

Jak budować i utrzymać reputację marki przez 142 lata?



Andrzej Blikle

24 września 2011

O prezentacji

CZEGO W NIEJ NIE BĘDZIE

Nie będzie opisu działań marketingowych, typowych dla współczesnych dużych firm:

1. wielkich akcji medialnych,
2. rekomendacji marki przez medialne gwiazdy,
3. łączenia loterii z zakupem,
4. naukowych badań rynku,
5. insertów, spotów, billboardów, standów, postów, indorów i outdoorów

O CZYM OPOWIEM:

O tym jak nasza firma budowała reputację marki przez 141 lat środkami dostępnymi dla małych i średnich firm.

Małe i średnie firmy czy warto się tym zajmować?

Dane GUS. MSP: od 1 do 249 pracowników

MSP w Polsce na koniec 2005: 3.610.929 - 99,87%
Pozostałe na koniec 2005: 4.692 - 0,13%

Antoni Kazimierz Blikle I



19. Warszawa d. 27 Kwietnia (9 Maja) 1874 r. Rok IV.

Jeden z naszych zasłużonych obrońców sądowych upraszając przed krakami o wyrok pod tymczasową exekucją, w te wymowne odezwał się słowa: „Wysoki Sądzie! cóż znaczy wyrok bez tymczasowej exekucji? Jest to miłość bez wzajemności, jest to kwiat bez zapachu.” My dodalibyśmy jeszcze: „jest to wieczór karnawałowy bez dobrych pączków.” Tak jest, dobre pączki są niezbędnym akcesorium przyjemnej zabawy, a takie właśnie pączki, jak również torty, ciasta i cukry w wybornym gatunku posiada cukiernia **Ant. Blikle**, ul. Nowy Świat Nr. 31.

Założył firmę 11 września
1869 roku.
24 września 2011

Pierwsza reklama prasowa z
roku 1874

Andrzej Blikle, Reputacja marki przez 142 lata

W okresie PRL reklama i promocja w dzisiejszym sensie tego słowa nie były dostępne



A.Blikle - firma mała (1869 - 1989):
jedna cukiernia z pracownią na zapleczu
42 pracowników

A.Blikle - wzrost z małej do średniej (1990-2010)
10 cukierni w Warszawie,
3 kawiarnie w Warszawie,
2 delikatesy w Warszawie
około 250 pracowników
8 cukierni poza Warszawą (franczyza)

Kilka rad w sprawie budowania reputacji marki przez małą firmę

Dwie obserwacje pomocnicze

Aby utrzymać reputację marki,
trzeba utrzymać firmę na rynku.

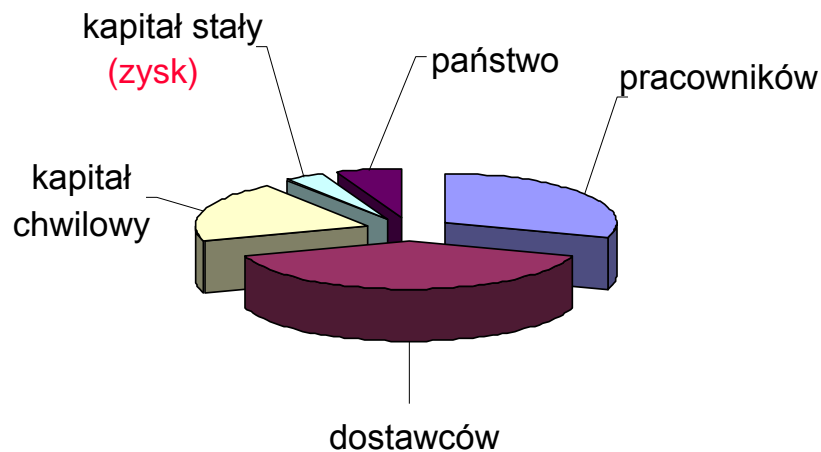
Aby utrzymać firmę na rynku,
trzeba utrzymać reputację marki.

RADA PIERWSZA

Jeżeli chcemy czegoś dokonać -
to coś musi się stać naszym
celem.

Nasz cel główny = trwanie

Czy jednak celem firmy nie powinien być zysk?



Interesariusze wynagradzani przez firmę

To czy zysk jest lub nie jest celem firmy jest sprawą właścicielskiego wyboru, a nie prawa ekonomii!

Zysk nie musi być celem firmy,
ale zawsze jest koniecznością jej
przetrwania

RADA DRUGA

Jeżeli chcemy trwać, klient też musi chcieć, abyśmy trwali

Nasz cel pomocniczy =
zadowolenie klienta

A close-up photograph of a tray filled with round, glazed pastries. Each pastry is covered in a light-colored, glossy glaze and topped with small, diced pieces of yellow fruit, likely pineapple or mango. The pastries are arranged in neat rows on a silver metal tray.

