



„ЗОРА“ е българска верига за IT, бяла, черна, гребна домакинска, климатична и офис техника. Компанията има вече 25-годишна история и традиции в търговската сфера. Първият ѝ магазин отваря врати през 1991 г. на улица „Козлодуй“ 23 в София на 18 кв. м площ и с три предлагани продукта. Днес веригата има 37 търговски обекта, разположени в 24 града, пет локални складови бази, електронен магазин и притежава портфолио от 15 000 продукта. Във веригата работят 475 служители.

**Пазар**

Пазарът на електродомакинска техника в България се характеризира с присъствието на голям брой брандове с произход от редица страни в Европа, Америка и Азия. Това изисква много добра подготовка на целия мениджърски екип, висока култура, дипломатичност и етичност, езикова подготовка, познаване на нравите и обичаите на отделните страни и народи.

Българският потребител става все по-взискателен, следи развитието на най-новите технологии и е с нарастващи претенции към изискванията за енергоемкост и потребление на вода на уредите, както и към опазването на околната среда. Съвременният купувач следи с особено внимание за качеството и надеждността на продуктите и за технологичното им съответствие с предлаганата цена. Успоредно с това нарастват и изискванията към начина на предлагане и търгов-

ската среда в магазините. Това е изискване, на което „ЗОРА“ се стреми да отговори максимално с новите си решения за цялостна промяна на корпоративната идентичност.

Въпреки голямата конкуренция на не особено големия български пазар на електродомакински уреди през 2016 г. „ЗОРА“ постигна най-висок ръст в бранша (над 23%) на приходите от продажби, които достигат 136 млн. лв.

**Постижения на марката**

Компанията е носител на няколко отличия за най-добро обслужване. В три поредни години – 1998, 1999 и 2000 г., търговска верига „ЗОРА“ е награждавана от Федерацията на потребителите в България в категориите за: „най-пълно съответствие на качество и цена“, „бърза реакция при удовлетворяване претенциите на потребителите“ и „най-добро сервизно обслужване“.

Заради динамичното и устойчиво развитие на фирмата през 2006 г. управляващият съдружник на „ЗОРА“ Георги Милушев бе номиниран за „Мистър Икономика“ в категорията „За цялостен принос в националната икономика“.

През 2007 г. списанието на Европейския съюз „Брюксел прес“ публикува специален материал за развитието на компанията като една от водещите в България.

В началото на 2017 г. „ЗОРА“ за втори път заслужи сертификата BEST BUY AWARD 2017/18, издаван от ICERTIAS – International Certification Association, със седалище в Цюрих, Швейцария. Представителното изследване е проведено сред български потребители, които са определили търговска верига ЗОРА като №1 за „Най-добро съотношение между цена и качество в търговията на гребно с бяла техника и кухненско оборудване“.

„ЗОРА“ бе избрана за Superbrand на българския пазар в категорията „Търговски вериги и центрове“ за 2017/2018 г.

**Продуктът**

Портфолиото на „ЗОРА“ включва продукти от целия спектър на съвременни уреди за гота и семейството, предлагани от световни производители като Sony, Philips, LG, Samsung, Panasonic, HITACHI, Hyundai.



Знаете ли, че...

- По време на Черния петък през ноември 2016 г. „ЗОРА“ регистрира за един ден над 1,4 милиона преглеждания на страниците на сайта си.
- През 2016 г. трафикът към сайта на „ЗОРА“ се е увеличил с 40%, а за първите шест месеца на 2017 г. – с още 40%.

„ЗОРА“ притежава собствена, патентована марка CROWN за България на черна, бяла, IT и климатична техника. От 2009г. веригата е изключителен представител за България и на черна и бяла техника FINLUX – марка №1 в скандинавските страни.

През 2011 г. „ЗОРА“ стана официален вносител и на TV HITACHI. В магазините на веригата се предлагат също смартфони Apple, Asus, HTC, Huawei, Lenovo, Samsung, Prestigio и гр., както и бяла техника AEG, LIEBHERR, HOTPOINT Ariston, Indesit, Whirlpool, Gorenje, Electrolux, Zanussi, CROWN, FINLUX, Philips, BOSCH, LG, Zelmer, Samsung, DeLonghi, Rowenta, Tefal и гр. Гамата от уреди включва също климатична техника FINLUX, Fujitsu, Daikin, Daewoo, Hitachi, Midea, Panasonic, Sharp, CROWN и гр.

