



**REKOMENDACJE  
DOTYCZĄCE DZIAŁAŃ  
LOKALNYCH**

**SATYSFAKCJA UŻYTKOWNIKÓW**

**DECATHLON**



# **SPIS TREŚCI**

<b>DLACZEGO CHCEMY MIERZYĆ SATYSFAKCJĘ?</b>	<b>3</b>
<b>JAK MIERZYMY SATYSFAKCJĘ W DECATHLON?</b>	<b>5</b>
<b>BUDOWANIE RELACJI Z LOKALNYMI UŻYTKOWNIKAMI</b>	<b>8</b>
<b>OPENVOICE - NARZĘDZIE, W KTÓRYM ZBIERANE SĄ WSZYSTKIE OPINIE</b>	<b>15</b>
<b>JAK PRAKTYCZNIE WYKORZYSTAĆ OPENVOICE?</b>	<b>22</b>
<b>WSKAŹNIKI DLA LOKALNEGO LIDERA SPORTU OMNICHANNEL</b>	<b>28</b>

# **1. DLACZEGO CHCEMY MIERZYĆ SATYSFAKCJĘ?**

**DECATHLON**

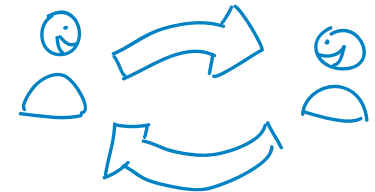


## 1. DLACZEGO CHCEMY MIERZYĆ SATYSFAKCJĘ?

# DLACZEGO CHCEMY MIERZYĆ SATYSFAKCJĘ?



- » Możemy zbudować głębszą więź z naszymi użytkownikami, sprawić że będą bardziej lojalni i staną się częścią Decathlon
- » Możemy nieustannie dokonywać zmian, opinie klientów pozwalają nam zmieniać się na lepsze.
- » Dzięki opiniom, możemy współtworzyć Decathlon razem z naszymi użytkownikami, nasze produkty, sklepy zmieniają się dzięki ich sugestiom i użytkownicy stają się ważną częścią Decathlon
- » Ułatwiamy wybór naszym użytkownikom, dzięki opiniom innych mogą oni wybrać produkt, który im najbardziej odpowiada. W ten sposób użytkownicy mogą wymieniać się wiedzą i sprawiać że sport będzie jeszcze przyjemniejszy i efektywniejszy dla innych sportowców





