

# Obchodní organizace



**SILESIAN  
UNIVERSITY**

SCHOOL OF BUSINESS  
ADMINISTRATION IN KARVINA

**Halina Starzyczna**  
Garant předmětu

## Struktura předmětu

1. Vývojové trendy v obchodě
2. Obchod ve světě, v Evropě a v ČR
3. Řízení obchodních organizací a strategie
4. Marketingové cíle obchodních organizací
5. Územní a tržní analýza
6. Organizování a modelování organizačních struktur v obchodě
7. Formy koncentrace a kooperace v obchodě
8. Řízení lidských zdrojů a jejich specifika
9. Mzdové systémy v obchodě a pracovní motivace
10. Pracovní procesy v obchodním provozu
11. Organizace práce v obchodním provozu
12. Bezpečnostní management

**Klíčová myšlenka  
předmětu!  
Specifika řízení  
obchodních  
organizací**

## Podmínky absolvování předmětu

- **Absolvování průběžného testu – (30 bodů, dobrovolné)**
- **Aktivity v semináři 10 bodů**
- **Písemná forma zkoušky (60 bodů)**



# Vývojové trendy v obchodě

**Klíčová myšlenka kapitoly!**

*Cílem přednášky je vymezit  
podstatné znaky současného  
obchodního trhu z hlediska  
soudobých trendů*

**Halina Starzyczná**  
Garant předmětu



# Vývojové trendy v obchodě

Struktura přednášky

- *Základní pojmy a teoretické přístupy*
- *Internacionalizace v obchodě*
- *Tržní dominance*
- *Sílicí konkurence a boj o zákazníka*
- *Úrovně globalizace v obchodě*
- *Maloobchodní vývojové trendy*
- *Velkoobchodní vývojové trendy*

# Základní pojmy a teoretické přístupy

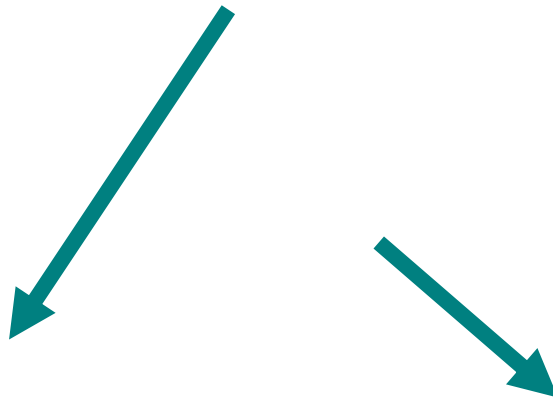


Obchodní trh v užším pojetí

Maloobchod (retail), velkoobchod, retailing

Maloobchod a hlavní vlivy na něho působící:

- marketingové prostředí a indikátory budoucího vývoje,
- vývojové trendy obchodu a životní cyklus a druh maloobchodu,
- maloobchodní a velkoobchodní vývojové trendy
- životní cyklus maloobchodu, Engelův zákon (2.kap.)



