

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Polostrukturované interview s majitelem Miroslavem Kalinou

Příloha 2: Dotazníkové šetření u zákazníků kamenné prodejny

Příloha 3: Dotazníkové šetření u zákazníků e-shopu

Příloha 4: Kamenná prodejna v Praze

Příloha 5: Kamenná prodejna v Bedřichově

Příloha 6: Úvodní stránka e-shopu www.sporticus.cz k 20.3.2017

Příloha 7: Sortiment nabízených značek prodejny Sporticus a recenze z internetového srovnávače zboží Heureka.cz k 20.3.2017

Příloha 8: Tabulka stoupacích vosků SWIX základní řady V

Příloha 9: Tabulka stoupacích fluorových vosků SWIX řady VR

Příloha 10: Tabulka klistrů SWIX

Příloha 11: Tabulka skluzných vosků SWIX řady CH / LF / HF

Příloha 12: Tabulka závodních prášků SWIX řady CERA F

Příloha 1: Polostrukturované interview s majitelem Miroslavem Kalinou

Já: „Ahoj Mirku, díky předem, že jsi našel na mě chvílku času. Rád bych se s tebou rozpovídal o jednotlivých oblastech tvého podnikání s firmou Sporticus, jak jsi mi slíbil. Budu ti vždycky pokládat otázky a ty budeš mít prostor pro odpověď, kterou si zaznamenám formou poznámek. Kdyžtak ti položím pro upřesnění doplňující otázku. Můžu začít?“

Mirek: „Jojo, povídej“.

Já: „Představ mi svoji firmu Sporticus. Proč zrovna název Sporticus?“

- prodej sportovního zboží, konkrétně lyžařské vosky a doplňky, zimní oblečení, sportovní výživa a doplňky stravy, potřeby pro orientační sporty, outdoorová obuv, ponožky a podkolenky, tejpovací pásy, GPS hodinky a navigace
- kolem 30 nápadů, slovo spojené se sportem, originální, dostupné domény, 1 slovo

Já: „Jak to celé začalo? Kdy tě napadlo, že bys otevřel kamennou prodejnu?“

- sportovní nadšenec, zájem o podnikání v oblasti sportu -> e-shop Sporticus od říjen 2015 (lyžařské vosky a doplňky, sportovní výživa, tejpovací pásy a GPS hodinky), později se rozšířilo o potřeby pro orientační sporty
- v lednu 2016 bylo nad síly majitele provozovat e-shop bez stálých zaměstnanců a získal externího pracovníka pro expedici objednávek
- uvažování o kamenné prodejně březen – duben 2016 odůvodněné nárůstem objednávek a nárokům na zrychlení expedice

Já: „Jak dlouho trvala realizace otevření prodejny? Vzpomínáš si na největší překážky při realizaci, co bylo nejtěžší?“

- od březen – duben 2016 poptávka po prostorech v blízkosti centrálního skladu (především Hloubětín, Vysočany, Karlín, Harfa)
- smlouva o pronájmu prostor od 1.8.2016
- otevření prodejny 10.10.2016
- nejtěžší výběr prostor, realizace truhlářských prací

Já: „Proč jsi se rozhodl soustředit na prodej sportovního zboží v jednotlivých kategoriích, které nabízíš zákazníkům (lyžařské vosky a doplňky, potřeby pro orientační sporty, sportovní oblečení, sportovní výživa a doplňky stravy...) Jaké máš plány do budoucna s nabízeným sortimentem? Co bys chtěl do nabídky přidat, nebo kde jí zúžit?“

- osobní kontakty s distributory
- prostor na trhu, relativně nízká konkurence a vysoký počet potenciálních odběratelů
- přidám cokoliv, co budou zákazníci ochotni kupovat
- rozšířit vlastní sortiment značky Sporticus a oblast sportovní výživy a doplňků stravy

Já: „Jakým způsobem tvoříš cenu nabízených produktů? Jak to máš se smluvními podmínkami dodavatelů?“

- velmi odlišné dle kategorií
- smluvní ceny dodavatelů, většinou maloobchodní ceny
- s objemem objednaného zboží od dodavatelů klesá cena a roste marže
- málo používám cenová zvýhodnění, nejčastěji po zimní sezóně a na podzim