## **2. JAK MIERZYMY SATYSFAKCJĘ W DECATHLON?**

**DECATHLON**

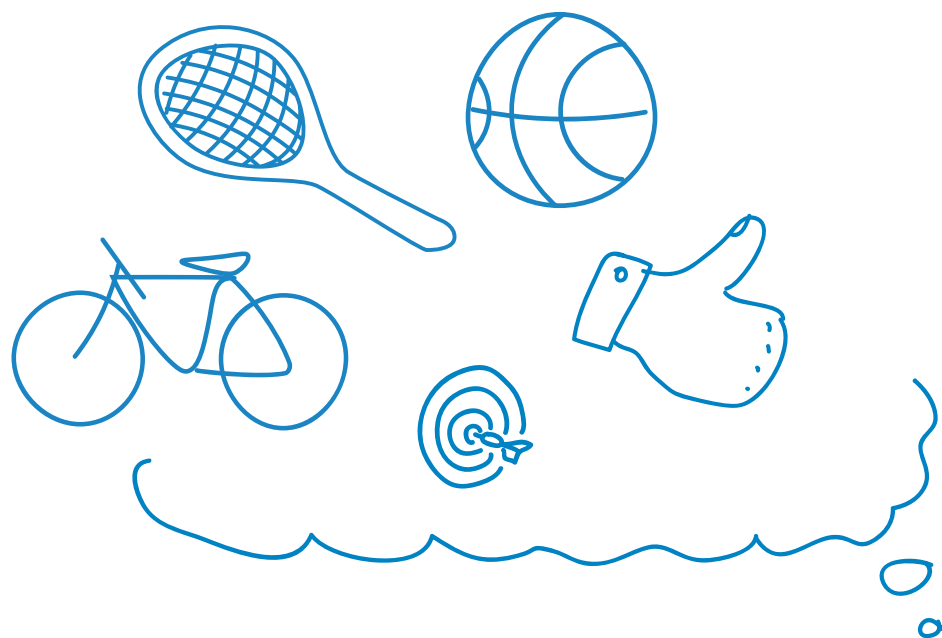


## 2. JAK MIERZYMY SATYSFAKCJĘ W DECATHLON?

### SATYSFAKCJA UŻYTKOWNIKÓW

---

- » Opinie o produktach



**DECATHLON**

### SATYSFAKCJA KLIENTÓW

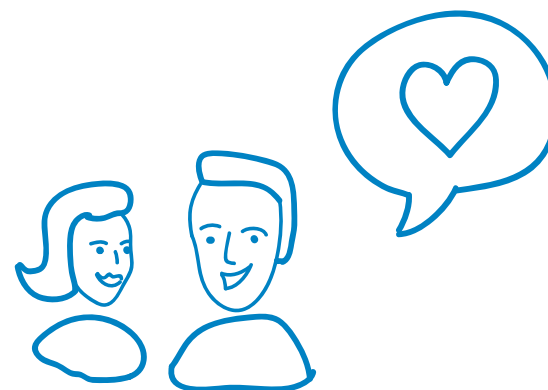
---

#### W SKLEPIE

- » Opinie o sklepie
- » Opinie o serwisie

#### ONLINE

- » Opinie o sklepie internetowym





## 2. JAK MIERZYMY SATYSFAKCJĘ W DECATHLON?



### MAILE

do osób, które kupiły z Kartą Decathlon i wyraziły zgodę na otrzymywanie komunikacji



### Dzień dobry PATRYCJA WOTA

Dziękujemy za zakup produktu Piłka do padła PB990 w naszym sklepie DECATHLON TARGOWEK  
Jesteśmy ciekawi czy spełnił on Twoje oczekiwania i dał Ci radość z uprawiania sportu



Podziel się z nami Twoją opinią o produkcie Piłka do padła PB990 :



### SKLEP INTERNETOWY



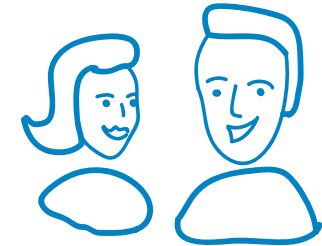
### KIOSKI W SKLEPIE

### **3. BUDOWANIE RELACJI Z LOKALNYMI UŻYTKOWNIKAMI**

**DECATHLON**



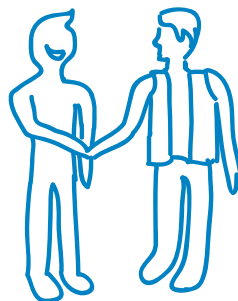


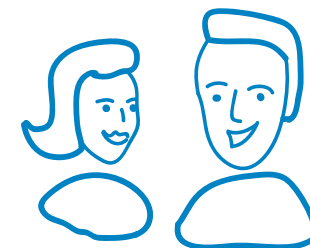


## ***MASZ TAKICH KLIENTÓW NA JAKICH ZASŁUŻYSZ***

**COLIN SHAW**

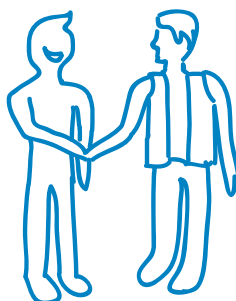
Przywiązanie Twoich klientów jest tak silne jak mocną relację z nimi Ty zbudujesz, jak mocno pozytywnie ich doświadczysz, na ile sprawisz, aby te pozytywne bodźce zostały zapamiętane





## **JAKIE RELACJE CHCEMY OSIĄGNAĆ W PRZYSZŁOŚCI?**

**Mam silną relację z Decathlon** bo traktuje mnie indywidualnie „zna moje potrzeby i pozwala mi realizować moje sportowe pasje”.



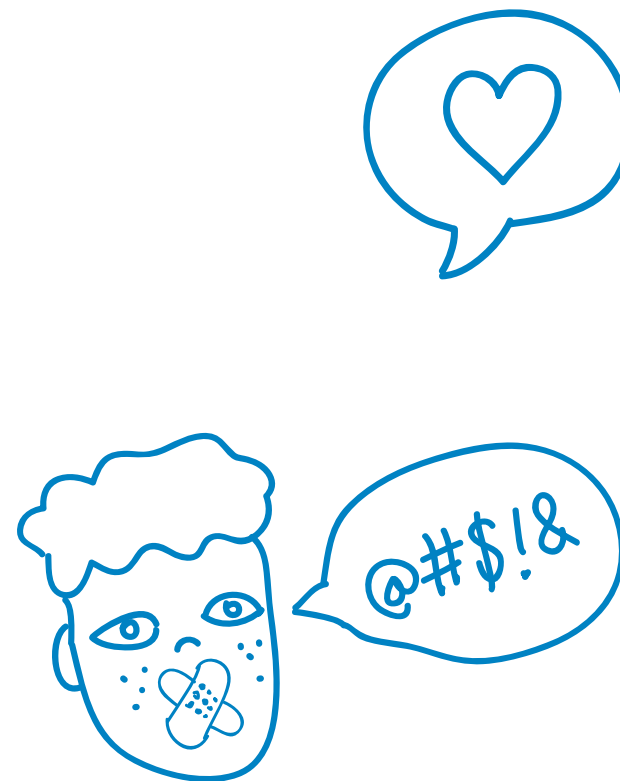


### 3. BUDOWANIE RELACJI Z LOKALNYMI UŻYTKOWNIKAMI

#### ODPOWIADANIE NA OPINIE O PRODUKTACH

---

**Każdy lider sportu** będzie mógł odpowiadać na opinie swoich lokalnych użytkowników. Dotychczas na wszystkie opinie o produktach odpowiadali NSL, DSP lub ambasadorzy danego sportu. Chcemy jednak, żeby odpowiedzi na opinie były jak najbardziej lokalne, w końcu kto lepiej rozwiąże problem surfera ze Słupska niż lider surfingu ze Słupska.