Zprostředkovatelský trh  
Spotřební, spotřebitelský trh

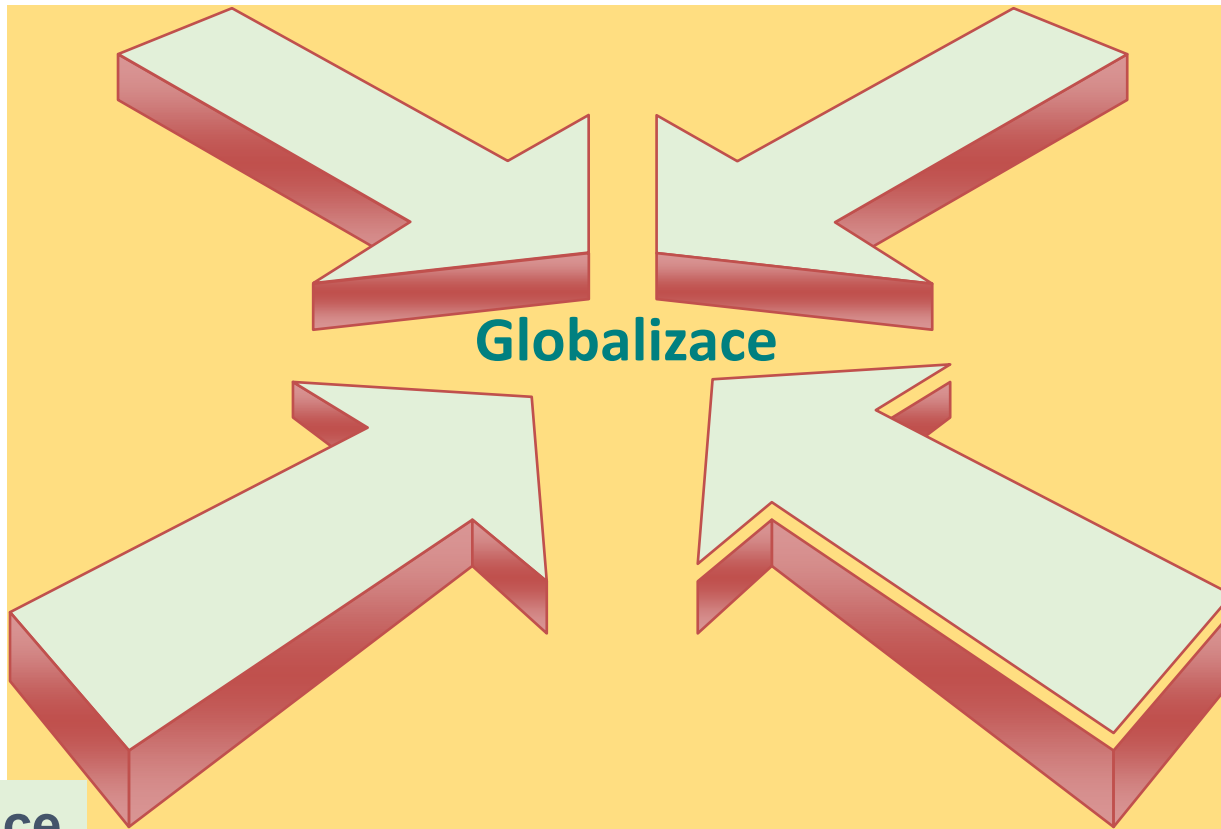


# Vývojové trendy obchodu



Tržní dominance  
a koncentrace

Internacionalizace



Diverzifikovaný  
marketing, portfoliový  
přístup- více předmětů  
podnikání

Sílicí konkurence

Vývojový cyklus maloobchodního trhu a životní cyklus druhů  
maloobchodu (MOJ) – viz druhá kapitola

# Tržní dominance a koncentrace

Kdo je dominantní?

Zahraniční obchodní řetězce,  
vlastníci maloobchodní značky  
(Lidl, Kaufland, Tesco Stores,  
Globus...)