Já: „Popiš mi, jak zajišťuješ proces distribuce zboží od dodavatele až k zákazníkovi.“

- každodenní aktualizace skladu a zásob, vystavování faktur
- vysoká cílevědomost, snažím se neustále doobjednávat zboží od individuálních distributorů
- mám i přednostní práva u některých značek (nemohu specifikovat)
- při objednávání využívám online katalogy, B2B systémy, elektronická pošta, telefon
- objednání zboží přímo na prodejnu, odkud se distribuuje dále, nebo se přesouvá na centrální sklad
- velmi rychlé odeslání objednávek zákazníkům

Já: „Jak máš zajištěnou propagaci svých produktů a značky Sporticus? Jaké komunikační kanály využíváš a jakou formou si udržuješ klientelu? Kde vidíš prostor pro zlepšení z hlediska propagace?“

- mám kamarády experty v daných oblastech, kteří mi pomáhají za velmi nízké provize
- sám si zajišťuji propagaci v internetových srovnávacích Heuréka a Zbozi.cz
- využívám placenou reklamu v internetových vyhledávacích Google a Seznam od experta, který tvoří reklamní kampaně pro velké firmy na trhu
- tvůrce e-shopu patří k největším specialistům SEO optimalizace u nás a náš web je opravdu velmi kvalitně vytvořený tímto způsobem
- prostor pro zlepšení určitě v oblasti sociální sítě Facebook a komunikace se sportovními svazy, oddíly, sportovci

- prezentují také stánek na sportovních závodech a akcích po domluvě s organizátory (kamarády) i s nulovými náklady za pronájem prostor

Já: „Co pro tebe bylo a je důležité při hledání personálu? Popiš mi funkce tvých jednotlivých pracovníků?“ Jak bys vyhodnotil jejich práci?“

- důležité vlastnosti: komunikativnost, sportovní nadšení, spolehlivost
- já – komunikace s odběrateli a dodavateli, zásobování od odběratelů, hlavní manažerské a rozhodovací pravomoce
- Lenka – obchodní manažerka, komunikace s webmasterem a podpora fakturačního systému, technická podpora prodejny, zajištění propagace na sportovních akcích
- Honza – vedoucí prodejny, evidence pohybů příjmů a výdajů zboží – fakturační systém, expedice zásilek k zákazníkům, prodej zboží, správa sociální sítě Facebook, personální zajištění chodu prodejny a propagačních materiálů
- Petr – prodejce zboží, balení objednávek
- Lucka – prodej zboží, balení objednávek, účetnictví
- v rámci krátkého pracovního nasazení se všichni pořád učí novým věcem, každý vyniká v něčem jiném, mrzí mě vzniklé chyby při expedici objednávek

Já: „Vím, že máš přehled o své pozici na trhu i konkurentech. Pověz mi objektivně, v jakých směrech vidíš své přednosti a slabiny.“

- silné stránky: nejširší sortiment lyžařských vosků a servisních doplňků v ČR, pravdivost a aktuálnost informací na e-shopu, rychlost distribuce zboží, moderní kamenná prodejna v Praze, široké možnosti způsobu platby a dopravy objednaného zboží
- slabé stránky: někteří konkurenti nedodrží smluvní podmínky, efektivita procesů v nové prodejně (především distribuce), kvalifikovanost a zkušenosti personálu s nabízeným sortimentem

Já: „Jaké jsou největší hrozby a příležitosti pro sportovní obchod Sporticus?“

- hrozby: potenciální konkurence, síla kapitálu, pronájem prostorů prodejny na dobu neurčitou, budoucí sněhové podmínky v ČR
- příležitosti: přímá spolupráce s distributory, rozšíření letního sortimentu, komunikace na sociálních sítích, získání nových odběratelů z řad sportovních klubů

Já: „Máš nějaký konkrétní cíl? Co bys chtěl se Sporticusem dokázat v budoucnu?“

- chci si říci po zimě, že to bylo dobré rozhodnutí otevřít kamennou prodejnu a zimní sezóna se povedla
- byl bych velice spokojený, kdyby zimní tržby dokázali předem zajistit chod prodejny přes letní období
- hodně lidí se mě pořád ptá na samotný servis a prodej lyží, tak nejspíš tato výzva
- chci, aby převládaly pozitivní recenze zákazníků a jejich spokojenost

Příloha 2: Dotazníkové šetření u zákazníků kamenné prodejny

Vaše spokojenost = naše radost

Milí zákazníci,

děkujeme Vám předem za pomoc s hodnocením prodejny Sporticus. Zajímá nás Váš názor, abychom mohli naše služby nadále zlepšovat. Vámi poskytnuté informace jsou dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zcela anonymní a budou použity pouze pro potřebu obchodu Sporticus. Vyplnění dotazníku Vám zabere maximálně 3 minuty.