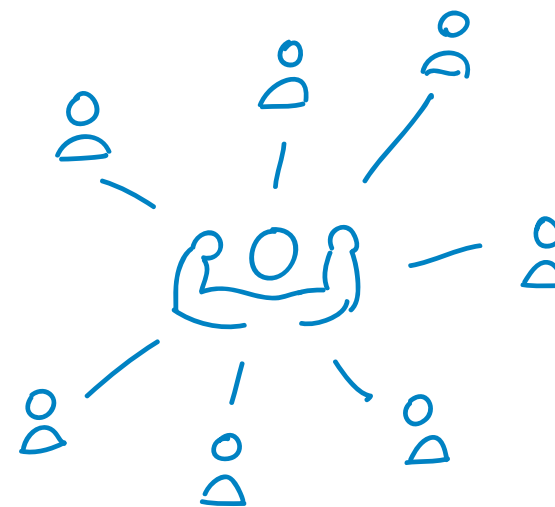
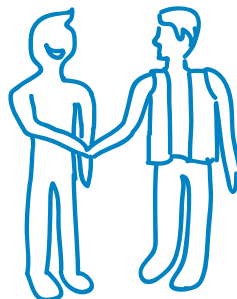


### 3. BUDOWANIE RELACJI Z LOKALNYMI UŻYTKOWNIKAMI

#### SZKOLENIE

---

- » W celu zagwarantowania najwyższej jakości naszych odpowiedzi i komunikacji z użytkownikami, żeby móc odpisywać na opinie lokalnych użytkowników wymagane jest szkolenie MYLO.
- » Zarówno szkolenie jak i możliwość odpowiadania będą dostępne od połowy października.





### 3. BUDOWANIE RELACJI Z LOKALNYMI UŻYTKOWNIKAMI

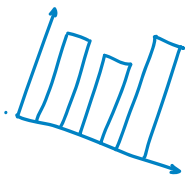
# SUPERUŻYTKOWNICY

## PIERWSZE TESTY W TRAKCIE, LOKALNIE OD LISTOPADA

### CEL PROJEKTU

---

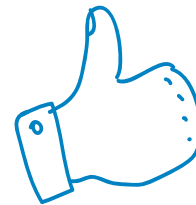
- » Sprawić by nasi lojalni użytkownicy poczuli, że są dla nas ważni i że są częścią Decathlon
- » Znaleźć sposób na budowanie relacji z najaktywniejszymi użytkownikami naszych produktów
- » Przetestować jak w pełni uwolnić potencjał użytkowników jako ambasadorów/ewangelizatorów Decathlon



### JAK WYBIERAMY SUPERUŻYTKOWNIKÓW?

---

- » Osoby które zostawiają dużo opinii o produktach
- » Osoby, które regularnie kupują produkty z danego sportu w sklepie
- » Osoby najbardziej aktywne na facebooku

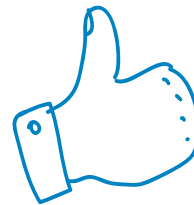
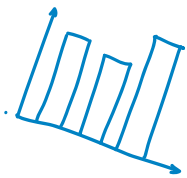


### 3. BUDOWANIE RELACJI Z LOKALNYMI UŻYTKOWNIKAMI

## **SUPERUŻYTKOWNICY** **PIERWSZE TESTY W TRAKCIE, LOKALNIE OD LISTOPADA**

**Obecnie testujemy w 3 sklepach** różne działania z superużytkownikami, tak żeby zobaczyć które z nich są dla nich najbardziej atrakcyjne i pozwolą nam rzeczywiście zbudować z nimi wyjątkowe relacje.

W listopadzie otrzymacie gotowe rekomendacje i wnioski, tak żeby móc działać lokalnie ze swoimi superużytkownikami.



