

KNIHY DOBROVSKÝ

RETENČNÍ STRATEGIE KNIHY DOBROVSKÝ

Přednášející: **Adam Pýcha**

www.knihydobrovsky.cz

adam.pycha@knihydobrovsky.cz



TENTO NÁZEV PREZENTACE
JE **EXTRÉMŇĚ NUDNÝ**

VŮBEC TO NENÍ TÍM, ŽE JSEM
POŘADATELŮM DODÁVAL VŠECHNY
PODKLADY **SE ZDRŽENÍM CCA MĚSÍC.**

O ČEM TO TEDY DNES SKUTEČNĚ BUDE?



NOVÝ NÁZEV **BOŽSKÉ PREZENTACE**

**VŠE, CO POTŘEBUJETE ZNÁT, ABY VÁM
FUNGovalo RETENČNÍ MARKETING ČI
MAILING, JE OBSAŽENO V PÍSNĚ F**UCK**
HER GENTLY.**

ALE NEŽ SE K TOMU DOSTANEME...

KDO JSME?



VÁŠ KNIHKUPEC S TRADICÍ



40

prodejen

1

skvělý e-shop

400 000+

členů v loyality programu
Klub Knihy Dobrovský

67 000

KNIŽNÍCH ZÁVISLÁKŮ

NAŠE NAKLADATELSTVÍ



2 000+

vydaných titulů

12

nakladatelských značek

POKRAČUJEME FAKTY O KNIŽNÍM TRHU





Existuje
několik tisíc
nakladatelů.



Můžete navštívit cca
500 knihkupectví.



Tištěná kniha
vládne.
95 % prodejů



Ročně vyjde kolem
15 000 novinek.

KDO JSEM JÁ?



#knižnízávislák

Hraju **marketing**.

Fejkuji, že rozumím
e-commerce.



Snažím se **vykouzlit úsměv**
na tváři našich zákazníků.

Od roku 2017 hledám
zapomenuté šálky kávy
na chodbách **Knihy Dobrovský**.

Píšu knihy a baví mě to.

FLEX



■ 3× **OBCHODNÍK ROKU S KNIHAMI**

■ 4× **Česká cena za PR**

■ Mnohokrát **ShopRoku**

■ **Křišťálová lupa**

■ a mnoho dalších ocenění



Obchodník roku s knihami



NÁVOD K VYUŽITÍ TÉTO PŘEDNÁŠKY



- Nikdy žádné **téma neopakují.**
- To, co si dnes řekneme, už **jinde neuslyšíte.**
- Draze jste si za to zaplatili, tak **chtějte jen to nejlepší.**
- A prý to má být z **praxe...**

A NYNÍ PŘIJDE MOMENT, KDY
POŘADATEL ZAČNE
LITOVAT, ŽE MĚ POZVAL.

KDYŽ HLEDÁTE DODAVATELE
NĚJAKÉHO **ŘEŠENÍ**, NEVÍM, PROČ
MĚ DNES NAPADÁ MAILING,
TAK NARAZÍTE NA **DVA SCÉNÁŘE.**

ANO, TO ZVLÁDNEME



Víme, že to nedáme, ale díky bohu
máme nového klienta.

ANO, TO ZVLÁDNEME



Opravdu věří, že to zvládnou,
byť realita může být dost jiná.

CO PRAXE ŘÍKÁ O TOM,
JAK **ODHALIT DRUHÝ TYP FIREM,**
KTERÝ VŠICHNI CHCEME?

■ **Věštecká koule**

■ **Čistá víra**



NEMUSÍTE OVŠEM PROPADAT
PANICE. AŽ NARAZÍTE NA KOHOKOLIV,
TAK **TLAK VYTVÁŘÍ DIAMANTY**
A TLAČIT MUSÍ ZÁKAZNÍK,
NIKOLIV DODAVATEL.

A NÁM ZÁKAZNÍKŮM
SE MOC **TLAČIT** NECHCE...



POJĎME OVŠEM DO **PRAXE.**

POŘADATEL TO TAK CHCE
A **PUBLIKUM JE LAČNÉ DRBŮ!**

JAK SI VEDLO TARGITO...



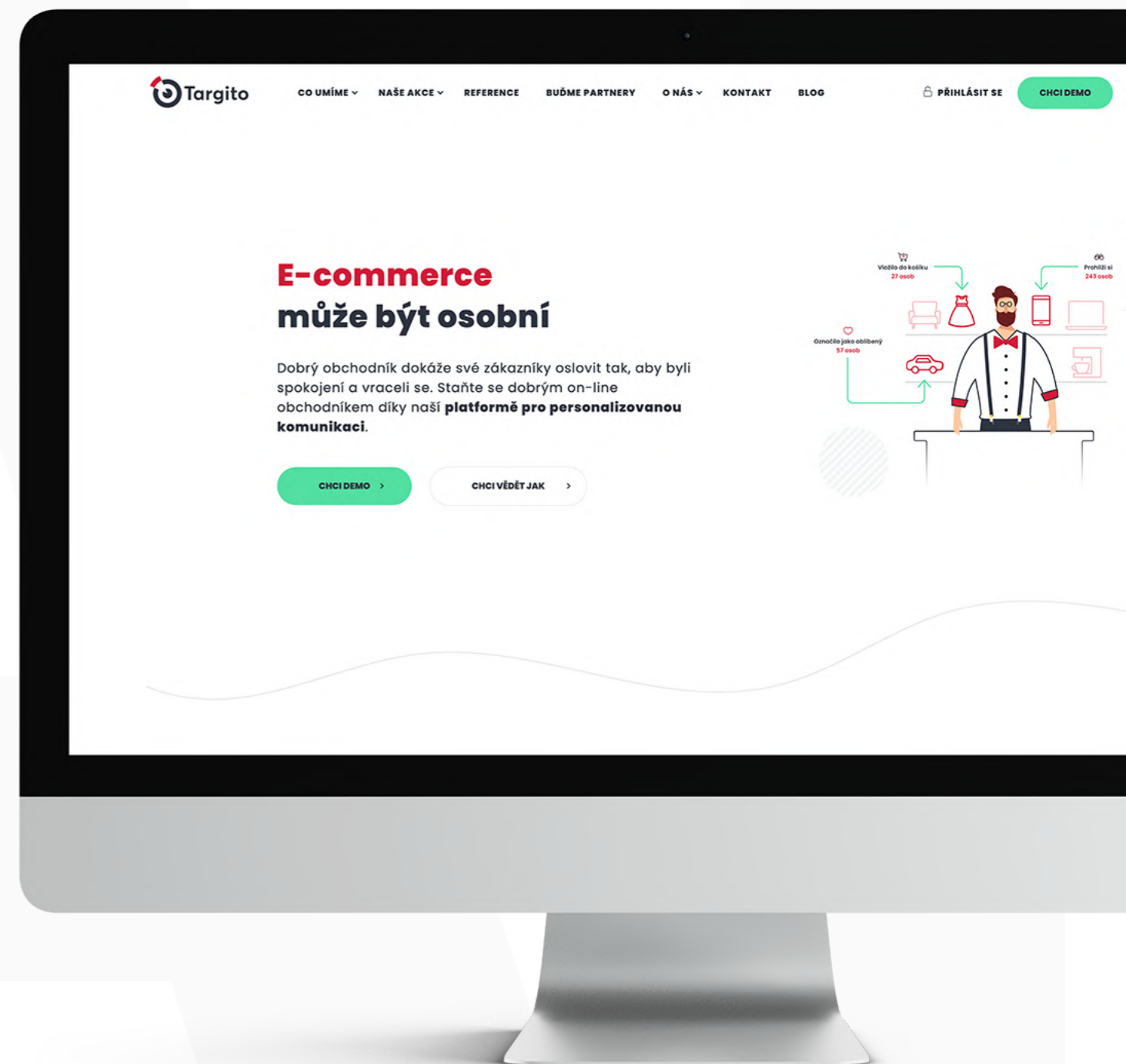
- Odbavení běžných hloupých rozesílek**
- Migrace dat**
- Automatizace**
- Customizace** (prostě naše výmysly)
- Komunikace**
- Správná časová dotace**
- Ladění procesů**
- Forma zadávání úkolů a priorit**

