



Primer usklajenega trženja na primeru bibliofilske izdaje Biblije

Matjaž Vračko
Mladinska knjiga Založba



Izzivi projekta

- ↳ Vrhunska bibliofilska izdaja – prodajna cena 100x višja od povprečne cene knjige
- ↳ Test novega zgornjega segmenta kupcev, najdražji projekt v zgodovini MKZ.
- ↳ Vrhunski izdelek zahteva vrhunski *customer care* – umestitev v redne procese.
- ↳ Vključene vse prodajne poti – zagotoviti usklajenost.
- ↳ Premik komunikacije “1:mnogi” z “1na1”.



Vrhunski izdelek

Unikatna, ročno
vezana umetnina

Vrhunski dosežek
slovenskih prevajalcev



Zbirka najdragocenejših
umetnin

O knjigi posnet
dokumentarni film
RTV Slovenije



Ključne usmeritve pri trženju

1. Usklajeno delovanje vseh prodajnih poti.
2. Dobra notranja komunikacija je nujna za vrhunske prodajne storitve.
3. *Stiki s kupci* morajo zagotavljati odlično doživetje za kupca – komunikacija 1:1, personalizacija, poudarek na podrobnostih.
4. Poseben poudarek na CGP (materiali).



1. Usklajen trženjski načrt

	TESTIRANJE TRGA			GLAVNE AKTIVNOSTI				
	MAJ	JUN	JUL	AVG	SEP	OKT	NOV	Q
Zastopniki								7.000 predstavitev
Telefonska prodaja								35.000 predstavitev
Direktna pošta								36.000 ponudb
Internet								73.000 emailingov
Knjigarne								
Dogodki, PR, oglaševanje								
	TESTIRANJE TRGA			GLAVNE AKTIVNOSTI				



2. Dobra interna komunikacija

- ↳ Brief za projekt (projektna skupina)
- ↳ Protokol prodaje in servisa za kupce
- ↳ Izobraževanje
- ↳ Pooblastila za prodajo
- ↳ Kontrola kakovosti izdelka
- ↳ Prodajna brošura za zastopnike
- ↳ Cd-rom s predstavitvenim filmov
- ↳ Spletna stran za Biblijo
- ↳ Odgovorna oseba za izdajo "številke"
- ↳ Pooblaščen prostor in osebje v logistiki
- ↳ ...



3. Personalizirana komunikacija s kupci (1:1)

- ↪ Izbira oštevilčene Biblije
- ↪ Ročno vpisovanje številčk - kaligraf
- ↪ Rezervacijska listina
- ↪ Lastniška listina (izbira lastnika)
- ↪ Zahvalno pismo
- ↪ Rokavičke za uporabo
- ↪ Kontrolni list za dostavo Biblije (osebna dostava)
- ↪ Osebni podpis pri prevzemu
- ↪ Individualno reševanje vsake stranke
- ↪ Določena kontaktna oseba
- ↪ Personaliziran barvni mailing
- ↪ Certifikat kakovosti



Primer personaliziranih elementov

REZERVACIJSKA LISTINA

ŠT. LISTINE: _____

VELJAVNOST LISTINE:
(kateri plačila odzove knjigar)

IZJAVA ZALOŽNIKA: Ta rezervacijska listina dokazuje, da je gospa/gospod _____

REZERVIRALA/REZERVIRAL PRESTIŽNO KNJIGO

Biblija

IZDANO LETA 2008 PRI MLADINSKI KNJIGI ZALOŽBA, d. d.,
in sicer izvod _____
ostavljen z ZAPOREDNO ŠTEVILKO _____

Teža izvoda knjige v času veljavnosti te rezervacijske listine more kupiti nihče drug.

Knjiga preide v lastništvo zgoraj navedene osebe z dnem, ko je poravnana celotna kupnina, in sicer na z naročilnico dogovorjeni način. Takrat Mladinska knjiga Založba, d. d., kupcu izda Listino o lastništvu.

V IMENU IZDAJATELJA REZERVACIJSKE LISTINE

uradno pooblaščen prodajalec Mladinske knjige Založba, d. d.

Izdano v: _____ dan _____

Rezervacijska listina se lahko izda samo po sklenitvi naročila.

Opis predložitve rezervacije:
Pesnitve na izdaja Biblije (Mladinska knjiga Založba, d. d., Ljubljana, 2008) je opremljena z zlato ozerno z citeliranim vnoterem, ročno vezana v kraljevo urožo, okrašena z ornamentni in sporno ter spravljena v oblačnjaki, ročno izdani striki.

Besedilo knjige je Slovenski slovenski prevod Svetega pisma, ki se od leta 1996 kot edini veljavni prevod uporablja v študijske in bogoslužne namene. Prevod za objavo prevoda je Mladinska knjiga Založba, d. d., pridobila od Svetopietarske družbe Slovenije.

V knjigi je objavljen več kot 300 svet ilustrativnega gradiva. Vse ilustracije so reprodukcije podoben različnih rokopisov Biblije iz let med 1000 in 1610. Prevod za izdelavo reprodukcij je Mladinska knjiga Založba, d. d., pridobila od Avstrijske nacionalne biblioteka, ki je lastnica vseh izvirnikov.

LISTINA O LASTNIŠTVU

ŠT. LISTINE: _____

IZJAVA ZALOŽNIKA: Ta listina o lastništvu dokazuje, da je gospa/gospod _____

LASTNICA/LASTNIK PRESTIŽNE KNJIGE

Biblija

KI JO JE LETA 2008 IZDALA MLADINSKA KNJIGA ZALOŽBA, d. d.,
in sicer izvoda _____
ostavljenega z ZAPOREDNO ŠTEVILKO _____

SKUPNA NAKLADA KNJIGE: 1000 IZVODOV

V imenu izdajatelja jamčita podpisnika certifikata:

BOJAN KUHAJ
Izvršni direktor Programov
Mladinska knjiga Založba, d. d.

MILAN MATOS
Glavni direktor
Mladinska knjiga Založba, d. d.



Rezultati

- ↳ Odzivi na vseh prodajnih poteh so bili nad pričakovanimi.
- ↳ Zadovoljstvo strank je bilo nadpovprečno (povratne informacije in anketa merjenja zadovoljstva).
- ↳ Profil kupcev Biblije odstopal od povprečnega
 - ↳ Starost: nad 50 let – 70 %, pod 50 let – 30 %
 - ↳ Spol: Moški 60 %, ženske 40 %
- ↳ Časovni plan prodaje Biblije (2+ leti) - celotna naklada prodana v 6 mesecih.
- ↳ V Slo in Hrv smo v prodali skupaj več kot 2.000 izvodov (več kot v Nemčiji).



Zaključek

- ↪ Ima vaše podjetje definiran top segment kupcev?
- ↪ Odziv trga na usklajeno trženjsko akcijo za bibliofilsko izdajo Biblije nas je pozitivno presenetil: zaključen v 6 mesecih.
- ↪ Kupci nadstandardnih izdelkov so manj občutljivi na krizo. Lahko se ponudi kot priložnost za dopolnitev *core businessa*.



Hvala!



Matjaž Vračko

Mladinska knjiga Založba, d.d.

matjaz.vracko@mkz.si

01 241 3330