Уредите, предлагани от „ЗОРА“, отговарят на високите изисквания за качество, енерго- и водоемкост и са съобразени с най-новите екоизисквания. Те са с гаранция за дългосрочна употреба и предоставят на клиентите висока ефективност, удобство и комфорт.

Освен възможностите за богат избор търговската верига „ЗОРА“ предлага стабилни и еднакви цени в цялата своя търговска мрежа, добър гаранционен срок, осигурен сервиз, безплатен транспорт, многообразие от схеми и най-изгодни условия за покупка на изплащане.

„ЗОРА“ осигурява дистрибуция на едро в цялата страна и гарантира преференции и коректни партньорски отношения с търговците на едро, както и култура на обслужване.

Знаете ли, че...

- „ЗОРА“ е най-бързо развиващата се фирма в бранша за 2016 г.
- Сайтът на „ЗОРА“ има над 2,1 милиона потребители за 2016 г. (т.е. хора, които са го посетили повече от веднъж за този период).





„ЗОРА“ спазва стриктно правилата за събиране и оползотворяване на опаковките от уредите и не допуска замърсяване на околната среда.

Централният сервиз на веригата е създаден през 2008 г., за да осигури гаранцията на закупената стока, като извършва следпродажбената ѝ поддръжка и ремонт. През годините той се превърна в информационен център за обслужване на клиенти.

**Съвременен развитие**

„ЗОРА“ продължава да следва политиката си да бъде позиционирана максимално близо до клиентите си. Фирмата разширява и обогатява продуктовото си портфолио и увеличава броя на магазините си.

2016 премина изцяло под знака на „25 години „ЗОРА“. Това е годината, в която фирмата полага основите на коренна промяна в корпоративната си идентичност и визия, която включва ново лого и нов слоган – „Бъдещето, което създаваме днес“.

Веригата обновява изцяло търговските си обекти и оформлението на вътрешното пространство. Новата визия и организация на магазините на „ЗОРА“ са съобразени с последните тенденции в търговските процеси и дейности. Интересният интериор е вдъхновен от скоростта на развиващите се технологии, а обединяващата идея е погледът към бъдещето. Магазините се отличават с различно от досега познатото оформление, което съчетава видимост и гостъпност на отделните стокоски зони и улеснява максимално клиентите. Резултатът са голям интерес и удоволствие от страна на купувачите, както и увеличаващ се постоянен поток от посетители в търговските обекти на веригата.

През 2016 г. до клиентите на „ЗОРА“ са достигнали 1,5 млн. продукта, като голяма част от тях са високотехнологични продукти за лична употреба.

От началото им през 2015 г. до края на миналата година продажбите по електронен път на „ЗОРА“ достигат 6% от общите продажби, а за 2017 г. целта е да надхвърлят 10%. Компанията предлага активна и удобна онлайн платформа за клиентите и логично очаква развитието да дойде именно от електронната търговия.

**Промоция**

Фирма „ЗОРА“ използва различни комуникационни канали и разнообразни рекламни форми, като непрекъснато надгражда своята рекламна стратегия. Преди години основни канали за реклама са печатните медии, телевизиите, радиостанциите и промоционалната брошура на „ЗОРА“. Бързото развитие на технологиите и масовото използване на съвременните информационни канали от клиентите променят изцяло рекламната стратегия на веригата. Днес с приоритет е комуникацията чрез социалните мрежи, сайтове и използването на всички възможности в интернет пространството. Първата Facebook страница на компанията е от февруари 2010 г. и към днешна дата има почти 245 000 почитатели.

Целта на всички рекламни активности е точно и обективно информиране на хората за качествата, надеждността и функционалността на предлаганите във веригата продукти, както и за съответствието между качество и цена.