**BYLO TO TĚŽKÉ
A BOLESTIVÉ.**



A NEŽ ŘEKNU, JAKÝ JE STAV DNES,
TAK **POVÍM PROČ...**

- Targito celou dobu **věřilo, že vše zvládne.**
- **Akceptovalo naši náročnost** a míru detailu.
- Je to **česká firma** a můžeme se vidět.
- Upřímně **uměli říci, že se něco nepovedlo.**
- Obě strany měly **odkryté karty.**



TAKŽE DNES MŮŽEME POTVRDIT:

- ✓ Odbavení běžných hloupých rozesílek
- ✓ Migrace dat
- ✓ Automatizace
- ✓ Customizace (prostě naše výmysly)
- ✓ Komunikace
- ✓ Správná časová dotace
- ✓ Ladění procesů
- ✓ Forma zadávání úkolů a priorit

A MÁM TAKOVÉ TUŠENÍ, ŽE VŠE
CO JSME SE **SPOLEČNĚ NAUČILI**,
NYNÍ **MOHOU VYUŽÍT**
I U OSTATNÍCH KLIENTŮ...

CO TEDY SPOLEČNĚ DĚLÁME V OBLASTI RETENCE



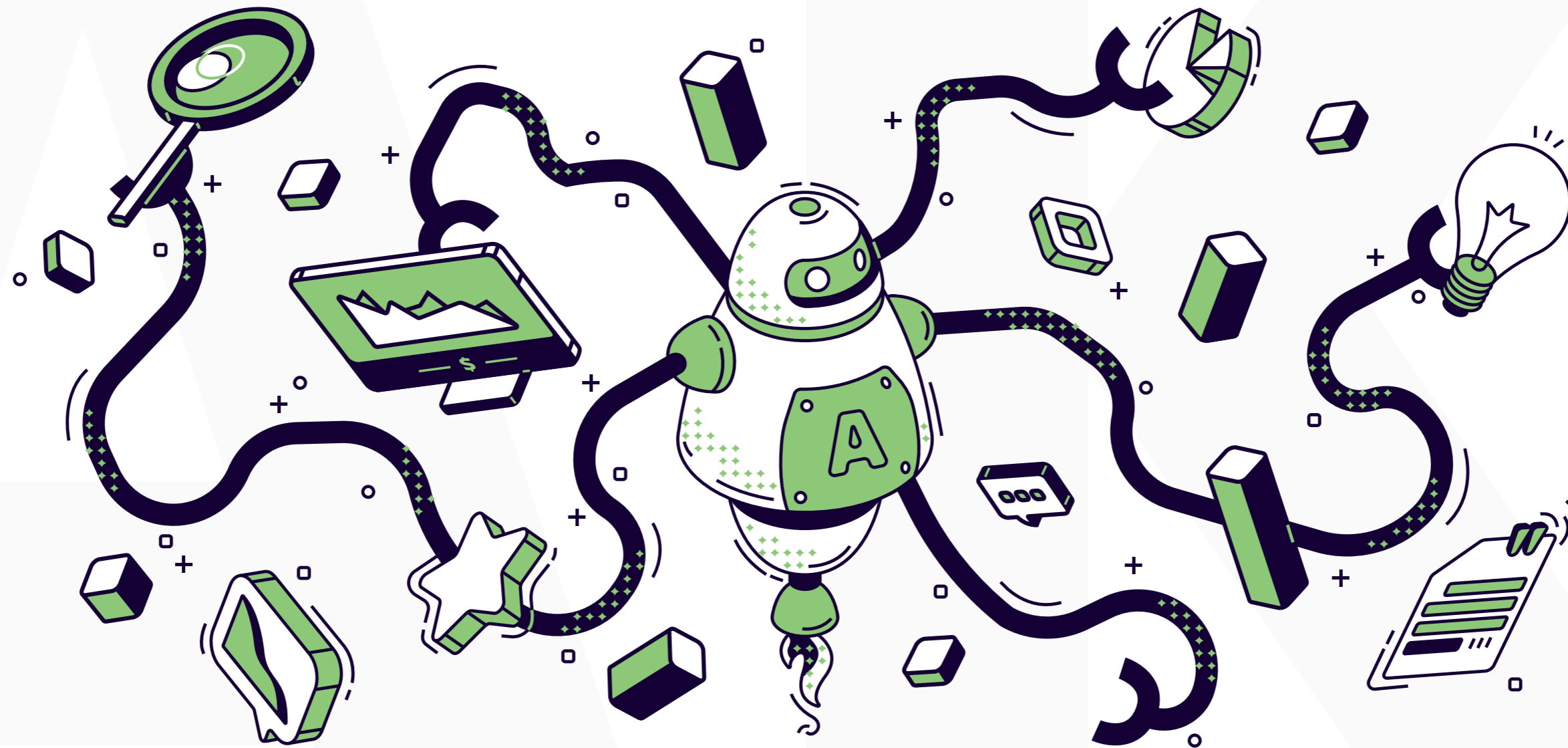
PŮVODNÍ STAV BYL:

