



# Mercator



## Tržište

Društvo Mercator – BH, d.o.o. je dio grupe Mercator, koju čine trgovinska i netrgovinska preduzeća: u Sloveniji, Srbiji, Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini te Crnoj Gori. Grupa Mercator je, od svog ulaska na strana tržišta do danas, investirala u razvoj maloprodajne mreže i dugoročna finansijska ulaganja na stranim tržištima ukupno preko 700 miliona eura, od toga preko 300 miliona eura u 2006. i 2007. godini.

Društvo Mercator – BH, d.o.o., obavlja djelatnost maloprodaje na području Bosne i Hercegovine, nastoji da svojim djelovanjem promovise vrijednosti poslovanja kao što su konkurentnost kao temelj svakog partnerstva, dosljednost i poštenost. Mercator je u Bosni i Hercegovini prisutan od 2000. godine. Mercator BH od 2005. ima certifikat za sistem menadžment kvaliteta ISO 9001:2000.

Mercator BH razvija maloprodajnu mrežu u Bosni i Hercegovini i planira do 2010. godine da ostvari tržišno učešće od pet procenata. Za osam godina rada na bosanskohercegovačkom tržištu izgrađeno je šest objekata, a akvizicijom preuzeto još 10 lokacija, što predstavlja investicije u vrijednosti od 169 miliona KM.

Mercator BH realizuje maloprodaju kroz 16 prodajnih jedinica različitih prodajnih programa, koje dopunjuje i ponuda u brojnim prostorima datim pod zakup.

Mercator BH ima velike planove za poslovanje na tržištu Bosne i Hercegovine. Pored otvaranja novih centara i daljeg unapređenja prodaje u svim segmentima koje Mercator predstavlja kupcima, primarni ciljevi ove kompanije su unapređenje kvaliteta života potrošača i podizanje nivoa udobnosti u kupovini u objektima Mercator BH. Ovakav pristup tržištu i potrošaču ima za cilj da obezbijedi nove uspjehe Mercatora BH.

## Dostignuća

Mercator BH je imao pionirsku i edukativnu ulogu pri uvođenju mnogih projekata u Bosni i Hercegovini – počevši od uvođenja brojnih istraživačkih projekata, koji se odnose na kupce, tržište i konkurenciju, oblikovanje tržišnih strategija, brojnih projekata unapređenja prodaje, kratkoročnih i dugoročnih, strateških, koji su do dolaska Mercatora u BiH, bili poprilična novina.

Mercator BH se izdvaja po odličnim trgovinskim uslugama, visokom kvalitetu ponude i konkurentnim cijenama, što sve predstavlja značajne koristi za potrošače.

Da bi potrošačima i ostalim partnerima pružio visok kvalitet usluge i saradnje, po čemu se Mercator izdvaja kao jedinstvena trgovinska kuća na svim tržištima gdje posluje, primjenjuju se savremeni

# Mercator

u



# Sarajeva.

 **Mercator**  
najbolji susjed

standardi, koji podrazumjevaju obuku svih zaposlenih, pridržavanje poslovnog, korporativnog Kodeksa, poslovnu kulturu u odnosu sa dobavljačima i partnerima, potrošačima i stalno unapređivanje navedenih aktivnosti. Mercator BH ulaže mnogo i u kvalitet komunikacije sa potrošačima i javnošću.

Svoju društveno odgovornu ulogu Mercator BH realizuje kroz akcije pomoći zdravstvenim ustanovama (Državna bolnica Sarajevo, Klinički centar Koševo, Pedijatrijska klinika, Zavod za slijepu, slabovidnu djecu "Nedžarići"), sportskim klubovima (KK Bosna, Sportska dvorana Dobrinja, Biciklistički klub "Zmaj od Bosne", Karate savez BiH), projektima u oblasti kulture (sponzor Sarajevo Film Festivala 2006. godine, domaći film "Ljeto u zlatnoj dolini"), kao i brojnim humanitarnim akcijama.



Pored lokalno specifičnih aktivnosti, koje su prilagođene potrebama i željama potrošača u BiH, Mercator je napravio korak naprijed u umrežavanju regije: u okviru customer loyalty programa (kartica Mercator Pika), promovisana je mogućnost korištenja kartica u više država regiona, odnosno na svim tržištima na kojima Mercator posluje. Na ovaj način, daje se dodatna podrška potrošačima pri svakom susretu sa kompanijom.

Sve navedene aktivnosti, specijalno kreirane ponude za potrošače, pokretanje edukativnih kampanja i pogodnosti koje su ugrađene u svaki segment kompanije Mercator imaju, svakako, jedan zajednički cilj – to je kvalitetna komunikacija sa potrošačima koji imaju identičan tretman na svakom tržištu na kojem Mercator posluje: njihovo zadovoljstvo nalazi se u središtu svega što Mercator radi.

## Istorijski/Povijest

Mercator je utemeljen 1949. godine, osnivanjem preduzeća Živila Ljubljana. Od 1990. godine počinje koncernska organizovanost, a tri godine kasnije započinje privatizacija, koja je po obimu i vrijednosti predstavljala najveću privatizaciju u srednjoj Evropi. Od 1998. godine Mercator odlučno nastupa na tržištu – razvija maloprodajnu mrežu i tržišne aktivnosti, kreće u intenzivno povezivanje kapitala. Uspješno preuzima 23 preduzeća i dolazi na tržišta Hrvatske, Bosne i Hercegovine i Srbije. Tako počinje da ostvaruje svoju viziju najvećeg trgovinskog lanca prehrambenih proizvoda i robe dnevne potrošnje u domaćinstvima u jugoistočnoj Evropi. Grupa Mercator, među preduzećima novih članica EU, po ostvarenim prihodima zauzima 32. mjesto. U 2005. Mercator je postao najuglednije slovenačko preduzeće u očima poslovne javnosti. Mercator u BiH je prisutan od 2000. godine - otvaranjem Mercator Centra Sarajevo (investicija vrijedna 50 miliona KM 2000. godine).

