

Bartosz Zaborowski | Piotr Roślowski

# Zaufanie – klucz do prowadzenia gry nieskończonej.

Na przykładzie budowania relacji Ziai z jej klientami i partnerami (ecommerce launch)



FORUM  
IAB 2020

ZIAJA

# Bartek Zaborowski



FORUM  
IAB 2020

YETIZ INTERACTIVE

**Piotr Roślowski**



FORUM  
IAB 2020

ZIAJA

# Wdrażamy e-commerce

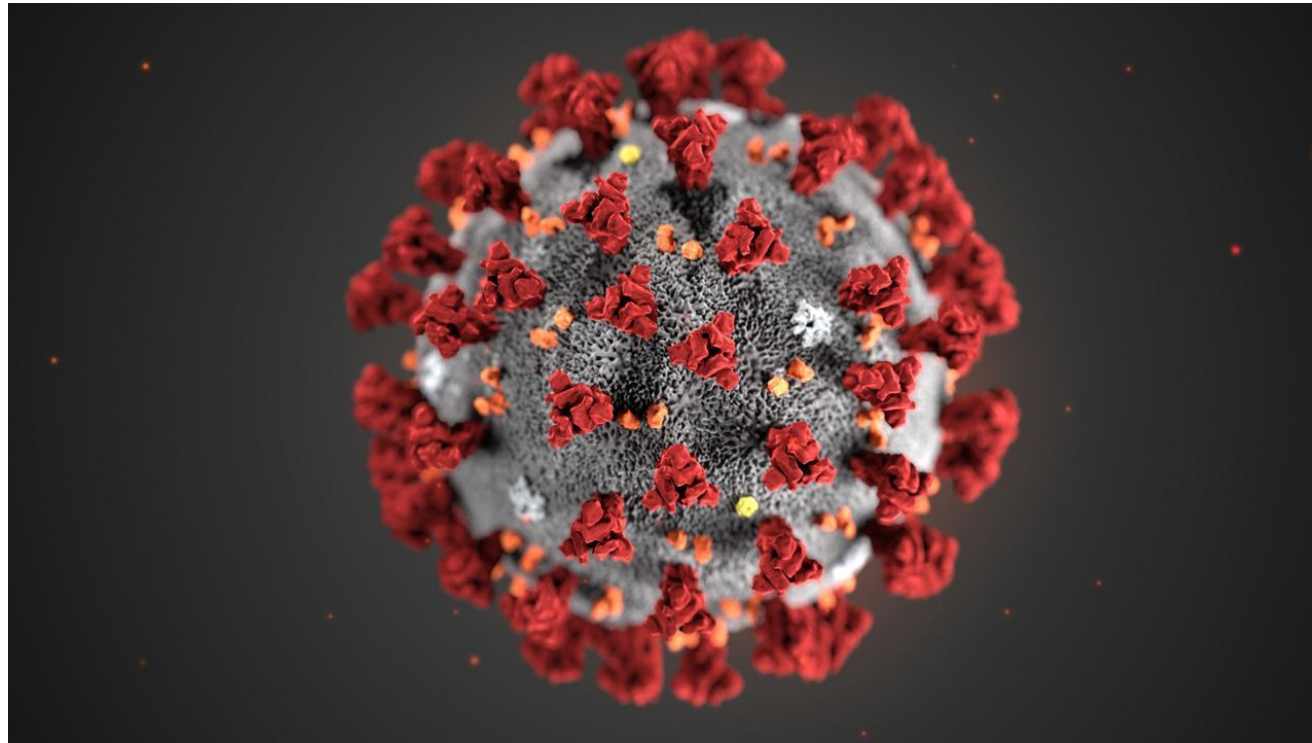


FORUM  
IAB 2020

**LATO Z ZENKIEM**

**MediaMarkt®**

The advertisement features a man in a blue suit pointing towards the viewer, framed by a white star. The background is a vibrant red with a sunburst pattern of radiating lines. The text 'LATO Z ZENKIEM' is written in large, bold, white letters on either side of the star. Below the star, the MediaMarkt logo is displayed in a white rectangular box. The logo consists of the word 'Media' in a red, italicized font, followed by a red swirl icon, and the word 'Markt' in a red, italicized font with a registered trademark symbol.



