

# Slůně – svět jazyků

S námi „... žádný jazyk není cizí!“

# Štruktúra prezentácie

- Slúně – svět jazyků
- analýza produktu – Skype výuka
- situačná analýza
- SWOT
- marketingový mix
  - cieľ
  - stratégie
  - akčný program
  - metódy vyhodnocovania



# Slůně – svět jazyků

- na trhu od r. **1998** (Ostrava)
- zakladatelia – Ing. Petr Pasek, Ing. Lucie Vlková
- **2000** – zákazka od Českého Telecomu a spoločnosti GTS
- dnes medzi zákazníkmi napr. Ministerstvo vnútra ČR
- **2008** – rebranding (logo, web,...), víkendové preklady, **Skype výuka** atď.
- centrála – **Ostrava**
  - ďalšie pobočky – **Praha** (80% firemnej klientely), **Brno, Plzeň** (väčšia konkurencia)
  - 23 zamestnancov PPP, 250 lektor, 2500 prekladateľov a tlmočníkov

**SLŮNĚ**  
svět jazyků



- jazyková škola má **dve divízie:**

1. *jazyková škola*

- od tohto roku– neúspešné zavedenie, i keď za túto aktivitu ocenenie **SKYPE VÝUKA** firmy Vodafone Firma roka 2009 v MS kraji

*„Porota u nej ocenila ekonomické zdravie , stabilitu a tiež unikátnosť výučby jazykov prostredníctvom Skypu , teda cez počítač (Hospodárske noviny)“*

2. *prekladateľská agentúra*

- rôzne akcie – napr. mesiac apríl je mesiacom maďarčiny – 10% zľavy na preklady v tomto jazyku

- **positioning**

- Slúň má za cieľ byť vnímaná jako renomovaná jazyková spoločnosť, ktorá je schopná zaistiť komplexné jazykové služby (v prvom rade za dostupné ceny)



# Analýza produktu – Skype výuka

- **Výhody:**
  - šetrí čas, flexibilita, doplnok ku jazykovému kurzu
  - on-line rezervácia hodiny (možno zrušiť do 24 hodín pred začiatkom) – lektor potvrdí + zašle materiály a inštrukcie na hodinu vopred
  - hodiny sú zaznamenávané pomocou programu CALL GRAPH a možno sa k nim kedykoľvek vrátiť
  - špecifikácia obsahu hodín klientom
  - zatiaľ „one to one“ výučba (anonymita)
  - platím len za hodiny, na ktorých sa zúčastním
  - on-line overenie úrovne pred začiatkom výučby touto formou
  - možná výučba s „native speaker“ na druhom konci zemegule
  - možnosť využitia doplnkov Skype (Skype Extras)

## • Cena:

- Podmienkou je objednávka minimálne 5 Skype hodín, pri čom 1 Skype hodina = 55 min. (vyplývalo z prieskumu pred spustením)
- od minulého týždňa skúšobná hodina za 300 Kč

### • ČESKÝ LEKTOR

5 - 10 Skype hodín = 399 Kč/1 Skype hodina

11 - 30 Skype hodín = 389 Kč/1 Skype hodina

31 Skype hodín a viac = 379 Kč/1 Skype hodina

### NATIVE SPEAKER

5 - 10 Skype hodín = 499 Kč/1 Skype hodina

11 - 30 Skype hodín = 489 Kč/1 Skype hodina

31 Skype hodín a viac = 479 Kč/1 Skype hodina

Ceny sú uvedené bez DPH.

