

VELIKI PRODAJNI CENTRI NA RAZLIČITE NAČINE PRIVLAČE, ALI I RAZOČARAVAJU KUPCE

Trgovačkim trikovima nikad kraja

Iskustvo našeg čitatelja s nagradnom igrom »Bille« svjedoči da nikad nije dosta opreza i pozornog praćenja pravila u akcijama koje organiziraju trgovački centri

RIJEKA – U Rijeci se svako toliko otvori novi trgovački centar, a u velikoj konkurenciji svaki od njih pokušava pronaći način za privlačenje i zadržavanje kupaca. Žestoka konkurencija dobra je za kupce, koji se uvijek mogu okrenuti nekom drugom trgovačkom centru. Učinio je to i jedan naš čitatelj, koji je prestao odlaziti u »Billu«, osjetivši se prevarenim, a sa svojim je iskustvom želio upoznati i širu javnost, kako i oni ne bi postali »žrtvom marketinškog trika«.

– Bio sam redoviti kupac u »Billinom« dućanu, pa sam tako i počeo skupljati bodove što su se dobivali svakom kupovinom. Bodovi su se mogli iskoristiti na posebnim akcijama, a kako me ništa nije zanimalo od toga što je »Billa« nudila, odlučio sam skupljati bodove i pričekati da dođe neka zanimljiva ponuda, započeo je s pričom čitatelj, koji je želio ostati anonimn, a njegovi su podaci poznati redakciji.

Poslije Nove godine upravo se to i dogodilo, budući da su u »Billinom« dućanu ponudili kvalitetne ručnike, a do tada je naš čitatelj već imao petstotinjak bodova na svojoj »Billa« kartici.

– Kad sam došao na kasu rekli su mi da imam samo 44 boda, a kad sam se raspitao u njihovom marketingu, objasnili su mi kako su promijenili pravila skupljanja bodova te da svi od početka godine skupljaju nove bodove, rekao je naš čitatelj, koji je pose-

no bio ogorčen time što ga nitko nije obavijestio da će mu nakon 1. siječnja svi skupljeni bodovi propasti, posebno što je u »Billu« često zalazio te su blagajnice imale priliku upozoriti ga da će uskoro ostati bez skupljenih bodova. Jedino što su mu nudili na blagajni bili su čekovi s popustima od 5 ili 10 posto, koji su se mogli dobiti ovisno o broju bodova, no nitko ga nije upozorio da će, ne zamijeni li ih za bodove, ostati bez svega.

– Meni zaista ti bodovi ništa ne znače, čak sam i dosta vremena kupovao u »Billi«, a da uopće nisam imao »Billa« karticu. No, kad sam već imao skupljene bodove, mislim da je pošteno da ih imam priliku i iskoristiti, istaknuo je naš sugovornik.

U Službi za odnose s javnošću »Bille« u Zagrebu saznajemo kako im se nekoliko kupaca obratilo s istom pritužbom.

– Istina je da nismo svakog našeg kupca ponaosob obavijestili o drugačijem načinu trošenja bodova, no mi imamo 270 tisuća članova. Ob-



Do jeftinijeg proizvoda preko niza zamki

vijestili smo samo članove »Billa kluba« koji imaju više tisuća bodova, a obavijest o novoj politici skupljanja bodova bila je najmanje dva mjeseca izvješena na ulazu u svaku »Billinu« prodavaonicu u Hrvatskoj. Također, u dva navrata ta se obavijest nalazila na »Billa« letku što se dijeli po poštanskim sandučićima, a kupci su o zamjeni starih bodova i o novom

načinu skupljanja bodova mogli saznati i preko jinglova koji su se vrtjeli u prodavaonicama tijekom kupnje, rekla nam je Aleksandra Sobat.

Novi način skupljanja bodova startao je 1. veljače, kada su u sustavu svih »Billinih« prodavaonica broj bodova sveli na 39, a novu koncepciju akcija za članove »Billa kluba« napravili su upravo stoga jer su kupci izrazili nezadovoljstvo prijašnjim sustavom gdje su za ponudene artikle na akciji morali uz bodove i doplaćivati određeni iznos novca.

– Uvijek će biti nezadovoljnih, ali i zadovoljnih kupaca. Vaš je čitatelj imao priliku do 31. siječnja sve svoje bodove zamijeniti za bodove od 5 do 10 posto, istaknula je Sobat.

Smiljana RADOVIĆ

Šestomjesečno brisanje bodova

U novom načinu nagrađivanja »Billa kluba« članova svi artikli ili usluge iz »Billa klub« asortimana bit će članovima nudeni isključivo u zamjenu za »Billa klub« bodove, bez novčane naknade. Sustav bodovanja ostaje isti, pa za svakih 25 potrošenih kuna svaki član dobiva jedan bod. Sobat je upozorila i kako novi sustav nagrađivanja kupaca ima svoj »rok trajanja«, pa će se bodovi brisati svakih šest mjeseci, i to na način da će se neiskorišteni bodovi skupljeni od veljače brisati u kolovozu.