Grafika: Alissa Eckert, MS; Dan Higgins, MAM / Centers for Disease Control and Prevention's Public Health Image Library (PHIL).

## ZIAJA

# Dzień prawdy



Dziękujemy za Wasze zainteresowanie!  
Z powodu bardzo dużego ruchu na stronie  
nastąpiła awaria serwerów.  
Intensywnie pracujemy nad tym,  
aby jak najszybciej przywrócić działanie strony.

Przepraszamy za niedogodności,  
wracamy już niedługo!





FORUM  
IAB 2020

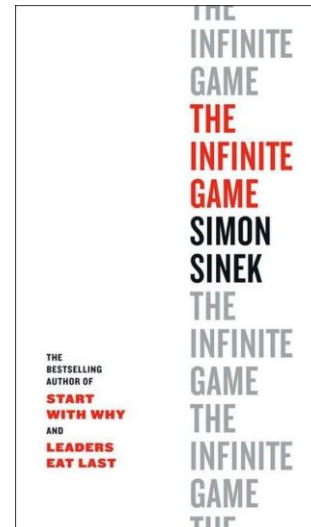
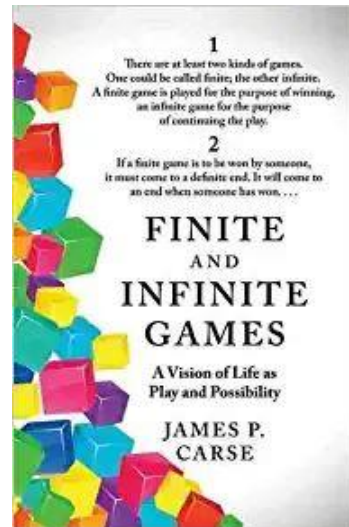
GRA NIESKOŃCZONA

# Dlaczego?



## GRA NIESKOŃCZONA

# Czym jest?





FORUM  
IAB 2020

GRA NIESKOŃCZONA

# Podstawowe zasady



FORUM  
IAB 2020

# Just Cause



FORUM  
IAB 2020

JUST CAUSE

# Ważna sprawa



FORUM  
IAB 2020

JUST CAUSE

# Jasna i pozytywna



FORUM  
IAB 2020

JUST CAUSE

**Łącząca**



FORUM  
IAB 2020

JUST CAUSE

# Dla innych



FORUM  
IAB 2020

JUST CAUSE

# Elastyczna





FORUM  
IAB 2020

JUST CAUSE

# Idealistyczna



FORUM  
IAB 2020

JUST CAUSE  
**W Ziai**

Dobry i dostępny pielęgnacyjny produkt dla każdego.



FORUM  
IAB 2020

# Zaufanie



FORUM  
IAB 2020

ZAUFANIE

# Budowanie relacji

W górę, w dół, w poziomie

## ZAUFANIE

# Przyzwolenie na naukę i popełnianie błędów



Zamówione 😊 jednak mail z potwierdzeniem zamówienia jest pusty. Brak treści, a załącznik z błędem i niestety nie otwiera się 😞 Prośba o przekazanie do spec głów od automatycznej wysyłki mailingowej 😊

Lubię to! · Odpowiedz · Wiadomość · 23 tyg.



Awaria serwera = super start! 🤡🤡🤡

Lubię to! · Odpowiedz · Wiadomość · 24 tyg. · E

świetl 3 dodatkowych odpowiedzi



Ja nie mogłam się zarejestrować na stronie, non stop pokazywało jakiś błąd. I czemu nie ma poza seria Baltic Spa żadnych innych produktów ?