Jakým způsobem jste se dozvěděl/a o prodejně Sporticus? (můžete označit více odpovědí)

- webové stránky
- doporučení známých
- facebookové stránky
- výdejní místo Zásilkovny
- šel/šla jsem okolo, jel/jela jsem okolo autem
- sportovní akce a závody
- internetový srovnávač (Heureka, Zboží.cz ...)
- internetový vyhledávač (prosím upřesněte)

Napište odpověď

Zbývá 100 znaků

Kolikrát jste navštívil/a prodejnu?

- jednou
- dvakrát
- byl jsem zde vícekrát

Jaký jste zvolil/a způsob dopravy do prodejny?

- automobil
- MHD
- chůze, kolo, běh

Jak složité pro Vás bylo najít prodejnu při její první návštěvě?

- Prodejnu jsem našel bez problémů.
- Chvilí mi trvalo najít prodejnu, doporučil bych výraznější značení.
- Měl jsem velké problémy najít prodejnu, doporučuji ... (prosím rozepište)

Napište odpověď

Zbývá 100 znaků

Uvedte den návštěvy prodejny:

<input type="radio"/>	pondělí	
<input type="radio"/>	úterý	
<input type="radio"/>	středa	
<input type="radio"/>	čtvrtek	
<input type="radio"/>	pátek	

Uvedte čas návštěvy prodejny:

<input type="radio"/>	8:30 - 10 hod	
<input type="radio"/>	10 - 13 hod	
<input type="radio"/>	13 - 16 hod	
<input type="radio"/>	16 - 19 hod	

Ohodnoťte vlastnosti, schopnosti a dovednosti prodáváče:

	velmi špatné	špatné	průměrné	nadprůměrné	vynikající
vystupování a komunikativnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
odbornost a zkušenosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ochota a vstřícnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rychlost obsluhy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pracovní oděv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ohodnoťte vzhled naší prodejny:

	velmi špatné	špatné	průměrné	nadprůměrné	vynikající
venkovní označení	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
celkový design	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
uspořádání sortimentu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
komfort a vybavení	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
čistota	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Máte připomínku nebo námět ke zlepšení činnosti kamenné prodejny Sporticus? *

- Nemám, jsem velmi spokojen.
- Nic mě nenapadá.
- Ano, ... (prosím upřesněte)
-

Zbývá 100 znaků

Myslíte si, že v budoucnu využijete našich služeb? *

- ano
- ne
- nevím

ODESLAT DOTAZNÍK 

Příloha 3: Dotazníkové šetření u zákazníků e-shopu

Průvodní text v elektronické poště:

Vážení zákazníci,

děkujeme Vám za objednávku z e-shopu www.sporticus.cz. Abychom mohli naše služby nadále zlepšovat, prosíme Vás o vyplnění krátkého dotazníku, který naleznete v odkaze: <https://www.surveio.com/survey/d/R7A6C9H1S4M3E6L9G>

Děkujeme předem za pochopení a vstřícnost.

Vaše spokojenost = naše radost

Milí zákazníci,

děkujeme Vám předem za pomoc s hodnocením e-shopu Sporticus. Vámi poskytnuté informace jsou dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zcela anonymní a budou použity pouze pro potřebu obchodu Sporticus. Vyplnění dotazníku Vám zabere maximálně 2 minuty.

Jakým způsobem jste se dozvěděl/a o e-shopu Sporticus? (můžete označit více odpovědí)

- webové stránky
- doporučení známých
- facebookové stránky
- výdejní místo Zásilkovny
- šel/šla jsem okolo, jel/jela jsem autem okolo
- sportovní akce a závody
- internetový srovnávač (Heureka, Zboží.cz ...)

