

Je na čase si zvyknout na q-commerce, novotvar online podnikání

03. 08. 2021

30.7.2021 - Poslední rok přinesl obrovské změny jak v našich životech, tak i v podnikání. Pokud něco pandemie zlepšila a urychlila, tak je to digitalizace podniků a vstup do online světa i těch největších zkosnatělých dinosaurů.

Nic jiného jim ani nezbylo, aby zachovali prodeje a zároveň reagovali na poptávku. Nicméně naskočit jen tak do e-komerce dle klasických praktik se zdá být už stejně zastaralé. V současnosti tedy vzniklo nové označení nebo nová generace e-komerce, a to q-komerce. Jde o zkrácený výraz pro Quick Commerce. Jak jinak, lidem se v uspěchané době nechce na nic čekat a požadují dostat vše pokud možno hned, proto minimálně v regionu Blízkého východu vidíme, že konkurenční boj firem nemusí být už tolik o masivním marketingu a šíři nabídky, ale stačí se zaměřit na rychlé dodání objednaného zboží nebo služby.

Q-commerce tak není jen rychlejší dodání zboží, ale především změna přístupu k celému obchodnímu řetězci. Jednou ze základů je podpora a zapojení malých a středně velkých podniků, zaměření na udržitelnost a investování do inovativních procesů a technologií. Pokud říkáte, že malý podnik nemůže dokázat vybudovat síť rozvozů pro rychlé doručení, investovat do technologie a ještě být udržitelný, tak se asi shodneme. O tom ale q-commerce není. Na scénu přicházejí velké technologické firmy, které tyto platformy budují, investují do technologií, mají vlastní doručování a uzavírají spolupráci právě s malými a středními podniky. V jejich síle je potom i možnost si vybírat jen ty, které splňují určitá kritéria udržitelnosti či zájmu o životní prostředí.

Ve Spojených arabských emirátech to vnímám o to silněji, protože zde ještě před pár lety bylo online objednávání na velmi nízké úrovni. Oproti tomu v letošním roce se o regionu mluví jako o jednom z nejlepších příkladů q-commerce. Velkou výhodou oproti Evropě je, že je v Emirátech dost aktivní konkurence, a proto ani jedna nepřestává posouvat své možnosti. V současnosti si tak za pomoci telefonu a pár minut můžete koupit nejen oblečení nebo potraviny, ale třeba auto. To bylo před koupí samozřejmě zkontrolováno přímo techniky platformy a certifikát včetně všech zjištění je nahraný při prodeji v aplikaci. Na auto si asi každý alespoň chvíli počká, nicméně v případě potravin ne. Od začátku letošního roku je tak normální, že zákazník počítá s tím, že bude objednávka doručena do několika hodin. Rozvozový gigant Talabat uvádí, že většina zákazníků předpokládá, že bude objednávka doručena maximálně do jedné hodiny.

Talabatu ještě věnuji jeden odstavec, protože je to průkopník opravdové q-commerce v regionu. V roce 2019 spustil v Kuvajtu Talabat Mart, online obchod otevřený 24/7, který zaručuje dodání objednaného zboží do 30 minut. Začátkem loňského roku spustil tuto službu také v Dubaji. A jak se říká, štěstí přeje připraveným. Pandemie využívání těchto služeb extrémně zpopularizovala a Talabat Martů najdeme 20 v Emirátech a 80 v ostatních zemích regionu. Samozřejmostí je podpora malých podniků během pandemie skrz snížení rozpočtu pro marketing a odpuštění poplatků za rozvoz. A jak jsem zmínil na začátku, udržitelnost je také v současné době důležitá a proto přešli z plastových i papírových obalů na biologicky rozložitelné, upřednostňují udržitelné podniky a omezili rozvoz jednorázových příborů a kelímků.

To mě vede k zamyšlení, že přeci jen něco dobrého loňský rok přinesl. Před pár lety musel mít každý svůj online obchod a snažit se prodat kromě klasických dodávek i něco napřímo. Upřímně si ale myslím, že malý podnik nebo rodinná firma s pár zaměstnanci nemůže online obchod včetně marketingu stíhat. Samozřejmě pokud už není známá a lidé produkty přímo nevyhledávají. Spolupráce

s technologickými firmami bohatými na kapitál, které budou ochotny investovat do rozvoje malých a středních podniků bez toho, aby velká část zisku šla jen za nimi, mi osobně přijde skvělá. Nicméně to připomíná obchodování typu fair-trade, na který jsme zvyklí spíše z rozvojových zemí. Sám jsem zvědavý, jak se bude tento trend rozvíjet nadále. Jistotu máme v tom, že kopíruje poptávku většiny zákazníků, tedy nás. Dovolím si říct, že všude, nejen v Emirátech. Mít možnost rychle objednat potraviny od několika malých podniků, podpořit je tím, získat kvalitní produkty a ještě je mít doručené v krátké době doma, je dokonalá představa. Najít ale rovnováhu v tom, co jsme jako zákazníci ochotni zaplatit, co z toho může mít prostředník typu Talabat a co nakonec poputuje na účet malých podnik, nebude vůbec jednoduché.

Zpracoval:

Lukáš Zamrzla

Zemědělský diplomat velvyslanectví ČR v Abú Dhabí, lukas_zamrzla@mzv.cz