

# Budování super zákaznické zkušenosti v Rohlik.cz

**Martin Snížek**

Chief Product & Customer Officer, Rohlik.cz

14.9.2018

**CZECHCRUNCH**

[AppleCrunch](#) [Jobs](#) [Inzerce](#) [Kontakt](#)



[HOME](#)

[BYZNYS](#)

[STARTUPY](#)

[ROZHOVORY](#)

[INSIDER](#)

[TECH](#)

[EKO](#)

[DOPRAVA](#)

[ENTERTAINMENT](#)

[VZDĚLÁVÁNÍ](#)

∨ [DALŠÍ](#)

**Online supermarket Rohlik.cz čelil v pátek útoku hackerů. Jeho služby nefungovaly přes hodinu**

# Důsledky

1447 objednávek zpožděno o 2-3 hodiny

242 objednávek již nebylo možno doručit v daném dni  
→ zrušeny

Dobrý den, moc nás to mrzí, ale kvůli dnešnímu útoku hackerů na náš web bohužel bude mít Vaše objednávka 2-3 hodiny zpoždění. Děláme vše pro to, abychom Vám objednávku dodali co nejdříve, ale pokud ji budete chtít zrušit nebo přesunout na zítra, zavolejte nám prosím na 800 730 740. Jako omluvu za celou situaci Vám připíšeme kompenzaci ve výši 200 kreditů. Ještě jednou se moc omlouváme a děláme vše proto, aby se taková situace už neopakovala. Váš Rohlik.cz

Dobrý den, moc nás to mrzí, ale bohužel musíme zrušit Vaši dnešní objednávku. Důvodem je útok hackerů na naše systémy, v jehož důsledku nejsme schopni doručit Vaši objednávku před půlnocí. Pokud byste chtěli Vaši objednávku přesunout na jiný termín, stačí nám zavolat na 800 730 740. Jako omluvu za celou situaci Vám navíc připíšeme kompenzaci 200 kreditů. Ještě jednou se moc omlouváme a děláme vše proto, aby se taková situace už neopakovala. Váš Rohlik

# Jak jsme zákazníky odškodnili

- Bezplatná možnost zrušení objednávky nebo posunutí na jiný čas
- 200 Kč sleva na další objednávku
- Premium členství zdarma do konce roku  
(= doprava zdarma na všechny objednávky)
- Pro Premium zákazníky: prodloužení programu na celý další rok zdarma

Spokojená jako vždy a to i přes dlouhé čekání, ale hackeři jsou hackeři, co dělat. Postavili jste se k tomu skvěle, průběžně jste mě informovali, takže jsem věděla, co se děje, a to se cení, není to časté, kolikrát nikdo nic neřekne, mě to komplikuje život a když se jako zákazník začnu pít, tak jsou ještě dotčení. Jen tak dál, fandím Vám.

I útok hackera jste zvládli bravurně slušnost, vstřícnost, úsměv to je Váš trend s kterým se setkám vždy když u Vás nakupuji. A dnes to nebylo jinak. Fandím Vám.

I přes mimořádné zpoždění, které nebylo zaviněno Rohlíkem, perfektní služba, jako vždy!

Nebudu hodnotit, že mi měl být doručen nákup mezi 15-16h a nakonec byl doručen v 21h. Za tuto situaci nikdo ze zaměstnanců nemohl a cením si milého jednání slečny Lucie na zákaznické lince, stejně jako obou kurýrů.

Náklad na kompenzace

**360 tis. Kč**

**O2 TV**

21. srpna v 10:49 · 🌐



🔴 Omlouváme se za včerejší výpadek O2 TV, který postihl část našich zákazníků.

Pro všechny jsme připravili kompenzaci v podobě poukázky 500 Kč na nákup příslušenství nebo telefonu v našich prodejnách.

Poukázky budeme posílat emailem během dnešního a zítřejšího dne.



💎 Přední fanoušek

**Milan Schembera** Na poukázku vám kašle bílý tesák, já chci slevu z faktury.



To se mi líbí · [Odpovědět](#) · 1 t



**Zdeněk Blaha** Omezíte zákazníky na službách, které si platí a pak nabídnete kompenzaci, na které ještě sami vyděláte..Že se nestydíte!!



