



ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ

Η ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ - Dixons South East Europe A.E.B.E. αποτελεί τη μεγαλύτερη αλυσίδα ηλεκτρονικών και ηλεκτρικών ειδών στην Ελλάδα, με σταθερή παρουσία στην αγορά τα τελευταία 67 χρόνια. Η εταιρεία καταφέρνει με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της να παρέχει μια κορυφαία αγοραστική εμπειρία, να βρίσκεται σε κάθε σπίτι και να προσφέρει καινοτόμες λύσεις που βελτιώνουν την ποιότητα ζωής κάθε νοικοκυριού, συμβάλλοντας στην αναβάθμιση της καθημερινότητας των καταναλωτών της και ταυτόχρονα στηρίζοντας την ελληνική οικογένεια και οικονομία.

Εταιρεία

Η Κωτσόβολος έχει σήμερα περισσότερους από 2.000 εργαζόμενους, αλλά και εκατομμύρια ευχαριστημένους πελάτες. Για την εταιρεία και τους ανθρώπους της, η εξέλιξη και η ανάπτυξη είναι μέρος της φιλοσοφίας της, ενώ γίνεται συνεχής προσπάθεια από όλους για βελτίωση των υπηρεσιών και της εμπειρίας του καταναλωτή. Η Κωτσόβολος διαχρονικά διαθέτει ανθρωποκεντρική αντίληψη, η οποία είναι εκείνη που έχει οδηγήσει στη στρατηγική της προσφοράς χαμηλών τιμών και ταυτόχρονα της παροχής υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, κάνοντας τα αδύνατα δυνατά για την εξυπηρέτησή τους.

Η εταιρεία, με πάθος για τους πελάτες της, επενδύει στο δίκτυο καταστημάτων της, μετρώντας σήμερα 94 φυσικά καταστήματα σε όλη την Ελλάδα και το website της: www.kotsovolos.gr.

Αγορά

Η αγορά της λιανικής συνεχώς μεταβάλλε-

ται και εξελίσσεται με ταχύτατους ρυθμούς, εξαιτίας των διεθνών εξελίξεων και καταναλωτικών τάσεων. Η αγοραστική συμπεριφορά επίσης μεταβάλλεται και πλέον οι καταναλωτές αναζητούν νέες εμπειρίες στα φυσικά, αλλά και τα online καταστήματα, πριν προχωρήσουν στις αγορές τους. Ως εκ τούτου, το φυσικό κατάστημα εκσυγχρονίζεται, με στόχο να προσφέρει μία ολοκληρωμένη αγοραστική εμπειρία στον καταναλωτή, τόσο σε επίπεδο πλοήγησης εντός των καταστημάτων, εξυπηρέτησης και ευκαιριών αγορών, όσο και επαφής με νέα τεχνολογικά επιτεύγματα, που πρώτοι οι πελάτες της Κωτσόβολος μπορούν να δοκιμάσουν και να αξιολογήσουν πριν την αγορά τους. Βασική στρατηγική της Κωτσόβολος είναι να βελτιώνει και να αναπτύσσει το δίκτυο πωλήσεων και εξυπηρέτησής της διαρκώς, προκειμένου να γίνεται σημείο αναφοράς για τη λιανική αγορά.

Παρά τις προκλήσεις, οι οποίες τα τελευταία χρόνια ήταν και είναι διαρκείς, η Κωτσόβολος βάζει στο επίκεντρο των ενεργειών τον πελάτη. Πραγματοποιεί συνεχείς έρευνες προσπαθώντας να ακούει τις ανάγκες του,



να δημιουργεί νέες εμπειρίες αγορών και κάνοντας τα αδύνατα δυνατά, να ανταποκριθεί στις αυξημένες απαιτήσεις της αγοράς.

Κύρια επιτεύγματα

Η Κωτσόβολος ιδρύθηκε το 1950 και, χάρη στη φιλική και πελατοκεντρική φιλοσοφία της, κατάφερε να κερδίσει την εκτίμηση και την εμπιστοσύνη των καταναλωτών. Από το 2015 επανήλθε στην κερδοφορία, είναι αυτοχρηματοδοτούμενη, ενώ τα τελευταία χρόνια έχει αυξήσει σημαντικά τόσο τον αριθμό των

Ιστορικοί Σταθμοί

1950

Ο Παναγιώτης Κωτσόβολος ανοίγει το πρώτο κατάστημα στην οδό Αριστείδου 1 στην Αθήνα.