## Formy koncentrace:

**Integrace (VMS)** - dobrovolné  
řetězce, franchisingové ... apod.

**Provozní koncentrace** – růst  
velikosti prodejních ploch prodejen  
(SM, HM, DIS)

**Prostorová koncentrace (HMS)** –  
nákupní centra, shopping parky.



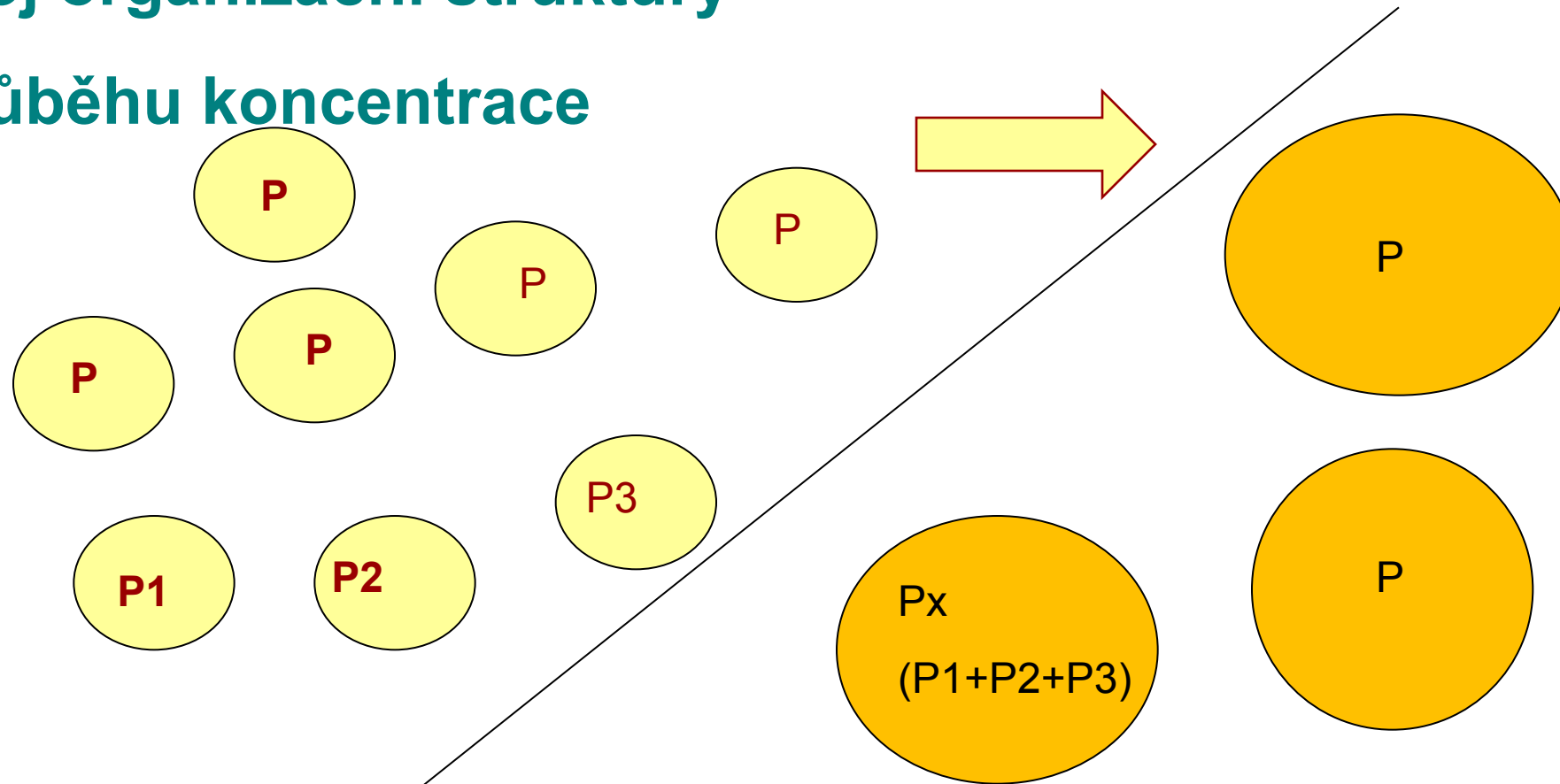
**Integrace**- vertikální marketingové systémy

**Provozní koncentrace** - vertikální marketingové  
systémy

**Prostorová koncentrace** - horizontální  
marketingové systémy



# Vývoj organizační struktury v průběhu koncentrace



**Dnes několik malých obchodníků (podniků) nahradí jeden velký – proces koncentrace a globalizace.**

# Pojem internacionalizace













- **Různé definice, vývoz, dovoz, nejtypičtější rys** – dnes vývoz obchodní sítě do zahraničí (provozní a marketingové know-how),
- doprovázený internacionalizací kapitálu a expanzí retailingu.
  
- Podstatou je rozšiřování aktivit z mateřské země do zahraničí.
  - Teorie internacionalizace - příčiny expanze
  - **Situace doma versus situace v zahraničí.**



# TOP českého obchodu - rychloobrátkové zboží(10/2020)



Pořadí	Společnost	Logo	Tržby v mld. Kč	Řetězec (počet vlastních prodejen k říjnu 2017)
1	LIDL ČESKÁ REPUBLIKA		57,69	Lidl (263)
2	KAUFLAND ČESKÁ REPUBLIKA		56,28	Kaufland (134)
3	Albert CZECH REPUBLIC		52,26	Albert HM (89), supermarket (238)
4	TESCO STORES CR		42,97	Tesco HM (80), HM Extra (9), SM(57), Expres (38)
5	<b>GECO</b>		38,94	Geco tabák - tisk (314)
6	PENNY MARKET		38,74	Penny Market (389)
7	BILLA		29,83	Billa (238), Billa stop & shop (64)
8	MAKRO CASH & CARRY CR		28,57	Makro (13)
9	GLOBUS ČR		23,82	Globus (15)
10	<b>GGT CZ</b>		29,90	Valmont (130), GGT (58)

Nejoblíbenější řetězec 2020: LIDL

# TOP českého obchodu - rychloobrátkové zboží(2022)



Pořadí	Společnost	Logo	Tržby v mld. Kč
1	LIDL ČESKÁ REPUBLIKA		71,15
2	KAUFLAND ČESKÁ REPUBLIKA		61,15
3	Albert CZECH REPUBLIC		51,44
4	PENNY MARKET		42,17
5	TESCO STORES CR		42,08
6	GECO		41,42
7	BILLA		31,35
8	MAKRO CASH & CARRY CR		26,22
9	GLOBUS ČR		23,42
10	GGT CZ		17,35