Ruční rozesílky

Opuštěný košík

**Slevy na svátky
a narozeniny**

AKTUÁLNÍ STAV:



Ekosystém 30 automatizací

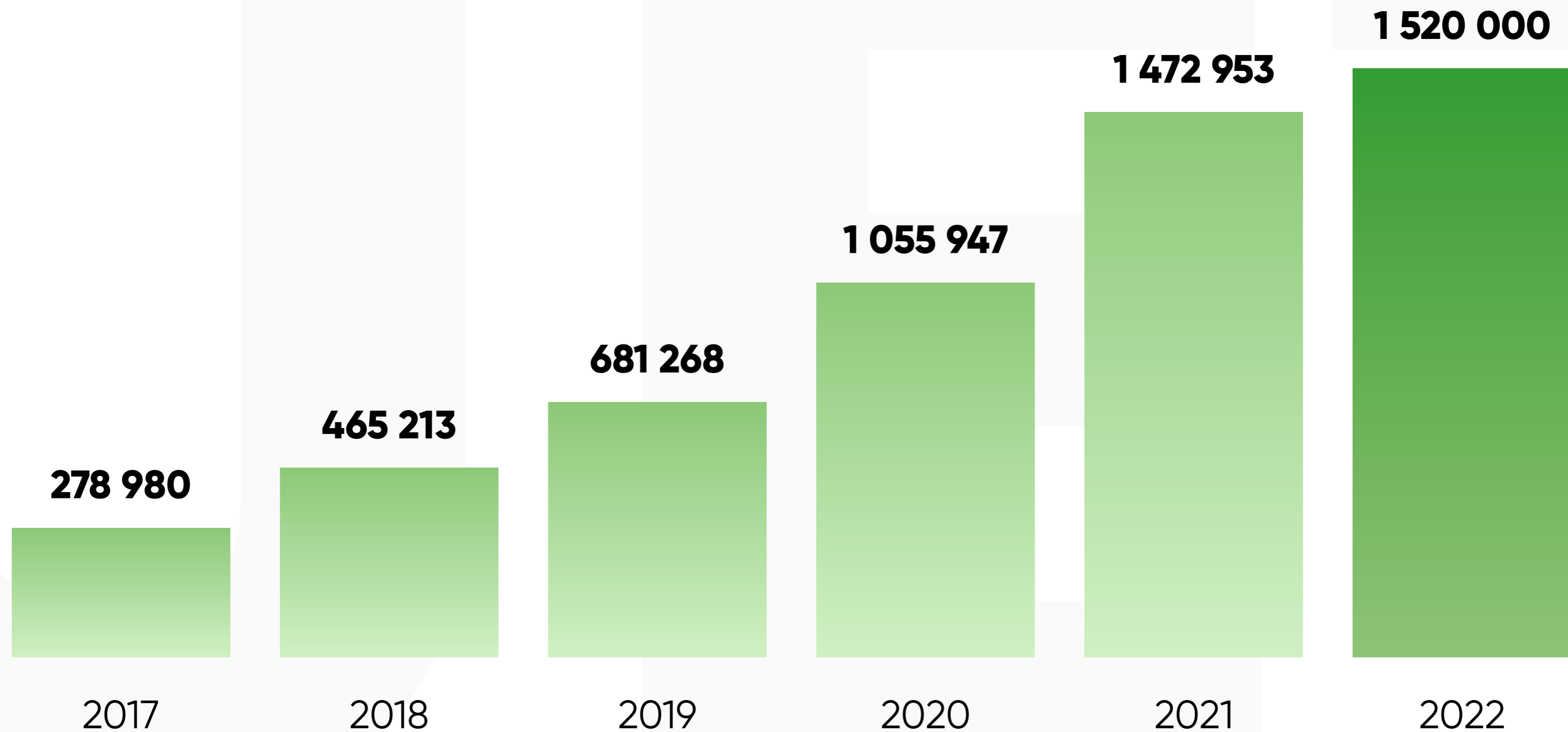
NA ČEM SI LZE VYLÁMAT ZUBY:

- Tištěné knihy vs. elektronický obsah
- Kluboví vs. nekluboví zákazníci
- Cizí produkce vs. naše produkce
- Kamenné prodejny vs. e-shop
- A tím to jen začíná...

VEŠKERÁ AUTOMATIZACE MUSÍ
RESPEKTOVAT **KDO JSME,**
JAK KOMUNIKUJEME
A JAK NÁS VNÍMAJÍ ZÁKAZNÍCI.

MUSÍ RESPEKTOVAT **JAK VNÍMÁME**
SAMI SEBE A NAŠI ZNAČKU.

JE TO NUTNÉ...



PRAXE, PRAXE, PRAXE



OTLOUKÁNEK E-KNIHY



PŮVODNÍ STAV:

Ignorace tohoto obsahu z důvodu malých tržeb.

AKTUÁLNÍ STAV:

Plná automatizace s celou řadou scénářů.

CO BYLO NUTNÉ?

Identifikovat e-knihaře.

Protože čistých e-knihařů
je zatím velmi málo.



PROČ JICH JE MÁLO?

- tištěné knihy nabízí větší výběr
- čtenáři mají rádi tištěné knihy
- jsme konzervy

JAK E-KNIHY AUTOMATIZUJEME

KNIHY DOBROVSKÝ Blog 44 prodejen Akce

Novinky Bestsellery Společenské hry

Neodolatelná nabídka e-knih ZDE

Dobrovský den, Báro,
chcete tipy na e-booky s hvězdným čtenářským hodnocením? Ty totiž určitě stojí za přečtení!

Abychom vám ušetřili čas a hledání, vybrali jsme pro vás čtenáři nejlépe hodnocené e-knihy. Ty dost možná zažehnají vaši čtecí krizi, pomohou s výběrem čtiva pro příbuzné či kamarády nebo se stanou další položkou na vašem seznamu k přečtení.

PS: Chtěli byste udělat dobrý skutek pro ostatní čtenáře? Ohodnoťte u nás na e-shopu knihy, které se vám líbily. Mnozí zákazníci to jistě ocení.

