



PRAVIDLA SOUTĚŽE „ŘEZNICKO-UZENÁŘSKÁ PRODEJNA ROKU 2019“

Český svaz zpracovatelů masa (dále též „ČSZM“ nebo „pořadatel“) na letošní rok připravuje soutěž ŘEZNICKO-UZENÁŘSKÁ PRODEJNA ROKU 2019 (dále jen „soutěž“). Jedná se v pořadí již o 12. ročník úspěšné soutěže, jejíž hlavním cílem je prezentace kvality sortimentu i celkové úrovně prodeje v soutěžících prodejnách. Dalším přínosem této soutěže je možnost, jak poukázat na důležitost poskytovaného zákaznického servisu a na jeho přínos koncovým spotřebitelům. Partnerem tohoto ročníku soutěže je společnost MASO-PROFIT s.r.o.

Prodejny, které se v této soutěži umísťují na předních pozicích, bezesbytku splňují zásady moderního prodeje i nadstandardní požadavky zákazníků. Jsou vysoce profesionální, důsledně dodržují hygienické normy, mají velký výběr správně upraveného masa, jakostních masných výrobků i odborně proškolený personál.

ČSZM z pozice pořadatele soutěže garantuje odborné hodnocení úrovně jednotlivých soutěžících prodejen a za tímto účelem vyhotovil tato pravidla (dále jen „pravidla soutěže“ nebo „pravidla“).

ČI. I: TERMÍN KONÁNÍ SOUTĚŽE

Hodnocení prodejen bude zajištěno ve dnech 1. 5. 2019 - 30. 9. 2019, slavnostní vyhlášení výsledků soutěže proběhne dne 22. 10. 2019 v rámci konference MEATING 2019 v Brně.

ČI. II: POŘADATEL SOUTĚŽE

Český svaz zpracovatelů masa, Libušská 319/126, 142 00 Praha 4, <http://www.cszm.cz/>

IČ: 14879706, DIČ: CZ14889706

Pro upřesnění pravidel soutěže se obraťte na pořadatele. Kontaktní osoba: Ing. Jitka Vostatková, sekretariat@cszm.cz, pevná linka 244 092 405, mobil 724 258 003.

ČI. III: ÚČASTNÍCI SOUTĚŽE

Soutěže se může zúčastnit jakákoli právnická či fyzická osoba zabývající se prodejem masa a/nebo masných výrobků konečnému spotřebiteli na území České republiky na základě platného oprávnění (dále jen „soutěžící subjekt“).

ČI. IV: PODMÍNKY ÚČASTI V SOUTĚŽI

- 1) Soutěže se mohou zúčastnit pouze prodejny nebo prodejní místa (dále jen „prodejny“), jejichž provozovatelé splňují požadavky kladené pravidly soutěže na soutěžící subjekty (viz čl. III těchto pravidel), a to na základě závazného přihlášení adresovaného pořadatelé soutěže v termínu nejpozději do 31. 5. 2019 a na základě úhrady níže specifikovaného poplatku. Za přijatou přihlášku lze považovat pouze přihlášku zpětně potvrzenou pořadatelem soutěže po připsání poplatku na účet pořadatele.
- 2) Prodejny jsou v rámci soutěže rozděleny do 2 soutěžních kategorií zejména podle toho, jaký počet prodejen nebo prodejních míst jejich provozovatel provozuje celkem na území ČR. Pokud je tento počet menší nebo roven 5, jedná se o soutěžní kategorii „Nezávislý trh“, pokud je vyšší než 5, jedná se o soutěžní kategorii „Prodejní síť“. Prodejny zařazené do soutěžní kategorie *Nezávislý trh* musejí navíc disponovat vlastním samostatným vchodem pro zákazníky z veřejného prostranství, nesmí být umístěny v obchodním centru ani v rámci jiné prodejny apod. Výsledky soutěže se vyhláší v každé soutěžní kategorii zvlášť.
- 3) Soutěžící subjekt ze soutěžní kategorie *Nezávislý trh* může do soutěže přihlašovat své prodejny bez početního nebo regionálního omezení. Soutěžící subjekt ze soutěžní kategorie *Prodejní síť* může do soutěže přihlásit v každém kraji ČR maximálně jednu svoji prodejnu dle vlastního výběru.
- 4) Poplatek za účast v soutěži je stanoven ve výši 500,- Kč za každou přihlášenou prodejnu ze soutěžní kategorie *Nezávislý trh*, resp. 1.000,- Kč za každou přihlášenou prodejnu ze soutěžní kategorie *Prodejní síť*. Poplatek je splatný dle instrukcí uvedených ve faktuře vystavené pořadatelem a zaslané soutěžícímu subjektu.

