

Cesta ke spokojenosti zákazníků a růstu firmy vede přes rozvoj zaměstnanců

Petr Pokorný



“Vytvářet lepší každodenní život pro co nejvíce lidí.”



A photograph of a stone wall covered in moss, set against a background of lush green foliage and trees in a forest. The wall is made of irregular stones, some of which are heavily covered in bright green moss. The background is a dense forest with sunlight filtering through the leaves, creating a bokeh effect.

Kamenná zed' a IKEA

Jak to spolu souvisí?

A man and a woman, both wearing blue and black striped IKEA uniforms, are sitting in an office. The man, Petr Pokorný, is holding a spiral notebook and looking at the woman. They are both smiling and appear to be in a friendly conversation. In the background, there is a potted plant and a window with a view of a city.

Petr Pokorný

- Manažer kontaktního centra IKEA pro Česko, Maďarsko a Slovensko
- 25 let v IKEA
- zkušenosti s výstavbou i provozem obchodních domů z Čech i z Belgie
- Osobní motto:
„Rutinní práce mě nebaví, mám rád změnu.“

Jak to začalo ve světě



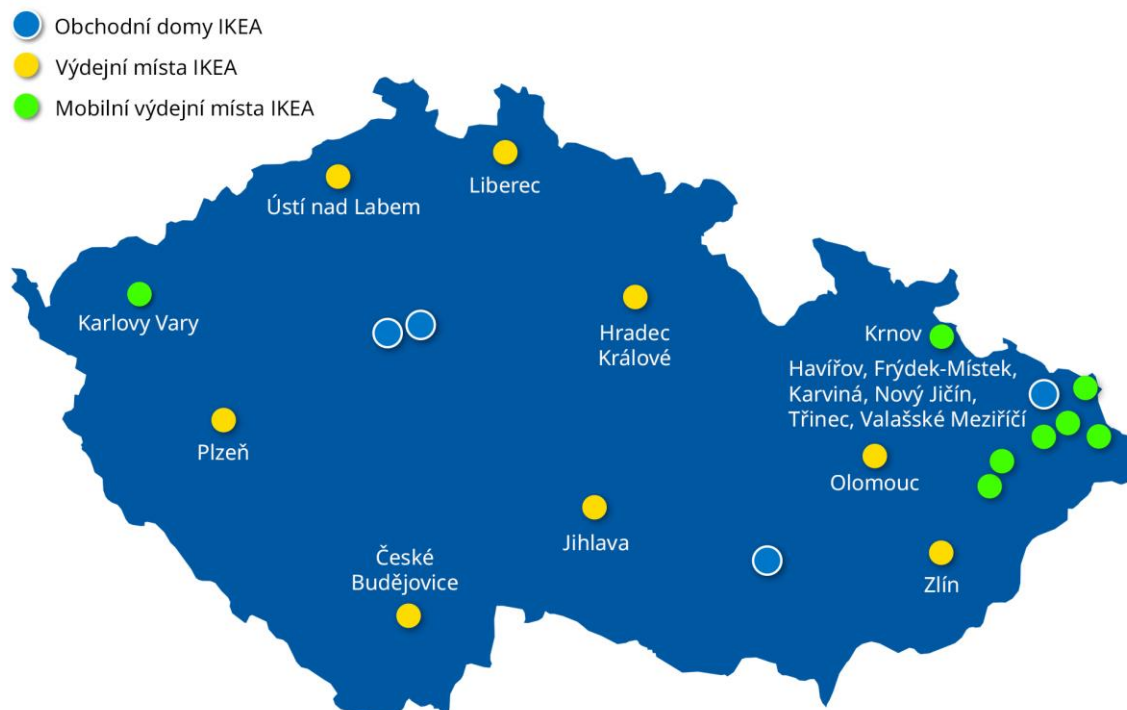
...a jak to začalo u nás

**1991
poprvé u nás**

**1996
první obchodní
dům na Zličíně**

**2012
první call
centrum**

**2016
začínáme s
e-commerce**



<https://youtu.be/KTBGpY23rDo>



Aktuálně.cz

MENU

UKRAJINA



ZPRÁVY

NÁZORY

SPORT

SPOTLIGHT

KULTURA

LIFESTYLE

Ad

PKS

okna

OKNA A DVEŘE LEVNĚJI

ZDE >

NAKUPOVÁNÍ

DANĚ

NAKUPOVÁNÍ

PRÁCE

DAŇOVÁ KALKULAČKA

Sdílet článek

To se mi líbí

Neúplné objednávky a dlouhé čekání na zboží. Útrapy Ikea e-shopu nekončí ani po roce




Pavla Adamcová

12. 2. 2021 16:21

Zákazníci nábytkářské společnosti Ikea v Česku i nadále bojují s objednávkami zboží po internetu. Na skladě chybí řada položek, pokud už lze objednávku vybraných výrobků zadat, z jejího dokončení se může stát záležitost na několik dní. Systém navíc během snah potvrdit objednávku často padá, případně hlásí plné kapacity u dopravy.