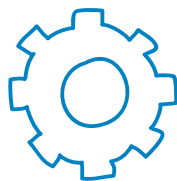
**4. OPENVOICE  
- NARZĘDZIE,  
W KTÓRYM  
ZBIERANE SĄ  
WSZYSTKIE OPINIE**

**DECATHLON**





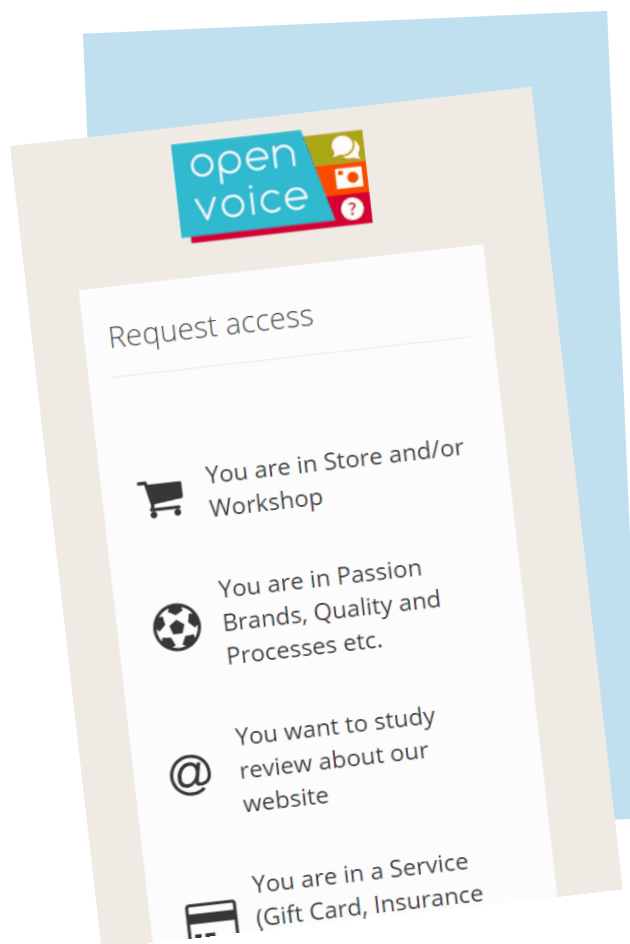
## 4. OPENVOICE - NARZĘDZIE, W KTÓRYM ZBIERANE SĄ WSZYSTKIE OPINIE



### ZAŁOŻENIE KONTA

Jest to bardzo proste wystarczy, że wejdiesz w ten link i będziesz postępować tak jak poniżej [https://openvoice.decathlon.com/en\\_GB/account/request](https://openvoice.decathlon.com/en_GB/account/request)

- 1 Wybierz store + workshop reviews
- 2 Wpisz numer Twojego sklepu i wybierz odpowiedni z listy
- 3 Jeżeli wszystko się zgadza, zatwierdź i masz już dostęp do Openvoice



## 4. OPENVOICE - NARZĘDZIE, W KTÓRYM ZBIERANE SĄ WSZYSTKIE OPINIE

### USTAWIENIA KONTA

Żebyś w pełni mógł korzystać z Openvoice, pierwszą ważną rzeczą jest odpowiednia konfiguracja konta, czyli wybranie Twojego sportu i sklepu.

#### My informations

Signature -> Tutaj możesz zmienić podpis, który będzie automatycznie pojawiał się pod każdą Twoją odpowiedzią

Delegate email adress -> Gdy idziesz na urlop lub nie będzie Cię przez dłuższy czas, możesz podać adres e-mail osoby, do której będzie przychodzić cała korespondencja z Openvoice w tym czasie

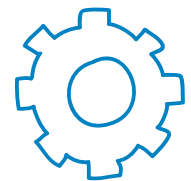
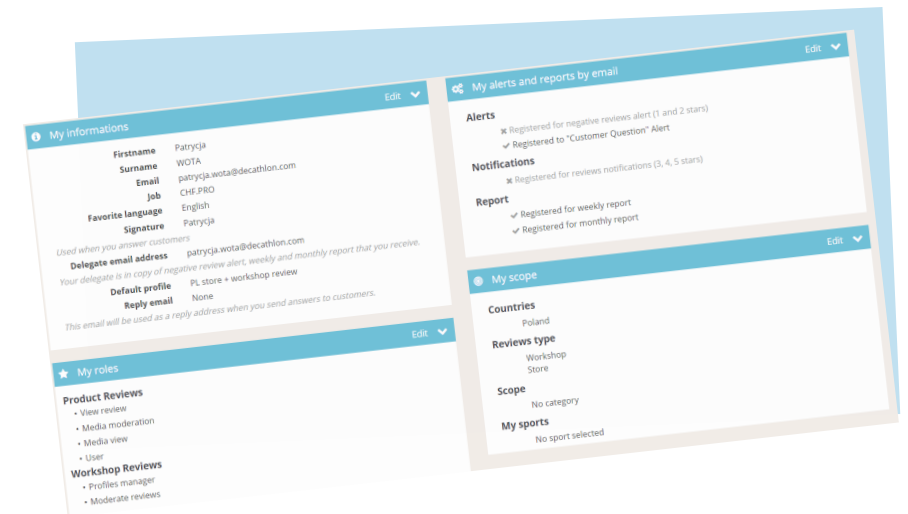