- pri nákupe nad 30 hodín slúchadlá a príručka zdarma



- lokalita výučby – spočiatku len Ostravu, dnes aj v iných mestách popr. z domu
- targeting
  - **prieskumy pred spustením ukázali:**
    - manažér, ktorý nechce strácať čas presunmi
    - žena na materskej
    - telesne handicapovaní
  - **po spustení sa ukázalo:**
    - manažér z malomesta
    - žena na materskej
    - študenti netradičných jazykov
    - Česi v zahraničí, ktorí sa nechcú učiť cudzí jazyk cez nematerský jazyk



## ● Marketingová podpora Skype výuky:

- [www.slune.cz](http://www.slune.cz)
- PR články (Profit, Trend Marketing, Hospodařské noviny, Pravda, Prosperita, PC Revue) – zviditeľnenie vďaka oceneniu
- informovanie klientov oboch divízií osobným e-mailom
- každý klient oddelenia prekladov dostal zadarmo na skúšku jednu hodinu Skype výuky
- inzeráty v brnenskom časopise Kult
- plošná direkt-mailingová podpora – v období od augusta 08 do súčasnosti 3 x rozposlaných cca 115 000 mailov (externe - Admass)
- rozpočet na podporu Skype výuky 100 000 Kč

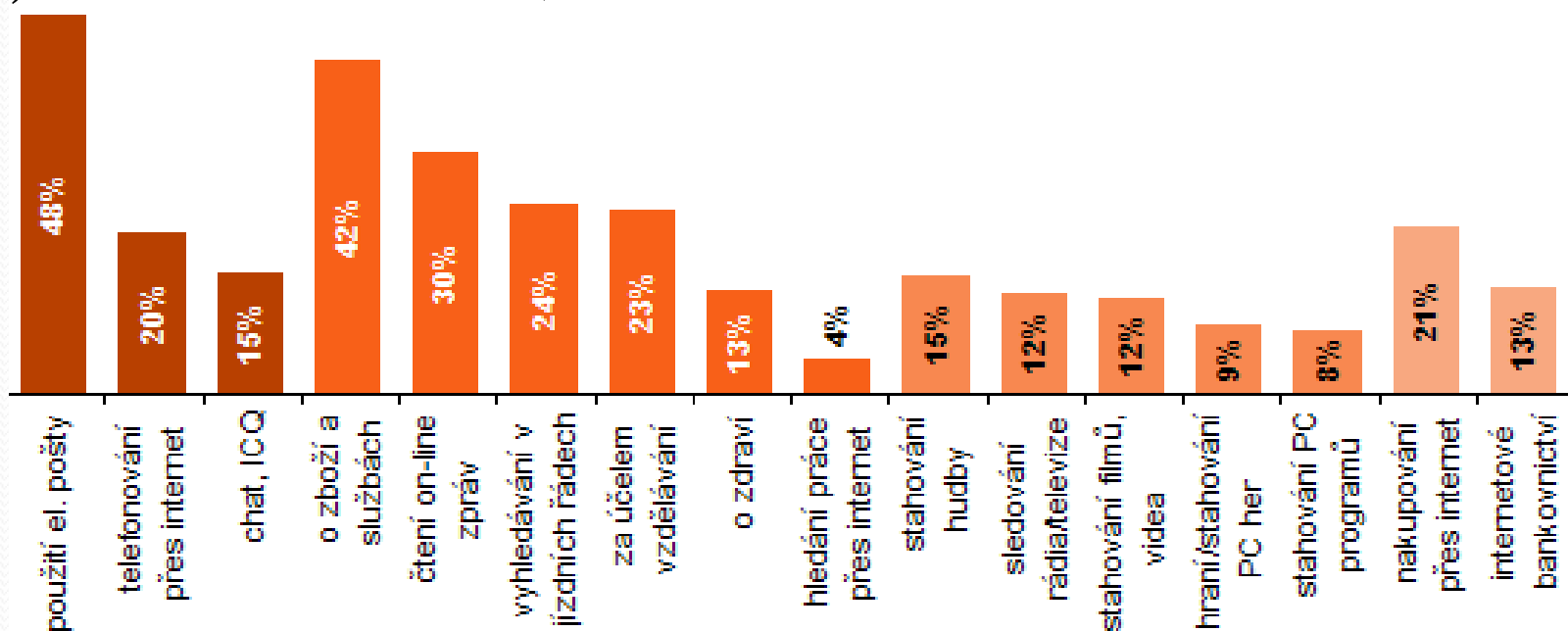


- **Súčasná propagácia Skype výuky**
- internetová prezentácia na domovskej stránke [www.slune.cz](http://www.slune.cz)
- - internetové vyhľadávače
  - platené odkazy na [www.seznam.cz](http://www.seznam.cz), [www.google.cz](http://www.google.cz), [www.centrum.cz](http://www.centrum.cz), a špecializované odkazy na jazykovú výuku, napr. [www.educity.cz](http://www.educity.cz), [www.jazykovky.cz](http://www.jazykovky.cz), [www.jazykove-skoly.cz](http://www.jazykove-skoly.cz), apod.
- - cedule pred pobočkami v Ostrave, Brne a Plzni
- - sponzoring plesov - poukaz ako výhra v tombole
- - direct -mailing – elektronicky,
- - osobné schôdzky



# Situační analýza

- **Aktivity jednotlivců na internetu, 2008** (% z celk. počtu jednotlivců vo věku 16+)



- **Zdroj: Český statistický úřad, 2008**

- Skype výuka – konkurencia
- jazykové školy

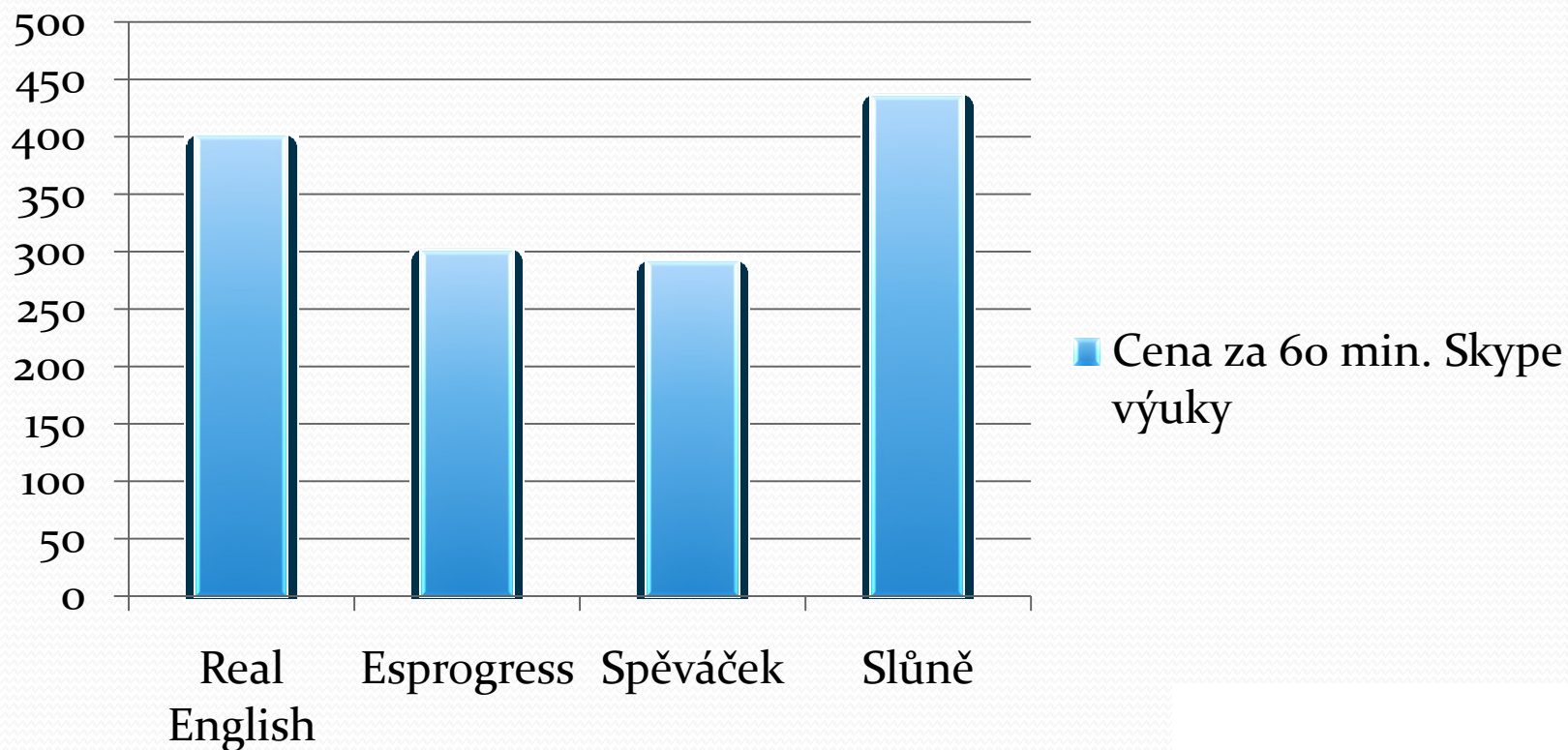
- Real English (300/45 , tj. 400/60)
- Esprograss (300/60)
- Spěváček (349/60, tj. 290/60)