- 5) Soutěžící subjekt je povinen provozovat řádně přihlášenou prodejnu podle jím stanovené otevírací doby v průběhu celého termínu konání soutěže. V případě prodejen ze soutěžní kategorie *Nezávislý trh* je tolerováno krátkodobé přerušení prodeje (dovolené, provozní komplikace, apod.), které však musí být v předstihu ohlášeno pořadateli soutěže.
- 6) Pořadatel soutěže provádí hodnocení soutěže v souladu s čl. VII těchto pravidel. Za účelem zajištění této činnosti pověřuje tajné zákazníky provádějící tzv. mystery-shopping a ustanovuje hodnotitelskou porotu. Tajným zákazníkem ani členem hodnotitelské poroty nesmí být zástupce soutěžícího subjektu. Pořadatel soutěže v obou soutěžních kategoriích zvláště rozhodne o postupujícím či vítězi v případě rovnosti bodového hodnocení výsledků soutěže v jednotlivých kolech. Pořadatel soutěže v obou soutěžních kategoriích společně zvolí „sympaťáky za pultem“, což je doplňkové ocenění pro personál jedné vybrané prodejny s nejlepším dojmem na hodnotitele a hodnotitelskou porotu.
- 7) Logo soutěže je ochrannou známkou pořadatele soutěže a na základě této skutečnosti není určeno k volnému použití. Soutěžící subjekty od pořadatele soutěže získají reklamní (POS) materiály opatřené logem soutěže, které mohou po dobu trvání soutěže umístit v přihlášené prodejně. Jiné použití loga soutěžícími a dalšími subjekty podléhá schválení ze strany pořadatele soutěže.
- 8) Soutěžící subjekt umožní návštěvu tajného zákazníka – hodnotitele, resp. hodnotitelské poroty v prodejně jím přihlášené do soutěže (pouze v prostoru určeném pro zákazníky), a to v běžné otevírací době. Soutěžící subjekty dále v rámci těchto návštěv umožní tajnému zákazníkovi i hodnotitelské porotě pořizovat fotografickou dokumentaci exteriéru a interiéru této prodejny. Tato fotografická dokumentace může být pořadatelem soutěže využita společně se zjištěným hodnocením pro účely medializace výsledků soutěže.
- 9) Soutěžící subjekt získává účastí v soutěži právo na marketingové využití informací, fotodokumentace a dokladů o umístění jím provozované prodejny ve výsledném hodnocení soutěže.
- 10) Účastí prodejny v soutěži nevznikají soutěžícímu subjektu žádné právní nároky vůči pořadateli soutěže, s výjimkou nároků uvedených v těchto pravidlech.
- 11) Pořadatel soutěže si vyhrazuje právo jednostranného ukončení účasti přihlášené prodejny v soutěži při porušení těchto pravidel ze strany soutěžícího subjektu. Oznámení o ukončení účasti této prodejny v soutěži v takovém případě sděluje pořadatel soutěže příslušnému soutěžícímu subjektu písemnou formou včetně stručného odůvodnění. Tímto ukončením nevzniká soutěžícímu subjektu nárok na vrácení uhrazeného poplatku za účast v soutěži.
- 12) Soutěžící subjekt má právo na ukončení účasti jím provozované přihlášené prodejny v soutěži, a to v kterékoliv fázi soutěže. Oznámení o ukončení účasti této prodejny v soutěži v takovém případě sděluje dotčený soutěžící subjekt pořadateli soutěže písemnou formou včetně stručného odůvodnění. Tímto ukončením nevzniká soutěžícímu subjektu nárok na vrácení uhrazeného poplatku za účast v soutěži.
- 13) Soutěžící subjekt se při účasti v soutěži zavazuje zajišťovat provoz přihlášené prodejny způsobem, který nebude poškozovat zájmy pořadatele soutěže a zároveň nebude poškozovat vážnost soutěže. V případě porušení tohoto závazku může pořadatel soutěže, kromě jednostranného ukončení účasti prodejny daného soutěžícího subjektu v soutěži, po tomto soutěžícím subjektu požadovat přiměřenou náhradu vzniklé škody.
- 14) V odůvodněných případech si pořadatel soutěže vyhrazuje právo na provedení změn pravidel soutěže v průběhu jejího konání.

