

Známe nejnovější profil zákazníků společnosti Pepco. Z Portugalska přes Česko, Polsko až po Estonsko - vždy se jedná o vzdělané, pracující matky, pro které jsou nejdůležitější nízké ceny

28.6.2024 - | PROTEXT

Mezi zákazníky společnosti Pepco v každé zemi jsou převážně ženy, které tvoří až 87 % všech zákazníků. Obvykle (68 %) se jedná také o profesně aktivní osoby s minimálně středoškolským nebo vysokoškolským vzděláním (77 %). Polovina zákazníků řetězců je ve věku od 25 do 45 let, mnozí z nich jsou rodiče, zatímco 41 % má děti do 14 let.

Podle 67 % respondentů jsou nízké ceny klíčovým faktorem, který je vede k pravidelným nákupům v Pepco v každé evropské prodejně. To však není vše - mezi další spouštěče prvního nákupu patří dobrý poměr ceny a kvality (40 %) a atraktivní nabídka, které uvedlo 30 % účastníků studie. Naprostá většina zákazníků (69 %) končí svou návštěvu nákupem, což potvrzuje, že Pepco splňuje očekávání návštěvníků a dodává produkty, které hledají. Řetězec má velkou základnu věrných zákazníků - více než polovina z nich navštěvuje jeho prodejny častěji než jednou měsíčně. Zákazníci Pepco přiznávají, že v poslední době čelí těžkému období. Až 46 % z nich se domnívá, že se jejich finanční situace za poslední rok zhoršila kvůli inflaci, o to více oceňují cenovou dostupnost nabídky Pepco.

Jedná se pouze o vybrané výsledky studie Pepco Shopper Study, kterou každoročně provádí agentura 4P Research Mix na trzích, na kterých je Pepco přítomno: od Portugalska a Španělska přes Německo, Česko, Polsko, Maďarsko, Rumunsko a další země střední Evropy až po Litvu, Lotyšsko a Estonsko. Tazatelé během studie hovořili s téměř 10.000 spotřebiteli, aby byla zajištěna reprezentativnost vzorku. Na základě studie Shopper Study společnost Pepco vytváří a pravidelně analyzuje index spokojenosti zákazníků (CSI), který umožňuje hodnotit takové aspekty, jako je kvalita zákaznického servisu, vzhled prodejní plochy, výběr produktů nebo cenová úroveň. Index je stále vysoký a při poslední studii dosáhl 89 bodů.

"Analýza dat je klíčovým prvkem obchodní strategie společnosti Pepco. Pravidelně hovoříme s našimi zákazníky a navíc analyzujeme řadu faktorů, jako je ekonomická situace, spotřebitelské trendy nebo hodnota značky. Klíčová rozhodnutí o nabídce, komunikaci nebo vzhledu obchodu jako takového jsou přijímána na základě těchto analýz. Umožňuje nám to zajistit produkty a služby šité na míru potřebám našich zákazníků bez ohledu na lokalitu," tvrdí Agnieszka Olejniczak, marketingová ředitelka.

Spotřebitelé v centru strategie společnosti Pepco

Informace o zákaznících, jejich potřebách a očekáváních jsou sdíleny s různými odděleními a úrovněmi společnosti Pepco - od prodeje a zákaznického servisu přes zásobování až po management. Jednou ročně je pro zaměstnance organizován vzdělávací program, který jim zábavnou formou a soutěží pomáhá získat hlavní údaje o klíčové skupině spotřebitelů. Součástí iniciativy "Poznej svého zákazníka" jsou záběry z rozhovorů mezi obyvateli různých zemí, kteří se dělí o své připomínky ke vztahu se společností Pepco a o emoce s ním spojené.

Zaměření na spotřebitele a jejich potřeby umožňuje řetězci dynamicky růst, pravidelně přizpůsobovat nabídku a plnit regály novými výrobky. Jejich počet je mimořádně vysoký, neboť v každé prodejně je v průměru 530 kategorií, což představuje přibližně 13.000 položek. Nabídka je pravidelně osvěžována a vylepšována o více než 130 nových kolekcí každou sezónu.

Skupina Pepco

Skupina Pepco byla založena v roce 2015 a tvoří ji významné maloobchodní řetězce Pepco, Dealz a Poundland, které spolupracují s globálním dodavatelem PGS. Skupina Pepco Group má nyní více než 4900 prodejen ve 20 zemích a zaměstnává cca 47.000 osob.

Pepco

Pepco, tzv. value retailer, je nejrychleji rostoucí evropský maloobchodní řetězec nabízející oblečení pro celou rodinu a domácí potřeby za velmi atraktivní ceny. Po téměř 20 letech nepřetržitého rozvoje navštěvují nyní prodejny Pepco zákazníci, kteří uskuteční 30 milionů transakcí měsíčně. Společnost se sídlem v Poznani nyní zaměstnává více než 30.000 zaměstnanců v 18 zemích celé Evropy a má síť více než 3700 prodejen.

<https://www.ceskenoviny.cz/tiskove/zpravy/zname-nejnovejsi-profil-zakazniku-spolecnosti-pepco-z-portugalska-pres-cesko-polsko-az-po-estonsko-vzdy-se-jedna-o-vzdelane-pracujici-matky-pro-ktere-jsou-nejdulezitejsi-nizke-ceny/2537645>