



# EXPANDECO

Sell online abroad



**NANI Nails**  
BOHATÝ SORTIMENT PRE PERFEKTNÚ MANIKÚRU

## Prípadová štúdia

NaniNails & Expandeco

**Ako znížiť náklady  
na zákaznícky  
servis o 65%**



# Prípadová štúdia

## NaniNails & Expandeco

**NANI Nails**  
BOHATÝ SORTIMENT PRE PERFEKTNÚ MANIKÚRU

Česká jednotka v segmente profesionálnej nechtovej kozmetiky v súčasnosti predáva na Slovensku, v Chorvátsku, v Rumunsku a v Maďarsku. V krátkej dobe pripravuje vstup aj na slovinský trh. Aj napriek prvým neúspešným krokom sa v expanzii rozhodli pokračovať. Čo bolo pre značku NaniNails na zahraničných trhoch zlomové?

### O NaniNails

Ich príbeh sa začal písať v Českej republike už v roku 2012. Názov „Nani“ v havajčine znamená „krásny“ alebo „pôvabný“. Za značkou stoja paradoxne dvaja páni, Dávid Peterek a Tomáš Kuča. Impulzom pre vlastné podnikanie bola predovšetkým osobná sloboda. Začali predajom rôznych produktov od mp3 prehrávačov, cez silikónové hodinky, nábytok, až po okuliare. Jednalo sa o portály [www.aukro.cz](http://www.aukro.cz) a neskôr [www.tojebajo.cz](http://www.tojebajo.cz).



*„Hlavnou myšlienkou bolo založiť nákupnú galériu, ktorá mala konkurovať Alze a podobným e-shopom. Z dnešného pohľadu je to veľmi úsmevné.“*

– Dávid Peterek, konateľ NaniNails

Vo chvíli, keď sa dostali k produktom na nechtovej modeláž, rozhodli sa pre špeciálnu radu. A tá sa uchytila. Web „tojebajo“ predali a naplno sa začali venovať novoobjavenému potenciálu, ktorý čoskoro priniesol svoje ovocie. S rastom biznisu a otvorením kamenných predajní narástla aj chuť po expanzii. Spoločnosť hľadala príležitosť pre rozvoj, e-commerce v tom čase zažíval v Európe svoj boom. A bolo rozhodnuté.

## Chaotické nastavenie

Téma spolupráce s Expandecom sa prvýkrát otvorila na konferencii Creative Summit v roku 2018. E-shop v tom čase už expandoval na rumunský trh. Práve hľadal dostupné a efektívne riešenia problémov, ktoré si ostrá prevádzka v neznámom online prostredí vyžadovala. Išlo najmä o profesionálne preklady webových stránok a spoľahlivú lokálnu zákaznícku podporu. Ich nastavenie bolo nedostatočné, zdĺhavé a chaotické. To spôsobovalo dopad na spokojnosť zákazníkov a celkovú dôveryhodnosť e-shopu.



„Vychádzali sme z reálnej potreby. Obe služby zapadli do našej skladačky ako puzzle. Komplexnosť služieb a flexibilita pre ich nastavenie dala definitívnu zelenú pre otvorenie spolupráce. Chceli sme mať všetko pod jednou strechou.“

– Tomáš Kuča, konateľ NaniNails

### Problémy, ktoré si vyžadovali riešenie:

- ✓ krkolomná komunikácia s pôvodnou agentúrou, nulová flexibilita
- ✓ vysoké časové nároky
- ✓ nedostatočná analýza kľúčových slov
- ✓ nelokalizované preklady, nezrozumiteľné vety
- ✓ vysoké agentúrne aj zamestnanecké náklady
- ✓ pomalá odozva zákazníckeho servisu
- ✓ rastúci počet negatívnych recenzií
- ✓ neprehľadná komunikácia v zdieľaných dokumentoch







## Nielen prekladať, ale aj lokalizovať



„Neskôr sme zistili, že preklady vypracovával starší pár, ktorý neovládal kozmetický žargón, o nechtach prakticky nič nevedel, nesprávne volil slová a zabralo nám dosť času, kým sme preklady vyladili.“

– Dávid Peterek, konateľ NaniNails

V popisoch na stránkach bolo potrebné odstrániť chyby, lokalizovať texty a upraviť ich. V praxi to znamená zadanie všetkých textov do prehľadného CRM systému. Už v prvých mesiacoch sa preklady pohybovali na úrovni stoviek prekladov mesačne.