ČI. V: PŘIHLÁŠENÍ DO SOUTĚŽE

Provozovatelé prodejen masa a/nebo masných výrobků působící v České republice budou plošně přizváni pořadatelem soutěže k účasti (např. písemně prostřednictvím elektronické zprávy, inzerce na internetu a v odborném tisku nebo zasláním tištěné pozvánky). Zájemci od pořadatele soutěže obdrží přihlášku, jejímž vyplněním a odesláním na uvedenou elektronickou nebo poštovní adresu pořadatele soutěže v termínu nejpozději do 31. 5. 2019 potvrdí zájem o účast prodejny / prodejen v příslušné soutěžní kategorii soutěže. Pořadatel soutěže na základě údajů vyplněných v přihlášce vystaví a zájemci zašle fakturu za účelem úhrady poplatku za účast v soutěži. Po provedení úhrady tohoto poplatku pořadatel soutěže soutěžícímu subjektu potvrdí řádné přihlášení prodejny / prodejen do soutěže. Toto potvrzení stejně jako zaslání faktury na poplatek za účast v soutěži bude pořadatel soutěže zajišťovat písemně výhradně elektronkou formou na určenou adresu soutěžícího subjektu.

ČI. VI: MECHANIKA SOUTĚŽE

- 1) Soutěž probíhá ve dvou kolech samostatně v každé soutěžní kategorii, z nichž první kolo je krajské a druhé celostátní.
- 2) Rozdělení přihlášených prodejen soutěžících subjektů do jednotlivých krajů provádí pořadatel soutěže podle platného územně-správního členění České republiky.
- 3) Rozdělení přihlášených prodejen soutěžících subjektů do soutěžních kategorií provádí pořadatel soutěže podle údajů uvedených v přihlášce a také v souladu s čl. IV těchto pravidel.
- 4) Krajské kolo bude zahájeno 1. 5. 2019 a bude ukončeno nejpozději do 31. 7. 2019 určením vždy jen jedné postupující prodejny v každé soutěžní kategorii z příslušného kraje do kola celostátního.
- 5) Celostátní kolo bude zahájeno po ukončení krajského kola a bude ukončeno 30. 9. 2019 určením vítězů soutěže v každé soutěžní kategorii. Vítězové však budou vyhlášeni až na slavnostním vyhodnocení celostátního kola soutěže konaném dne 22. 10. 2019, v rámci konference MEATING 2019 v Brně.

ČI. VII: VYHODNOCENÍ SOUTĚŽE

- 1) Hodnocení přihlášených prodejen v průběhu krajského kola zajišťují tajní zákazníci - hodnotitelé, kteří na základě pověření získaného od pořadatele soutěže hodnotí v těchto prodejnách plnění kritérií uvedených pro krajské kolo v čl. VIII, bodu 1 těchto pravidel. Hodnocení probíhá formou tzv. mystery-shoppingu, který je zajišťován externí profesionální agenturou. Termín hodnocení prodejen není soutěžícím subjektům předem oznamován a hodnotitel se neohlašuje během návštěvy prodejny ani po ukončení hodnocení. Nejlépe hodnocené prodejny samostatně v každé soutěžní kategorii v jednotlivých krajích ČR budou při současném splnění podmínek uvedených v čl. VIII, bodu 1 těchto pravidel určeny za vítěze krajského kola soutěže s právem postupu do kola celostátního. Každý soutěžící subjekt od pořadatele soutěže obdrží zprávu o výsledcích mystery-shoppingu v každé jím přihlášené prodejně, a to nejpozději do pěti pracovních dnů od provedení hodnocení. Součástí této zprávy je profesionální vyhodnocení plnění stanovených kritérií (hygiena prodeje, šíře sortimentu, úroveň prezentace sortimentu, úroveň obsluhujícího personálu a komunikace se zákazníky).
- 2) Hodnocení vítězů krajského kola soutěže v průběhu celostátního kola zajišťuje hodnotitelská porota ustanovená pořadatelem soutěže. Tato porota provede hodnocení prodejen, které postoupily do celostátního kola, za účelem posouzení hlavních i pomocných kritérií stanovených pro celostátní kolo (viz čl. VIII, bod 2 těchto pravidel). Termín hodnocení těchto prodejen není soutěžícím subjektům předem oznamován a hodnotitelská porota se nemusí identifikovat během návštěvy prodejny ani po ukončení hodnocení. Prodejna s nejvyšším bodovým hodnocením samostatně v každé soutěžní kategorii v celostátním kole se stane vítězem soutěže a bude vyhlášena jako „Řeznicko-uzenářská prodejna roku 2019“ v příslušné kategorii. Vítězné prodejny navíc od partnera soutěže, společnosti MASO-PROFIT, obdrží atraktivní ceny.
- 3) Pořadatel soutěže postupem podle čl. VIII, bod 3 těchto pravidel rovněž určí a vyhlásí výherce doplňkového ocenění „sympaťáci za pultem“.
- 4) Výsledky celostátního a krajského kola soutěže, ale také výherci doplňkového ocenění, budou pořadatelem soutěže medializovány na internetových stránkách ČSZM a prostřednictvím odborných periodik.