Nejoblíbenější řetězec 2022: LIDL



# Internacionalizace a její stupně



Rozvoj mezinárodních aktivit postupuje v několika stupních:

- **1.stupeň:** potíže na tuzemském trhu, expanze převážně do sousedních států s obdobnými nebo stejnými nároky spotřebitelů i obchodním prostředím.
- **2.stupeň:** stále požadavek geografické nebo kulturní blízkosti, rozšiřuje se však počet zahraničních účastí.
- **3.stupeň:** kladen důraz na tržní možnosti v jednotlivých zemích, ne na kulturní a spotřební blízkost k tuzemskému trhu.



# Internacionalizace maloobchodu – časový vývoj v praxi



- **Rok 1909** - první prodejna otevřena v zahraničí (americká firma Woolworth v Liverpoolu), **Baťa do r. 1930** – 500 prodejen v zahraničí.
- **V 60. letech** výraznější projevy mezinárodních aktivit maloobchodních firem v západní Evropě.
- **V 70. a 80. letech** postupný růst intenzity zahraničních aktivit mimo domácí trhy nejen v Evropě, ale i v USA a Japonsku, a dalších zemích.
- **90. léta** zahájení internacionalizace ve střední a východní Evropě (sítě SM, HM, diskontů, tlak na MSP).

# Kdo naplňuje proces internacionalizace v rámci zprostředkovatelského a spotřebitelského trhu?



**1. Firmy** – jejich strategie a plány

**2. Zákazníci** – jejich zájmy a vkus

- unifikace potřeb, životní styl, preference globálních značek

(rozvoj cestovního ruchu, logistiky, vliv masmédií a technologický rozvoj)

- **Etnocentrismus** (preference tuzemského zboží)
- **Kosmopolitismus** (nerozlišování původu zboží)
- **Internacionalismus** (preference zahraničního zboží)

**Spotřebitelé mají  
různý vztah  
k zahraničnímu  
zboží**

# Trendy ve vývoji sortimentu



## Globální marketing

- Standardizace sortimentu a služeb
- Všechny výrobky nemají stejný globalizační potenciál



**Které výrobky?**

## Interkulturní marketing

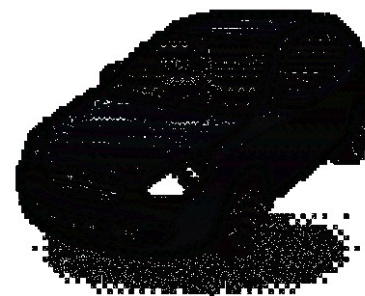
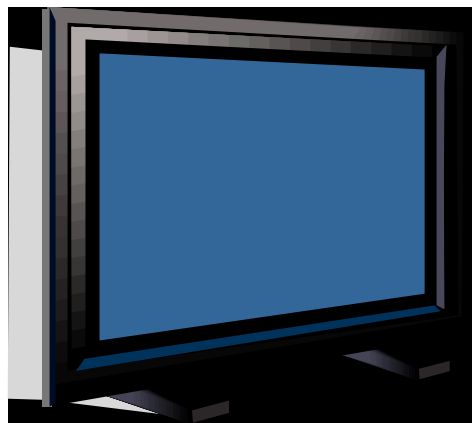
- Adaptace sortimentu
- Růst popularity domácích značek (regionální výrobky)
- Chráněné označení původu či zeměpisného označení, zaručené tradiční speciality



**Které výrobky?**



# Globalizační sjednocující potenciál (globální marketing)



Praxe:

**Střední potenciál** – např.  
volant vlevo (VB, Austrálie,  
Japonsko.... bývalé britské  
kolonie...  
(cca 50 zemí)



# Výrobky dle označení původu (interkulturní marketing)

- Žatecký chmel



- Štramberké uši



**Evropská databáze DOOR**

<https://ec.europa.eu/agriculture/quality/door/list.html;jsessionid=pL0hLqgLXhNmFQyFI1b24mY3t9dJQPflg3xbL2YphGT4k6zdWn34!-370879141>

**Domácí výrobky - regionální výrobky  
(ethnocentrismus)**

**Farmářské trhy – farmářské prodejny – farmářské e-shopy**

# Rostoucí konkurence a silící boj o zákazníka, diverzifikovaný marketing



Saturovaný trh  
Konkurence



Snahy o získání zákazníků  
menších firem či dokonce  
velkých firem

Promyšlené strategie pro  
řízení vztahů se zákazníky,  
CRM



Marketingové nástroje,  
diskontní orientace, cenové  
války

**Můžeme získat zákazníky velkých firem?** – Ano v určité části jejich sortimentu, v níž nabídneme specializovanější nabídku.