Vstoupit do e-shopu

Čtenáři hodnotí jako nejlepší

Elizabeth Briggsová

Andreas Eschbach

NOVINKOVÝ BLAST

- přehled novinek čistě pro e-knihaře

WELCOME MAILINGOVÁ KAMPAŇ NA E-KNIHAŘE:

- koupí si první e-knihu

Má 3 kroky:

Welcome

Slevový kód
na naši produkci

Reminder
při nevyužití kódu

DERIVÁTY KOMUNIKACE E-KNIH

- **novinky** od oblíbeného autora
- ostatní **hodnotí e-knihu jako nejlepší**

NA CO NESMÍME ZAPOMENOUT. **E-KNIHY JSOU I V BĚŽNÝCH KOMUNIKACÍCH:**

Naposledy prohlížené produkty

Upozornění na slevu

Opuštěný košík

PROČ JE TO SUPER?

- bylo to **snadné na vytvoření**
- máme **komplexní rozesílky**
- **nemusíme na to šahat**
- a e-obsah roste meziročně o **200 až 300 procent**

PRAXE, PRAXE, PRAXE



Letíme dál

JEDEN KLUB TU VLÁDNE VŠEM

PŮVODNÍ STAV:

- rozesílka **rozdělena mezi dva nástroje**
- gratulace chodí **pouze klubovým uživatelům**
- kdo není v klubu, tak **má smolíka**

JAK TO MÁME NYNÍ:

- **Sjednocení rozesílky** pod jeden nástroj (ano, ta data)
- **Klubový uživatel** má zvýhodnění v podobě vyšší slevy
- **Neklubový uživatel** má menší slevu a výzvu k registraci do klubu
- *Ahoj akvizice*

KNIHY DOBROVSKÝ Blog 44 prodejen Akce

Novinky Bestsellery Společenské hry

Milý Ferdinande, jak krásné jméno!

Máte svátek a my pro vás dárek v podobě sváteční slevy 15 %.

Zaslaný slevový kód platí téměř na veškerý sortiment našeho e-shopu. Slevy se ovšem nesčítají se slevovými akcemi či vybraným sortimentem typu dárkové poukazy, herní konzole či čtečky e-knih. Stačí zadat slevový kód v našem košíku, a pokud se na zboží kód vztahuje, sleva je vám ihned odečtena.

Ve virtuálním košíku stačí zadat tento slevový kód:

VSMU38Y

Jeho platnost je týden od vašeho svátku. Dobrovskou nakoupenou a krásný sváteční den!

[Koupit si dárek](#)

Doporučujeme [Všechny bestsellery](#)

Alena Mornštajnová

Robert Bryndza

MYSLÍTE NA **EXOTICKÁ JMÉNA?**
KDO Z VÁS NENÍ V KALENDÁŘI.

NAŠE SPECIALITA - ŠŤASTNÝ DEN

- Mailing, který přijde **náhodně 1 den v roce** konkrétnímu uživateli
- **Aby nebyl smutný**, že není v kalendáři

PRAXE, PRAXE, PRAXE



KDYŽ MÁTE VLASTNÍ PRODUKTY,
TAK JE EXTRÉMNĚ LÁKAVÉ **OHNOUT**
PERSONALIZACI A TROCHU JIM
POMOCI... NO KDO Z NÁS TO NEZNÁ.

TO NIKDY NEDĚLÁME. PROČ?

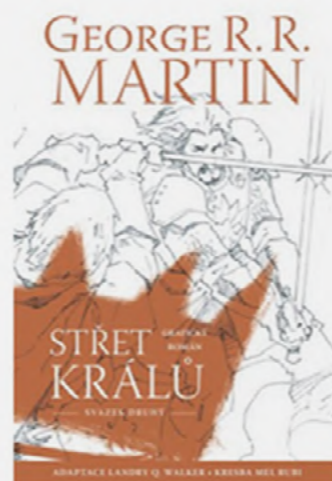
Protože produkt musí být tak skvělý, že si **o něj** **zákazníci sami řeknou**. Musí být **pod stejným tlakem jako zbytek našeho sortimentu** a často ještě pod větším!

Musí se neustále zlepšovat.

BOXÍK KNIHKUPCI DOPORUČUJÍ

Knihkupci doporučují

Nestihneme vám dnes představit tisíce knih, které zbožňujeme.
Myslíme však, že tyhle knížky by se vám mohly líbit.