Kolikrát jste již nakoupil/a přes e-shop?

- jednou
- dvakrát
- vícekrát

Co pro Vás bylo impulsem pro nákup? (můžete označit více odpovědí)

- doporučení známých
- dostupnost zboží
- široký sortiment
- výhodná cena
- rychlost dodání zboží
- individuální přístup
- možnost osobního odběru zboží v Praze, Bedřichově, sportovních akcích
- jiné (prosím rozepište)

Napište odpověď

Zbývá 100 znaků

Nakoupil/a byste i bez možnosti osobního odběru zboží na prodejně v Praze, Bedřichově, sportovních akcích?

- ano
- ne
- nevím

Ohodnoťte jednotlivá kritéria webových stránek e-shopu Sporticus:

	velmi špatné	špatné	průměrné	nadprůměrné	vynikající
celkový design	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
orientace a přehlednost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
propracovanost stránek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
aktuálnost informací	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
proces provedení objednávky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Byly pro Vás informace o jednotlivých produktech dostačující?

- Ano, byly dostačující.
- Ne, doporučil bych podrobnější popis produktů.

Máte připomínku nebo námět ke zlepšení e-shopu a průběhu objednávky?

Nemám, jsem velmi spokojen.

Nic mě nenapadá.

Ano, ... (prosím rozepište)

Napište odpověď

Zbývá 100 znaků

Myslíte si, že v budoucnu využijete našich služeb ?