Např. Běžně můžeme nakupovat drogerii a kosmetiku v hypermarketu, ale může nás oslovit specializovaná drogerie, která klade důraz na marketingové odlišení (např. Drogerie DM nebo Drogerie Teta, či Rossmann).

**Diverzifikovaný marketing** – eliminace rizika, více předmětu podnikání (např. maloobchod, gastronomie, služby)

# Boj o zákazníka a jeho udržení – případová studie



Obchodní trh v ČR se transformoval. Došlo k rychlé expanzi mezinárodních řetězců. Trh je nasycený a projevuje se na něm velmi silná konkurence.

## Co to vyžaduje?

- nový způsob, získání a udržení zákazníků (náročnost, lepší informovanost)
- klíčový problém - loajalita zákazníků (nízké ceny již nestačí, hledání necenových nástrojů k marketingovému odlišení).

## Kdo bude úspěšný?

- znalost zákazníků, být lepší než konkurenti.
- nabídka čerstvého zboží, zvyšování odbornosti prodejního personálu a jeho vstřícnosti.
- zajímavá nabídka na prodejně, přehledná, dobře dostupná, dobrá orientace na prodejní ploše.
  - příjemná nákupní atmosféra (vliv na pocity, emoce, nákupní prožitek).
- digitalizace, technologie, e commerce, nejsnazší a nejpříjemnější způsob nákupu.

# Globalizace, důsledky – převažující názory



## Pozitiva:

- Standardizace sortimentu a služeb **(na různé trhy)**
- Racionalizace činností
- Snižování nákladů a cen **(prodej ve velkém)**

## Negativa:

- Unifikace nákupních podmínek
- Stírání národních rozdílů
- Likvidace malých obchodníků **(ochranou mohou být kooperace obchodníků)**

# Budoucnost globalizace? - **praxe**



## Pozitiva: různá odvětví


- **tovární výroba** – automatizace
- **doprava** – nastoupí mj. auta bez řidiče a propojené automobily, drony a společné používání aut (Car-sharing)
- **energetika** – např. inteligentní sítě, obnovitelná energie, decentralizovaná výroba
- **zemědělsko-potravinářský průmysl** – zemědělství šetrné vůči klimatu nebo například aplikace umožňující omezit plýtvání potravinami
- **finanční služby** – mj. virtuální banky a pojišťovny (crowdfunding),
- **distribuce** – poroste význam elektronického obchodování (e commerce)
- **telekomunikace** – výkonnější sítě, virtuální realita, virtuální pracoviště apod.

**Energetická krize,  
Válečné konflikty....  
Vliv na vývoj**



## Globalizace, obchod a zákazník



- koncentrovanost prodejních činností (**prodejny, sklady**)
- boj o zákazníka, růst vlivu na spotřební chování (**marketing**)
- sjednocování poptávky
- ochrana spotřebitelů roste
- řízení vztahu se zákazníkem (CRM) 
- věrnostní programy.

# Tesco Store, věrnostní program ve VB - praxe



## Klubové karty

**Sběr bodů:** nákupy, včetně partnerských org.,

dobití telefonu, účast v klubech, ...

**Využití:** šetření na vánoce, platby v restauracích, zábavných zařízeních (aquaparky), kulturní a historické památky, lístek na Eurotunel, na letové míle, platby finančních služeb...