**líšia sa:**  
**spôsob platby za hodiny**  
**cenou**  
**možnosťou skúšobnej**  
**hodiny zdarma**

- pre individuálnych záujemcov je cena 349/60 už s DPH, pre firmy je cena bez DPH
- Slůně (399/55, tj. cca 435/60)
  - ceny sú bez DPH, základná sazba s českým lektorom

## Cena za 60 min. Skype výuky



- **individuálne**

- na internete možno nájsť aj ponuky výučby AJ cez Skype výmenou za iný jazyk alebo formou chatu zadarmo (*www.huitalk.com*)
- mnohí učitelia ponúkajú individuálne výučbu cez Skype (niektorí aj dva a viac cudzích jazykov )
- keďže nie sú krytý jazykovou školou môžu ponúkať nižšie ceny služby pri porovnateľnej kvalite výučby („win-win“ situácia pre zákazníka i lektora):

Počet lekcií	Cena/lekcia	Celkom
4	300	1200
8	275	2200
16	250	4000

- zdroj: <http://www.skypeanglictina.cz>

# SWOT

## ● Strengths

- *skúsenosti a renomé, tradícia jazykovej školy*
- *kvalita za rozumnú cenu*
- *profesionalita výučby*
- *relevancia k vyhľadaným výsledkom na Google*
- *možnosť študovať odkiaľkoľvek s kvalitným prístupom na internet*
- *časová úspora*
- *flexibilita produktu (rezervačný systém a pod.)*
- *komplexnosť riešenia (doplnok na písanie,...)*
- *špecifikácia obsahu hodiny a prispôsobenie sa klientovi*
- *nahrávky hodín*
- *materiály zasielané vopred*

## ● Weaknesses

- *nižšia kvalita prenášaného obrazu*
- *oneskorený hlas*
- *nutný vysokorýchlostný internet (webcam výhodou)*
- *vyššia cena za hodinu oproti tradičným individuálnym kurzom*
- *vyššia cena oproti konkurencii*
- *nedostatočná propagácia na webovej stránke*
- *neprehľadné webové stránky*
- *konkurencia zaviedla rovnaký produkt a ponúka širšie spektrum služieb a zadarmo (skúšobná hodina zadarmo, k nej slúchadlá, atď.)*
- *zatiaľ sa vyučuje len AJ*

# ● Opportunities

- *nová, do budúcnosti perspektívna služba na trhu*
- *potenciál u mladej generácie*
- *výučba nových, najmä menej tradičných jazykov (chorvátčina, fínčina, švédčina, ...)*
- *získanie „native speakerov“ z krajín pôvodu v prípade nemožnosti nájsť adekvátneho lektora ČR*
- *20% z používateľov internetu ho príležitostne používa ako prostriedok na telefonovanie*
- *môže predstavovať príjemný konverzačný doplnok k samovýučbe či dokonca klasickým jazykovým kurzom*
- *špecifikácia obsahu hodín predstavuje ďalšiu využiteľnú dimenziu tejto služby*



# ● Threats

- *averzia voči aplikácii Skype a väčšia obľúbenosť iných komunikačných nástrojov*
- *dostupnosť materiálov v angličtine pre samoukov na internete (BBC, [www.englishtips.org](http://www.englishtips.org) a pod.)*
- *zatiaľ len 42% domácností má pripojenie na internet*
- *ľudia pri výučbe jazykov uprednostňujú osobný kontakt pred kontaktom cez počítač*
- *finančná kríza a následná neistota spotrebiteľov spôsobujúca zníženie výdajov*
- *English chat v Skype community či iné podobné komunity a webové stránky, kde si ľudia vymieňajú kontakty s „native speakers „*

# Marketingový mix

- **cieľ**

- zpätnásobiť objednávky Skype výuky (z 2 na 10/mesiac)
  - s rozpočtom 100 000 Kč celoplošne do konca roka 2009

- **cieľové skupiny**

- študenti menej tradičných jazykov
- časovo vyťažení manažéri
- Česi zdržiavajúci sa v zahraničí
- ženy na materskej dovolenke
- stávajúci zákazníci jazykovej školy (firemní)
- bohatí cestujúci
- široká verejnosť

# Marketingové stratégie

- zlepšenie internetovej prezentácie Skype výuky
- zavedenie skúšobnej hodiny zdarma a akciových letných cien
- internetová kampaň
- inzercia v časopise Gran Pendolino
- prezentační maskoti v nákupných centrách
- prezentácia Skype výuky súčasným firemným klientom, manažérom
- „Povedzte o nás známym“, „Darujte Skype výuku svojmu blízkemu“



# Akčný program

## 1. zlepšenie internetovej prezentácie Skype výuky

- súčasná verzia stránky
  - nedostatočný akcent na Skype výuku
  - ľahká prehliadnuteľnosť novinky
  - fádny a zle čitateľný design stránky
  - informačná strohosť
  - doména *skype-vyuka.cz* slúžiaca len ako rezervačný systém



Letní pobytové kurzy angličtiny >>

Firemní výuka hrazená z vládních dotací >>

## JAZYKOVÁ ŠKOLA



**FIREMNÍ VÝUKA**  
jazykové kurzy v našich učebnách či ve firmách >>



**INDIVIDUÁLNÍ VÝUKA**  
jazyková výuka pro jednotlivce na přání >>



**LETNÍ POBYTOVÉ KURZY ANGLIČTINY**  
čeští lektori i rodilí mluvčí >>



**JAZYKOVÝ AUDIT**  
testování jazykových znalostí a jazykové úrovně >>



**SKUPINOVÉ KURZY PRO VEŘEJNOST**  
mnoho jazyků, **nově Čínština** [OSTRAVA](#), [BRNO](#), [PRAHA](#), [PLZEŇ](#)



**SPECIALIZOVANÉ KURZY PRO VEŘEJNOST**  
jazykové kurzy obchodní angličtiny >>



**ANGLIČTINA PRO DĚTI**  
jazyková výuka pro nejmenší, školáky a mládež [BRNO](#), [PRAHA](#)



**SKYPE VÝUKA**  
jazyková výuka z pohodlí domova, žádné dojíždění >>

## PŘEKLADY A TLUMOČENÍ

## AKTUALITY 2009

15.4.2009 Darujte krev se Slunečem... >>

27.3.2009 Firemní výuka hrazená z vládních dotací... >>

24.3.2009 Víkendové překlady v dubnu bez příplatků... >>

## AKCE

**OSTRAVA:** Účetní seminář 16. května 2009. >>

**VÍKENDOVÉ PŘEKLADY-** nyní bez příplatků. >>

## DISKUZNÍ FÓRUM

Máte **podnět k diskuzi**? Napište nám do našeho fóra. Reagujeme na každý příspěvek. >>

## MĚSÍCE JAZYKŮ

Květen - **měsíc itaštiny**. Překlady a tlumočení z/do tohoto jazyka s **10% slevou!**

