

Vízia a stratégia Tesco¹

Tesco je jedným z najväčších maloobchodných reťazcov na svete. Ich úspech nie je náhodný, ale je výsledkom efektívneho vedenia a manažérstva. Trvalý úspech spoločnosti Tesco závisí od prehodnotenia a formulovania jasných obchodných stratégií. Cieľom spoločnosti Tesco je zlepšiť vernosť zákazníkov a svoje hlavné podnikanie vo Veľkej Británii. Chcú pomôcť rozvíjať skúsenosti s nakupovaním pre svojich zákazníkov. TESCO vynaložil 1 miliardu GBP na investičný program na dosiahnutie tohto cieľa. Následne boli vyvinuté stratégie na zlepšenie konkurencieschopnosti. Hnacou silou týchto stratégií je cena, kvalita, rozsah a inovácia, ako aj poskytovanie kvalitných viackanálových služieb zákazníkom, napríklad prostredníctvom služby Click & Collect.

Stanovenie jasnej vízie je ústredným prvkom úspechu spoločnosti Tesco, ktorý je podporený záväzkom stanoviť a monitorovať konkrétne ciele a navrhnuť stratégie na ich dosiahnutie. Všetky aspekty podnikania sú pravidelne monitorované a v prípade potreby sú plány prispôbené tak, aby sa dosiahli ciele. TESCO má záväzok byť zodpovedným maloobchodníkom. To sa prejavuje prostredníctvom toho, že svoje veľké ambície realizuje s prihliadaním na dobro zákazníkov. Každé prijaté rozhodnutie sa zaoberá tým, aby sa s klientmi, komunitami, dodávateľmi a zamestnancami zaobchádzalo spravodlivo a s úctou. Hodnoty spoločnosti Tesco podporujú všetko, čo spoločnosť Tesco robí, a na druhej strane udržiava zákazníkov spokojných so svojimi nákupmi a lojálnych k značke.

Vedenie spoločnosti Tesco uznáva kľúčovú úlohu, ktorú jeho misia, vízia a stratégie zohrávajú v jej úspechu a využíva rad kľúčových ukazovateľov výkonnosti (KPI) na monitorovanie a hodnotenie jej výkonnosti.

Stratégia, vízia, hodnoty a ciele nemajú zmysel, ak ich vplyv nie je monitorovaný a hodnotený. Spoločnosť Tesco využíva celý rad metód na zhromažďovanie údajov a hodnotenie progresu v porovnaní s cieľmi. Využíva systém klubových kariet spolu s telefonickým výskumom a on-line panelom zákazníkov, aby určil, čo zákazníci chcú a ako sú spokojní s výkonom spoločnosti Tesco.

¹ Zdroj: Vízia, hodnoty a obchodné stratégie. Prípadová štúdia spoločnosti Tesco. Dostupné na: <https://www.tesco.com/member/The%20Times%20100>