



MARTINA ŠUSTOVÁ

Ač se může zdát, že je provoz květinářství romantika, není to jen procházka růžovým sadem. Svě o tom ví majitelka podniku **Florist Prague**, která se bez zkušeností v oboru pustila do byznysu s květinami. Povedlo se jí zavést standard, pro který se stala jednou z nejvyhledávanějších poskytovatelek vazeb a dekorací.

Investovala jste do svého snu, ale bez zkušeností. Jaká jste měla očekávání?

Pro mě to byl absolutní krok do neznáma. Sice jsem zkušenosti nabyla v produkci společenských událostí na klíč, takže jsem měla uloženou databázi kontaktů, které jsem mohla zhodnotit, ale obstat v konkurenci ostatních floristů bylo před sedmi lety těžké úplně stejně jako dnes. Nám se to daří především proto, že neděláme nic polovičatě. Také si zakládám na tom, že si klienty hýčkáme. Pro někoho může být snadné před klienty působit extra sebejistě, ale já ke každému přistupuji s pokorou, naslouchám a jednám na rovinu.

Pamatujete si na první peníze, které jste do svého podniku vložila? A jak se rozhodli?

To už dnes tak s jistotou říct nedokážu, ale musím se přiznat, že jsem z prvopočátku chtěla investovat do toho, abych prostor, který se mi ve Věžeňské ulici v Praze nabídl, zkrášlila. Mít kvalitní a nádherné květiny, co dlouho vydrží, je samozřejmě základ. A na tom si stále trvám, ale musíte vytvořit i příjemné a vlnivé prostředí.

A pamatujete si naopak na investici, která byla ve vašem podnikání zbytečná? Třeba natolik, že se vám nikdy nevrátila?

Samozřejmě že během doby, co provozuji Florist Prague, bylo pár rozhodnutí neefektivních, ale naštěstí jich bylo minimálně. Ve výsledku mě ale často dovedly k lepším a zajímavějším nápadům. Když začínáte na trhu s květinami s malými zkušenostmi s tím, jak na něm prodejci operují nebo co ovlivňuje cenu či kvalitu květin, čeká na vás mnoho nástrah. Plná nováčkovské energie a odhodlání jsem začínala na holandské burze. A neznalá terminologie jsem objednala zbytečně mnoho růží. Tehdy jich bylo deset tisíc, myslím. Jakmile mi to došlo, pochopila jsem, že takový objem nebudu schopná nikdy prodat. Byla to chyba, která se snadno může stát komukoli, kdo začíná. Navíc já do toho šla sama a bez pomoci.

Jak jste si s tou situací poradila?

Já ty růže rozdala. A na mnoho lidí to tehdy udělalo skutečně dobrý dojem. Přišlo jim to jako vřelé gesto a Florist Prague si tehdy pozitivně zapsali do své paměti. Až po nějaké době mě napadlo, že to vlastně byla velmi dobrá investice, protože jsem ji nakonec vložila do klient-ského přístupu, a jak už jsem zmínila, ten v téhle branži dělá rozdíl.

Proč jste se vlastně rozhodla pustit se do obchodování s květinami?

Od klientů, rodiny, ale i známých jsem často dostávala květiny. Jako projev díky nebo při oslavách, a protože jejich podoba nesplňovala to, co jsem ve svých snech očekávala, rozhodla jsem se otevřít vlastní obchod s květinami. Navíc jsem měla zkušenosti z eventů, které jsem pořádala, měla představu o tom, co si klienti přejí a co jim bývá třeba zajistit.

Jak jste se vše o floristickém byznysu naučila?

Vytrvalostí! *(směje se)* Samozřejmě, že člověk má nějaké základní znalosti a také očekávání, něco zvládne předvídat. Ale velkou část jsem se naučila za pochodu a skrze omyly. Pamatuji si na první zákazníci. Kytice ji nevydržela dlouho, byla v ní náročnější květina. Já se o ní ale naučila pečovat lépe. Zákaznici jsem připravila novou vazbu a ona se od té doby vrací.

Vyhodnocovala jste si dopředu konkurenci?

