

JAK KVĚTINY NAKUPOVAT MODERNĚ A BEZE ZTRÁT



Text Miroslav Mokoš

Floristika je obor, v němž je uměním odhadnout, kolik jakého zboží objednat, aby ztráty nebyly vyšší než zisk. Ve srovnání s jinými obory patří obchody s květinami do skupiny prodejen, kde předmět prodeje podléhá poměrně rychle zkáze, takže není možné si dělat velké zásoby zboží. Majitelé obchodů musí pečlivě přemýšlet, jak zákazníkovi nabídnout co nejširší sortiment a přitom v této nelehké době nezkrachovat. Jednou z možností je i doplňkový ná-

Na jakém principu funguje vaše společnost?

Nekupuji od nizozemské firmy, nespolupracuji s komisionářem. Mám své místo na burze a nakupuji sám. Vybírám si zboží, které má optimální poměr kvality a ceny. Tím, že na burze nakupuji dennodenně, znám detailně jak sortiment, tak jednotlivé producenty. Umím velmi dobře odhadnout nejen kvalitu nabízeného zboží, ale i to, zda je jeho cena odpovídající. Nakoupené květiny přepravuji do ČR vlastními vozy, díky systému expresní dopravy jsou květiny do 8 hodin po nákupu v našem logistickém skladu u dálnice D5 u Plzně. Mým cílem je tuto dobu dodržet, popřípadě co nejvíce zkrátit.

Ve chvíli, kdy zboží na burze vydražím, je již viditelné na našem webu, kde si ho zákazník může začít objednávat. Uzavřené objednávky jsou automaticky postoupeny do expedice, kde jsou objednané květiny zkontrolovány a večer pak zabaleny pro přepravu k zákazníkovi. K balení a přepravě používáme speciální termoizolační boxy z komůrkového kartonoplastu. Tento systém balení zamezuje prudkým teplotním výkyvům a svou pevnou konstrukcí chrání květiny před poškozením při manipulaci. Objednávky pro následující den jsou uzavřeny do 19 hodiny. V této chvíli se přijatých objednávek zmocní náš logistický systém, aby naplánoval a rozdělil zakázky na vozy kurýrů v jednotlivých depech v Plzni, Praze, Vysočině a v Brně. Krátce po půlnoci vyrazí náš chladicí vůz, který zabalené objednávky do těch-

kup prostřednictvím internetu nebo telefonu, poskytovatelný společností Rose Time s. r. o. prostřednictvím tří internetových portálů: Akito.cz (řezané květiny), Limbo.cz (dekorativní zeleň) a Aubade.cz (čerstvé řezané růže). Více nám o tomto způsobu nákupu v rozhovoru pověděl jednatel společnosti Jiří Hemerle:



to lokalit rozveze. Každý den takto musíme zpracovat více než tři stovky objednávek a jejich rozdělení a naplánování tras po celé ČR je skutečně „alchymie“. Pro samotnou přepravu zakázek využíváme malé dodávkové vozy s termoizolací pro rychlou přepravu v optimálních podmínkách. Kurýři obvykle vyrazí na svou trasu odkolo 4 či 5 hodiny ráno.

Na webu vidí zákazník obrázek konkrétní živé květiny, kterou si objednává?

U veškerého zboží, které dodáváme, pořizujeme rovněž fotodokumentaci. Např. růže 'Red Naomi' odebíráme běžně od sedmi producentů. Nemáme na webu jednu ilustrační fotku této odrůdy růže, ale fotografie od jednotlivých producentů. Tudíž zákazník může vidět, jaké konkrétní parametry má růže od jednotlivých producentů. Totéž je samozřejmě i u zeleně. Pouze na serveru akito.cz u vybraných druhů jako jsou gerberky, anthurie či lilie používáme originální fotografie květinové burzy, které jsou společně s kvalitativním označením dostatečně informativní, protože rozdíl ve zboží nejsou.

Můžete specifikovat výhody, které pro zákazníka z tohoto způsobu nákupu plynou?