George R.R. Martin
Střet králů - 2/3

399 Kč
499 Kč

Koupit



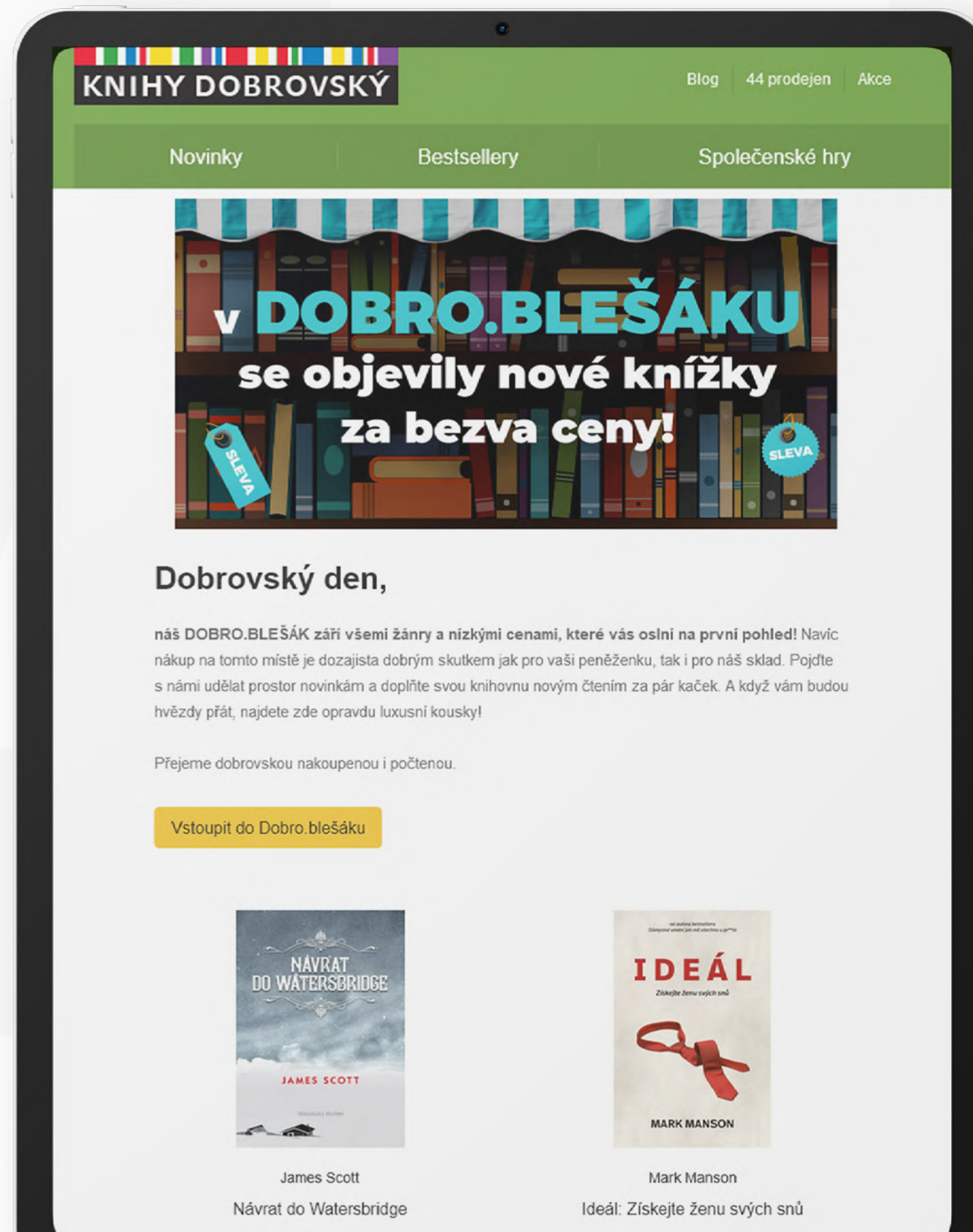
Adam Przechrta
Stín

319 Kč
399 Kč

Koupit

JAK PRODAT LEVNĚ ZBOŽÍ?

- redefinovali jsme **zájem**
- posíláme **každý den**
- velmi **úzký segment**



DYNAMICKÉ BANNERY

Nově bannery **měníme dynamicky**. Vymění se původní statický banner a **lidé mají TOP akci na očích po dobu jejího trvání**. Automaticky se vypne po konci akce.

KNIHY DOBROVSKÝ

Blog 44 prodejen Akce

Novinky Bestsellery Společenské hry

Měsíc lásky?
Řekni to knihou.

Romantický
výběr od
99 Kč

Milý Viliame, jak krásné jméno!

Máte svátek a my pro vás dárek v podobě sváteční slevy 5 %.

JE TOHO STRAŠNĚ MOC A JÁ JSEM
RÁD, ŽE TOMU NEMUSÍM ROZUMĚT.

KDO ZA TÍM SKUTEČNĚ STOJÍ?



Martin Noska

martin.noska@knihydobrovsky.cz

CO DĚLÁM JÁ?



KRAVINY BEZ FILTRU.

Díky! Jsi nejmíc zlatá! Neboj, nikomu to nebudu přeposílat. Je to naše tajemství. Jdu hned objednat, ať na to nemusím myslet. :)

--

Julie Dobrotivá
oddělení marketingu
KNIHY DOBROVSKÝ / NAŠE NAKLADATELSTVÍ

----- Forwarded message -----

From: Martina Krasová
Date: Mon, Feb 21 at 3:24 PM
To: Julie Dobrotivá
Subject: Potřebuji data o zajímavých knihách

Jasňačka. Jen jsem tě chtěla chvílku napínat.

Kód je: **824QETL**

Platí do pátku 25. února a zlevní ti nákup o 200 Kč. Stačí ho jen vložit do košíku a dát si tam zboží nad 700 Kč. Měl by platit skoro na všechno. Já bych si tam určitě hodila [něco z celerů](#). Máš ráda celery ne?

A hele nikomu ten kód neposílej. Fakt! Založila jsem ho jen pro tebe a kdyby se dostal někam ven, tak budu mít problémek. Nechci dostat od Adama huláka!

A těch TOP 10. Tady jsem ti to vypsala. Jsou to data za kamenné prodejny i e-shop. Mělo by to být k dnešnímu dni:

- 1) [15 roků lásky](#) - Hartl. Tlustej, ale dobrej
- 2) [Má cesta za štěstím](#) - Goťák. Ještě tlustší, ale jako ultra hit
- 3) [Půlnoční knihovna](#) - To je tak super knížka!

```
!--[if IE]meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge,chrome=1"![endif]--  
meta name="naštvaný hacker" content="KnihyDobrovsky.cz jsem ovládl!"  
meta name="description" content="Nastal čas pomsty. Konečně jsem uspěl!"  
meta name="love, dead and robots" content="index, follow, sleepy hollow"
```

Dobrý den, nebo jak by napsal někdo z KNIHY DOBROVSKÝ, Dobrovský den...

jmenuji se Tomáš Andráš a ještě nedávno jsem byl zákazníkem tohoto [zpropadeného knihkupectví](#). Možná si i vy stále myslíte, že jsou to vaši dobří přátelé, ale opak je pravdou! Nyní vám převyprávím svůj příběh, který **zakončím d'ábelským dílem odplaty**. Jen račte číst dál.

Mnoho let pracuji jako programátor aplikací pro zbrojařské firmy, jako je [Stark Industries](#) nebo The Boring Company. Zabezpečení e-shopu sice nemají špatné, ale i tak se mi ho **podařilo prolomit za pár desítek minut**. Nicméně musím jejich IT pochválit, protože mají pěkně napsané cross-site scripting, sql injections i cross site request forgery. Nechal jsem vám, kolegové, na FTP soubor s kontakty. Klidně mi napište. **Mě stejně nelze zastavit!**





Náš netradiční pár se setkává po náročném dni v práci. Soužití lidí a upírů nebývá vždy harmonické, ale doposud se zdálo, že Ellen a Karel jsou šťastnou výjimkou.

Upírka Ellen: Jak to šlo dneska v práci?

Knihkupec Karel: Hrozný, ty lidi mě dneska úplně vysáli.

Upírka Ellen: A to jsem tam nebyla já. Haha.

Knihkupec Karel: Hm. Tvoje pomoc by se mi zrovna dneska hodila. Furt se mě ptali na nějaký romantický knihy a víš, že já jsem spíš na horory.

Upírka Ellen: Víím, jinak bys nemohl žít se mnou. No a co jsi jim doporučoval?

Knihkupec Karel: Aby přišli zítra, kdy u nás bude kolegyně, co se v tomhle vyzná.