**Dopřát zákazníkům
takovou pohodu jako by
byli v obchodním domě**

**Nabídnout víc než jen
řešení stížností**

**Zjednodušit a zrychlit
kontakt**

Neustálé zlepšování se

**Funkční a tvořivé
prostředí pro
zaměstnance**

CSC

**Customer Support
Center**

Cesta ke spokojenosti zákazníků a růstu firmy





RCMP

**Remote Customer Meeting
Point**

Jak jsme se proměnili*



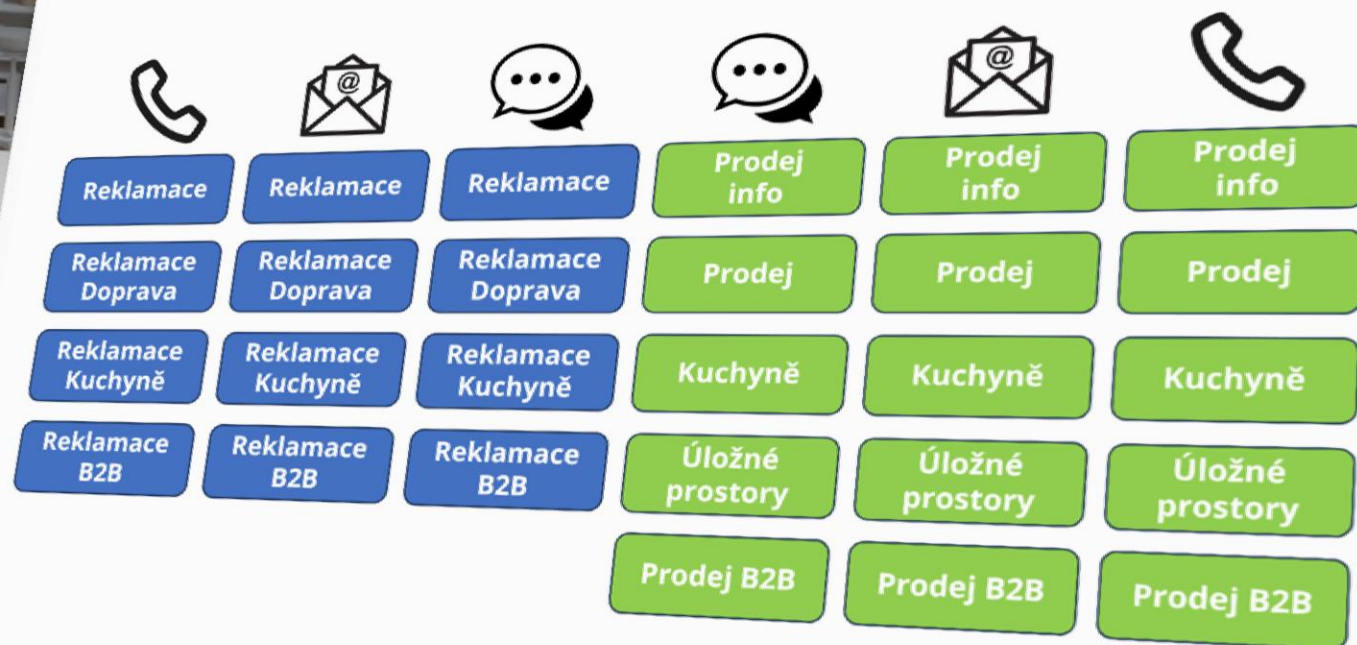
**Nová
organizační
struktura**

**Individuální
kariérní
cesta pro
každého**

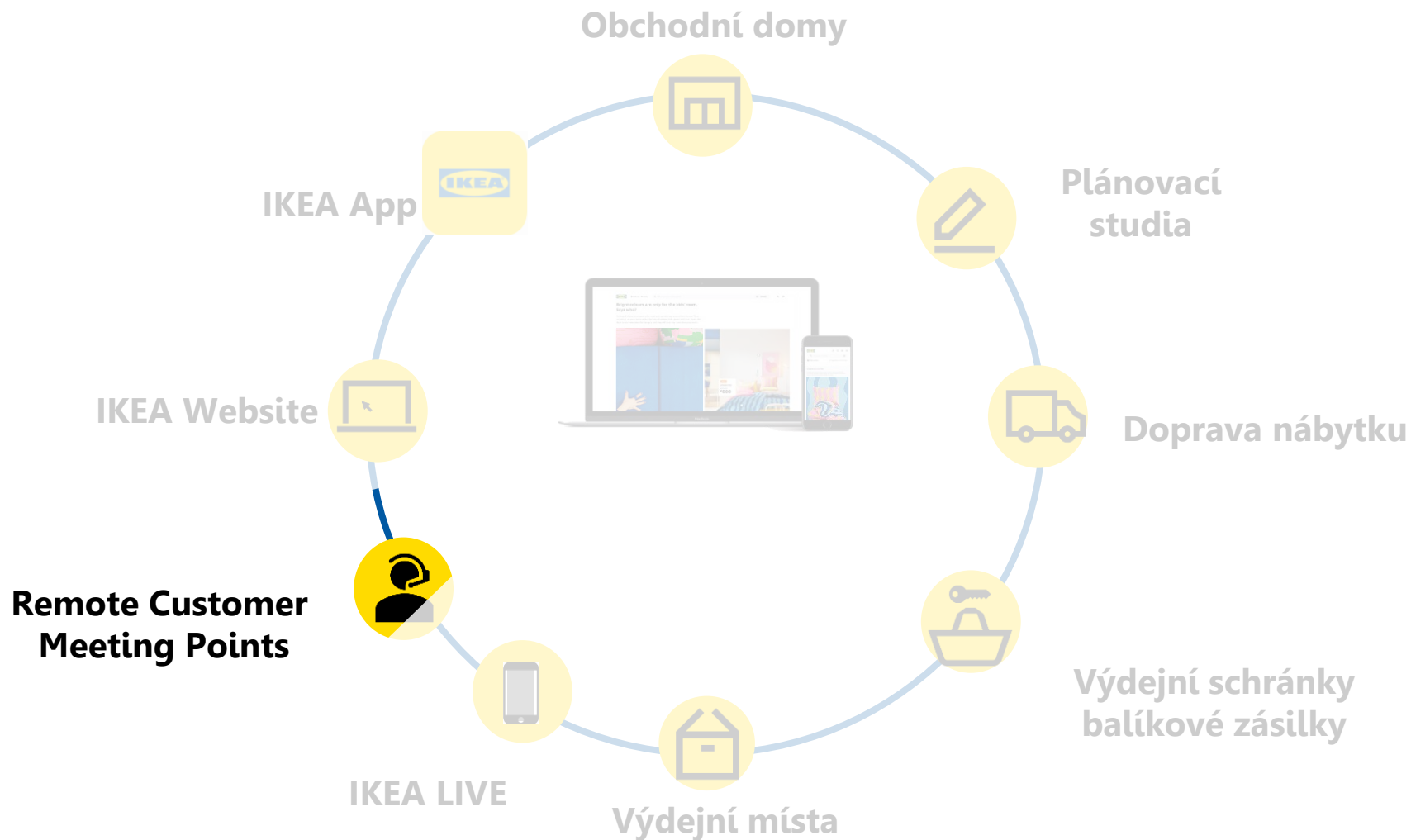
**Nábor z
obchodních
domů**

**Nové
pracovní
postupy**

Vstoupili jsme k vám domů.



(téměř) všechny cesty vedou do IKEA



Čím si prošli zaměstnanci

Nahoru nás dostane důvěra,
a ta se musí budovat!

... a když něco
nefunguje → vylepšíme,
přeškolíme

Radost z prodeje →
sledování výsledků →
funguje to!

Zvládnou to?

Opravdová změna
začíná prakticky
dnem 1

Co se povedlo

- ✓ Udrželi jsme si naše zaměstnance a objevili nové talenty
- ✓ Komunikovali jsme jako diví a vyplatilo se to
- ✓ Zaměstnanecká spokojenost pořád nad 80%
- ✓ V zákaznické spokojenosti jsme špička v IKEA celosvětově





Co se nepovedlo

- ✓ **Deadliny jsou super, ale každý přijímá změnu jinak a potřebuje jiný čas a podporu pro adaptaci**
- ✓ **Dopředu víc plánovat individuální přístup**

„Most things still remain to
be done!”

Ingvar Kamprad