Speciální kluby, Tescodiety, dárkové poukazy,

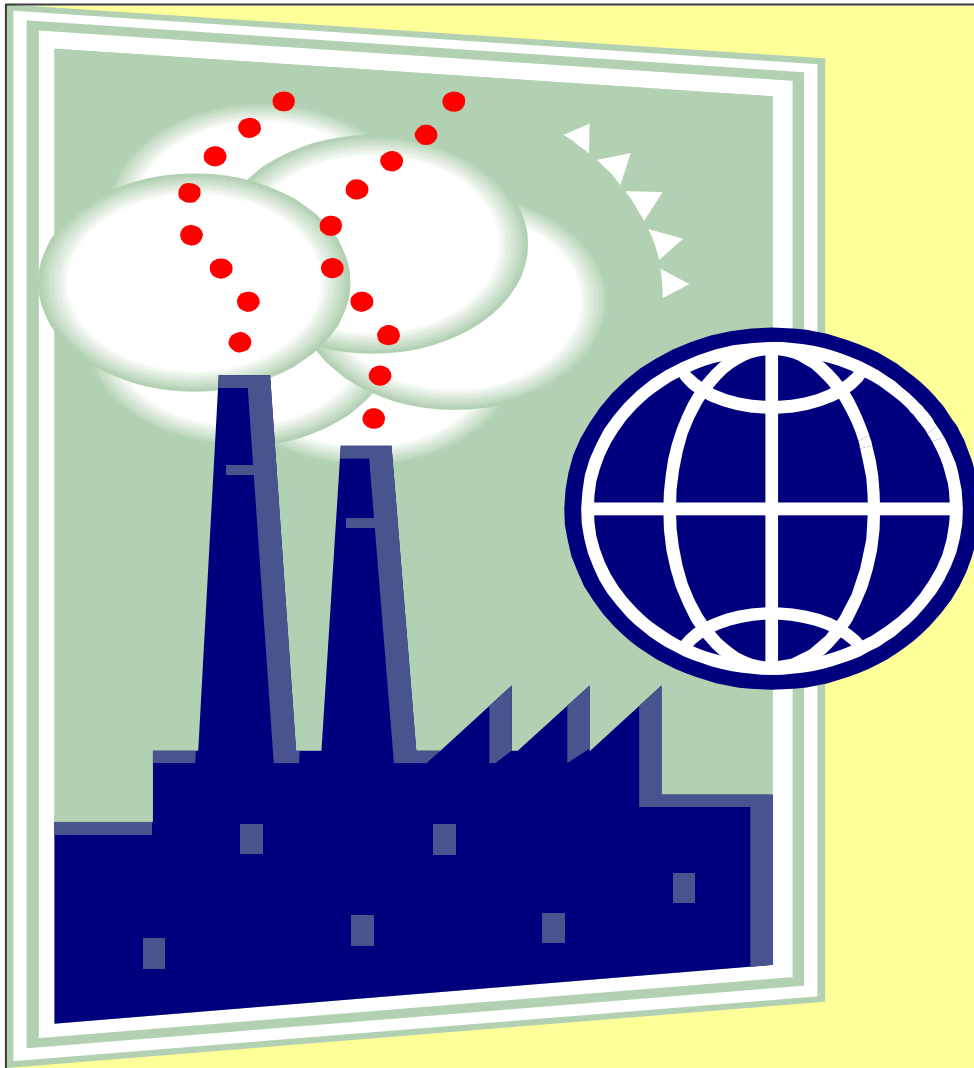
**Akce:** slevy, znásobení klubových bodů.

**GDPR** (General Data Protection Regulation) - dne 25. května 2018 vstoupilo v platnost Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR). Docházelo k hromadným výměnám věrnostních karet u obchodníků. U nových karet zákazníci podepisují, že souhlasí s novými podmínkami.

- data o nákupním chování, charakter zboží, speciální nabídky...mohou firmy používat pro svá rozhodování



# Globalizace a výroba



- velké odběry zboží (**snižování nákladů na jednotku výroby i logistických nákladů**)
- spolupráce výroby s obchodem (ECR - efektivní zákaznická odezva), **snížení nákladovosti a zvýšení efektivity řetězce, el. propojení**
- vlastní prodejny a nákupní střediska.

# Spolupráce výroby s obchodem – **případová studie**



## Pozitiva:

- **čeští výrobci vyvázejí své zboží do zahraničí za pomoci firmy LIDL**

Mezi země s největším podílem objemu vyvezeného zboží z ČR lze zařadit Maďarsko, Polsko, Slovensko a Rumunsko, Velká Británie, Slovinsko, Chorvatsko, Řecko nebo Bulharsko. V roce 2018 k těmto zemím přibylo Srbsko, USA a Rakousko.