Lubię to! · Odpowiedz · Wiadomość · 23 tyg.



Czyli już się nie załapie na zestawik promocyjny? 🤔😞  
Strona niestety nadal nie działa..

Lubię to! · Odpowiedz · Wiadomość · 24 tyg.



I znowu błąd na stronie, przy kliknięciu RAZ "dodaj zestaw do koszyka" wskakuja od razu dwa zestawy, po czym cały koszyk jest skasowany z komunikatem że zbyt duża ilość w koszyku... I tak w kółko... sprawdzane na różnych przeglądarkach

Lubię to! · Odpowiedz · Wiadomość · 23 tyg.



FORUM  
IAB 2020

ZAUFANIE

# Merytokracja

a także możliwość przyznania się do braku kompetencji



FORUM  
IAB 2020

ZAUFANIE

# Pomysły



FORUM  
IAB 2020

ZAUFANIE

# Kreatywność

myślenie outside the box





FORUM  
IAB 2020

ZAUFANIE

# I jego poczucie



FORUM  
IAB 2020

# Ucz się od konkurencji



FORUM  
IAB 2020

UCZ SIĘ OD KONKURENCJI

# Weryfikacja słabych i mocnych stron



FORUM  
IAB 2020

UCZ SIĘ OD KONKURENCJI

# Marki kraftowe i koncernowe



FORUM  
IAB 2020

# Egzystencjalna elastyczność



FORUM  
IAB 2020

EGZYSTENCJALNA ELASTYCZNOŚĆ

# Nadażanie za rzeczywistością



FORUM  
IAB 2020

EGZYSTENCJALNA ELASTYCZNOŚĆ

# Podejście startupowe



FORUM  
IAB 2020

EGZYSTENCJALNA ELASTYCZNOŚĆ

# Zarządzanie niezadowoleniem



**Nie wahaj się podejmować  
słusznych decyzji**



FORUM  
IAB 2020

NIE WAHAJ SIĘ PODEJMOWAĆ SŁUSZNYCH DECYZJI

# Które pozwalają zachować „Just cause”



FORUM  
IAB 2020

---

ZIAJA

**Nie wahaj się...**



FORUM  
IAB 2020

# Efekty gry nieskończonej w Ziai

EFEKTY GRY NIESKOŃCZONEJ W ZIAI

# Zaangażowanie wynikające z zaufania

Wzrost średniej z testów konsultantek **z 85 do 112** punktów w czasach pandemii

# Zaangażowanie wynikające z zaufania



Rzadko zabieram głos w takich dyskusjach, ale w tej sytuacji czuję, że powinnam. Pracuje w sklepie Ziaja dla Ciebie i otwarcie mówię, że wszyscy jesteśmy świadomi ryzyka jakie dosłownie bardziej lub mniej wisi w powietrzu. Mimo to chodzimy do pracy - nie dlatego, że ktoś nas zmusza, a dlatego, że chcemy. Powiem więcej - osoby o zwiększonym ryzyku dostały odgórny zakaz przychodzenia w moim, pomorskim oddziale.

Szybko dostałyśmy najlepszy na tę chwilę na rynku, jeden z najdroższych środków dezynfekujących do skóry i powierzchni oraz rękawiczki. Mamy 20 oddziałów, po 2 dziewczyny, a nasi przełożeni każdego dnia dzwonią do nas i jeżdżą po całym województwie osobiście narażając się tak samo jak my, rozwożąc nam potrzebne rzeczy (w tym sanitarne) i wspierając rozmową. Myślę, że nie każdy może się pochwalić takim pracodawcą.

Wszyscy jesteśmy zaskoczeni tą niekomfortową sytuacją, ale zachowujemy wszystkie środki ostrożności - na bieżąco dostajemy monitoring i wsparcie z góry oraz od siebie wzajemnie. Nasi klienci również wykazują dużo zrozumienia w przestrzeganiu odstępów i innych środków bezpieczeństwa, jest ich też niewiele. Oddział pomorski jest spokojny i przygotowany.