## Proizvod

Mercator BH je, tokom osam godina rada u BiH, dokazao da se izdvaja po standardu kvaliteta ponude i usluge. Takvim djelovanjem dao je doprinos ujednačavanju ponude i usluge na svim strateškim tržištima Grupe Mercator. Uz obezbjeđivanje komplementarne ponude, koja predstavlja najbolji izbor svih programa za kupce (prehrambeni proizvodi, tekstil, sportska oprema i odjeća, tehnika, namještaj, parfimerija i usluge), osmišljene su, ili lokalno prilagođene, mnoge akcije namjenjene kupcima. One dodatno povećavaju vrijednost kooperativnog brenda - kroz usluge ili akcije, koje su u međuvremenu izrasle u podbrendove Mercatora BH: projekat tzv. nacionalnih korpi; sa posebnim naglaskom na bosanskohercegovačku korpu (promocija poznatih nacionalnih proizvođača, podrška akciji Kupujmo domaće i potvrda prilagođavanja kompanije lokalnom tržištu), posebne sezonske akcije – novogodišnja,



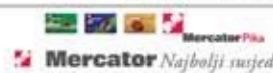
## Sretan Dan zaljubljenih!

Svaki dan ispunjen ljubavlju od srca vam želi vaš Mercator.

U četvrtak 14.02.2008. darujemo dvojne Pike!



U svim trgovinama grupe Mercator, vlasnicima kartice Mercator Pika pridruženi običajni kupovine, darujemo dvojne Pike!



školska, i velika sezonska sniženja u specijalizovanim prodavnicama Mercatora BH.

Mercator BH se izdvaja po edukativnim programima od opšteg značaja. Višemesečnom kampanjom Pet na dan – obojimo život, promovise se zdrav i kvalitetan način života.

## Nedavni razvoj

Mercator nastoji da poboljša konkurentnost ponude i razvije maloprodajnu mrežu kroz strateška povezivanja, razvoj sopstvene maloprodajne mreže i kupovinu privlačnih lokacija. Ovo strateško usmjerenje da Mercator postane vodeći trgovinski lanac prehrambenom robom ujedno određuje i strategiju internacionalizacije Grupe Mercator.

Do kraja 2008. Mercator BH planira da nastavi sa svojim investicijama u Bosni i Hercegovini, kroz otvaranje novih prodajnih objekata u Banjoj Luci i Brčkom, Sarajevo-Ilidža, itd.

## Promocija

Prateći svjetske trendove u maloprodaji, Mercator BH mnogo ulaže u promotivne i oglašivačke aktivnosti. ATL (o.u. eng. above the line – klasično oglašavanje) i BTL (o.u. eng. below the line – direktni marketing) oglašavanje koristi se za različite prodajne programe i usluge.

Štampani materijal prevladava, jer se njime komunicira sa velikim brojem kupca. TV se koristi kao medij, uglavnom, za imidž korporativne kampanje. Za promociju novih trendova prodajnog programa tekstila, organizuju se i modne revije otvorenog tipa. U okviru kategorije oglašavanja, kako medijima, tako i u



Uživajte iz pogodnosti!

## Živite s Pikom

Koliko Vam se dobrih stvari dogodi, a da za njih ne morate učiniti ništa posebno? Jedna od njih je 3-6 postotni popust na svu ponudu: koji Vam donosi kupovina s karticom Mercator Pika i određeni broj skupljenih tačica u određenom bonitetnom periodu. Bonitetne tačice skupljate prilikom uobičajenih kupovina u Mercator trgovinama market, programa, Intersport, Modiana i Beautique. Kada budete kupovali, sjetite se da imate u džepu karticu Mercator Pika i da se s njom isplati živjeti.



samim prodajnim objektima, Mercator BH je postavio mnoge standarde, kreirajući nove pristupe komunikaciji.

## Vrijednosti robne marke

Pružanjem kompletne ponude i usluge visokog standarda, kao i dodatnih vrijednosti kupcima, tržišni centri Mercator BH postali su jedinstvena mjesta porodičnog okupljanja i susreta sa poslovnim partnerima i prijateljima. Savremen koncept trgovine, koji obezbjeđuje prijatan ambijent, udobnost, komfor, jednostavnost u kupovini, inovativnost ponude i usluge, ukazuje na trajnu usmjerenost Mercator BH na visok stepen zadovoljavanja potreba i želja potrošača.

Sve navedene aktivnosti učinile su da je Mercator Bosna i Hercegovina značajno unaprijedio vrijednost sopstvenog brenda kroz pomenute aktivnosti, šireći istovremeno mrežu prodajnih objekata i unapređujući kvalitet života u sve više gradova Bosne i Hercegovine.

## www.mercator.ba



## JESTE LI ZNALI...

### Mercator

- U prvih šest mjeseci 2008. godine Mercatorove trgovine u BiH je posjetilo 4.629.066 kupaca.
- Bosanskohercegovački kupci su Mercatoru dali visoku prosječnu ocjenu svog zadovoljstva koja iznosi 4,35.
- Mercator PIKA katica je prva međunarodna trgovinska kartica. Više od 83.516 kupaca u Mercatoru koristi PIKA kartice.
- Mercator BH je, između ostalog, dobitnik priznanja "Hercegovačko sunce" 2007., u kategoriji privednih društava za oglašivača godine.
- Mercator BH je dobitnik prestižne nagrade najkompanija i najbrend 2007. godine. Agencija za dodjelu priznanja, također, je uručila priznanje najmenadžer Mercatoru BH.