NÁZOV ↕	JAZYKY ↕	STAV ↕
Lokalizácia webovej stránky Strojový preklad	 → 	Prekladá sa
Texty na sociálne siete Rýchly preklad	 → 	Preložené
Bannery google Rýchly preklad	 → 	Odozvaný



„Expandeco nám ponúklo riešenie, ktoré sme hľadali. Rýchle preklady prídu obratom, dlhšie do pár dní. Všetko riadi Expandeco interne bez nášho zásahu. Či sa jedná o jeden preklad, alebo tisíce – všetko je zvládnuté flexibilne.“

– Tomáš Kuča, konateľ NaniNails

#### FAKT

Za 4 roky spolupráce ide približne o 10 000 prekladov len v rámci jedného jazyka.



Chcem nezáväznú ponuku na preklady >

## Profesionálny servis ako základ zákazníckej spokojnosti

Zákaznícka podpora je tvárou, očami aj ušami firmy. Avšak pri expanzii nie je možné odhadnúť, koľko dopytov bude potrebné vyriešiť. Je zložité určiť vyťaženosť zamestnancov a zabezpečiť ich zastupiteľnosť. Navyše, ich akvizícia v zahraničí je nákladná, často neefektívna a kvalitu na diaľku je náročné odsledovať. Tiež je potrebné pokryť sezónny dopyt, nehovoriac o byrokracii, ktorá často nemá jasné pravidlá. Je dôležité pracovať so skúsenými špecialistami, ktorí majú dokonalý prehľad o vašich produktoch a značke.

Pôvodná skúsenosť s agentúrou nebola vyhovujúca z viacerých hľadísk:

- ✗ riešenie prípadov si vyžadovalo dlhý čas
- ✗ zákazníci sa dožadovali vyriešenia prípadov v skoršom čase, zaťažovali zákaznícku linku
- ✗ chýbal prehľadný CRM systém
- ✗ zákaznícka podpora pracovala na úrovni excelových dokumentov, čo pri rastúcom množstve objednávok nebolo udržateľné

### Outsourcovaný zákaznícky servis

#### Výhody

- ✓ zákaznícku podporu je možné spustiť veľmi rýchlo a v prípade potreby ju rovnako rýchlo vypnúť
- ✓ nie je potrebné zamestnať interných zamestnancov, zabezpečovať ich zastupiteľnosť a sezónne pokrytie
- ✓ optimalizácia nákladov
- ✓ samostatnosť a profesionálny prístup
- ✓ špeciálne dedikovaný a školený tím
- ✓ zrýchlenie riešenia prípadov
- ✓ eliminácia byrokratickej záťaže
- ✓ výrazné zlepšenie hodnotení (napríklad na portáli Compari.ro)

#### Nevýhody

- ✗ e-shop nemá plnú kontrolu nad riešením prípadov
- ✗ nie je možné okamžite reagovať na zmeny
- ✗ nekomplexnosť informácií

Expandeco služba zákazníckeho servisu pre e-shopy pomáha obísť náročný proces budovania vlastného tímu a súčasne optimalizovať vysoké vstupné náklady. Nevykazuje potrebu zamestnať vlastného človeka, čo bolo hlavnou požiadavkou.



"Ak by sme chceli vyriešiť zákaznícky servis interne, potrebovali by sme najat' minimálne dvoch ľudí, aby boli zastupiteľní v prípade dovoleniek a choroby. Odhadom je to 3200€ (80 000 Kč), možno viac, záleží, koľko by jeden človek stál."

– Dávid Peterek, konateľ NaniNails

Priemerný mesačný náklad  
servisu v jednej krajine

**1 100 €**  
(27 000 Kč)

Orientačný mesačný náklad  
(pri minimálnom počte dvoch  
zamestnancov)

**3 200 €**  
(80 000 Kč)

Vďaka službe zákazníckeho  
servisu sa náklady naň môžu  
znížiť dlhodobo o

**-65%**

Základná dostupnosť komunikácie naprieč všetkými kanálmi v 14 jazykoch je už od 8. do 16. hodiny. Vďaka inovatívnemu systému majú klienti v reálnom čase k dispozícii transparentný prehľad o činnosti zákazníckej podpory a výdavkoch na ňu. 90% prípadov pokrýva Expandeco interne, bez zásahu e-shopu.



[Chcem znížiť náklady na zákaznícku podporu](#)



## Intuitívny výber trhu sa nevyplatil

Prečo prvý výber padol na Rumunsko?