1979

Νέα διεύθυνση, καινούρια πορεία ξεκινά με σλόγκαν «Κωτσόβολος, Νέα Γενιά, Αριστείδου 9».

1980

1990

Επέκταση του Δικτύου και εξαγορά από τη Φουρλής Trade A.E.B.E.

2000

Στρατηγική συνεργασία με τον κορυφαίο στην Ευρώπη Βρετανικό Όμιλο Dixons. Ένταξη της Κωτσόβολος στον διεθνή όμιλο το 2005.

2007

Παρουσιάζεται πρώτη φορά το ηλεκτρονικό κατάστημα για αγορές από το internet.



εργαζομένων της, όσο και των πελατών της.

Η εταιρεία έκλεισε με μεγάλη επιτυχία το οικονομικό έτος 2015/16, με τον συνολικό κύκλο εργασιών να ανέρχεται στα €366 εκ. και τα ενοποιημένα κέρδη προ φόρων στα €6,7 εκ. Η αύξηση του κύκλου των εργασιών ανήλθε στο 5,3% και αφορά τις πωλήσεις λιανικής.

Η Κωτσόβολος είναι υπερήφανη για τις πρωτοβουλίες της σε κοινωνικό επίπεδο. Το 2016 ξεκίνησε δύο μεγάλες ενέργειες Κοινωνικής Υπευθυνότητας, το «Δεύτερο Σπίτι» και το «KODE Project». Το Δεύτερο Σπίτι έρχεται να καλύψει μια βασική ανάγκη πολλών ανθρώπων, αυτήν του βασικού ηλεκτρικού εξοπλισμού, για την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής τους. Η ενέργεια αποτελεί μόνιμη ενσωμάτωση στο επιχειρησιακό μοντέλο της εταιρείας, ενώ παράλληλα συνδυάζει ευρηματικά τη φιλοσοφία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με της Κυκλικής Οικονομίας. Η εταιρεία παρακινεί όσους έχουν μία συσκευή που δεν χρησιμοποιούν, να την προσφέρουν σε ένα σπίτι που αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες, βοηθώντας, μαζί με τους πελάτες της, άπορες οικογένειες που σπρίζονται στις δομές κοινωνικής στήριξης των Δήμων όπου ανήκουν. Η πρωτοβουλία αυτή έχει ξεκινήσει να εφαρμόζεται σε τέσσερις Δήμους της Ελλάδος και στις δομές κοινωνικής τους στήριξης: τον Δήμο Αθηναίων, τον Δήμο Θεσσαλονίκης, τον Δήμο Κομοτηνής και τον Δήμο Ιωαννίνων, ενώ έχει συνεργασία με το Δήμο Χίου, μέσω του τοπικού συνεργάτη franchisee της Κωτσόβολος. Παράλληλα, το KODE Project αποτελεί την πρώτη e-learning πλατφόρμα εκμάθησης κώδικα («γλώσσα» προγραμματισμού) στα

Ελληνικά που δημιουργήθηκε σε συνεργασία με το BCA College. Η σκέψη της εταιρείας ήταν ότι η ζήτηση για προγραμματιστές είναι ιδιαίτερα αυξημένη, ενώ έρευνες έχουν δείξει πως αναμένεται να αυξηθεί ακόμα περισσότερο. Έτσι, η ανάγκη για εκπαίδευση στη «γλώσσα» του προγραμματισμού είναι μεγαλύτερη από ποτέ, καθώς δίνει περισσότερα εφόδια, δεξιότητες και ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά εργασίας. Η Κωτσόβολος έχει σκοπό να επεκτείνει και τα δύο προγράμματα με τη συνεργασία ακόμα περισσότερων Δήμων και Φορέων ανά την Ελλάδα, προσφέροντας σε ακόμα περισσότερες οικογένειες τη δυνατότητα να βελτιώσουν τις συνθήκες διαβίωσής τους.



