

Merlin.pl jest jednym z najstarszych i największych polskich sklepów internetowych. Swoją działalność – oferując książki, muzykę, filmy i multimedia – rozpoczął w 1999 roku. W ciągu kolejnych lat w asortymencie sklepu znalazły się zabawki, elektronika, sprzęt fotograficzny (wspólnie ze sklepem partnerskim e-Cyfrowe), kosmetyki, a od marca 2009 r. – odzież i artykuły sportowe. Poszerzanie kategorii produktowych jest zgodne z koncepcją stworzenia wielobranżowego sklepu kojarzonego z hobby i lifestylem.

## Oferta i wartości

Na sukces Merlin.pl składają się: największa na rynku e-zakupów oferta oraz zaufanie i lojalność klientów, na które sklep pracuje już od 10 lat. Merlin.pl to silna i ugruntowana marka na polskim rynku. Dla konsumentów jest firmą wiarygodną i solidną, której wysoka pozycja jest efektem nieustającej dbałości o podnoszenie jakości usług i dotrzymywania obietnic składanych klientom.

O tym, że Merlin.pl to firma godna zaufania, świadczą coroczne rezultaty. W najbardziej pracowitym okresie, czyli w okresie świąt Bożego Narodzenia, pracownicy Merlin.pl wysyłają 100 proc. zamówień w deklarowanym terminie.

Jak wynika z raportu „E-commerce w Polsce” z dnia 23 lipca 2008 r., przygotowanego przez firmę badawczą Gemius S.A., Merlin.pl jest najlepiej rozpoznawalnym sklepem internetowym w sieci.

Aż 75 proc. badanych internautów rozpoznaje markę Merlin.pl, a co piąta osoba robiąca zakupy przez internet wymienia Merlin.pl wśród swoich ulubionych sklepów. Ponad 60 proc. klientów Merlin.pl to osoby ceniące wysoką jakość i markę. Sklep darzony jest sympatią przede wszystkim ze względu na duży wybór towarów oraz czytelność i łatwość obsługi strony www. Merlin.pl jest firmą wiarygodną, ponieważ dostarcza towary w ustalonym terminie i zgodnie z zamówieniem oraz zapewnia pełne bezpieczeństwo zakupów.

Merlin.pl to nie tylko szeroka oferta, ale również udogodnienia związane z obsługą. Sklep oferuje swoim klientom szeroki wybór płatności i dostaw. Klienci firmy mają do wyboru cztery formy płatności: kartę kredytową, przelew (zwykły lub internetowy), system PayPal lub gotówkę. Klienci mogą zamawiać paczki dostarczone przez Poczta Polska, firmy kurierskie albo odbierać je osobiście w firmowych oraz partnerskich punktach odbioru.

Merlin.pl był jednym z pierwszych sklepów, które zmieniły metodę rozliczania płatności dokonywanych przy użyciu kart kredytowych. Obecnie, po opłaceniu zamówienia kartą, pieniądze pozostają nadal na koncie klienta, a na konto sklepu trafiają dopiero po wysłaniu przesyłki. Zarówno karty kredytowe, jak i szybkie przelewy obsługuje firma eCard.

W 2005 roku Merlin.pl zaczął uruchamiać sklepy stacjonarne. Aktualnie działają



sklep z wyobraźnią merlin.pl

cztery takie placówki (trzy w Warszawie i jedna w Piasecznie). Pełnią one przede wszystkim rolę punktów odbioru, w których klienci mogą osobiście i bezpłatnie odebrać zamówienia. Dla wielu klientów jest to najwygodniejsza forma dostawy. Punkty te pełnią wielorakie funkcje: dywersyfikują dostawę, stanowią rodzaj ulicznej reklamy, a także umożliwiają bezpośredni, osobisty kontakt z klientem. W punktach odbioru można również znaleźć wybraną ofertę, tj. bestsellery i nowości, co umożliwia dokonanie dodatkowych zakupów na miejscu.

## Innowacje i promocje

Merlin.pl nieustannie dba o podnoszenie jakości dokonywania zakupów. W 2008 roku Merlin.pl wdrożył projekty, które miały na celu dostarczenie nowych funkcjonalności klientom. Zmieniła się szata graficzna i ułatwiona została nawigacja na stronie internetowej. W czerwcu wprowadzono program dla stałych klientów Klub Merlina. Uruchomiono również listę życzeń (ang. wish list) – usługę umożliwiającą klientom tworzenie list wymarzonych prezentów i informowanie o nich bliskich, co przede wszystkim ułatwia zakupy prezentowe. Jest to zupełnie nowatorskie rozwiązanie w polskim e-commerce.

W 2006 i 2007 r. Merlin.pl przeprowadził kampanie reklamowe, wykorzystujące media



sklep z wyobraźnią merlin.pl

tradycyjne oraz outdoor. Spoty reklamowe można było oglądać w kilku stacjach telewizyjnych (TVN, Polsat oraz kilka kanałów tematycznych). Merlin.pl obecny był także w prasie (m.in. w „Polityce” i „Gazecie Wyborczej”), na tablicach reklamowych, w metrze i przystankach warszawskiej komunikacji miejskiej. Kampania miała charakter wizerunkowy, była przede wszystkim skierowana do młodych internautów. Wykorzystano w niej grę słów, stawiając nacisk na wyobraźnię, inteligencję oraz poczucie humoru.

## Kontekst rynkowy

Merlin.pl jest pionierem polskiego e-handlu. W momencie gdy sklep rozpoczął działalność, e-commerce był w Polsce zupełną nowością. W chwili obecnej istnieje wiele dużych sklepów, konkurując one w poszczególnych działach. Jednakże na polskim rynku internetowym do tej pory nie ma drugiego sklepu e-commerce, który miałby tak bogatą ofertę produktową.