Poznámka k textaci pro Dášu s Kačkou: Hele poslední dobou nám ten výkon mailingu pokulhává. Když se dívám do dat, tak knížky lidi samozřejmě stále baví, ale když neposíláme fantasy erotiku nebo příběhy ze života přitažlivých a moudrých celebrit, tak to rapidně padá do hlubin, kde KPlčka volají o pomoc. Je potřeba se do toho opřít. Chci kreativitu, aby bylo poznat, že jsme invenční, ale zároveň tradiční. Je mi jedno, jak toho dosáhnete, ale na konci toho mailingu chci ronit slzy radosti.

Dobrovský den, Dobrovský den!

Poznámka PR: Hele když na to koukáme, tak by bylo dobré lidem napsat, že jsme vyhráli zase [Obchodníka roku!](#) Pokud se nepletu, tak je to potřetí v řadě, což je docela mazec. Zkusme to tam nějak vmáčknout.

v dnešní dávce literárních novinek se podíváme na pět knížek, které [ovládají žebříčky prodeje](#) a jsou absolutní jistotou naplnění vašich čtenářských tužeb.

Nadpis seznamu je potřeba doladit:

- [Princátko napsalo bestseller](#)
- [Hjúgo je moc fajn](#)
- [#always](#)
- [Astratex](#)
- [Bubu dítě](#)

Dáša poznámka: Jako vážně tam budeme psát tužeb? Mám z toho pocit, že ta kniha na čtenáře lascivně pomrkává a to dokáže jen minimum knížek. Navíc jsou polovina z nich dětská leporela, která mají taková ta nalepená očka. Což je trochu... No nevím.

Kačka poznámka: Hele, nechme to tam. Čím více to bude mrkat, tak tím lepší. Potěší to KPlčka.

Kdo by nevěděl o **literární zповědi prince Harryho**. Kniha, která byla diskutována již dlouhé měsíce před svým oficiálním vydáním a stala se **nejrychleji prodávanou knihou od dob Harryho Pottera**. Čím to tedy je, že největší světové bestsellery vždy spojuje jméno Harry a Spojené



Dobrovský den,

některé dny jsou pro čtenářky a čtenáře skvělé, některé dokonce až výjimečné. Nicméně zpráva, se kterou za vámi přicházíme, přesahuje samu výjimečnost. Rok 2022 bude pro knihomoly tím nejlepším rokem v jejich životě. Ptáte se proč? Letos budou totiž vycházet knihy, které svět ještě neviděl! Možná jste si dokonce mysleli, že už nikdy nevyjdou nebo jste o existenci některých z nich neměli ani potuchy. Přesto jsou zde a vy si je nyní můžete exkluzivně všechny prohlédnout! Pro více info klikněte [SEM](#).



[Severus Snape: První rok v Bradavicích](#) [J. K. Rowlingová](#)

Stále možná nejpopulárnější autorka světa. Psala scénáře k filmům, byla středem kontroverzí, ale i tak si pro nás připravila novinku. Zvěsti se objevovaly již v minulém roce. Zdálo se to být jako sen, ale opak byl pravdou! **J.K. Rowlingová**

UDĚLEJTE SI PROCES VYNUCující
KREATIVITU A NOVÉ MYŠLENKY.

MAILINGY, KTERÉ ZDE VIDÍTE, ŠLY NA
CCA 2,6 MILIONU KONTAKTŮ.