Ano, zmapovala jsem si trh nejen v České republice, ale také související nabídku konkurence v zahraničí. Samozřejmě jsem si uvědomovala, že v Praze, a nejen zde, je mnoho míst se zavedeným renomé a že v době, kdy začínala, to možná bylo i trošičku snazší než pro mě před těmi sedmi lety, protože na trhu tehdy nebyla taková konkurence.

Chtěla jste hned od začátku svým přístupem nabídku v Praze proměnit, vytvořit alternativu, přenastavit nějak zažité? Nebo jste zvažovala i to, že se zprvu jen rozkoukáte a pak uvidíte, kam vás byznys zavede?

Změnu jsem chtěla od začátku. Když vstupujete do nového pole působení, musíte být přesvědčeni, že to chcete dělat jinak než ostatní, byt jen trošku. Kdybych se zpočátku smířila s neúplným řešením, už bych se dál nemusela posunout, a to jsem nechtěla. Takže si pamatuji, že jsem se vydala po Evropě třeba hledat vázy, aby se obchod skutečně odlišil. Samozřejmě jsme ale zpočátku sledovali trendy a co zákazníci žádají, to musíte pořádně. Dnes už jsem sebevědomější a dávám víc na svůj instinkt, zároveň ale stále naslouchám zákazníkům. Práce vám se zkušenostmi neubude. Naopak, jakmile se jednou někde dobře zapíšete, musíte stejnou kvalitu odvádět s každou další objednávkou. Já třeba nemám ráda některé květiny, ale když se klient rozhodne, že jich chce třeba třicet, vstanu ráno v pět a prostě pro ně dojezu.

Jak se po sedmi letech podnikání přimějete k tomu, abyste tam v pět ráno dojezda? To byste už přece mohla zadat i kolegům. Vyžaduje si práce s květinami stále takové nasazení?

Samozřejmě. Být účastna mě stále nabíjí. Navíc se svým týmem pracuji velmi natěsno a v takřka rodinném prostředí, i když to možná zní otrápaně. Ale důkazem je třeba i to, že se od svých floristek stále učím. Stejně jako já mohu mít připomínky k jejich vazbám, mohou ony mít připomínky k těm mým.

V takových situacích musí člověk házet ego za hlavu, že?

Myslím si, že když chcete ve svém oboru něco změnit, musíte to dělat s nejbližšími kolegy a musíte od nich umět přijímat kritiku, zároveň si však vydobýt jejich respekt. Jinak to podle mého názoru nejde.

V čem je byznys s květinami ošemetný, a v čem jsou naopak jeho výhody?

Květiny jsou živým produktem, které když včas neprodáte, tak o ně přijdete. Výhody? Já osobně mám stále doma plné vázy čerstvých květin. *(směje se)* Ale vážně, velmi mě těší přinášet radost prostřednictvím květin, dekorací, bytových vůní a vánočních ozdob. A hlavně být v kontaktu s našimi zákazníky, což jsou mnohdy i zajímaví lidé, kteří dokážou obohatit váš den.

Do čeho jiného investujete, když ne právě do květin?

Mám obecně ráda krásné věci, design... ráda se cítím dobře v hezkém prostředí, ke kterému patří právě krásné květiny. Poslední dobou ale více vnímám investici do času. Do času, který strávíte se svými dětmi, blízkými... to je to nejcennější. Jsem pracující máma a občas bych potřebovala, aby měl den víc než čtyřicet hodin: ráno vstávám velmi brzy, vyvenčím našeho ročního pejska, probudím děti a nachystám svačiny, pak následuje práce ve floristickém butiku. Mám velké štěstí, že mě má práce naplňuje a nabíjí energií. Nicméně když po odpoledním kolotoči kroužků, času s dětmi, chystání večere a kontrole obchodu ještě usedám k počítači, občas mám pocit, že bych té energii potřebovala ještě o malinko víc.

A co plány do budoucnosti?

Víte, v téhle chvíli mě moc těší, že jsem se dostala na úroveň, na jaké jsem. Z té bych chtěla ještě více posunout všechny ty, co mi věří a co se ke mně vrací, což by mohlo znamenat otevřít další pobočky a přizpůsobit je danému místu. Kde je sen, tam jsou emoce, a ty květiny přinášejí... ■