Handel w sieci jest wciąż młodą, ale dynamicznie rozwijającą się gałęzią handlu w Polsce. W szybkim tempie rośnie zarówno liczba kupujących, jak i obroty polskiego e-commerce. Już 16 mln Polaków korzysta z internetu, a blisko jedna trzecia z nich deklaruje, że wykorzystuje internet również do robienia zakupów.



W magazynie pracuje blisko 100 osób, które codziennie pakują kilka tysięcy paczek. Powierzchnia składowa w magazynie to blisko 8400 m<sup>2</sup>, na której w ciągu roku obsługiwanych jest ponad 5 mln towarów

## Osiągnięcia i perspektywy

Merlin.pl od lat znajduje się w czołówce sklepów o najwyższych przychodach. Może pochwalić się ofertą blisko 200 tysięcy produktów, milionem zarejestrowanych klientów oraz blisko 100 tysiącami realizowanych zamówień miesięcznie.

Firma była wielokrotnie nagrodzona i wyróżniana. Zdobyła m.in. pierwsze miejsce w rankingu Deloitte&Touche w kategorii najszybciej rozwijającej się firmy w Europie Środkowej w branży IT. Została również zaliczona w poczet firm wyróżnionych tytułem CoolBrand.

Merlin.pl otrzymał też nagrodę NASK im. prof. Tomasza Hofmoka za propagowanie idei społeczeństwa informacyjnego.

**1999** oficjalne narodziny Merlin.pl; sklep startuje z ofertą 20 tysięcy tytułów książek, filmów, muzyki i multimediiów

**2000** w ofercie znajduje się już ponad 100 tysięcy tytułów książek, filmów, płyt muzycznych oraz multimediiów; w Merlin.pl zakupy zrobiło ponad 45 tysięcy klientów

**2001** oferta sklepu zostaje poszerzona o zabawki i elektronikę

**2002** Merlin.pl odnotowuje wzrost przychodów o blisko 80 proc. w porównaniu z rokiem poprzednim; powstaje nowe centrum logistyczne w podwarszawskim Piasecznie

**2004** zostaje złożone milionowe zamówienie; Merlin.pl sprzedał już ponad 53 tys. różnych tytułów książkowych, nabywców znalazła co druga książka z oferty sklepu

**2005** Merlin.pl otwiera pierwszy punkt odbioru w Warszawie; sklep ma w swoim asortymencie ponad 200 tysięcy produktów, a oferta książek obejmuje 95 proc. tytułów dostępnych na rynku

**2006** Merlin.pl otwiera kolejne dwa punkty odbioru w Warszawie i w Piasecznie; zostaje złożone dwumilionowe zamówienie

Reklama „Merlin.pl – sklep z wyobraźnią” została wyróżniona nagrodą Srebrne Effie 2007.

Celem strategii Merlin.pl jest utrzymanie wysokiej pozycji na rynku, a także dalszy rozwój poprzez poszerzanie kategorii produktowych. Są one wybierane tak, aby nawiązywały do dotychczasowej specyfiki sklepu, poprzez podobną grupę zakupową lub sposób podejmowania decyzji zakupowej bądź logistykę sprzedaży.

## Powody do dumy

Merlin.pl dzięki swojej ofercie pozostaje blisko rozrywki i kultury. Firma wykorzystuje swój pozytywny wizerunek, wspierając ciekawe i wartościowe inicjatywy. Sklep jest patronem wielu wydawnictw książkowych, muzycznych i filmowych oraz partnerem akcji społecznych (np. Cała Polska Czyta Dzieciom,

Festiwal Czytelności, Światowy Dzień Książki) i charytatywnych (np. Kampania Wodna Polskiej Akcji Humanitarnej).

Szczególnym powodem do dumy jest pionierska pozycja firmy na polskim rynku. Merlin.pl w dużym stopniu wpływa na rozwój polskiej społeczności internetowej poprzez wyznaczanie nowych, wyższych od istniejących, standardów handlu w sieci, do których starają się dopasować jego konkurenci. Stara się być o krok do przodu przed nimi, zaskakując ofertą (np. jako pierwszy w sieci zaproponował swoim klientom książki z autografem) oraz udogodnieniami (np. wydłużył czas na zwrot zakupionego towaru z ustawowo wymaganym 10 aż do 30 dni).

## To, czego nie wiedziałeś

✪ Inspiracją Zbigniewa Sykułskiego, założyciela Merlina i współwłaściciela Wydawnictwa Prószyński i S-ka, był największy na świecie sklep internetowy Amazon.com. Po miesiącach przygotowań Merlin.pl został oficjalnie otwarty w Prima Aprilis, 1 kwietnia 1999 roku.

✪ Nazwa sklepu pochodzi od imienia czarodzieja z legendy o Królu Arturze i Rycerzach Okrągłego Stołu.

✪ Pierwszą książką sprzedaną przez Merlin.pl był „Zaklinacz koni” Nicholasa Evansa.



W 2008 roku prezesem zarządu spółki Merlin.pl została Anna Bogdańska

**2007** Merlin.pl kupuje pakiet udziałów w firmie Presco Media prowadzącej sklep ze sprzętem foto-wideo e-cyfrowe, powstaje dział merlinfoto; pod koniec roku uruchomiony zostaje w wersji testowej nowy dział: merlinbeauty; Merlin.pl otwiera też czwarty punkt odbioru w Warszawie.

**2008** zostaje złożone czteromilionowe zamówienie; Merlin.pl przenosi się do większego magazynu

**2009** Merlin.pl uruchamia dział merlinsport