ČERVEN  
ČERVENEC  
SRPEN  
ZÁŘÍ

korejština  
rumunština  
slovenština  
nizozemština

- navrhované zmeny
  - priamy odkaz na Skype výuku na hlavnej stránke
  - zastrešenie propagácie pod doménu *skype-vyuka.cz*
    - objednávkový formulár
    - ponuka služieb
    - cenník
    - profily lektorov
    - FAQ, diskusie a referencie ohľadne Skype výuky,
    - inštrukcie „Ako to funguje?“
    - odkazy na edukačné stránky (*www.bbc.co.uk* a pod.)
    - prezentačné video z reálnej hodiny
    - anketa spojená so súťažou
    - platobná brána pre platby platobnými kartami
    - možnosť do budúcnosti uplatnenia webovej „úschovne“

## 2. zavedenie skúšobnej hodiny zdarma, akciové ceny

- možnosť „ohmatania“ produktu
  - prekonanie nedôvery v novú, technicky náročnejšiu formu výučby
  - vyjasnenie si očakávaní a potrieb klienta
  - zoznámenie sa s lektorom
- skrátená hodina (cca 30 min)
- zodpovedanie dotazníka (feedback!)
- akciové zníženie ceny počas letných mesiacov
  - konverzačný kurz - „**manuál pre dovolenkárov**“ – ako si objednať jedlo, cestovateľské frázy a pod.
  - kurz „**aj cez leto k certifikátu o krok bližšie**“
  - ponuka lekcií so zľavou 20%



### 3. internetová kampaň

- PPC reklama pomocou Etarget a Facebook Ads
  - kontextové odkazy na českých portáloch (idnes.cz, ihned.cz,...)
  - cielenosť
  - flexibilita
  - presná merateľnosť
  - kontrola výdavkov
- Facebook
  - vytvorenie verejného profilu
  - 300 000 registrovaných užívateľov z ČR
  - 44% užívateľov medzi 21 a 25 rokmi
- výmena „barter“ bannerov
  - [www.english-online.cz](http://www.english-online.cz)
  - [www.anglictina-on-line.cz](http://www.anglictina-on-line.cz)



#### Vaše reklama

najde Vašeho zákazníka,  
pokud používá internet.

[www.adresafirmy.cz](http://www.adresafirmy.cz)





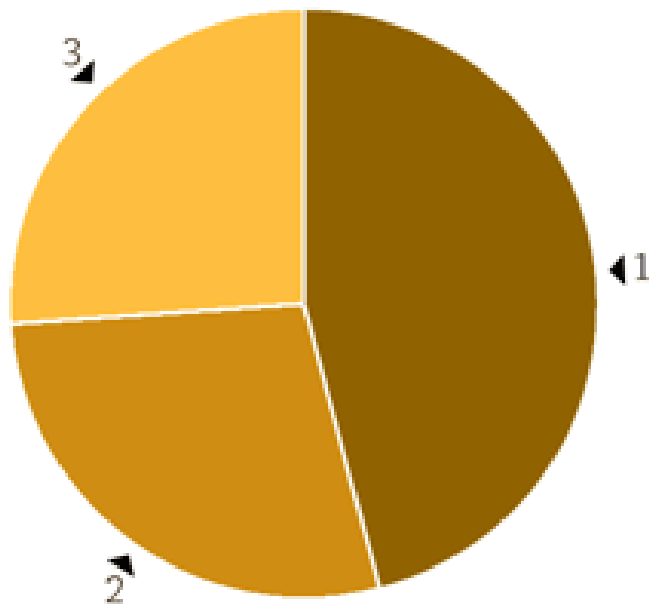
## 4. prezentační maskoti v nákupních centrech

- primární cílová skupina - ženy na mateřské dovolenke
- realizace prostřednictvím platených brigádníků
  - oblečení v kostýmech slona » zaujatie pozornosti dětí
  - snaha navázat rozhovor a blíže představit Skype výuku
  - rozdávání informačních letáků
- primárně situování v blízkosti dětských kútíků, popr. je možností umístnit letáky aj do súkromných dětských centier
  - počas víkendů
  - Brno, Ostrava, Praha

