

1. Da li biste Vi bili zainteresovani za ovaj servis?

Da, u današnjem vremenu i stanjem na tržištu gdje su klijenti najzadovoljniji u slučajevima kad neke radnje mogu da obave online, putem jednostavnih servisa, ovakav sistem bi bio itekako poželjan u našem bioskopu.

2. Koje je Vaše mišljenje o upotrebljivosti ovog servisa u našoj sredini?

Obzirom da svaka promjena treba da prođe kroz period prilagodbe i upoznavanja klijenata sa nekim novim mogućnostima, mislim da bi ovaj servis nakon određenog vremena pokazao svoju isplativost i potencijal. Najveći dio naših posjetilaca čine mladi, posebno studenti, i ovakav servis bi bio najviše upotrebljiv za njih ali naravno i naše ostale posjetioce kojima je bitno da poslove završavaju online i bez čekanja u redovima.

3. Koje je Vaše mišljenje o online kupovini ili rezervaciji ulaznica za događaje?

Mogućnost online kupovine i rezervacije ulaznica donosi višestruke prednosti, kako za korisnike tako i za pružaoce usluga. Najvažnije su naravno, rasterećenje postojećih načina za rezervaciju ulaznica - u našem slučaju telefonskim putem, a zatim i smanjivanje redova i gužvi na blagajnama kina, pred projekcije filmova.

4. Kakav je Vaš dosadašnji postupak prilikom rezervacije ili kupovine karata/ulaznica? Ko je nadležan za to? Da li to zavisi od događaja?

Cineplexx Palas trenutno ne podržava online rezervacije, rezervacije je moguće obaviti putem telefona ili na blagajni kina. Postupak rezervisanja karte na blagajni kina se ogleda u tome što radnik/ca na blagajni prima rezervacije od klijenata, gdje im dodjeljuje mjesta u salama po svojoj želji ili klijenti sami biraju mjesta koja žele, ako su ta mjesta dostupna. Isti princip funkcioniše i za rezervacije putem telefona. Princip rezervisanja karata funkcioniše za sve događaje podjednako, gdje rezervacije važe do pola sata prije projekcije filma, nakon čega se one automatski brišu. Klijenti se upozore o ovim uslovima i trajanjima rezervacije. Rezervacije se mogu vršiti radnim danima od 12 časova i vikendom od 10 časova.

5. Koliki je odnos ljudi koji rezervišu karte (postojećim sistemom za rezervaciju) i ljudi koji kupuju karte na licu mjesta bez prethodne rezervacije? (Šta je popularnije?)

Iako nemamo zvaničnu statistiku, bila bih slobodna da kažem da je ovaj odnos podjednak. S tim da, u slučajevima rezervacija one se uglavnom obavljaju telefonskim putem. Obzirom da naš bioskop trenutno koristi samo jednu telefonsku liniju za rezervacije, u slučajevima popularnih projekcija i velike gledanosti, ta jedna telefonska linija nije dovoljna da ispuni i primi sve rezervacije, stoga sistem za online rezervacije bi bio veliki pomak u organizaciji posla i funkcionisanju bioskopa.

6. Da li posjetioci imaju pravo izbora mjesta gdje će sjediti? Ako da, na koji način se to reguliše, a ako ne koje je Vaše mišljenje o tome?

Posjetioci imaju pravo da biraju mjesta za rezervacije ukoliko su ta mjesta dostupna. Ako rezervišu telefonskim putem dovoljno je da navedu red i broj mjesta u sali, a ukoliko rezervišu na blagajni kina tada ispred sebe imaju monitor sa izgledom sale, gdje je vidljivo naznačeno koja mjesta su slobodna a koja zauzeta i ako žele, mogu da izaberu neka od slobodnih mjesta. Mogućnost odabira mjesta prilikom rezervacija prati svjetske trendove i način na koji rade Cineplexx bioskopi u drugim državama. Ovo se pokazuje kao dobar način tretiranja klijenata jer se pridaje na važnosti ispunjavanja njihovih zahtjeva.

7. Koji vid plaćanja trenutno podržavate? Šta mislite o online plaćanju putem kartice ili nekog sličnog servisa?

U Cineplexxu Palas trenutno je podržano samo gotovinsko plaćanje. Naredni korak će biti uvođenje kartičnog plaćanja na blagajni kina, jer je to ono što klijenti traže. A online plaćanje putem nekog servisa bi bio odličan potez jer pružanje mogućnosti da se nešto obavi i završi online u nekoliko klikova bi uveliko olakšalo proces kupovine karte gledaocima.

8. Što se tiče cijene ulaznica za događaje, da li nam možete objasniti način formiranja cijene? To jest, da li su cijene iste za sve događaje? Koliko često je potrebno korigovati cijenu?