ZASADA STAŁEGO DOSKONALENIA

Aby doskonale było to, co klient u nas kupuje, doskonalić
musimy wszystko, wszyscy i stale

RADA TRZECIA

Nie oczekuj perfekcji,
oczekuj postępu

Nasz cel pomocniczy =
stały postęp

PERFEKCJA

(olimpiady greckie)

Perfekcja nie jest możliwa do osiągnięcia.

Droga dzieląca nas od perfekcji nie jest mierzalna.

Co dzień mamy poczucie przegranej.

Gdy poczujemy, że osiągnęliśmy perfekcję, oznacza to koniec naszego rozwoju

POSTĘP

(Konfucjusz)

Postęp jest zawsze możliwy

Postęp jest mierzalny

Co dzień możemy realizować postęp

Będziemy się rozwijali nieustannie

Gdy poczujesz, że osiągnąłeś perfekcję...



24 września 2011

Andrzej Blikle, Reputacja marki przez 142 lata

16

RADA CZWARTA

Dobra praca to lekka praca

Nasz cel pomocniczy =
zadowolenie pracownika

Jeżeli chcesz, aby pracownicy wykonali dla Ciebie dobrą pracę,
daj im dobrą pracę do wykonania.

Frederik Herzberg



24 września 2011

Andrzej Blikle, Reputacja marki przez 142 lata

18

Co to jest dobra praca?

ZASADA 4W:

Wynagrodzenie – adekwatne do rynku pracy

Wartość -- pracownik wie, jaką wartość tworzy

Wybór -- pracownik może wybrać drogę osiągnięcia celu

Współpraca -- jesteśmy życzliwi i pomagamy sobie wzajemnie; eliminujemy wszelkie współzawodnictwo!

Współpraca ma różne oblicza



RADA PIĄTA

Spółeczna przedsiębiorczość obywatelska
czyli firmy członkami społeczeństwa
obywatelskiego

Nasz cel pomocniczy =
bądź społecznie użyteczny, nie jesteś sam

Partia paczek żywnościowych przeznaczonych dla więźniów Pawiaka rok 1942



24 września 2011

Andrzej Blikle, Reputacja marki przez 142 lata

22

RADA SZÓSTA

Polityczna przedsiębiorczość obywatelska
(nikt tego za nas nie robi)

Nasz cel pomocniczy =
małe, skuteczne i przyjazne państwo

Zdaniem Adama Smitha

1723-1790

Rola państwa powinna ograniczać się do trzech obszarów:

1. ochrona społeczeństwa przed gwałtem (policja) i inwazją (armia),
2. ochrona każdego obywatela przed niesprawiedliwością (sądy),
3. ustanowienie i utrzymanie urzędów publicznych (np. drogi i mosty), których utrzymanie nie może nigdy leżeć w interesie jednostek lub małych ich grup

Gdy państwo zajmuje się handlem



24 września 2011

Andrzej Blikle, Reputacja marki przez 142 lata

25

Gdy handlem zajmuje się „prywaciarz”



24 września 2011

Andrzej Blikle, Reputacja marki przez 142 lata

26

Dziś wybór należy
do nas!

Dziękuję za uwagę

CUKIERNIA ANTONIEGO BLIKLE

Nowy Świat Nr 35.

Ośmnastoletnia praca pozwala mi już dziś cieszyć się uznaniem Szanownej Publiczności, której dziękując za łaskawe względy, mam honor nadmienić, iż uznanie to, częstokroć osłabiając energię w innych, dla mnie staje się bodźcem i zachętą do dalszej pracy, mającej przedewszystkiem dwa względy na celu, **obok pożytku własnego, wygodę i przyjemność szanownych gości.**

W tym celu cukiernię moją starałem się urządzić odpowiednio do obecnej chwili i wymagań publiczności, która przywykła sama wyrokować o dobroci wyrobów cukierniczych, nie zaś powdować się uprzedzeniami, narzucanemi przez silne, a niekiedy i zbyt śmiałe moze reklamy.

Zakład mój, przez znaczne powiększenie lokalu, uczyniłem dla każdego dostępnym, dla niepalących jest obszerny sklep, dla palących czytelnia, dla grających w obszernej sali dwa bilardy najnowszej konstrukcyi; nadto odpowiednie miejsca dla swobodnej gry w szachy. Czy i o ile cukiernia moja odpowiadać będzie wszystkim wymaganiom szanownej publiczności, sama najlepiej ocenić to raczy.

ANTONI BLIKLE.

Ogłoszenie z roku 1887