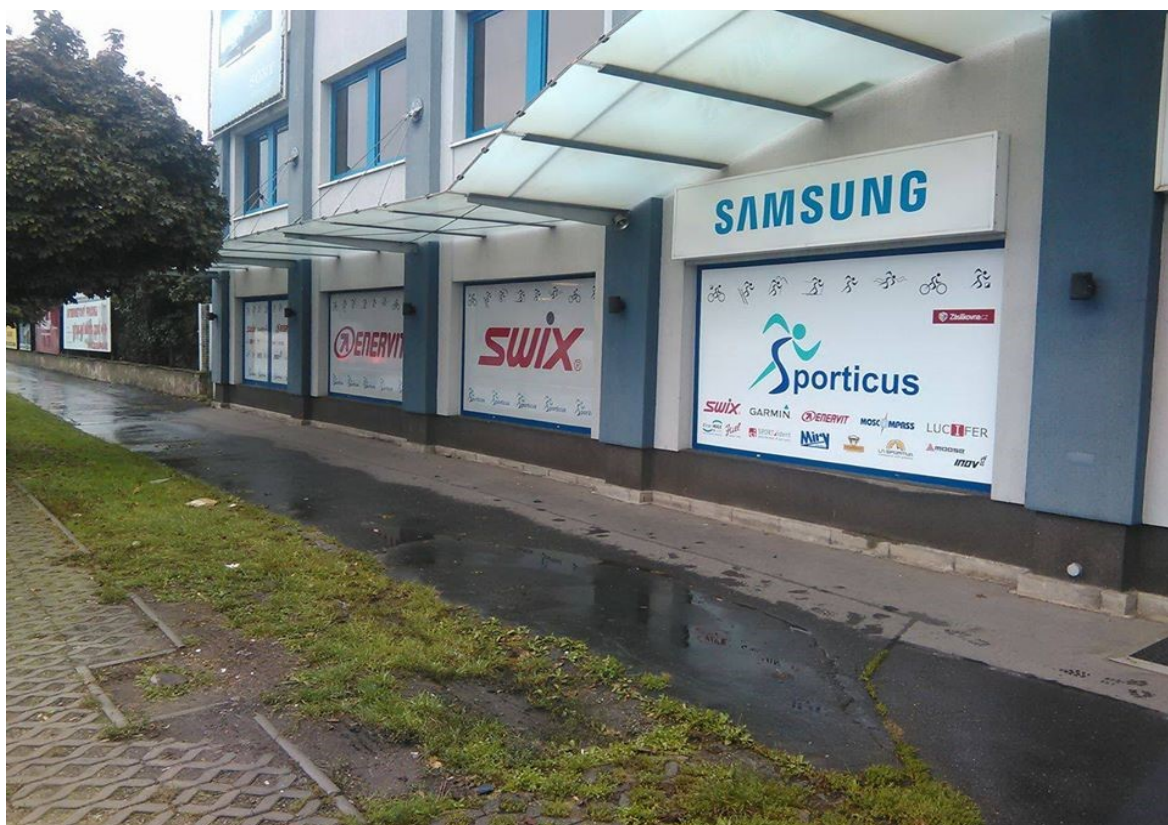
ano

ne

nevím

ODESLAT DOTAZNÍK 

Příloha 4: Kamenná prodejna v Praze



Zdroj: interní fotografie Sporticus



Zdroj: interní fotografie Sporticus



Zdroj: interní fotografie Sporticus



Zdroj: interní fotografie Sporticus



Zdroj: interní fotografie Sporticus

Příloha 5: Kamenná prodejna v Bedřichově



Zdroj: interní fotografie Sporticus



Zdroj: interní fotografie Sporticus

Příloha 6: Úvodní stránka e-shopu www.sporticus.cz k 20.3.2017

Zdroj: www.sporticus.cz

Příloha 7: Sortiment nabízených značek prodejny Sporticus a recenze z internetového srovnávače zboží Heureka.cz k 20.3.2017





OVĚŘENÉ recenze zákazníků e-shopu

 162 recenzí

100 % zákazníků by doporučilo obchod svým známým

celkové hodnocení	★★★★★
dodací lhůta	★★★★★
přehlednost obchodu	★★★★★
kvalita komunikace	★★★★★