Trenutno se cijene u Cineplexx Palasu formiraju u odnosu na tri kriterijuma: dan projekcije, tehnologija i termin projekcije. Dakle cijena zavisi od toga da li je film u 2D ili 3D projekciji, u koje doba dana se prikazuje i koji je to dan u sedmici npr. srijedom je Super Srijeda i to je promotivni dan, kad su sve cijene ulaznica niže od cijena ostalim danima. Takođe, posebne cijene važe za neke specijalne projekcije poput premijera filmova.

9. Da li podržavate cjenovne razrede ulaznica? Na primjer, ulaznice za određena mjesta su skuplja. (galerije, VIP odjeljci)

Naš bioskop nema razlika u cijenama po određenim mjestima, ulaznice za sva mjesta su iste cijene.

10. Da li imate nagradne igre gdje posjetioci mogu da osvoje ulaznicu za određen događaj? Da li biste bili zainteresovani za pružanje takvih usluga?

Da, naš bioskop često dijeli ulaznice za projekcije putem društvenih mreža ili putem svojih medijskih partnera. Neki od medijskih partnera su Radio Uno, Nezavisne Novine, RTRS itd. Nagrađivanja obično funkcionišu po principu da ljudi nazovu neki broj i na taj način osvoje ulaznice, npr. četvorkom i petkom u Jutarnjem programu na RTRS-u se dijele 2 puta po dvije ulaznice i ko prvi nazove dati broj, osvaja te ulaznice. Putem društvenih mreža nagrađivanje se vrši nasumičnim odabirom onih koji su učestvovali u nagradnoj igri i njima se poklanjaju ulaznice. Takođe, ako bi na nekom

sistemu za online rezervisanje postojao neki vid nagrađivanja korisnika to bi nam bilo zanimljivo, vjerujemo da bi to privuklo nove posjetioce.

11. Da li imate u ponudi neku vrstu sezonskih karata ili poklon kupona (kupon za određen broj događaja)?

Nemamo. Sva prodaja ulaznica funkcioniše na principu regularne prodaje, gdje gledaoci kupuju karte za projekcije koje žele da gledaju.

12. Da li imate privilegovane grupe korisnika i ako da, koje su njihove pogodnosti? Na koji način korisnik dolazi do tog statusa? (čestim kupovinama ili na drugi način?)

Trenutno imamo bazu redovnih posjetilaca koja nije rađena po nekoj zvaničnoj statistici ili praćenjem podataka već po ličnom nahođenju radnika na blagajni koji nakon što primjete da su neki gosti redovni i često posjećuju kino uzmu njihove lične podatke, uz njihovu dozvolu, i unesu u našu bazu. Kasnije, te redovne posjetioce pozivamo pred premijere filmova i nudimo im da kupe kartu ili da rezervišu mjesta, zbog velike posjećenosti takvih projekcija i toga što se ulaznice u tim slučajevima rasprodaju u vrlo kratkom roku.

13. Prilikom organizacije nekog događaja, da li je nekad neophodno rezervisati određen broj mjesta za posebne posjetioce ili goste?

Nekih od najčešćih posebnih događaju u našem kinu su premijere domaćih filmova gdje nam kao gosti dolaze glumci iz tih filmova. U tom slučaju pozivaju se neki važni gosti i klijenti na projekciju, njima se štampaju gratis karte i dodjeljuju najbolja mjesta u sali (to je najčešće 10. red). U ovim slučajevima svi radnici na rezervacijama su obavješteni koja mjesta su dodijeljena tim posebnim gostima tako da ih ne mogu pustiti u prodaju ili rezervisati za neke druge goste.

14. Kako zamišljate ovaj sistem? Koje funkcionalnosti biste preporučili?

Ovaj sistem zamišljam kao poveznicu sa glavnim web sajtom kina. Dakle pristupom web sajtu kina stvara se mogućnost pregleda svih informacija o projekcijama, repertoarima, terminima, itd. Odabirom željene projekcije trebalo bi da imam mogućnost da rezervišem kartu a onda da je i kupim, i da dolaskom na projekciju nemam obaveza na blagajni kina.

15. Koji su potencijalni problemi koje Vi uočavate pri ugradnji ovog sistema u Vašu djelatnost? Koje su mane i prednosti ovog sistema?

Najvažnija stvar kod implementacije ovakvog sistema, za koji se podrazumijeva da je funkcionalan i ispunjava sve zahtjeve za funkcionisanje rezervacija, bi bila njegova promocija i podsticanje klijenata da ga koriste. Neka od mogućnosti za promovisanje softvera bi bio popust za online rezervacije, u odnosu na rezervacije lično ili putem telefona. Dakle sistem bi trebalo na neki način da umanjuje cijenu ulaznica u nekom početnom periodu, ali da nakon nekog vremena ta pogodnost prestane da važi i da se sve rezervacije tretiraju podjednako.