Dla niektórych może to być niezrozumiałe, że jesteśmy otwarci - przecież nie jesteśmy olbrzymimi wielobranżowymi sklepami. Wiele z naszych produktów jednak służy osobom o niewysokim statusie materialnym, a wśród tak ruchomych cen ostatnio w innych miejscach - my zachowujemy je niskie. Dlatego stać na nie emerytów oraz rodziców z dziećmi, które mają jakieś dermatozy. U nas dostaniesz dobry krem już za 4 zł, a są osoby, które muszą liczyć każdą złotówkę.

Trudno też mówić o zyskach w takim czasie jak przez cały dzień pracy potrafimy mieć niespełna 30 klientów w dużych galeriach. Nam nie chodzi tu o pieniądze, a bardziej o to, że możemy być potrzebni.

Sama w sobotę prosiłam, żeby na głównej stronie Ziaia dali komunikat, że jesteśmy otwarci. Chciałam, żeby Ci ludzie, dla których tu czekam, wiedzieli o tym. Możecie mnie winić za ten post.

Lubię to! · Odpowiedz · 14 t · Edytowano



**Sybilka Koz** **Yanalis** **Wrona** podpisuje się rękoma i nogami. W końcu pracuje w Zespole z z Koleżanką ❤️👉👈

Lubię to! · Odpowiedz · 14 t



Jesteście najuczciwszym Pracodawcą, który kieruje się swoją misją swoimi zasadami jesteście oryginalni. Troszczycie się o każdego z Nas, szanujecie Nas. Dajecie możliwości nieograniczonego zarobku. Poza tym kocham Was za całokształt ❤️ postanowiłam powieść koleżanki wpis ponieważ jest prawdziwy. I Koleżanka ma dar do pisania asertywnych wypowiedzi 😊 Pozdrawiam Was i życzę wszystkiego co najlepsze





FORUM  
IAB 2020

EFEKTY GRY NIESKOŃCZONEJ W ZIAI

# Zaangażowanie i zaufanie po starcie e-commerce

EFEKTY GRY NIESKOŃCZONEJ W ZIAI

# Niski koszt walidacji pomysłów

Wdrożenie żeli antybakteryjnych do sprzedaży w podejściu startupowym





FORUM  
IAB 2020





FORUM  
IAB 2020

EFEKTY GRY NIESKOŃCZONEJ W ZIAI

# Innowacje i rozwój

Wdrożenie programu lojalnościowego opartego o blockchain



FORUM  
IAB 2020

EFEKTY GRY NIESKOŃCZONEJ W ZIAI

# Co łączy te przykłady



FORUM  
IAB 2020

GRA NIESKOŃCZONA

**Wady...**



FORUM  
IAB 2020

GRA NIESKOŃCZONA

**...a jednak przetrwaliśmy**



FORUM  
IAB 2020

ZIAJA

# Dlaczego będziemy trwać

ZIAJA

# Poziom zaufania do marki

1 miejsce w ogólnym raporcie KPMG (klient nasz pan 2019)





FORUM  
IAB 2020

GRA NIESKOŃCZONA

# Jak grać w branży Digital



# BIBLIOGRAFIA

Simon Sinek „The Infinite Game”

Nassim Taleb „Czarny Łabędź”

David Foster Wallace „This is water” <https://youtu.be/8CrOL-ydFMI>

Raport KPMG <http://yetiz.net/kpmg2019>

Wszystkie książki, z których korzystaliśmy, case Pryszczatora i kontakt do Nas znajdziecie na <https://yetiz.pl/iab2020>



Bartosz Zaborowski | Piotr Roślowski

# Zaufanie – klucz do prowadzenia gry nieskończonej.

DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ.