



Tlačová správa

Bratislava, 9.3.2010

Klub zdravia Walmark vznikol v roku 2000 ako bežný zákaznícky servis. Cieľom jeho tvorcov však bolo priniesť zákazníkovi značky Walmark nadštandardnú pridanú hodnotu. Výsledok ich intenzívnej práce nenechal na seba dlho čakať.

Už po roku bol exkluzívne pre členov Klubu zdravia spustený pilotný projekt „**Vernostný program Klubu zdravia Walmark**“. Aj tu sa potvrdilo staré známe „v jednoduchosti je krása“, pretože projekt funguje na úplne jednoduchom princípe: člen Klubu zdravia si vymení čiarové kódy z ľubovoľných výživových doplnkov Walmark za Walmark koruny a Walmark koruny za výživové doplnky alebo za darčkové predmety. Naši zákazníci už hneď od začiatku reagovali veľmi nadšene. Jasným dôkazom toho sú čísla - v uplynulom období zákazníci poslali neuveriteľných 4 222 570 ks! čiarových kódov. Na ich účty bolo pripísaných 27 554 561 bodov!

V roku 2001 čakalo členov Klubu zdravia ďalšie príjemné prekvapenie. Všetci dostali poštou priamo do svojich poštových schránok úplne nový **klubový časopis**. Nápad bol privítaný veľmi pozitívne, a tak členovia dostávajú časopis pravidelne 2-krát ročne a tí najaktívnejší až 4-krát ročne. Časopis prináša novinky z portfólia výživových doplnkov Walmark, vhodne prepojené s novými informáciami týkajúcimi sa zdravia, to všetko „odľahčené“ pestrými súťažami a oddychovým čítaním. Nikdy nechýba rozhovor so zaujímavou osobnosťou verejného života. Neoddeliteľnou súčasťou obsahu časopisu sú aktuality zákazníckeho servisu a vernostného programu.

Jednou z nosných činností Klubu zdravia je zabezpečovanie **zásielkového predaja**. Od roku 2002 dostali zákazníci možnosť priameho nákupu prostredníctvom e-shopu. Spôsob takéhoto nákupu je pre ľudí veľmi pohodlný a efektívny, najmä ak vedia, že značka Walmark poskytuje 100-percentnú záruku kvality svojich produktov. Zákazník sa takto veľmi pohodlne a rýchlo dostane k svojim obľúbeným výživovým doplnkom. V súčasnosti je už bežným štandardom doručiť zásielku do 3 dní odo dňa zadania objednávky.



Dnešná moderná doba otvára cestu novým spôsobom rýchlejšej komunikácie. Preto jednou z výhod, ktorú môžu členovia Klubu zdravia užívať, sú **informácie o aktuálnych zľavách a akciových ponukách** doručované **prostredníctvom e-mailu**.

Činnosť akéhokoľvek zákazníckeho servisu stojí a padá na aktívnej a starostlivej práci s členskou základňou. Preto sa pri poskytovaní služieb v Klube zdravia kladie hlavný dôraz na **individuálny prístup k jednotlivým členom**. Tento servis zabezpečuje tím operátoriek na profesionálne vysokej úrovni. Denne komunikujú s klientmi, vybavujú ich objednávky, požiadavky, odpovedajú na otázky, podľa potreby poradia a milým slovom mnohokrát aj pohladia. Za uplynulých 9 rokov operátorky prijali a vybavili úctyhodných 97 729 hovorov!

V roku 2005 Klubu zdravia rozšíril svoj servis o zvlášť atraktívnu službu - **telefonickú poradňu zdravia**. Je to neoceniteľná služba pre mnohých členov klubu. Lekár „na telefóne“ poradí s menšími či väčšími zdravotným problémami, individuálne navrhne riešenie. Okrem toho sa otázky týkajú voľby vhodného výživového doplnku, možnosti vzájomnej kombinácie prípravkov, ich interakcie. Výnimkou nie sú ani konzultácie týkajúce domácich zvierat. Lekár poskytuje informácie nielen telefonicky, ale aktívne odpovedá aj na otázky zaslané e-mailom či klasickou poštou.

**Klub zdravia Walmark oslavuje v tomto roku 10. výročie od svojho založenia. Za tento čas prešiel kus cesty, potkol sa na mnohých prekážkach, naopak, oslávil mnoho víťazstiev. 130 000 členov je jasným dôkazom, že táto cesta je úspešná a napredovať po nej stojí za to. A to napredovať veľmi aktívne - rozširovaním služieb a ich kvality v prospech spokojnosti a zdravia jeho členov.**



### **Klub zdravia Walmark v skratke:**

- 2000 – založenie
- 2001 – spustenie pilotného projektu „Vernostný program“
- 2001 – prvé vydanie klubového časopisu
- 2002 – spustenie internetového predaja
- 2005 – počet členov presiahol magickú hranicu 100 000
- 2005 – zavedenie telefonickej poradne zdravia
- 2008 – modernizácia internetovej stránky [www.klubzdravia.sk](http://www.klubzdravia.sk)
- 2009 – zavedenie doručovania kuriérskou službou

### **Klub zdravia Walmark v číslach:**

- 27 555 561 počet nazbieraných Walmark korún
- 21 680 634 počet Walmark korún, za ktoré si členovia klubu vybrali produkty alebo darčkové predmety, čo predstavuje 79% z nazbieraných bodov
- 4 222 570 počet doručených čiarových kódov
- 198 406 počet prípravkov Walmark zaslaných zákazníkom za Walmark koruny
- 105 071 počet vybavených objednávok v zásielkovom predaji
- 97 729 počet prijatých a vybavených telefonických hovorov

### **Výhody členstva v Klube zdravia Walmark:**

- Vernostný program
- Nákup prostredníctvom zásielkového predaja
- E-shop
- 4x ročne časopis Klubu zdravia
- Pravidelné mesačné akcie a súťaže
- Členská zľava na nákup výrobkov
- Zľavy u zmluvných partnerov
- Telefonická a internetová poradňa s lekárkou
- Bezplatná zákaznícka linka
- Pravidelné infomaily
- Prednostný nákup nových výrobkov prostredníctvom internetu
- Prístup na osobné internetové stránky

### **Ako sa stať členom Klubu zdravia Walmark:**

Na získanie členstva v Klube zdravia stačí vyplniť prihlášku na stránke [www.klubzdravia.sk](http://www.klubzdravia.sk). Po bezplatnej registrácii obdržíte svoje členské číslo, ktoré slúži na prihlásenie sa na osobnú stránku klubu. Stránka [www.klubzdravia.sk](http://www.klubzdravia.sk) tiež obsahuje všetky aktuálne informácie o výhodách členstva. Registrácia a členstvo v klube je bezplatné.