

merlin.pl

Merlin.pl należy do grona pierwszych i najbardziej znanych sklepów internetowych w Polsce. Jest częścią Merlin Group SA, jednej z najszybciej rozwijających się spółek e-commerce notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych, która prowadzi również sklepy cdp.pl oraz topmall.ua. Hasło przewodnie merlin.pl to „napędzany pasją” – bo właśnie pasja spełniania oczekiwań klientów i ciągle rozszerzanie oferty pomagają zespołowi efektywnie rozwijać sklep.



Kontekst rynkowy

Merlin.pl jest pionierem polskiego rynku sprzedaży przez Internet. Swoją działalność – polegającą na sprzedaży książek, muzyki, filmów i multimedialnych – rozpoczął w 1999 r. W ciągu kolejnych lat w ofercie sklepu merlin.pl znalazły się również zabawki, kosmetyki oraz produkty dla domu. Poszerzanie kategorii produktowych jest zgodne z koncepcją tworzenia sklepu kojarzonego z rozrywką, lifestyle'em i miłym spędzaniem wolnego czasu.

W czasach, kiedy sklep rozpoczynał działalność, robienie zakupów przez Internet było w Polsce zupełną nowością. Obecnie istnieje wiele dużych polskich sklepów, które konkurują w poszczególnych kategoriach, a dodatkowo dzięki rozwojowi Internetu i otwartości Polaków na świat znacznie łatwiejsze stało się robienie

zakupów u największych globalnych graczy, jak Amazon czy eBay. Merlin.pl odnajduje się w tym otoczeniu dzięki budowaniu wizerunku sklepu polskiego, który najlepiej identyfikuje potrzeby swoich klientów, zapewnia łatwe sposoby płatności, szybką dostawę i obsługę klienta na najwyższym poziomie. W Polsce głównym konkurentem merlin.pl jest Empik. Handel w sieci rozwija się w Polsce bardzo dynamicznie – już ponad połowa Polaków deklaruje, że robi zakupy w sieci, co przy skali dostępu do Internetu na poziomie 79 proc. społeczeństwa jest świetnym wynikiem (raport Gemius E-commerce w Polsce, 2017). Polacy deklarują chęć zakupu w polskich sklepach, co przy rynku o wartości około 40 mld zł daje ogromne perspektywy dużym graczom, takim jak merlin.pl.



Lukasz Szczepański, prezes zarządu Merlin Group SA.



Oferta

Sklep merlin.pl kieruje swoją ofertę głównie do kobiet w wieku 18–45 lat. Podstawowym asortymentem są książki, muzyka, filmy, a także kosmetyki, zabawki i akcesoria do wystroju wnętrza. Marka stara się być sklepem zaspokajającym potrzeby związane z przyjemnym spędzaniem wolnego czasu. Jej atutem jest szeroka, przemyślana oferta, szybka i darmowa dostawa oraz wygodne metody płatności. Dzięki współpracy z siecią Ruch klienci sklepu merlin.pl mogą spośród tysięcy punktów w całej Polsce wybierać te znajdujące się najbliżej miejsca zamieszkania lub innej dogodnej lokalizacji, do których merlin.pl bezpłatnie dostarczy zamówienie. Z kolei dzięki ściślejszej współpracy z dostawcami merlin.pl zapewnia szybki dostęp do rynkowych nowości i najbardziej pożądaných towarów.

Osiągnięcia

Od czasu rozpoczęcia dzierżawy marki przez Merlin Group, w listopadzie 2015 r., oraz jej późniejszego przejęcia sprzedaż w sklepie merlin.pl oraz w całej Merlin Group systematycznie rośnie. W 2017 r. merlin.pl sprzedał 757 817 sztuk książek za łączną kwotę 19 243 674 zł netto. Klienci przeczytali 265 235 950 stron (średnio 350 stron na książkę) oraz wysłuchali 60 377 płyt o łącznej wartości 1 856 422 zł netto, co daje wynik słuchania muzyki przez 4 528 275 min (średnia płyta to 75 min). Merlin Group konsekwentnie rozwija ofertę, w przemysłany sposób zwiększając asortyment, a zespół logi-

styki dba o to, by przesyłki docierały do klientów możliwie jak najszybciej. W tym celu w czerwcu 2017 r. Merlin Group uruchomiło własne centrum logistyczne w Ożarowie pod Warszawą, dzięki któremu jeszcze lepiej zarządza procesami pakowania i wysyłki zamówień. Celem merlin.pl jest utrzymanie pozycji w czołówce na polskim rynku e-commerce, a także dalszy rozwój poprzez poszerzanie kategorii produktowych.

Promocja marki

Merlin.pl prowadzi aktywne działania reklamowe w Internecie, komunikuje się z klientami poprzez media społecznościowe oraz newslettery, wykorzystując rozwiązania personalizujące treści pod kątem preferencji użytkowników. Marka aktywnie uczestniczy także w targach książki. Podczas ostatniej edycji na warszawskim Stadionie Narodowym zaprezentowała się czytelnikom na jednej z największych przestrzeni wystawienniczych, która przez zwiedzających została uznana za najbardziej przyjazną. Z kolei podczas krakowskich targów książki w 2017 r. poza działaniami komunikacyjnymi i wizerunkowymi merlin.pl wprowadził sprzedaż książek, konkurując tym samym z największymi wydawnictwami eksponującymi swoją ofertę podczas tego wydarzenia. W 2018 r. marka planuje podwojenie powierzchni wystawienniczej na targach w Warszawie oraz aktywny udział w pozostałych imprezach popularyzujących czytelnictwo.

www.merlin.pl

HISTORIA MARKI

1999 Powstanie marki merlin.pl – sklep wystartował z ofertą 20 tys. produktów.

2010 Markę merlin.pl próbował przejąć Empik, wówczas największa sieć księgarń w Polsce; ostatecznie transakcję zablokował Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2013 Czerwona Torebka przejęła spółkę merlin.pl oraz przeniosła siedzibę z Warszawy do Poznania.

2015 Na skutek przeinwestowania sklep stracił płyn-

ność. Markę przed zniknięciem z rynku uratowała spółka Topmall, podpisując dziesięcioletnią umowę dzierżawy merlin.pl.

2016 W marcu sklep wznowił działalność w odświeżonej szacie graficznej, z nowym asortymentem i ambitnymi planami na przyszłość. Już w maju marka powróciła na Warszawskie Targi Książki, a w listopadzie spółka Merlin Group SA zadebiutowała na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie dzięki odwrotnemu przejęciu spółki Admassive SA.

TO, CZEGO NIE WIEDZIAŁEŚ

Merlin.pl rozpoczął działalność w 1999 r., czyli w tym samym roku co serwis aukcyjny Allegro, pięć lat po uruchomieniu Amazon.com i jedynie trzy lata po uruchomieniu przez Telekomunikację Polską ogólnodostępnego numeru telefonu pozwalającego milionom Polaków na połączenie z Internetem przez modem telefoniczny.

500 000

Niemal tyle zamówień zrealizował w 2017 r. sklep merlin.pl.

merlin

GROUP



2017 W ramach Merlin Group do sklepu merlin.pl dołączył jeden z największych polskich sklepów oferujących gry video i cyfrową rozrywkę – cdp.pl. W czerwcu merlin.pl oraz pozostałe sklepy z grupy rozpoczęły pracę, wykorzystując własne, nowo uruchomione centrum logistyczne w podwarszawskim Ożarowie. Rok 2017 to również moment przejścia przez Merlin Group praw do marki merlin.pl.