ČI. VIII: HODNOTICÍ KRITÉRIA SOUTĚŽE

- 1) Hodnotící kritéria pro krajské kolo soutěže:
V krajském kole soutěže tajní zákazníci, po vyhodnocení poznatků získaných během mystery-shoppingu, u každé hodnocené prodejny určí, na kolik procent byla splněna tato kritéria shodná pro obě soutěžní kategorie:
 - Hygiena prodeje
 - Šíře sortimentu
 - Úroveň prezentace sortimentu
 - Úroveň obsluhujícího personálu a komunikace se zákazníkyPro postup do celostátního kola soutěže je podmínkou nejméně 80% úspěšnost plnění každého z těchto hodnotících kritérií. Každé z těchto hodnotících kritérií má rovnocenný vliv na celkové hodnocení konkrétní prodejny.

2) Hodnoticí kritéria pro celostátní kolo soutěže:

V celostátním kole soutěže hodnotitelská porota v prodejnách, které postoupily z krajského kola, přiděluje bodové hodnocení každého z hlavních a pomocných kritérií. Hlavní kritéria jsou pro obě soutěžní kategorie shodná, kdežto pomocná kritéria jsou v některých ohledech přizpůsobena dané soutěžní kategorii.

Ke každému hlavnímu kritériu jednotlivě je přidělováno bodové hodnocení v rozmezí 0 – 5 bodů (0 bodů – zcela neuspokojivá úroveň v dané oblasti, 5 bodů – vynikající úroveň v dané oblasti). Ke každému pomocnému kritériu jednotlivě je přidělováno bodové hodnocení v rozmezí 0 – 2 body (0 bodů – zcela neuspokojivá úroveň v dané oblasti, 2 body – vynikající úroveň v dané oblasti). Celkové bodové hodnocení konkrétní prodejny je výsledkem součtu všech takto přidělených bodů.

Hlavní hodnoticí kritéria shodná pro obě soutěžní kategorie:

- Hygiena prodeje
- Plnění informačních povinností konečnému spotřebiteli
- Šíře sortimentu
- Úroveň prezentace sortimentu
- Úroveň obsluhujícího personálu a komunikace se zákazníky

Pomocná hodnoticí kritéria pro soutěžní kategorii *Nezávislý trh*:

- Upoutávka na prodejnu, exteriér a vstup do prodejny
- První dojem po vstupu do interiéru
- Úroveň technického vybavení
- Převažující část prodávaného masa českého původu
- Nabídka regionálních masných výrobků
- Nabídka doplňkového sortimentu
- Hodnocení umístění POS materiálů
- Celkové subjektivní hodnocení

Pomocná hodnoticí kritéria pro soutěžní kategorii *Prodejní sítě*:

- Upoutávka na prodejnu, exteriér a vstup do prodejny
- První dojem po vstupu do interiéru
- Úroveň technického vybavení
- Převažující část prodávaného masa českého původu
- Nabídka regionálních masných výrobků
- Nabídka sortimentu z teplého pultu
- Hodnocení umístění POS materiálů
- Celkové subjektivní hodnocení

3) Postup pro určení výherce doplňkového ocenění „sympaťáci za pultem“:

Hodnotitelská porota v prodejnách, které v krajském kole byly nejuspěšnější v plnění hodnoticího kritéria „Úroveň obsluhujícího personálu a komunikace se zákazníky“, v průběhu celostátního kola soutěže provede opakované hodnocení tohoto kritéria. Výsledky tohoto hodnocení určí výherce doplňkového ocenění „sympaťáci za pultem“.

ČI. IX: REKLAMNÍ (POS) MATERIÁLY

Jedná se o dva samostatné materiály, které budou pořadatelem soutěže zaslány na poštovní adresu soutěžícího subjektu. Každý soutěžící subjekt obdrží po jednom setu POS materiálů pro každou jím přihlášenou prodejnu.

Prvním POS materiálem je oboustranný poutač o velikosti A4 na vchodové dveře – z jedné strany je grafika zdůrazňující zapojení prodejny do soutěže a z druhé strany je dominantní plocha poutače věnována vyznačení otevírací doby prodejny. Druhým POS materiálem je jednostranný poutač se stojánkem o velikosti A4 na prodejní pult - zdůrazňuje zapojení prodejny do soutěže.

Viditelné vystavení POS materiálů zvýší bodové ohodnocení přihlášených prodejen a tím i jejich šanci na lepší umístění v soutěži. Pro dosažení plného bodového hodnocení daného kritéria musí být poutače viditelně vystavené (na vchodových dveřích prodejny a ve stojánku na prodejním pultu nebo na srovnatelně exponovaném místě v prodejně).