Προϊόντα-Υπηρεσίες

Η εταιρεία όλα αυτά τα χρόνια έχει χαράξει ανοδική πορεία στην ελληνική αγορά ηλεκτρονικών προϊόντων υψηλής τεχνολογίας, προσφέροντας πάντα μεγάλη γκάμα προϊόντων, υπηρεσιών και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης. Διαθέτει όλα τα νέα προϊόντα τεχνολογίας στο καταναλωτικό κοινό μέσα από το εκτενές δίκτυο καταστημάτων της, ενώ στον τομέα των υπηρεσιών, πρωτοστατεί στο λανσάρισμα καινοτόμων υπηρεσιών μέσα από το ολοκληρωμένο σύστημα υπηρεσιών Support 360°.

- Η Κωτσόβολος διαθέτει 26 σημεία με service corner εξυπηρέτησης πελατών για έλεγχο της χαλασμένης συσκευής, απ' όπου και αν την έχει αγοράσει ο πελάτης.
- Παράλληλα, διαθέτει εξειδικευμένη ομάδα B2B για την εξυπηρέτηση εταιρικών πελατών που επιθυμούν να εφοδιάσουν την επιχείρησή τους με ηλεκτρικές, ηλεκτρονικές συσκευές και με πακέτα υπηρεσιών,

φροντίζοντας την επιχείρηση, όπως και το σπίτι των πελατών της.

- Διαθέτει περίπου 15.000 κωδικούς προϊόντων, 151 φορτηγά και πάνω από 200 εξειδικευμένους τεχνίτες σε όλη τη χώρα.
- Έρχεται, καθημερινά, σε επαφή με 100.000 πελάτες μέσα από όλα τα κανάλια διανομής της, ενώ παράλληλα το δίκτυο διανομής της πραγματοποιεί 1.000 παραδόσεις και εγκαταστάσεις προϊόντων σε σπίτια πελατών, όταν την ίδια στιγμή το τηλεφωνικό κέντρο δέχεται πάνω από 10.000 κλήσεις πελατών.

Αξίες-Όραμα

Η Κωτσόβολος, με τον διαρκή εκσυγχρονισμό των καταστημάτων της, στοχεύει στην αναβάθμιση της αγοραστικής εμπειρίας των πελατών σε όλα τα κανάλια διανομής, ώστε να αποτελεί με διαφορά την καλύτερη εταιρεία λιανικής, που βελτιώνει έμπρακτα τη ζωή όλων των καταναλωτών παντού και συνεχώς, φέρνοντας πρώτη τις τεχνολογικές εξελίξεις, εστιάζοντας στις ανάγκες τους και προσφέροντας καινοτόμες λύσεις για κάθε ανάγκη και μια κορυφαία αγοραστική εμπειρία.

Οι επόμενες επενδύσεις αφορούν στην περαιτέρω βελτίωση του δικτύου ανά την Ελλάδα, αλλά και των υπηρεσιών που προσφέρονται στον καταναλωτή, όποιο κανάλι επικοινωνίας και αν επιλέξει, ενώ υλοποιείται κι ένα πολύ φιλόδοξο πλάνο ψηφιακού μετασχηματισμού με στόχο την εισαγωγή νέων μεθόδων προσωποποιημένης εξυπηρέτησης για τους πελάτες της.

Ίσως δεν γνωρίζατε ότι...

- Ετησίως πραγματοποιούνται 350.000 κατ' οίκον παραδόσεις, 160.000 εγκαταστάσεις και συντηρήσεις και 60.000 επισκευές συσκευών τεχνολογίας.
- Το 2008 πρώτη η εταιρεία Κωτσόβολος ξεκινά την ανακύκλωση συσκευών.

www.kotsovolos.gr

2014

Συγχώνευση της Dixons με την Carphone Warehouse.

2015

Επιστροφή στην κερδοφορία με αύξηση μεικτού κέρδους κατά 1,2% σε σχέση με την προηγούμενη χρήση (2014/2015 - 2013/2014). Εορτασμός των 65 χρόνων με τη διοργάνωση του τριήμερου φεστιβάλ «Ταξίδι στην Τεχνολογία».

2016

Αύξηση κερδοφορίας. Δυναμική αναβάθμιση του δικτύου και συνεχής βελτίωση των υποδομών, παράγοντες για την άκρως επιτυχημένη πορεία του οικονομικού έτους 2015-2016, γεγονός που αποδεικνύεται και από το μερίδιο αγοράς που αυξήθηκε κατά 2,4 μονάδες. Διοργάνωση της μεγαλύτερης έκθεσης Τεχνολογίας, «Thanks to Tech» με πάνω από 27.600 επισκέψεις.