#### My scope

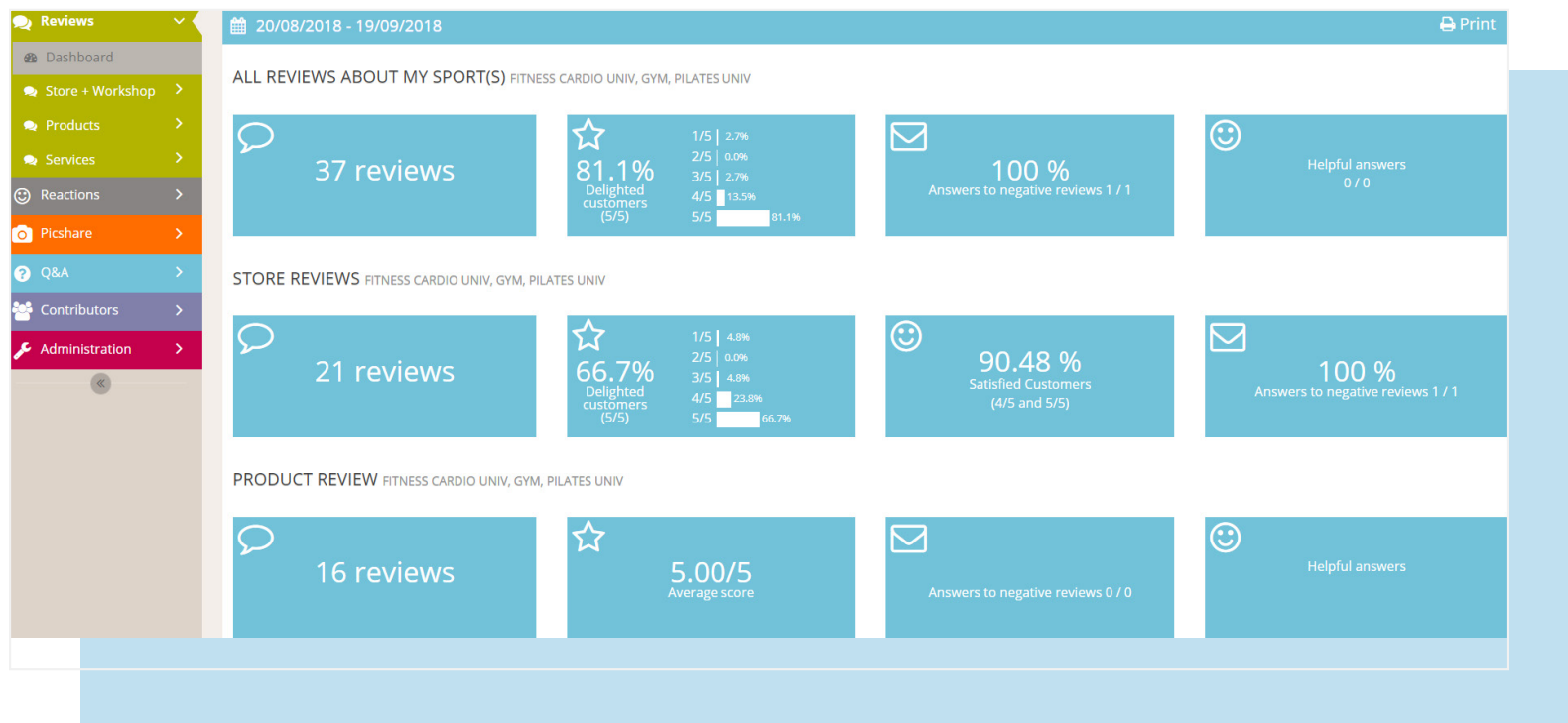
Tutaj bardzo istotne jest, żeby mieć wybrany zarówno sklep jak i Twój sport, dzięki temu będzie łatwiej poruszać się Tobie w Openvoice i będziesz mógł w pełni korzystać z jego możliwości

#### My alerts and reports by email

Tą część możesz wypełnić dopiero wtedy gdy masz już ustawiony „my scope”  
Tutaj wybierasz jakie powiadomienia chcesz otrzymywać - np. gdy pojawi się negatywny komentarz itp;



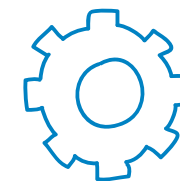
## 4. OPENVOICE - NARZĘDZIE, W KTÓRYM ZBIERANE SĄ WSZYSTKIE OPINIE



## DASHBOARD

Domyślnie na stronie głównej zawsze masz wyniki z ostatnich 30 dni, jeżeli dobrze ustawisz sobie konto wtedy zawsze na stronie głównej będziesz mieć informację o Twoim sporcie w Twoim sklepie. Każde z tych pól jest interaktywne, jeżeli klikniesz w nie, przekieruje Cię automatycznie do danej części w Openvoice.

## 4. OPENVOICE - NARZĘDZIE, W KTÓRYM ZBIERANE SĄ WSZYSTKIE OPINIE



### STORE + WORKSHOP -> VIEW REVIEWS W TEJ CZĘŚCI MOŻESZ PODEJRZEĆ WSZYSTKIE OPINIE

#### Report

Jeżeli uważasz, że opinia nie powinna być opublikowana na stronie wtedy możesz zgłosić ją poprzez ten przycisk > regulamin publikacji znajdziesz tutaj: [https://reviews.decathlon.com/pl\\_PL/review/terms/osmose/product](https://reviews.decathlon.com/pl_PL/review/terms/osmose/product)  
Zgłoszenie nie jest jednoznaczne z tym, że opinia zostanie usunięta, zostanie ona sprawdzona przez moderatorów i oni podejmą decyzję czy opinia powinna zostać na stronie.

