITELNOSTI A DŮVĚRY RETAILU

OCHRANA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ A ŘEŠENÍ PLASTOVÉHO ODPADU

- Intenzivní diskuse o zálohování PET lahví
 - Líbivé téma, které však má i své stinné stránky
 - V ČR je funkční systém recyklace odpadu - český občan patří z pohledu vztahu k recyklaci ke špičce Evropy
 - Zálohování PET lahví může narušit tento vztah a celkově snížit objem recyklovaného odpadu – PET lahve patří mezi nejžádanější, pokud ty odkloníme od komunálního sběru, snížíme zájem obyvatel o recyklaci méně atraktivního plastového odpadu

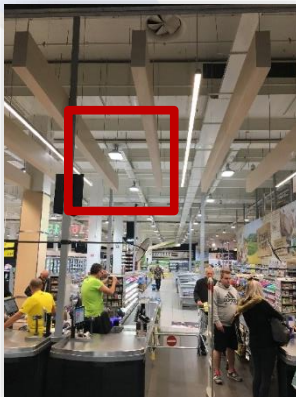
K odpovědnosti a důvěře patří i schopnost komunikovat pravdivé, nikoliv však na první pohled pozitivní argumenty

PILÍŘE UDRŽITELNOSTI A DŮVĚRY RETAILU

INOVACE A SNIŽOVÁNÍ ENERGETICKÉ NÁROČNOSTI

- Obchodní řetězce se staly technologickými firmami
- Jednotlivé prodejny jsou v řadě případů porovnatelné se společnostmi střední velikosti se stovkami zaměstnanců
- Vedle investic do rozvoje podnikání rostou i ty do úspory energií v provozu

Energeticky úsporná a moderní LED technologie



Elektromobilita kam oko dohlédne



Rekuperační jednotky v zázemí



PILÍŘE UDRŽITELNOSTI A DŮVĚRY RETAILU

ZAMEZENÍ PLÝTVÁNÍ POTRAVIN / POTRAVINOVÉ SBÍRKY

- Řešení plýtvání s potravinami je kontinuální a dlouhodobý proces
- Obchodní řetězce proto:
 - Investují do technologií zamezujících zkažení potravin na pultech řádově v miliardách Kč ročně
 - Aktivně vzdělávají zákazníky v oblasti manipulace, skladování a využívání potravin
 - Celoročně spolupracují s potravinovými bankami nejen v mezích stanovených zákonem, **ale darují potraviny i nad rámec zákona**
 - Poskytují potravinovým bankám **logistická centra, dopravní zařízení i know-how** k efektivní distribuci potravin potřebným
 - Aktivně se podílejí na rozvoji potravinových sbírek, rozšiřují možnosti formou on-line sběru apod.
 - Díky obchodním řetězcům se během 6 let podařilo **vysbírat více než 1 600 tun potravin, ze kterých se připravilo více než 3 000 000 porcí jídla**

PILÍŘE UDRŽITELNOSTI A DŮVĚRY RETAILU

ZAMĚSTNANCI A ZAMĚSTNANKYNĚ NA PRVNÍM MÍSTĚ

- Před 4 lety si premiér stěžoval řediteli jednoho z obchodních řetězců na nízké mzdy jeho zaměstnanců v ČR
- Loni ministryně práce a sociálních věcí ČR uvedla, že příliš vysoké mzdy v retailu vedou k odchodu pracovníků ze sociálních služeb
- Nejen obchodní řetězce jako celek, ale i jednotlivé prodejny, se stávají jednotkami s potřebou komplexního rozsahu profesí
- Stále větší důraz je kladen na IT procesy, logistiku, průzkum zákaznického chování a kvalitu obsluhy

PILÍŘE UDRŽITELNOSTI A DŮVĚRY RETAILU

ZAMĚSTNANCI A ZAMĚSTNANKYNĚ NA PRVNÍM MÍSTĚ

- Rostou investice do náboru a rozvoje kvalifikace zaměstnanců, ti získávají prostor pro celoživotní vzdělávání, růst a kariéru
- Standardem se stávají zkrácené a flexibilní úvazky, příležitosti pro matky na mateřské dovolené apod.
- Společenská odpovědnost vůči svým zaměstnancům
- Nárůst platů v oboru obchodu za období 2015-2018 byl o více než 40 %

PILÍŘE UDRŽITELNOSTI A DŮVĚRY RETAILU

OBCHODNÍ ŘETĚZCE VE SVĚTLE PERSONÁLNÍCH ČÍSEL

více než **20** mld. Kč

= roční objem mezd vyplacených
zaměstnancům

40 %

= nárůst mezd
za poslední 4 roky

2 046

prodejen

5,86 mld. Kč

= objem peněz zaplacený na sociálním a
zdravotním pojištění

77 000

zaměstnanců

Děkuji za pozornost

Tomáš Prouza, prezident
Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR

prouza@socr.cz

www.socr.cz