## 5. inzercia v časopise Grand Pendolino

- cieľová skupina – bohatí cestujúci, často manažéri uprednostňujúci komfortnú dopravu v našich spádových oblastiach
- vlak
  - ideálne miesto na vnímanie a čítanie reklamných informácií
  - komunikovanie časovej úspory a nenutnosti dochádzania za výučbou
- čo komunikujeme v inzeráte:
  - nadviažeme na komfort, ktorého si práve užívajú vo vlaku
  - podobné komfortné a čo najkomplexnejšie riešenie výuky
  - podčiarkneme možnosť špecifikácie obsahu hodín
  - ponúkneme možnosť zľavy napr. 10% zo služby, ak v objednávkovom formulári uvedú, že sa dozvedeli o nás z inzercie v Grand Pendoline

- Podiely distribučných miest časopisu Grand Pendolino



- 1 ▶ 46 % vlaky SC Pendolino
- 2 ▶ 28 % informační střediska ČD, ČD centra
- 3 ▶ 26 % ostatní vlaky ČD

## 6. prezentácia Skype výuky súčasným firemným zákazníkom, manažérom

- ako doplnok k firemným kurzom, popr. ako možnosť „Dajte si hodinu medzi prácou!“
- prezentovanie lektormi na skupinových kurzoch
  - Skype výuka ako možnosť hlbšieho individuálneho prebratia látky s lektorom
- pokračovanie v direct mailing-u
  - zameranie na konverzačné kurzy (Business English) pre manažérov a pod
- poskytnutie vernostnej zľavy
  - zľava pri využívaní viacerých služieb
  - „dcéra k nám chodí do jazykovky, ocino využíva Skype výuku“ 😊



## 7. Povedzte o nás známym, Darujte Skype výuku blížkemu

- tieto stratégie sú zamerané na širokú verejnosť a stálych spokojných klientov
- *„Povedzte o nás známym!“*
  - týka sa len Skype výuky
  - spojené so zľavou napr. 10% na Skype hodinu či zo školného pre súčasného klienta, ak nám privedie nového zákazníka
    - nový zákazník pri objednávke uvedie meno známeho, od ktorého sa o nás dozvedel

- ***Darujte Skype výuku svojmu blízkemu“***

- prezentovaný na webe, kde Slúně ponúkne možnosť presne pre blízkeho nadefinovať počet hodín a ich zameranie
- forma poukážky darčkového vzhľadu (akási forma permanentky)
- prakticky obdarovaný môže hneď po rezervovaní a potvrdení hodiny začať so svojou prvou Skype hodinou
- možnosťou je zavedenie zliav pre túto formy podpory predajov Skype výuky
- v predvianočnom čase tieto poukážky môžu byť na stránke prezentované ako vhodný darček napr. pre dcéru maturantku, ktorá sa zároveň pripravuje na skúšky na VŠ (citový moment- rodič aj takto môže prejať starostlivosť)
  - vianočná grafická úprava poukážky

# Akčný program

Aktivita	Cieľ aktivity	Zodpovedná osoba	Začiatok	Koniec	Plánovaný rozpočet
zmena internetovej stránky	zlepšenie propagácie	marketingové oddelenie	1.5. 2009	31. 5. 2009	15 000
zavedenie skúšobnej hodiny	upútanie potenciálnych zákazníkov	marketingové oddelenie	1.6. 2009	31. 12. 2009	cca 5000
internetová kampaň	upútanie potenciálnych zákazníkov	marketingové oddelenie	1.6. 2009	30. 12. 2009	40 000
inzercia v Pendoline	upútanie potenciálnych zákazníkov	marketingové oddelenie	28.8. 2009	2.10. 2009	17 000
maskoti v nákupných centrách	upútanie potenciálnych zákazníkov	marketingové oddelenie	1.6.2009	31.10. 2009	23000

# System merania a kontroly

- mesačné vyhodnocovanie počtu objednávok
- vyhodnocovanie zodpovedaných dotazníkov
  - dotazníky zo skúšobných hodín
  - dotazníky a ankety na webových stránkach či v objednávkovom formulári (kde alebo od koho ste sa od nás dozvedeli?)
- vyhodnocovanie výkonnosti PPC reklamy
  - CTR (miera prekliku)
  - náklady na jedného návštevníka, na jednu objednávku
- ankety na internetových stránkach





Ďakujeme za pozornost'