**dostatočne veľký trh**



**rastúca životná úroveň**



**neustále rozvíjajúci sa  
e-commerce**



**inšpirácia od ďalších  
biznisov**

E-shop NaniNails začal na rumunskom trhu pôsobiť bez akýchkoľvek predchádzajúcich skúseností. Bez komplexnej analýzy trhu tak nebolo možné odhaliť najväčšieho konkurenta, ktorý ponúka rovnaký produkt. Ten je v krajine dobre etablovaný, lokálne známy, poskytuje nadštandardný logistický a zákaznícky servis. Napriek veľkému úsiliu venovanému marketingu a vylepšovaniu služieb majú lokálni hráči prirodzene väčšiu silu.



„Využili sme všetky dostupné druhy reklám na Facebooku, Googli, cez e-maily, aj influencer marketing. Na vyššiu úroveň nás to však neposunulo. Trh sme ponechali aktívny, no väčšiu energiu venujeme krajinám, ktoré generujú zisky.“

– Dávid Peterek, konateľ NaniNails

Percentuálne porovnanie obratu v krajinách, v ktorých bola expanzia s/bez prieskumu trhu:

	Okt. 2021	Nov. 2021	Dec. 2021	Jan. 2022	Feb. 2022	Mar. 2022	Apr. 2022	Máj 2022	Jún 2022
CZ	88%	83%	79%	82%	82%	83%	84%	81%	79%
SK	11%	11%	14%	11%	9%	10%	9%	9%	12%
HR	-	5%	6%	7%	8%	7%	7%	9%	10%
RO	1,4%	0,8%	0,9%	0,7%	0,6%	0,3%	0,2%	0,3%	0,2%

● S prieskumom trhu

● Bez prieskumu trhu

Vstup do Chorvátska bol podložený dátami a hĺbkovým prieskumom konkurencie, čo bolo cítiť hneď od začiatku.



„Expanzia pre nás stále znamená potenciál pre ďalší rast. Chceli sme vyskúšať nový trh. Už však na základe prepracovaných analýz.“

– Tomáš Kuča, konateľ NaniNails



[Získať prieskum trhu na mieru](#)








## Otvorenie ďalších krajín je za dverami

Potenciál NaniNails sa otvára aj v ďalších krajinách. Ako vhodný trh sa javí Slovinsko. V súčasnosti sú prípravy v plnom prúde.

Pri výbere trhu prebiehajú analýzy:



Akonáhle je vybraný trh, pristupuje sa k ďalším krokom:

-  analýza kľúčových slov, ideálne s lokálnou agentúrou, s výberom vie pomôcť aj Expandeco vďaka ich lokálnym partnerstvám
-  úprava webu vzhľadom na lokálne špecifiká – košík, doprava, platobné brány, podmienky vrátenia tovaru a pod.
-  preklad a lokalizácia e-shopu
-  úprava obchodných a reklamačných podmienok, GDPR
-  preklady etikiet a návodov na použitie

K základnej forme spolupráce NaniNails s Expandecom sa prirodzene naviazali aj ďalšie služby. Jednou z nich je aj otvorenie lokálneho bankového účtu, čo je bežnou samozrejmosťou pri zvyšovaní dôveryhodnosti. Spolupráca sa ďalej vyvíja aj pri nastavení marketingových aktivít, analýze kľúčových slov a komunikácii s lokálnymi influencerami. Expandeco poskytuje v rámci konzultácií aj overené kontakty na externých právnikov, či lokálne agentúry.



„V Rumunsku sme otvárali účet sami, no bol to náročný proces. Expandeco však disponuje človekom, ktorý pozná požiadavky banky, pripraví potrebné dokumenty a ich preklady. Následne si dohodnete už len schôdzku, kde všetko podpíšete. Služba je platená, no ušetríte mnoho času a práce.“

– Dávid Peterek, konateľ NaniNails



[Ako otvoriť zahraničný bankový účet?](#)





Dávid Peterek,  
konateľ NaniNails

*„Expanziu odporúčame pre e-shopy, ktoré sú na domácom trhu v čiernych číslach. Pri prvých krokoch však odporúčame nepodceniť kvalitnú analýzu trhu a využiť existujúcu infraštruktúru agentúr, akou je aj Expandeco. To, že sme podcenili Rumunsko nás vyšlo oveľa drahšie.“*



**Tomáš Vrtík**

CEO & Partner

vrtik@expandeco.com

+421 917 333 231



**expandeco.com**



Facebook



Twitter



LinkedIn



Získajte praktické novinky do e-mailu raz mesačne



Objavte viac o e-commerce a expanzii na našom blogu a FAQ