První výhodou je nižší cena, kterou nabízíme díky úspoře nákladů na distribuci a to jak při dovozu do ČR, tak při roz-



The screenshot shows the Akito.cz website interface. At the top, there are logos for Akito.cz, Aubade.cz (čerstvé řezané růže), and Limbo.cz (dekorativní zeleň). Below the logos is a 'Novinky' (News) section with a date '29. 7. 2013' and a 'Přihlášení do systému' (Login) form with fields for 'E-mail' and 'Heslo' (Password), and buttons for 'Registrace' and 'Přihlásit se'. A navigation menu includes 'Novinky', 'O nás', 'Objednání květin', 'Dodání květin', 'Fotogalerie', and 'Kontakty'. Below the menu is a grid of categories: 'CELÝ SORTIMENT', 'AKČNÍ POLOŽKY', 'NOVINKY', and 'NÁŠ TIP!'. The grid contains various flower types like G chrysanthema, Tulipa, Iris, Minigerbera, TR chrysanthema, Hippeastrum, Hyacinthus, Fressia, SAN chrysanthema, Dianthus ST, Ornithogalum, Astroemeria, Liliom OR + LF, Dianthus TR, Narcissus, Ostatní, Liliom AZ + LA, and Gladiolus. A Facebook icon is visible on the right side.



vozu k jednotlivým zákazníkům. **Díky našemu systému prodeje a distribuce, jsme výrazně snížili technologické ztráty, které jsou vždy kalkulovány do prodejní ceny.** Druhou výhodou je kvalita zboží. Naše společnost totiž není prodejcem typu „cash and carry“. Po dovozu květin z burzy jsou květiny uskladněny a baleny ve stabilním prostředí. Do chladicích boxů nechodí zákazníci, nemění se tudíž neustále teplota a vlhkost, s květinami nikdo nemanipuluje, jediný kontakt proběhne při vkládání do přepravních boxů, který opět probíhá v chladicím boxu za optimálních podmínek. Zejména však jsou květiny uchráněny od neustálé manipulace a teplotních změn při opakovaném nakládání a vykládání z vozu obchodních zástupců, nárazů v průběhu rozvozu, a „ohmatání“ předchozími zákazníky. Samozřejmostí je používání desinfekčních a výživových roztoků. **To je i důvod proč jako jediní v ČR můžeme nabídnout a nabízíme zákazníkovi záruku 72 hodin na dodané zboží.** To znamená, že do tří dnů může zákazník při dodržení reklamačních pod-

mínek dodané zboží vyreklamovat. **Třetí výhodou je, že květináři přesně vědí, jaké zboží dostanou.** Vybírají si ho totiž na webu, takže vědí, co druhý den a v jakém množství přijede. Nejsou odkázaní na to, kdy a jaké k nim dorazí rozvozné auto, zda a z čeho si budou moci vybrat s rizikem, že si už před nimi někdo vybíral... U nás mají všichni zákazníci stejné podmínky. **Čtvrtou výhodou je širší nabízeného sortimentu.** Vozy standardních rozvozců jsou limitovány prostorem – na našich webech je k dispozici široký sortiment u každého druhu květiny. Je např. obvyklé po nákupu zachytit nabídku tří desítek druhů gerber či minigerber apod.

Kromě květin nabízíte i dekorativní zeleň – jaká je vaše nabídka?

Náš server Limbo.cz nabízí nejširší nabídku zeleně ze všech částí světa, například ze Srí Lanky, Kanady, USA, Austrálie, Itálie, Španělska atd., a to různé velikosti, gramáže i počtu kusů v jednotlivém balení. Zboží většinou nepřebalujeme,



ale například šáchor (*Gypsophila*) a jiné běžné druhy přebalujeme na balení po deseti kusech. Totéž platí i u nejčastěji odebíraných květin, jako jsou například chryzantémy Santini. To proto, aby si zákazník nemusel kupovat celé velké balení.

✿ | Má zákazník možnost podívat se na internetu na konkrétní zavážkovou trasu tak, aby mohl odhadnout, kdy hruba mu bude zboží dodáno?