**Ценности на марката**

На първо място за верига „ЗОРА“ стои грижата за клиента. Политиката на компанията е ориентирана към задоволяване на нуждите и интересите на потребителите. Затова „ЗОРА“ продължава да доказва своята надеждност и конкурентоспособност и да прилага най-новите и добри търговски практики в света. Компанията вярва, че за да върви напред, трябва да работи постоянно, да се усъвършенства и да става все по-добра.

Веригата залага на добре подготвения си мениджърски екип с неговите точни и навременни решения, правилна оценка и верен усет към развитието на търговията.

Знаете ли, че...  
 • Според Google Webmaster Tools новият сайт на „ЗОРА“ се класифицира като изключително лесен и много удобен за потребителите, които го използват на мобилно устройство. Тази година за първи път 50% от посещенията на сайта на „ЗОРА“ са направени през мобилни устройства.

Знаете ли, че...  
 • Alexa.com – собственост на Amazon, един от водещите сайтове, който измерва трафика на уебстраниците по света, класира сайта на „ЗОРА“ на 17-а позиция по посещаемост в България в края на юни 2017 г.  
 • Сайтът на „ЗОРА“ има над 5 милиона посещения за 2016 г. и над 30 милиона прегледани страници.

Масираната телевизионна реклама е второто основно направление, чрез което веригата отправя своите послания към потребителите.

Новата корпоративна визия и цялостната концепция за развитие на фирмата дава огромно отражение при представянето на „ЗОРА“ в телевизионни реклами. Те са твърде различни от масовите, отличават се с изключително изчистен и премерено цветово поднесен дизайн, носят ясни послания. Веригата продължава да използва и традиционните канали за комуникация – външна, печатна и радиореклама, като постоянно търси нови форми и интересни начини за презентиране на продуктите си.



**История**

„ЗОРА“ отваря малък магазин на ул. „Козлодуй“ 23 в София. До 2017 г. магазините в столицата са вече 10.

„ЗОРА“ получава награда от Федерацията на потребителите в България за „бърза реакция при удовлетворяване претенциите на потребителите“.

„ЗОРА“ получава награда от Федерацията на потребителите в България за „най-пълно съответствие на качество и цена“.

Отваря първият магазин в Пловдив.

„ЗОРА“ получава награда от Федерацията на потребителите в България за „най-добро сервизно обслужване“.

Отваря магазини във Варна, Шумен, Севлиево.

„ЗОРА“ регистрира CROWN като запазена марка на фирмата.

Отваря магазини в Бургас, Враца, Пазарджик, Габрово, Благоевград, Плевен.

„ЗОРА“ въвежда единна информационна система за управление на бизнеса (ERP).

Управляващият съдружник Георги Милушев е номиниран за „Мистър Икономик“ за цялостен принос в националната икономика.

Отваря магазини в Русе, Видин, Кърджали, Свиленград, Сандански.

Създаден е централен сервиз на „ЗОРА“.

Отваря магазини в Монтана, Хасково, Стара Загора.

„ЗОРА“ става изключителен представител за България на черна и бяла техника FINLUX.

„ЗОРА“ за първи път заслужа сертификат BEST BUY AWARD за „Най-добро съотношение между цена и качество в търговията на дребно с бяла техника и кухненско оборудване“.

Отваря магазини в Гоце Делчев.

„ЗОРА“ става официален вносител на TV HITACHI.

Начало на продажбите по електронен път.

Стартира Facebook страницата на компанията.

Отваря магазини в Търговище.

Отваря магазин във Велико Търново.

„ЗОРА“ за втори път заслужа сертификат BEST BUY AWARD.

„ЗОРА“ отбелязва 25-годишнината си и полага основите на коренна промяна на корпоративната си идентичност и визия.

„ЗОРА“ е избрана за Superbrand на българския пазар в категорията „Търговски вериги и центрове“.

Отваря магазини в Смолян.

Отваря магазин в Сливен.

1991 1995 1998 1999 2000 2004 2005 2006 2006 2007 2008 2008 2009 2009 2009 2010 2011 2013 2014 2015 2016 2016 2017 2017 2017