## **SO-s. 19**

- V ČR a na Slovensku vznikla Československá iniciativa ECR. Je jednou z 23 národních iniciativ, které se podílejí na činnosti ECR Europe. Iniciativa funguje od roku 2001. Iniciativa ECR (Effective consumer response) je společná aktivita obchodních řetězců, výrobců a dodavatelů. Hlavním cílem je zvýšení efektivity a snižování nákladovosti dodavatelského řetězce v rámci trvalé udržitelnosti. Princip činnosti je postaven na spolupráci všech členů na optimalizaci procesů v odvětví obchodu a logistiky

# Maloobchodní vývojové trendy



- **Nové formy MO (SM, HM, DIS)**

Pokles tradičních prodejen. Nevyužité plochy k jiným účelům - občerstvení, služeb, sportu či kulturních aktivit. Snížení reklamy v TV, v denním tisku. Snížení počtu tištěných katalogů a budování dlouhodobých vztahů se zákazníkem.

- **MO mimo prodej. plochy**

- **Mezidruhová konkurence**

Konkurence mezi OD či e-tailem vzájemně, mezi HM a OD, mezi SM a HM a mezi virtuálním obchodem.

- **Nákup pod jednou střechou**

Obchodní domy versus nákupní centra

- **Polarizace MO**

Netypické chování – změna marketingové strategie, způsobu prodeje, marketingových nástrojů, .. Přesun obchodních domů na periférii a změna sortimentu...

# Maloobchodní vývojové trendy



- VMS, HMS



- Technologie



Vznik kooperací. Rozvedeme v 7. kap.

Zpracování velkého množství informací (predikce, řízení zásob, elektronizace pohybu zboží, objednávání), moderní pokladní systémy, růst bezhotovostních převodů financí, v operativním managementu – kódování zboží, technologie scan& go, digitalizace...  
***ECR (Efficient consumer response), EDI (Electronic data interchange), CD (Cross docking), MM (Mikro merchandising), DW (Data warehousing), CRM (Customer relationship management) atd.***

# Maloobchodní vývojové trendy



- **Ekologické požadavky**



Nabídka zboží, ekologické, obaly, ekologické prodejny, udržitelnost - (IKEA-zeleninové kuličky)

- **Změny v demograf. vývoji a hodnotovém systému jednotlivce**

- **Maloobchodní značky...**



**Výhody pro výrobce** - optimalizace výrobních kapacit, nákladů

**Výhody pro velkoobchod a maloobchod** – ví, co zákazník potřebuje – adjustace, množství, design, grafika...

**Výhody pro zákazníka** – lepší uspokojování potřeb.

V zemích, kde je vyšší podíl obchodních řetězců, je vyšší podíl privátních značek

# 5 globálních trendů v maloobchodě



Hybridní koncepty prodejen  
– jaké prodejní kanály  
spojují?



Např. kamenné prodejny + online prodej +  
gastronomii (Alibaba, Čína)  
Kamenné prodejny + online prodej – snížení  
prodejní plochy a fulfillment servis (Coles,  
Austrálie)

**Fulfillment servis** – služba, která za vás zařídí kompletní **servis** od převzetí až po doručení balíku vašemu zákazníkovi – cestu sledujete na webové aplikaci poskytovatele.

Změny v životním stylu  
spotřebitelů



Zdravá výživa, aktivní životní styl, investice do vývoje produktů, které podporují zdravý životní styl (BIO), chladičí boxy jen pro vegetariány...speciální nabídky pro stárnutí s vitalitou...

# 5 globálních trendů v maloobchodě



Rychlost a  
pohodlnost  
nákupu



Co nejrychlejší dodávky, dodávky do domu i v nepřítomnosti zákazníků, přímo do lednice....

Hyperlokální maloobchod

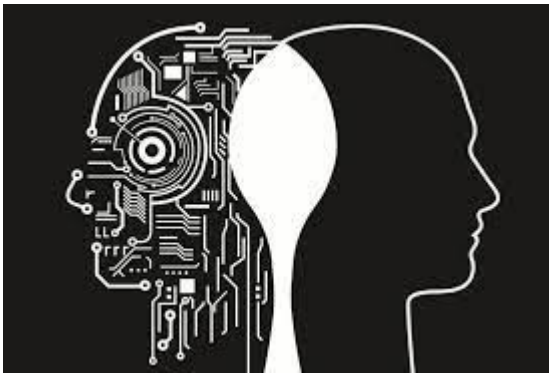


Globální produkty a regionální produkty  
Spolupráce s lokálními producenty  
Zohlednění regionálních rozdílů v poptávce  
Jeden řetězec – více odlišného a rozmanitého zboží  
Farmářské výrobky v ČR

# 5 globálních trendů v maloobchodě



## Umělá inteligence v maloobchodě



- Sběr dat o zákaznickově chování, modelování chování a spotřebních zvyklostí.
- Predikce co, kdy a kde bude zákazník požadovat a příprava marketingové kampaně či na míru šité nabídky.
- AI umožňuje firmě ve velké Británii předpokládat strukturu sortimentních druhů ve svých prodejnách.
- AI zohledňuje i předpověď počasí a státní svátky.