#### Share

Gdy chcesz podzielić się opinią z inną osobą, np. gdy dotyczy Karty Decathlon to możesz ją za pomocą tego przycisku wysłać do osoby odpowiedzialnej za Kartę Decathlon.

#### Reply

Tutaj w paździeniku pojawi się dodatkowy przycisk na górze -, przez który będziesz mógł odpowiedzieć użytkownikowi.

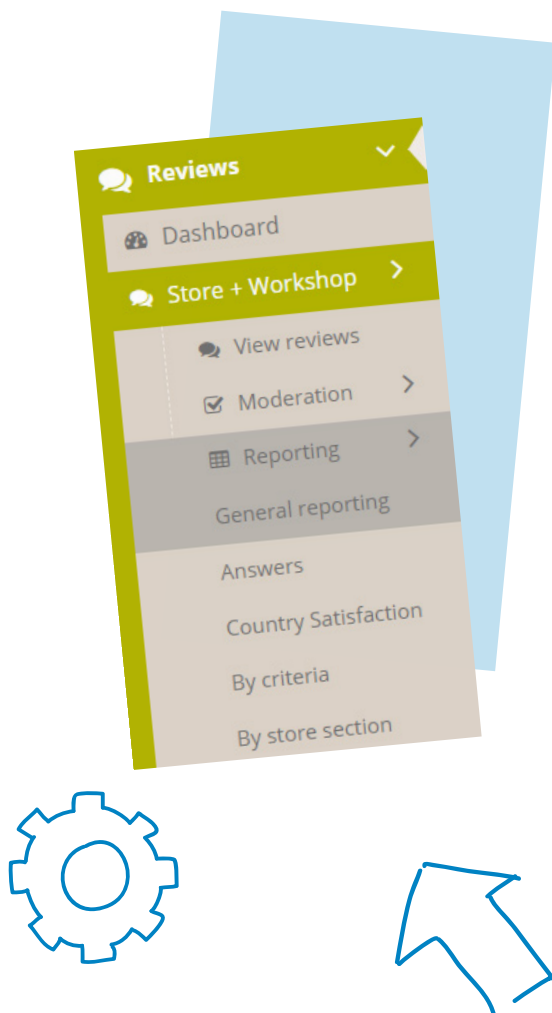
Gdy klient zaznaczony jest na czerwono oznacza to, że zostawił więcej niż jedną opinię. Po kliknięciu w niego, przekieruje Cię na stronę z wszystkimi opiniami jakie zostawił. Warto z tego korzystać, żeby podejrzeć wszystkie opinie tego użytkownika. Czasami w ten sposób można znaleźć informacje, na które wcześniej nikt nie zwrócił uwagi lub zwyczajnie pozwoli Ci to spersonalizować kontakt z użytkownikiem.



## 4. OPENVOICE - NARZĘDZIE, W KTÓRYM ZBIERANE SĄ WSZYSTKIE OPINIE



### GENERAL REPORTING



DECATHLON

#### Answers

na ile opinii odpowiedziałeś, w jakim czasie i jaki % użytkowników było zadowolonych z Twojej odpowiedzi

#### Country satisfaction

wyniki dla całego kraju, porównanie zeszłego miesiąca, YTD, 12 ostatnich miesięcy bieżący rok vs poprzedni

#### By criteria

Klienci oceniając sklep mają możliwość oceny poszczególnych kryteriów jak np. jakość obsługi, dostępność produktów. W tym raporcie możesz sprawdzić jak Twoi użytkownicy je oceniają.

#### By store section

nie dotyczy

#### By verified sports

tutaj znajdziesz podsumowanie najbardziej Cię interesujące ponieważ dotyczy Twojego sportu w Twoim sklepie. Wliczają się tutaj zarówno opinie o sklepie (tylko te, o których wiemy, że użytkownik kupił coś z Twojego sportu) , jak i o produktach (z Twojego sportu kupione w Twoim sklepie)

#### Answerer reporting

nie dotyczy

#### Product reviews > Reporting > Top/Flop

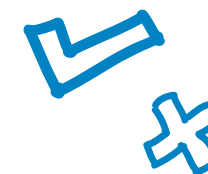
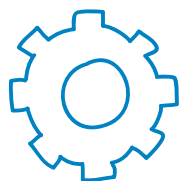
Raport, w którym możesz sprawdzić jakie produkty są najlepiej i najgorzej oceniane

#### 4. OPENVOICE - NARZĘDZIE, W KTÓRYM ZBIERANE SĄ WSZYSTKIE OPINIE

### RAPORT, W KTÓRYM MOŻESZ SPRAWDZIĆ JAKIE PRODUKTY SĄ NAJLEPIEJ I NAJGORZEJ OCENIANE PRODUCT REVIEWS > REPORTING > TOP/FLOP

**WAŻNE!**

Usuń w filtrach numer Twojego sklepu, dzięki temu pobierze Tobie opinie o produktach z całej Polski i informacje o top i flop produktach będą bardziej wiarygodne.