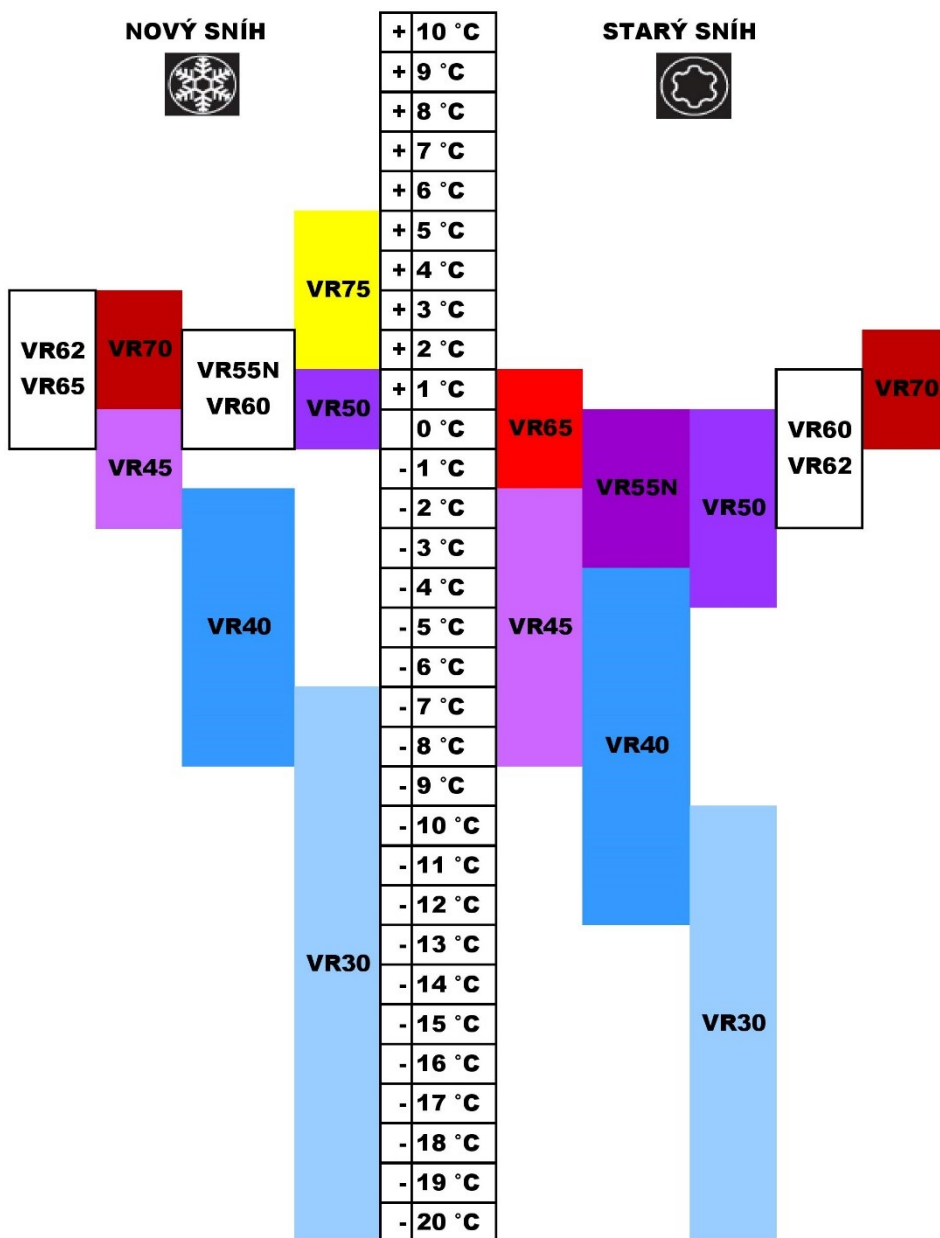


Obchod SPORTICUS.CZ získal díky spokojenosti ověřených zákazníků prestižní certifikát Ověřeno zákazníky.