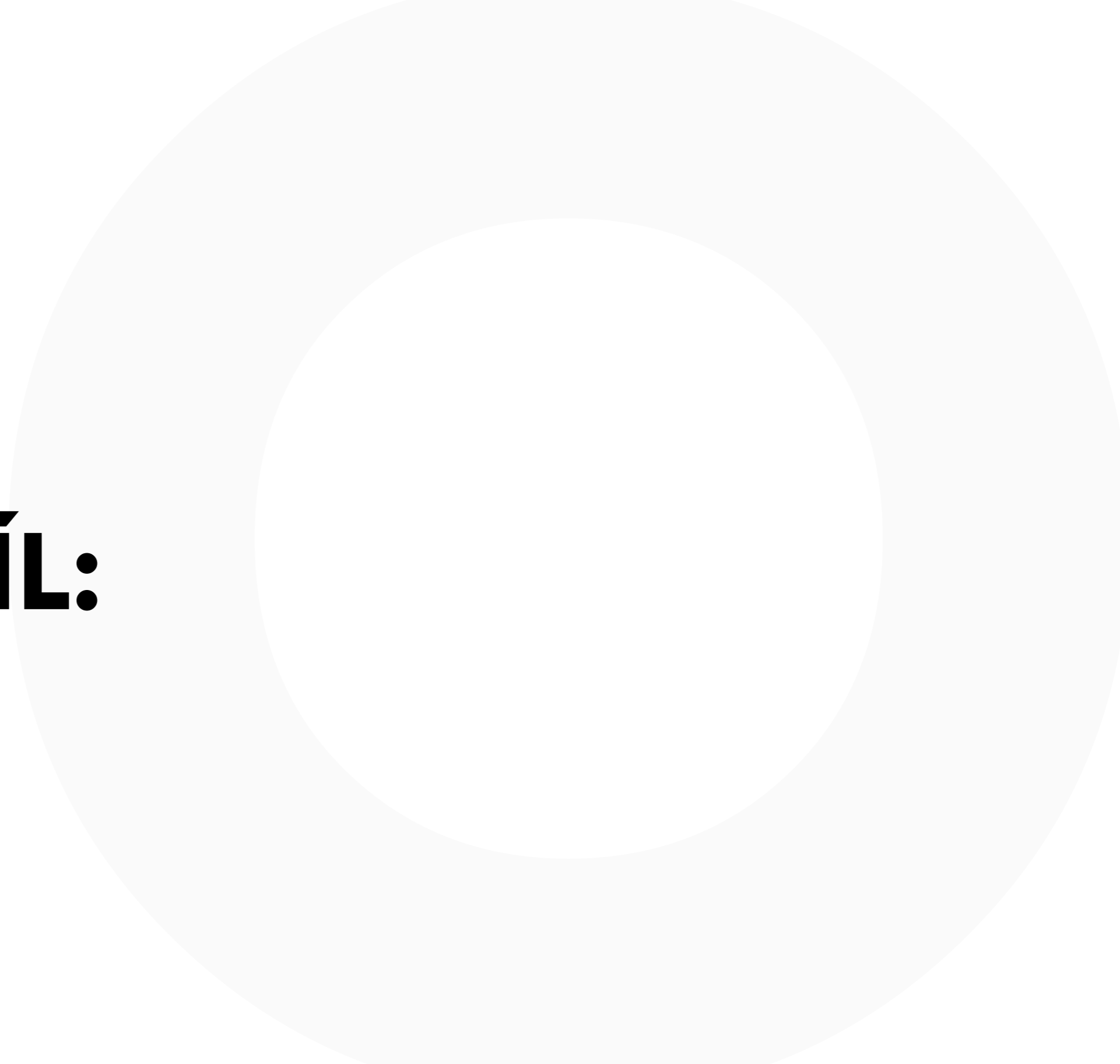
JAKÁ BYLA **MÍRA OTEVŘENÍ?**

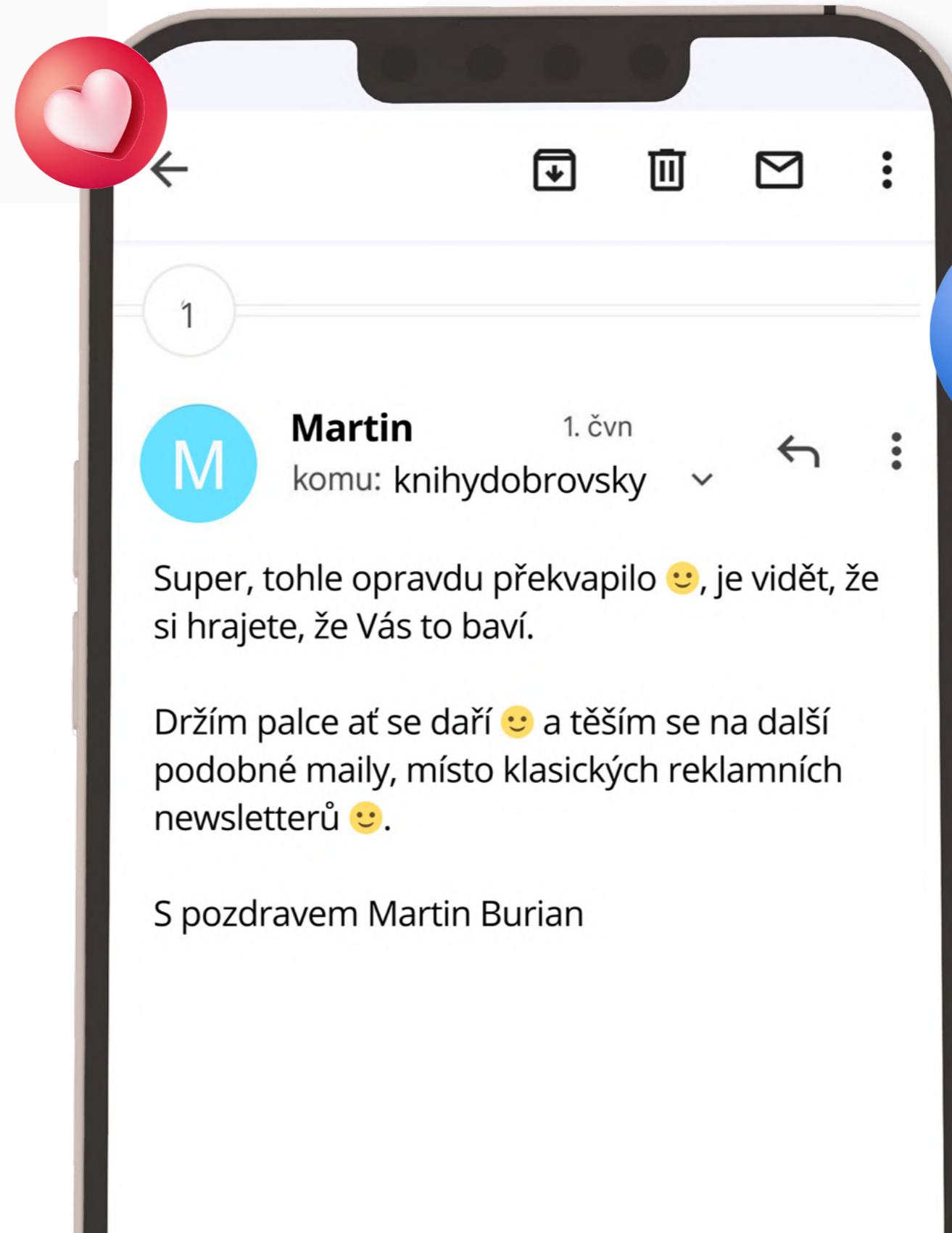
KOLIK Z TOHO BYLO **TRŽEB?**

KOLIK BYLO **PROKLIKŮ** SEM A TAM?

**JE MI TO JEDNO A VÁM BY TO MĚLO
BÝT TAKÉ JEDNO.**

TOHLE JE CÍL:





← [download] [trash] [envelope] [more]

