

## Marek Maruszak, prezes Rossmann Polska: Nic nie zastąpi bezpośredniego kontaktu z klientem

data aktualizacji: 2019.06.08



**W rozmowie z Mikołajem Kunicą w programie "Biznes mówi", Marek Maruszak, prezes Rossmann Polska, opowiedział o inspiracjach produktowych sieci, wpływie podatku handlowego na rynek kosmetyczny, rozwoju e-commerce i aplikacji w działalności sieci. - Nic nie zastąpi bezpośredniego kontaktu z klientem, a e-commerce nigdy nie będzie stanowił więcej niż 5 proc. biznesu Rossmanna - podkreślił.**

**Marek Maruszak podkreślił**, że sieć Rossmann w Polsce nie porównuje się ściśle do rynku niemieckiego. - *Nas interesują głównie konsumenci polscy, prowadzimy badania i zastanawiamy się jakie produkty można skutecznie wprowadzić w naszych sklepach w Polsce. Inspiracje czerpiemy nie tylko z firmy matki w Niemczech, ale i z rynku azjatyckiego i przede wszystkim amerykańskiego. Tam są inspiracje na następne lata, co moglibyśmy wprowadzić w naszych sklepach - zdradził.*

**Jak zauważył prezes Rossmann Polska w rozmowie z Mikołajem Kunicą**, rynek się zmienia, jedne firmy znikają, następują konsolidacje. Jego zdaniem scenariusze po wprowadzeniu podatku handlowego mogą być bardzo różne, więc nie rozważa w tak odległej perspektywie. - *Dużo graczy sobie z tym podatkiem poradzą, częściowo podnosząc ceny, a częściowo obniżając zysk, jest pytanie*

*tylko jak długo i jak daleko. To jest klasyczny podatek i nic więcej* – skomentował **Marek Maruszak**.

Jego zdaniem trwa walka cenowa, sieci konkurują ze sobą, w związku z tym nie wszystko można przerzucić na konsumenta i dodatkowy podatek stanowi z konieczności obciążenie dla firm handlowych. - *Jeśli wejdzie podatek handlowy od przyszłego to mogą odjąć od naszego wyniku ponad 200 mln zł* – zdradził.

**Prezes Rossmann Polska odniósł się także do pytania o e-commerce w sieci Rossmann.** W jego opinii sam fakt posiadania sklepu internetowego i sprzedaży w sieci, w przypadku takiego biznesu jakim się zajmuje, to nie jest kwestia być albo nie być.

- *To jest zdecydowane uzupełnienie, ten świat online powinien współdziałać ze światem offline, sklep internetowy i możliwość zamówienia towaru przez aplikację (co roku w sieci Rossmann pojawia się 4 tysiące nowości) powinien współdziałać ze sklepem stacjonarnym, gdzie produkty można odebrać* - mówił.

- *Nic nie zastąpi bezpośredniego kontaktu z klientem, interakcja powinna być nie tylko za pośrednictwem internetu, co jest obecnie bardzo modne, ale również bezpośrednio poprzez kontakt z naszym sprzedawcą. Poza tym e-commerce nigdy nie będzie stanowił więcej niż 5 proc. biznesu Rossmanna* – podkreślił **Marek Maruszak**.

**Prezes Marek Maruszak** wspomniał w jaki sposób aplikacja Rossmanna odmieniła zachowania konsumentów i wpłynęła na wyniki tej sieci drogeryjnej. Aplikacja okazała się olbrzymim sukcesem – ma już ponad 7 mln stałych użytkowników.

- *Mamy bardzo bogaty materiał do analizy, dostosowujemy naszą ofertę do indywidualnych potrzeb klientów i nawiązujemy z nimi kontakt. To jest ogromna zasługa tej aplikacji. Możemy zindywidualizować ofertę promocyjną, ofertę asortymentową. Ostatnie miesiące wskazują, że klient jest chyba z tego zadowolony, bo chętnie korzysta i widzi wartość w tej aplikacji. Aplikacja spowodowała wprowadzenie multidyscyplinarności w naszej firmie, bo pracowały nad nią wszystkie działy, nie tylko IT i marketingu* – podsumował **Marek Maruszak**.

Źródło: <http://www.wk.wiadomoscihandlowe.pl/artykuly/marek-maruszak-prezes-rossmann-polska-nic-nie-zast,55010>