# **5. JAK PRAKTYCZNIE WYKORZYSTAĆ OPENVOICE?**

**DECATHLON**





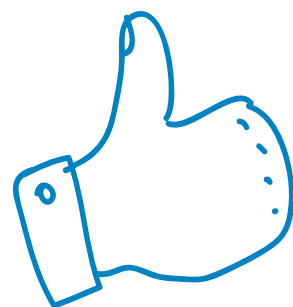
## 5. JAK PRAKTYCZNIE WYKORZYSTAĆ OPENVOICE?

### TG – NAJLEPIEJ I NAJGORZEJ OCENIANE PRODUKTY

W Openvoice możesz sprawdzić, które produkty z Twojego sportu są najlepiej i najgorzej oceniane przez Twoich użytkowników. Takie informacje mogą pomóc Tobie przy wyborze produktów na TG, do dodatkowej komunikacji, produktu do wspólnego testowania z użytkownikiem itd.

#### Gdzie mogę to sprawdzić?

Openvoice – product reviews -> reporting -> Top/Flop



A product card for the SUBEA MASKA EASYBREATH. The card features a thumbs up icon on the left. The product name and brand are at the top. A central image shows the mask. A yellow price tag indicates 99 zł. A blue banner at the bottom right displays a 4.7/5 rating with five stars and a QR code. Below the banner are three bullet points describing the mask's features: ease of breathing, fog prevention, and a wide field of vision.

**MASKA EASYBREATH**  
**SUBEA**

DO PATRZENIA I ODDYCHANIA POD WODĄ JAK NA LĄDZIE!

99 zł

SNORKELING • UNISEX KĄDZY WIEK • POWIĄD 10 LAT I DOROSŁY

**4,7/5**  
5 gwiazdek  
Opisano 168 opinii 157 użytkowników poleca ten produkt na 19 września 2018

**LATWOŚĆ ODDYCHANIA** Maska pełnotwarzowa zapewniająca naturalne oddychanie przez nos i/lub usta.

**OGRANICZENIE PAROWANIA** Wyjątkowy system cyrkulacji powietrza zapobiega zaparowaniu maski.

**POLE WIDZENIA** Panoramiczne pole widzenia 180°.

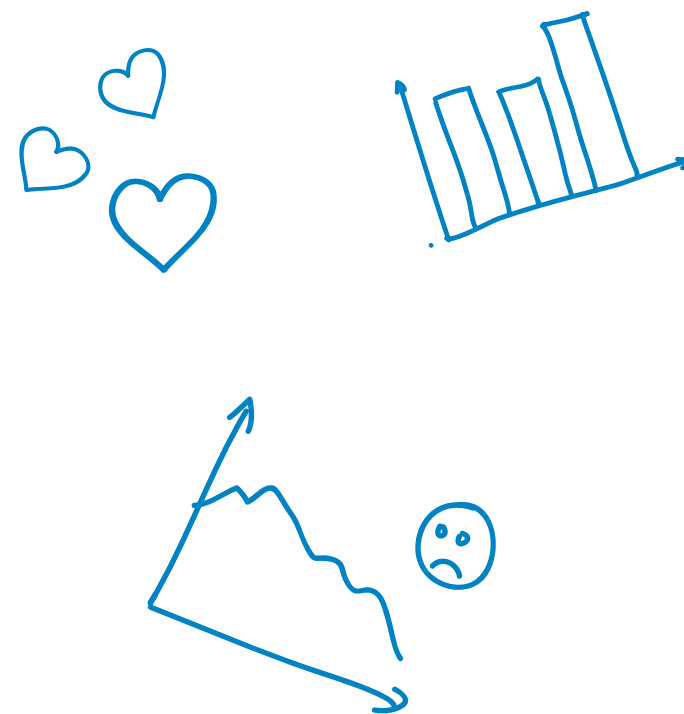
Opisano: 168 opinii 157 użytkowników poleca ten produkt na 19 września 2018

## 5. JAK PRAKTYCZNIE WYKORZYSTAĆ OPENVOICE?

### UŻYWAJ OPISÓW Z OPINIAMI ROZWAŻNIE TZN.

---

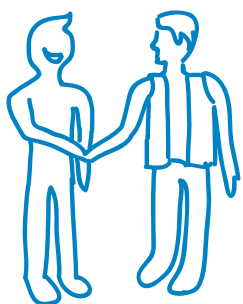
- » Gdy produkt ma tylko 1 opinię, nie warto drukować wtedy opisu z opinią bo nie jest to wiarygodna liczba dla klienta > optymalna liczba to powyżej 10 opinii
- » Gdy produkt jest oceniany nisko – poniżej 4/5 to prawdopodobnie nie warto wystawiać go na TG skoro użytkownicy nie są z niego do końca zadowoleni



## 5. JAK PRAKTYCZNIE WYKORZYSTAĆ OPENVOICE?

### DZIĘKI TOBIE MOŻEMY ZBIERAĆ WIĘCEJ OPINII

- » Gdy umawiasz się z użytkownikiem na sport, testujesz z nim produkty możesz zachęcić go do podzielenia się opinią na stronie internetowej – tutaj jest bardzo ważne, żeby wytłumaczyć dlaczego jest to dla nas jako Decathlonu bardzo ważne.