Nejúspěšnější budou obchodní řetězce i výrobci, kteří budou schopni reagovat na změny v chování zákazníků a jejich životním stylu.



# Využití umělé inteligence v retailu – **případová studie**, firma KVADOS



AI nachází využití i v maloobchodě. Jako součást CRM pomáhá obchodním zástupcům při kontrole sortimentu na prodejnách. Spojili jsme síly se společností [ParallelDots](#), (nejlepší výzkumná skupina AI na světě), a budeme ji exklusivně zastupovat na českém a slovenském trhu. Naše řešení myAVIS® CRM tak nabídne díky [využívání AI](#) až 99% přesnost vytěžování pořízených fotografií.

Integrované řešení umožní nahradit ruční práci obchodních zástupců a merchandiserů při kontrole sortimentu na prodejnách. Ti už nemusejí ručně pořizovat data o přítomnosti sortimentu na regálu nebo správném dodržení plánogramu. Data jsou díky snadnému pořízení fotky vytěženy pomocí AI a zpracovány pro další použití. Tím se výrazně **zkrátí doba nutná pro pořizování údajů na prodejně** a tento ušetřený čas je možné využít pro další obchodní a marketing. podporu produktu.

V rutinním provozu je potom systém schopen rychlé adaptace a novou položku sortimentu zaeviduje za 24 hodin.

# Využití umělé inteligence v retailu – případová studie



Základem této inovace je technologie AI, která je **postavena na algoritmech hlubokého učení**, podobných jako při rozpoznávání obličeje na smartphonech. Jedná se o detekci produktů v maloobchodních regálech.

- Na začátku procesu je pořízení kvalitních fotografií výrobků, kdy se díky strojovému učení AI „naučí“ poznávat sortiment z různých úhlů.
- Pak následuje proces trénování neuronové sítě pro vytěžování dat z fotografií.
- Je nutné vyladit algoritmy tak, aby si uměly poradit například s odlesky, nejasným obrazem či snímáním ze špatného úhlu.
- Systém se neustále učí a po jeho vyladění se rozpoznávání produktů dostává až k **99% přesnosti**.
- V rutinním provozu je potom systém schopen rychlé adaptace a novou položku sortimentu zaeviduje za 24 hodin.

19.5.2021. (úspěšný pilotní projekt pro Tchibo Slovensko)

**Zamyslete se: Co je cílem merchandisingu? Jaký profit má z AI firma.**



# Velkoobchodní vývojové trendy

- **Splynutí a nabytí, podpora procesu koncentrace**



Podpora koncentrace VO (Evropa, USA), distribuce musí odpovídat typu zásobovaných prodejen. Výjimkou Japonsko (roztříštěnost)

- **Přesun aktiv firem**



Přesun provozoven do centra dění z okrajových částí trhu v rámci zásobovacího systému

- **Integrace směrem vpřed i vzad**



Vede ke koncentraci, VO se spojuje s výrobcí nebo maloobchodníky

- **Vlastnické (privátní) značky**



# Velkoobchodní vývojové trendy

- Průnik na mezinárodní trhy →

- Služby zvyšující hodnotu →

- Hledání nových trhů →

- Nové technologie... →

Projevem internacionalizace, vznikají velké nákupní aliance, členy jsou různé mez. organizace (viz 7. kap.)

Společnost Unicorn, přední evropský dodavatel informačních systémů a řešení v oblasti informačních a komunikačních technologií, vytvořil nový komplexní firemní informační systém pro velkoobchod ORION, který je předním českým dodavatelem domácích, kuchyňských a zahrádkářských potřeb, koupelnových doplňků, úklidových pomůcek a drobných elektrospotřebičů – vlastní prodejny.  
SO-s. 30



# Shrnutí přednášky

- V obchodě působí **vývojové trendy**
- koncentrace a tržní dominance,
- internacionalizace,
- silná konkurence, diverzifikace a
- vše **směřuje** ke globalizovanému trhu.
- Maloobchodní vývojové trendy
- Velkoobchodní vývojové trendy
- 5 globálních trendů v maloobchodě

