

PŘIHLÁŠKA do 13. ročníku soutěže

Projekt:

Název projektu:

Fair play

Koncept: původní

V případě udělení ocenění mám zájem o marketingovou prezentaci projektu v rámci dalších aktivit APRA (např. na konferenci PR SUMMIT 2018): Ano

Projekt byl navržen a proveden pro:

KPMG Česká republika

Na projektu se dále podíleli:

Firma/organizace:

KPMG Česká republika

Přihlašujeme do:

Komunikační disciplíny:

I.3 Business-to-Business (B2B)

Porota má právo na změnu-přesun projektu do jiné kategorie, pokud uzná, že by tam mohl mít větší šanci na ocenění

Osoba, která projekt do soutěže předkládá:

Jméno: Štěpán Kačena

Funkce: Head of Content Marketing

Firma/organizace: KPMG Česká republika

Ulice: Pobřežní 1A

Město: Praha 8

PSČ: 18600

Stát: Česká republika

Kontakt:

Telefon: 774226127

Fax:

E-mail: skacena@kpmg.cz

Seznámil/a jsem se s pravidly a souhlasím s nimi:

Podpis:

Datum:

Fakturační údaje:

Firma/organizace: KPMG Česká republika

Ulice: Pobřežní 1A

Město: Praha 8

PSČ: 18600

Stát: Česká republika

IČ: 00553115

DIČ: CZ699001996

Člen APRA: Ne

Partner soutěže: Ne

Nezisková organizace: Ne

Chci vstupenku na slavnostní večer:

Ne

Chci vstupenky na Workshop:

Ne

Podpis:

Stručné shrnutí projektu:

Studii „Fair play: 100 nejlepších zákaznických zkušeností v Česku 2017“ zveřejnila KPMG v červenci 2017. S využitím metody KPMG Nunwood vůbec poprvé zkoumá stav české zákaznické zkušenosti. Odpovídá na to, jaký je český zákazník, jaké má preference, co ho chytne při nakupování za srdce a na čem mu nebo jí nejvíc záleží. Obsahuje také pořadí sta značek podle hodnocení klientů.

Zadání, cíle projektu, cílové skupiny:

Prostřednictvím rozsáhlého obsahového projektu přitáhnout pozornost k tématu zákaznická zkušenost, kterému se tým KPMG Česká republika dlouhodobě věnuje. Vytvořit byznysové příležitosti. Vysvětlit metodu šesti pilířů, kterou pro řízení zákaznické zkušenosti KPMG používá. Cílovou skupinou jsou top manažerky a manažeři firem, marketingoví manažeři, lidé odpovědní za prodej a zákaznickou zkušenost. Studie cílí na společnosti ze všech devíti odvětví, které pokrývá.

Strategie:

Ústředním bodem kampaně je studie „Fair play: 100 nejlepších zákaznických zkušeností v Česku 2017“. Ta s využitím metody KPMG Nunwood vůbec poprvé zkoumá stav české zákaznické zkušenosti. Obsahuje také pořadí sta značek podle hodnocení klientů. Sběr dat pro studii probíhal v první čtvrtině roku 2017 na pětitisícovém vzorku populace. Respondenti hodnotili celkem 220 značek v devíti odvětvích. Na představení studie médiím navázaly další online i offline aktivity. Publikace je ke stažení za kontakt na webu www.nejlepsi.cx. Všechny sto firem, které se umístily, jsme oslovili také osobně. Každá firma dostala diplom, který doprovázel výtisk studie a osobní dopis.

Nástroje a aktivity

Studie Fair play je ke stažení na webu www.nejlepsi.cx. Cílem všech komunikačních aktivit bylo přivést na něj co nejvíce relevantních kontaktů. Web i publikace mají i anglickou verzi. Vedle online komunikace včetně mailingu a sociálních sítí (#nejlepsiCX) jsme využívali také tradiční kanály. První stovce značek jsme zaslali publikaci a diplom spolu s průvodním dopisem od šéfa Customer Centre of Excellence, které sídlí v Praze.

Publikace Fair play pracuje vizuálně i textově se sportovní metaforou. Její náklad byl 1 000 výtisků. O studii psalo vydání časopisu Marwick věnované zákazníkům. Data ze studie jsme prezentovali na řadě konferencí, mimo jiné na E15 Premium Retail a na Retail Foru KPMG. Díky partnerství s E15 jsme vytištěnou studii zaslali také 400 předním manažerkám a manažerům retailových firem.

Výsledky:

Bezmála 500 stažení studie Fair play, přibližně polovina kontaktů relevantních pro byznys, publikaci si z webu i tři čtvrtě roku po jejím vydání stále lidé stahují. Splnění a překonání obchodních cílů týmu zaměřeného na zákaznickou zkušenost.

Přes 25 výstupů v médiích. Závěry studie jsme novinářům představili 19. července na tiskové konferenci v Operu. Zúčastnilo se jich 15. Publicita ale nebyla primárním cílem, tím byl kontakt se zástupci firem.

Weblinky:

www.nejlepsi.cx