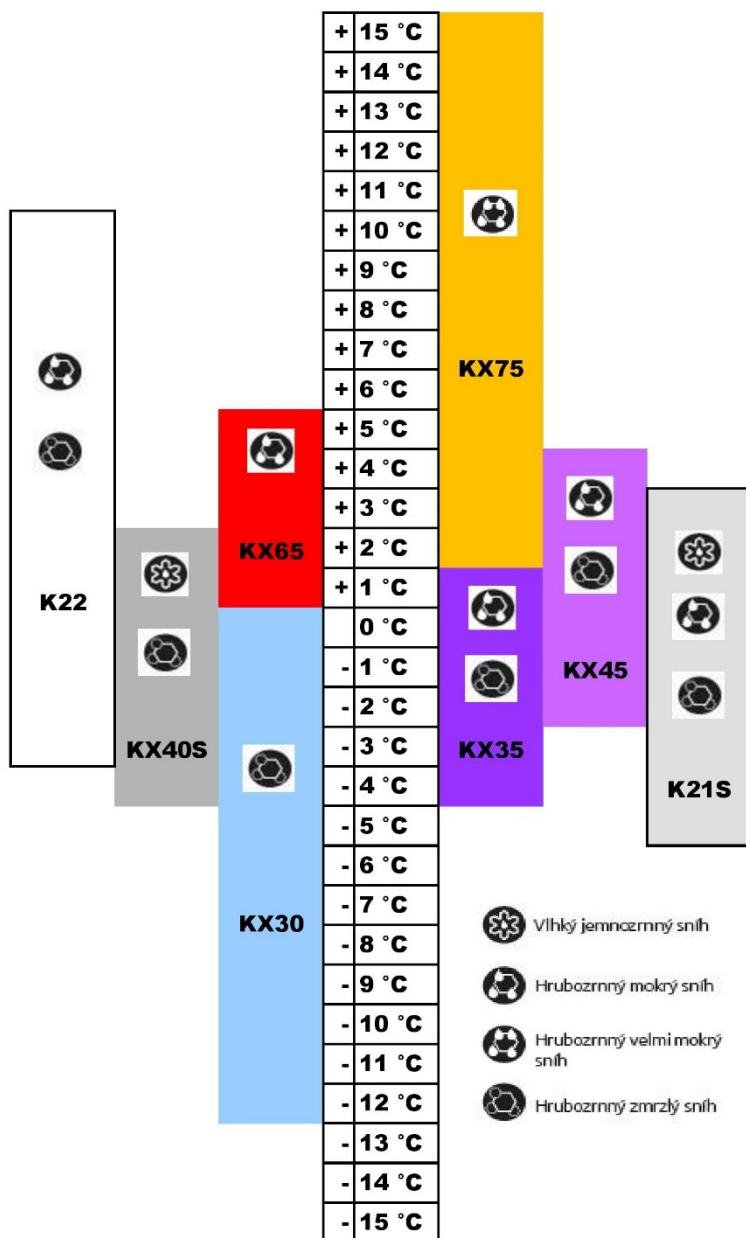
OVĚŘENO ZÁKAZNÍKY

Zdroj: www.sporticus.cz

Stoupací vosky VR s obsahem FLUORU



Klístry



Příloha 11: Tabulka skluzných vosků SWIX řady CH / LF / HF

Skluzné vosky CH / LF / HF

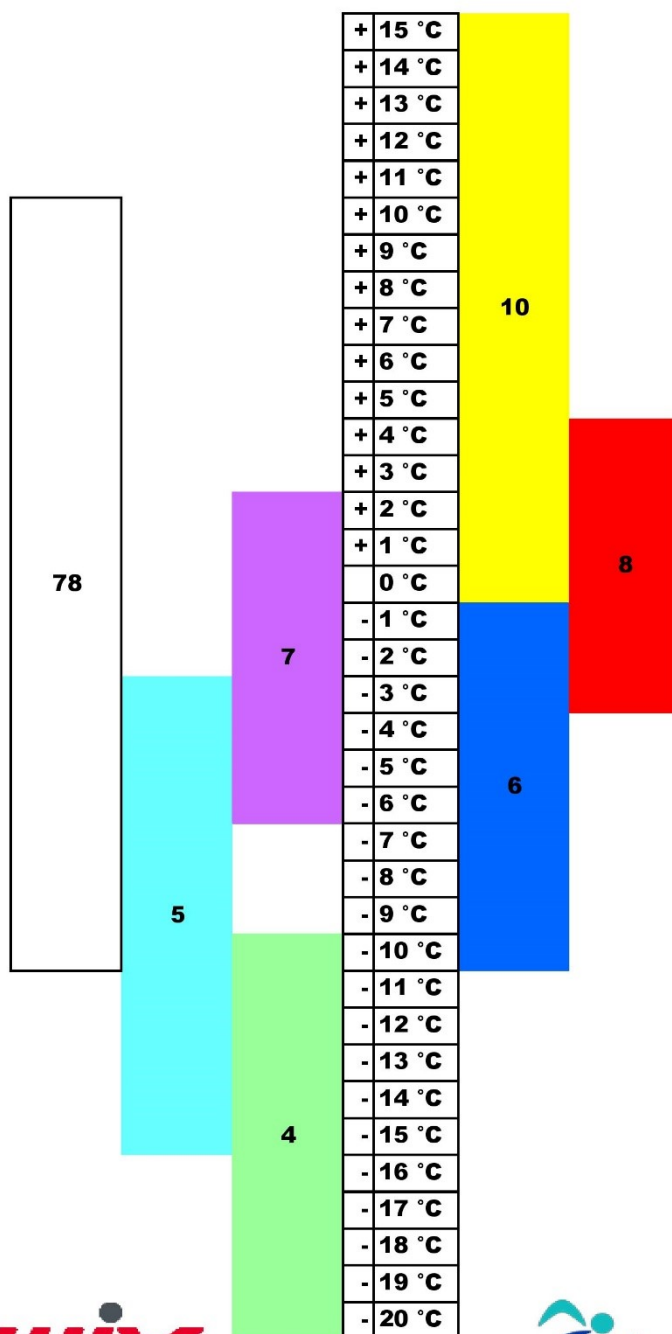
	+ 10 °C	
	+ 9 °C	
	+ 8 °C	
	+ 7 °C	
	+ 6 °C	
	+ 5 °C	10
	+ 4 °C	
	+ 3 °C	
	+ 2 °C	
	+ 1 °C	
	0 °C	
	- 1 °C	
	- 2 °C	
	- 3 °C	
	- 4 °C	
7		
	- 5 °C	6
	- 6 °C	
	- 7 °C	
	- 8 °C	
	- 9 °C	
	- 10 °C	
5		
	- 11 °C	
	- 12 °C	4
	- 13 °C	
	- 14 °C	
	- 15 °C	
	- 16 °C	
	- 17 °C	
	- 18 °C	
	- 19 °C	
	- 20 °C	
	- 21 °C	
	- 22 °C	
	- 23 °C	
	- 24 °C	
	- 25 °C	
	- 26 °C	



Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 12: Tabulka závodních prášků SWIX řady CERA F

Prášky CERA F



SWIX

Sporticus

Zdroj: vlastní zpracování