To se mi líbí · [Odpovědět](#) · 1 t · Upraveno



**Ondřej Luskač** Tato forma kompenzace, zda se me velice usmevna a opet po cesku vycurana. Opravdu se neda povazovat za zadnou kompenzaci, ale za snahu opet jen vydelat na lidech. Jako kompenzaci bych povazoval, napr. dat svym zakaznikum mesicni predplatne na TV programy zdarma, vzhledem k tomu, ze tato situace nenastala poprve. Bylo by fajn, prestat delat z lidi hlupaky....



To se mi líbí · [Odpovědět](#) · 1 t





O2 TV

21. srpna v 10:49 · 🌐



🔴 Omlouváme se za včerejší výpadek O2 TV, který postihl část našich zákazníků.

Pro všechny jsme připravili kompenzaci v podobě poukázky 500 Kč na nákup příslušenství nebo telefonu v našich prodejnách.


Poukázky budeme posílat emailem během dnešního a zítřejšího dne.



**Pavel Miňo** Omlouvám se O2 za nedávný výpadek během placení za Vaše služby. Věřím, že do budoucna se již tato situace nebude opakovat a jako kompenzaci za vzniklé potíže Vám nabízím nevyužití slevové poukazy do Tesca.



To se mi líbí · Odpovědět · 1 t



Chováme se  
k zákazníkům  
hezky

Stavíme  
službu podle  
přání  
zákazníků

# POTRAVINY ONLINE

„Doručení nákupu v ten samý den“



# Velká přání našich zákazníků

- Udělat nákup za 5 minut bez přemýšlení
- Dělat malé nákupy s doručením zdarma
- Super sortiment a nízké ceny

## Rohlík Chef

Recepty a všechny suroviny na vaše oblíbená jídla na jednom místě.

*Kamarádi, dobré jídlo a vaření patří mezi radosti mého života. Proto zde na Rohlík Chef najdete výhradně recepty z našich kuchařek. Jsou to osvědčená a skvělá jídla pro každý den, ale i pro sváteční příležitost.*

*Dobrou chuť!*

**Roman Vaněk**







NECHLAZENÁ ČÁST

rohlík  
.CZ  
POINT

Objednávky už od 300 Kč  
Doprava zdarma



fresh point  
rohlík.cz

CHLAZENÁ ČÁST

Nechte si zdarma doručit nákup už od 300 Kč a vyzvedněte si ho, až se vám to bude hodit.



MRAŽENÁ



“Small visions don`t inspire anyone.  
Big visions start really small.”

# Board Rohlíku = protiváhy

- CEO
- Komerční ředitel = obrat
- Provozní ředitel = kapacita
- Finanční ředitel = zisk
- Zákaznický ředitel = zákazník



# Jak měříme, že děláme dobrou službu

- % dostupných časových slotů pro objednávku
- % dostupnosti všeho zboží na webu
- % zpožděných objednávek
- % nekompletních objednávek
- % objednávek s reklamací na nekvalitu
- Mystery shopping
  - Poslal kurýr SMSku „za 5 minut jsem u Vás“?
  - Vynesl nákup až ke dveřím?
  - Byl příjemný?
  - Nabídl odnos tašek / vratných lahví?
  - Čerstvé zboží v nákupu – vybral bych si ho v obchodě sám?
  - Bylo zboží v taškách naskládáno správně, aby se nepoškodilo?
  - Nebyly tašky poškozené/zmačkané/mokré?

Má smysl chovat se hezky k  
zákazníkům?



# Čísla

- NPS **70+**
- Obrat 2018/19 **+60%**
- Podíl na online trhu **65%**

Nákup u vás je vždy lepší než sex a následný orgasmus z nakoupeného zboží rozhodně vydrží déle, než ten klasický. :-)))) Vše je u vás vždy perfektní. Jsem maximálně spokojená.

Stále hledáme chytré lidi do týmu!

[www.ZivotvRohliku.cz](http://www.ZivotvRohliku.cz)  
[martin.snizek@rohlik.cz](mailto:martin.snizek@rohlik.cz)