Zákazník dostává ráno od kurýra SMS s odhadovaným časem dodání, který je vždy v rozmezí +/- 30 minut v závislosti na aktuální dopravní situaci. V této chvíli upravujeme náš logistický software tak, aby po sestavení tras (okolo 20hod) odeslal automaticky SMS s předpokládaným časem doručení. Vzhledem k množství objednávek a jejich lokalizaci po celé ČR není možné rozvázet ve stejném pořadí tras a klientů jako je tomu obvykle o rozvozců. **Doprava je při objednávce nad 450 Kč zdarma.** Od konce července 2013 bude

možné objednat zboží i za méně než 450 Kč, a to za příplatek 120 Kč na dopravu, což je cena obvyklá při dodávce zboží z internetových obchodů. Tato služba může být zajímavá tehdy, jestliže zákazník potřebuje dodat specifické zboží např. na svatbu a nemá čas či možnost jet do velkoobchodu. Může si tedy objednat třeba pět chryzantém za 55 Kč a my mu je s příplatkem 120 Kč dodáme.

My nikdy nezavíráme, náš velkoobchod je otevřen 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Klienti tedy mohou objednávat zboží kdykoli. Zavážíme celou ČR a máme ji rozdělenou na dva regiony. Jeden zavážíme v pondělí, ve středu a v pátek, druhý v úterý a ve čtvrtek.

✿ | Pokud jsem úplně nový klient, který u vás zatím nikdy nenakupoval – jakým způsobem mohu začít?

Na všech třech e-shopech je tlačítko „registrovat“. K registraci je třeba vyplnit IČO, e-mail, adresu a jméno. Důležité je uvést také adresu či adresy dodací, kam bude logistický program



směřovat závozy. Zadané údaje jsou potom naší společností ověřeny a teprve po ověření pravosti údajů zasíláme klientovi na jím uvedený e-mail přihlašovací údaje – jméno a heslo, které si pak může měnit. Po jejich zadání se zákazníkovi otevře e-shop s cenami. Je to proto, že nenabízíme květiny koncovým klientům a nechceme, aby viděli pořizovací ceny našich zákazníků. Ceny se tedy zobrazují pouze registrovaným zákazníkům. Zákazník může vždy také vidět souhrn všech objednávek, které kdy udělal, dodatečně si může vytisknout daňové doklady, může si zpětně porovnat ceny za zboží i s jinými dodavateli atd. Jsou zde vidět i veškeré reklamy a jejich dobropisování. Jsme jako jedni z mála v ČR převzali kompletní klasifikační stupnici označování jakosti květin z holandské burzy. Bez označení gramáže, počtu květů, délek růží či jejich počtu v balení, země původu či producenta je totiž jakýkoliv ceník květin zcela bezcenný a zavádějící.

✿ | Nakupovat u vás mohou tedy jen zákazníci, kteří ovládají práci s počítačem a internetem?

Naše eshopy jsou určeny všem floristům. Ti, kteří nemají čas nebo chuť objednat pomocí počítače, využijí mož-

nosti telefonické objednávky s našimi kompetentními telefonními operátorkami, které jim s objednávkou kdykoliv ochotně pomohou.

Víme, že naši zákazníci nemohou být stále u počítače, aby sledovali aktuální nabídky, proto jsme zřídili tzv. SMS program. Tento systém registrované zákazníky vždy po nahrání nově nakoupeného zboží informuje o vybraných akčních nabídkách prostřednictvím SMS. Tímto jsme zamezili případům, kdy zákazník usedl večer k počítači, přečetl si náš newsletter s akční nabídkou, ale dané zboží již nemohl objednat, protože bylo vyprodané.

✿ | Co byste řekl závěrem?

Nejsme plnohodnotný velkoobchod, nevyřizujeme objednávky a nenabízíme, s ohledem na přepravní možnosti, plný sortiment řezaných květin. Naší ambicí není stát se hlavním dodavatelem či stávajícího dodavatele nahradit. Jsme doplňkem, který má primárně za úkol umožnit floristům nakupovat levněji větší sortiment s garancí kvality a tím umožnit svému podnikání větší ekonomickou stabilitu v této nelehké době.