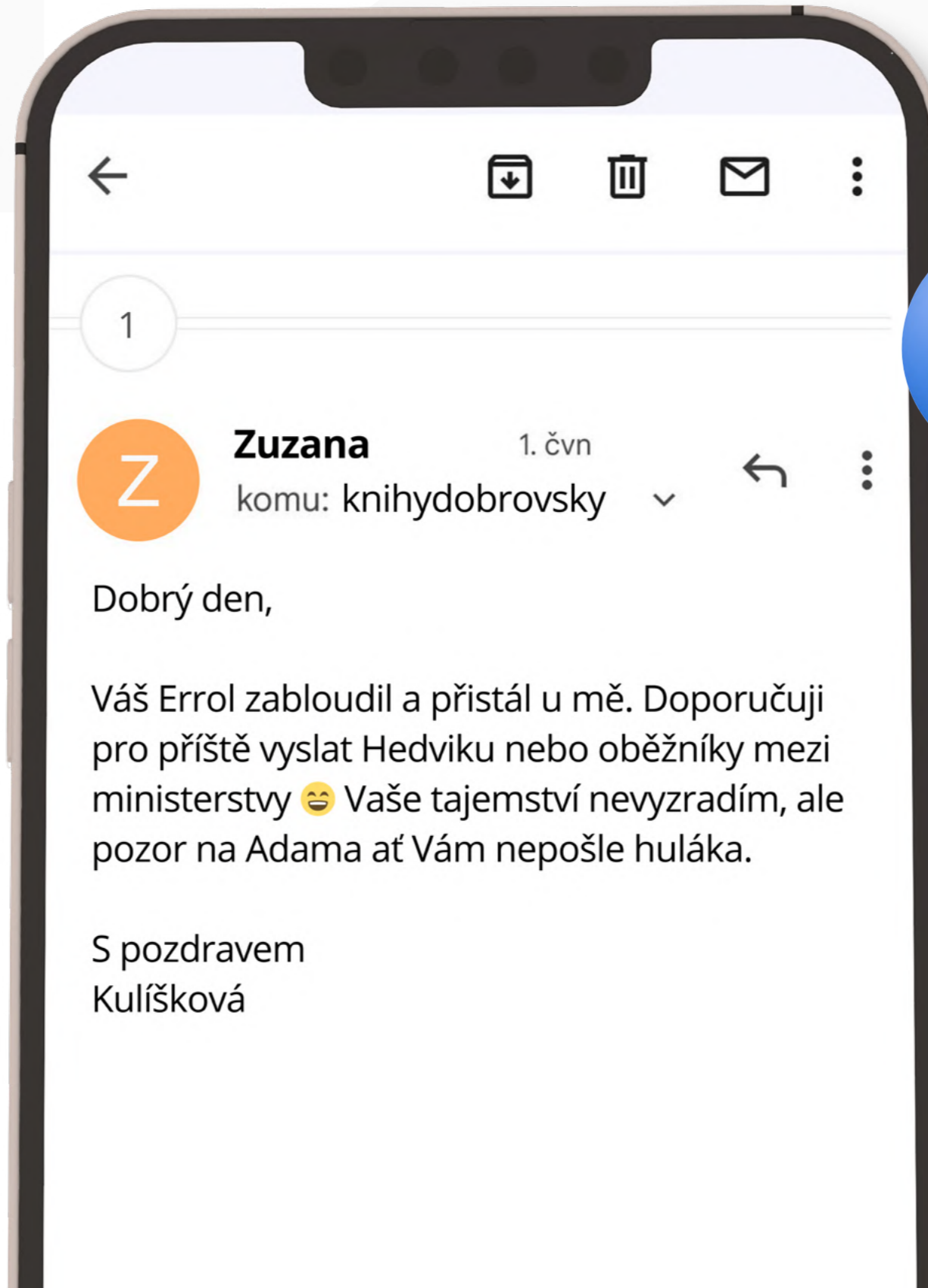
1

M Martin 1. čvn
komu: knihydobrovsky

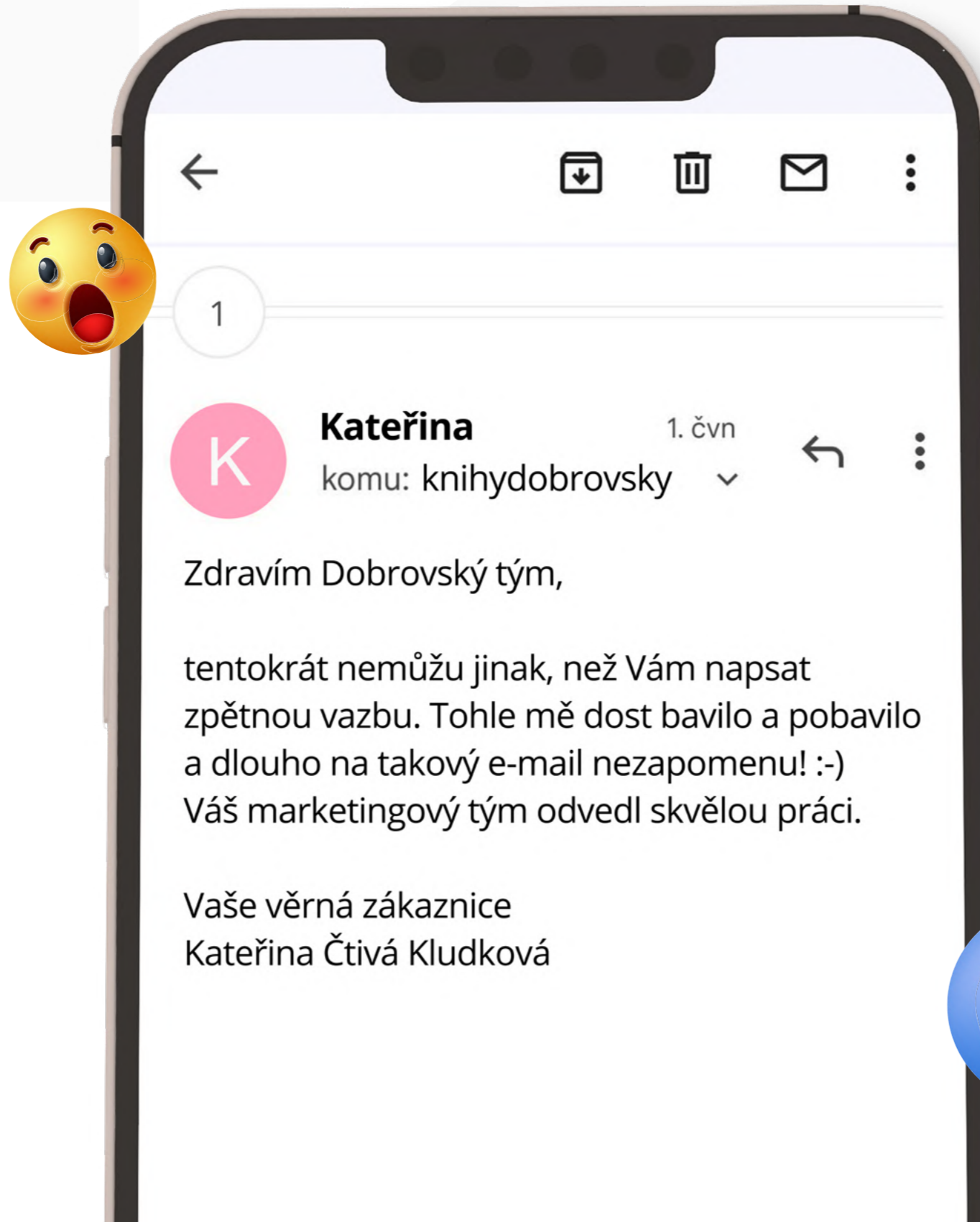
Super, tohle opravdu překvapilo 😊, je vidět, že si hrajete, že Vás to baví.

Držím palce ať se daří 😊 a těším se na další podobné maily, místo klasických reklamních newsletterů 😊.

S pozdravem Martin Burian







DÍKY MAILINGU Z KNIHY DOBROVSKÝ
LIDÉ ZAPOMÍNÁJÍ VYSTOUPIT
Z TRAMVAJÍ.
JSME SOUČÁSTÍ JEJICH ŽIVOTŮ.

PROČ BYLA PROBOHA NA ZAČÁTKU
PÍSEŇ FUCK HER GENTLY?

KNIHY DOBROVSKÝ

**DĚKUJI VÁM
ZA POZORNOST.**