WOW

DECATHLON

### KORZYŚCI DLA UŻYTKOWNIKA:

- » **Pomaga on kreować nasze produkty**, dzięki temu możemy tworzyć jeszcze lepsze rozwiązania, które spełnią ich oczekiwania. Wszystkie opinie trafiają później do naszego zespołu produkcyjnego, który pracując nad nowymi produktami kieruje się wskazówkami klientów.
- » **Pomaga innym sportowcom dokonać wyboru**. Opinie są istotne dla innych klientów, ponieważ dzięki nim mogą wybrać produkt, który im najbardziej odpowiada. W ten sposób użytkownicy mogą wymieniać się wiedzą i sprawić że sport będzie jeszcze przyjemniejszy i efektywniejszy dla innych użytkowników.

Dodatkowo też warto zachęcać do zakładania i używania Karty Decathlon, dzięki temu [gdy ktoś ma włączoną komunikację] mogą oni później w bardzo łatwy sposób ocenić wszystkie kupione produkty.





## 5. JAK PRAKTYCZNIE WYKORZYSTAĆ OPENVOICE?

### JAKO PRACOWNIK MOŻESZ RÓWNIŻ DZIELIĆ SIĘ SWOJĄ WIEDZĄ I DOŚWIADCZENIEM Z INNYMI UŻYTKOWNIKAMI

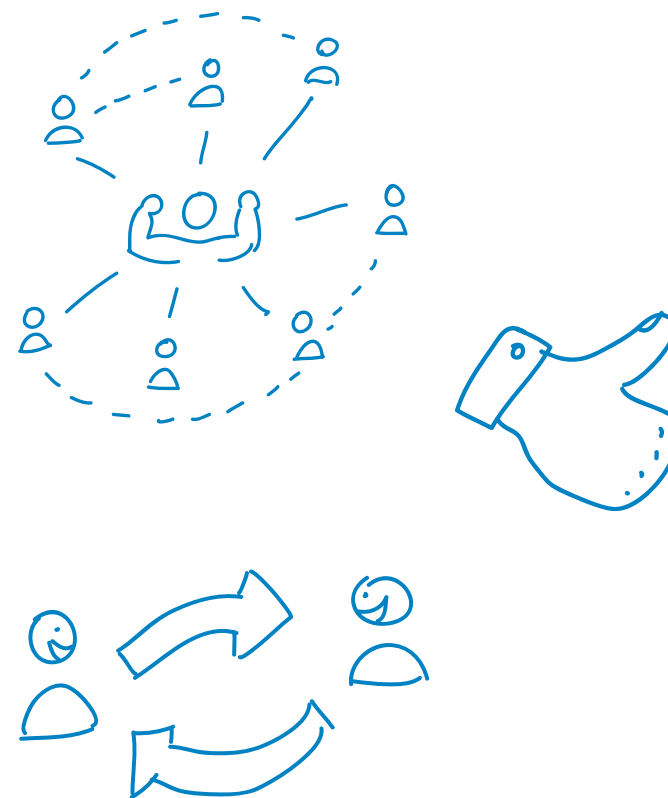
Każdy z nas może również zostawiać opinie o produktach na stronie. Jako pracownicy mamy okazję testować wiele produktów, mamy szeroką wiedzę na temat danego sportu i dużo doświadczenia z różnymi produktami więc też nasze opinie są często bardzo dużą pomocą dla innych użytkowników.

Możesz ocenić każdy produkt, który miałeś okazję przetestować/używać, to co najważniejsze to to, żeby Twoja opinia była jak najbardziej szczerą i rzetelną. Co oznacza że jeżeli produkt wg Ciebie ma jakieś wady to też o nich napisz, tak samo jak o jego pozytywach.

**PAMIĘTAJ, ŻE...**

Opinia musi być zostawiona z Twojego adresu email służbowego, dopiero wtedy będzie ona wyświetlana na stronie jako opinia pracownik.

**DECATHLON**

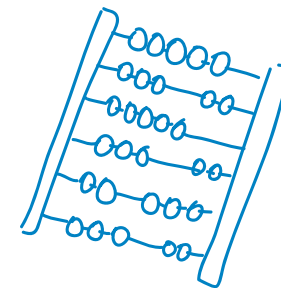


# **6. WSKAŹNIKI DLA LOKALNEGO LIDERA SPORTU OMNICHANNEL**

**DECATHLON**



## 6. WSKAŹNIKI DLA LOKALNEGO LIDERA SPORTU OMNICHANNEL



70%

### ZACHWYCONYCH UŻYTKOWNIKÓW

Wliczają się opinie o sklepie i produktach:  
store + workshop > reporting – by verified sports



100%

### ODPOWIEDZI NA LOKALNE OPINIE O PRODUKTACH W CIĄGU 24 H

DECATHLON

