

Budoucnost bez kouře

Náš bezdýmny tabákový produkt IQOS používá přes deset milionů dospělých uživatelů, říká Andrea Gontkovičová, ředitelka inovací a obchodního rozvoje Philip Morris pro Česko, Slovensko a Maďarsko



Václav Herz
herz@mf.cz

► Na nedávné konferenci týdeníku Euro jste hovořila o apokalypse kamenného maloobchodu. Co si pod tím představíte?

Trend přesunu maloobchodních transakcí z kamenných prodejen do online prostoru je nezastavitelný. Pochopitelně stále budou existovat a určitě i vznikat nové showroomy různých značek, ale obecně se očekává, že v roce 2040 bude 95 procent nákupů realizováno pouze online. A nejde jen o přesun jako takový, zákazníci se na internetu chovají odlišně.

► V čem je změna nejvíc patrná?

Tak například zatímco ženy byly vždy považovány za přebornice v nakupování, dnes jsou to muži, kteří při nakupování na internetu utrácejí více než 1,5násobek toho, co my. Ale nejde jen o pohlaví. Zákazník obecně je v online prostoru náročnější, chce více informací a paradoxně, ač nejedná s živým prodávacem, vyžaduje větší míru osobního přístupu. Jinak řečeno uspět dnes neznámá mít jen online verzi vašeho obchodu, ale od základů k zákazníkovi přistupovat s větší péčí.

► Jak se se zvyšujícími se nároky vypořádáváte ve společnosti Philip Morris?

Konkrétně v našem případě je ta změna ještě zásadnější. Před dvěma lety jsme ale na český trh uvedli IQOS, náš bezdýmny tabákový produkt. Na alternativy ke klasickým cigaretám vsadila svou globální budoucnost celá naše firma, protože věříme v budoucnost bez kouře. Naším cílem je, aby každý dospělý kuřák, který nechce

přestat kouřit nebo se mu to z jakéhokoliv důvodu nedaří, přešel na některou z méně škodlivých alternativ, jakou je třeba právě IQOS. Abychom tuto vizi úspěšně naplnili, musíme samozřejmě naše zákazníky přesvědčit o nižším riziku těchto výrobků, a to především na základě naší transparentní a odbornou veřejností uznané vědy. Proto musíme se zákazníky individuálně komunikovat, nastavit s nimi dlouhodobý vztah. Jedině to je cesta, jak se nám může podařit se z výrobce a distributora klasických cigaret etablovat do role někoho, kdo přináší řešení konkrétních potřeb konkrétních lidí.

Naším cílem je, aby každý dospělý kuřák, který nechce přestat kouřit nebo se mu to nedaří, přešel na některou z méně škodlivých alternativ.

► Budoucnost bez kouře zní směle.

Skoro by se až chtělo pochybovat o tom, jak moc to firma jako vy, po generaci lídrů na trhu s cigaretami, může myslet opravdu vážně?

Máte samozřejmě pravdu v tom, že řekne-li se Philip Morris, vybavila by si před několika lety většina lidí jen značku Marlboro nebo cigarety. Někteří mají v paměti ještě našeho legendárního kouboje. My ale už více než dekádu mohutně investujeme do výzkumu a vývoje méně škodlivých alternativ, doposud je to šest miliard amerických dolarů. Ve švýcarském Neuchatelu jsme vybudovali

rozsáhlé výzkumné středisko, ve kterém dnes pracuje přes 400 špičkových vědců, inženýrů a expertů. Náš bezdýmny tabákový výrobek jsme už uvedli na trhy ve 44 zemích, nedávno jsme registrovali deset milionů dospělých uživatelů IQOS. O tom, jak vážně to myslíme, může pochybovat jen málokdo.

► Tedy posun od balení tabáku do podoby cigaret k technologickým inovacím?

Ano, ale nejde jen o technologie. Jako firma procházíme obrovskou vnitřní proměnou. Ta se týká nejen procesů, ale zejména naší kultury a já jsem bytostně přesvědčena, že je to změna k lepšímu. Věřím, že náš budoucí úspěch tkví zejména v tom, že nikoliv produkt, ale právě zákazníka konečně stavíme do středu všeho, co děláme. Ruku v ruce s tím jdou samozřejmě všechny naše kroky právě na poli vědy a inovací.

► A co znamená tato proměna pro vás osobně?

Ze všeho nejvíc mě to naplňuje energií. Potenciál toho, že můžeme reálně změnit životy kuřáků i jejich okolí k lepšímu, je obrovsky motivující. Měla jsem navíc štěstí, že po skoro dvou dekáдах v různých pozicích ve firmě v Bratislavě, tady v Praze i na evropské úrovni, mi byla svěřena mise uvedení této platformy na trhy střední Evropy, a to včetně českého. Jsem moc ráda, že společně se svým týmem můžu být přímo u toho, kdy možnost méně rizikové volby přinášíme i dospělým kuřákům u nás v Česku. Nicméně mohu vás ujistit, že ten příběh zdaleka nekončí, já se vždy těším, co přinese zítřek. ●