



## dm drogerie markt se stala absolutním vítězem jubilejního 20. ročníku ocenění Mastercard Obchodník roku

Praha  
29. března 2023

- **Absolutním vítězem jubilejního 20. ročníku ocenění Mastercard Obchodník roku se stala dm drogerie markt.**
- **Téměř 79 tisíc lidí se zapojilo do internetového hlasování kategorie Cena veřejnosti, aby vybrali svého oblíbeného obchodníka. Lidl získal takřka 51 tisíc hlasů a stal se tak vítězem kategorie.**
- **Vítězi sortimentních kategorií se stali Alza.cz, Decathlon, DEICHMANN, dm drogerie markt, Dr.Max, IKEA, KNIHY DOBROVSKÝ, Lidl, Megahračky.cz, OBI, ORLEN Benzina, Zalando a Zoohit.cz.**

„Výsledky jubilejního 20. ročníku ocenění Mastercard Obchodník roku přinášejí několik novinek na prvních místech. Velká gratulace patří bezesporu společnosti dm drogerie markt, která se na základě reprezentativního výzkumu mezi zákazníky probjovala z loňského třetího místa v kategorii Absolutní vítěz na příčku nejvyšší. Mezi vítězi ocenění se objevili také nováčci, jako například společnosti Zalando, vítěz kategorie Obchodník roku s oděvy, nebo Megahračky.cz v kategorii Obchodník s hračkami,“ komentuje výsledky Michal Čarný, generální ředitel Mastercard pro Českou republiku a Slovensko.

### VÍTĚZOVÉ MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2022

Vítězové jednotlivých sortimentních kategorií a absolutní vítěz ocenění Mastercard Obchodník roku 2022 byli vybráni na základě reprezentativního průzkumu. Při hodnocení byly brány v úvahu dvě klíčové skupiny faktorů: faktory pozice na trhu a faktory důvěry zákazníků. Celkový index i dané faktory ve výsledku zohledňují celkovou situaci na trhu a pozici obchodníka v rámci konkurenčního prostředí. Absolutním vítězem se každoročně stává obchodník, který dosáhne v rámci reprezentativního výzkumu nejvyššího celkového skóre napříč všemi kategoriemi.

### **Absolutní vítěz ocenění Mastercard Obchodník roku 2022**

#### **1. místo**

Nejlepší skóre vyneslo na první příčku v kategorii Absolutní vítěz společnost **dm drogerie markt**. Tato síť se tak stala absolutním vítězem ocenění Mastercard Obchodník roku. Společnost se v posledních letech vždy držela v TOP 3 nejlépe hodnocených obchodníků, ale prvenství jí dosud o vlásek unikalo. dm drogerie markt patří do top 5 obchodníků ve všech třech základních parametrech – společnost má vysokou zapamatovatelnost, její zákazníci jsou loajální a těší se velké důvěře.

#### **2. místo**

Stříbrnou pozici v kategorii Absolutní vítěz obsadila společnost **Dr.Max**, a to především díky parametrům zapamatovatelnosti a loajality svých zákazníků – v těchto parametrech je nejlépe hodnoceným obchodníkem ze všech.

#### **3. místo**

Na třetím místě se v celkovém pořadí umístila společnost **IKEA**. Na špici žebříčku nejlepších obchodníků na trhu se drží především díky vysoké důvěře, a to napříč všemi sledovanými kategoriemi.

### **Vítězové sortimentních kategorií**

Cenu **Mastercard Obchodník roku s potravinami** získal **Lidl Česká republika**. Lidl bodoval mimo jiné v parametru zapamatovatelnosti – spontánně jej jmenovalo 56 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci Lidlu v dané kategorii deklarují rovněž vysokou míru loajality. Druhé místo připadlo Kauflandu a na třetím místě je Albert.



Vedle získaného titulu **Absolutní vítěz** se **dm drogerie markt** stala vítězem kategorie **Mastercard Obchodník roku s drogerií a parfumerií**, a to především díky nejvyšší míře loajality deklarované zákazníky v dané kategorii – podíl zákazníků, pro které je prodejna hlavním nákupním místem pro daný sortiment, je 63 %. Na druhém místě se umístila TETA drogerie a na třetím Rossmann.

Společnost **Zalando** se stala vítězem kategorie **Mastercard Obchodník roku s oděvy** díky nejvyšší míře loajality deklarované zákazníky – podíl zákazníků, pro které je prodejna hlavním nákupním místem pro daný sortiment, je 34 %. Na druhém místě je společnost Bonprix a na třetím Sinsay.

Ocenění **Mastercard Obchodník roku s obuví** získala společnost **Deichmann**. Společnost bodovala v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenoval každý druhý respondent nakupující sortiment. Zákazníci v dané kategorii deklarují k obchodníkovi Deichmann nejvyšší míru loajality. Druhé místo obsadila společnost CCC a třetí Rieker.

Vítězem kategorie **Mastercard Obchodník roku se sportovními oděvy a potřebami** je **Decathlon**. Jeho zákazníci deklarují nejvyšší míru loajality v dané kategorii. Podíl zákazníků, pro které je prodejna hlavním nákupním místem pro daný sortiment, je 54 %. Druhé místo obsadilo Sportisimo a třetí A3 sport.

Společnost **OBI** se stala vítězem kategorie **Mastercard Obchodník roku pro dům, zahradu a chovatele** díky nejlepším výsledkům v parametru zapamatovatelnosti v dané kategorii – spontánně ji jmenovalo 53 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci ke společnosti OBI deklarují v kategorii také vysokou míru loajality. Na druhém místě se umístil Zohit.cz a na třetím Hornbach.

V kategorii **Mastercard Obchodník roku s nábytkem a bytovými doplňky** zvítězila **IKEA Česká republika**, především díky nejlepším výsledkům v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenovalo 59 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci IKEA v dané kategorii deklarují také nejvyšší míru loajality. Na druhém místě je JYSK a na třetím Sconto nábytek.

Společnost **Alza.cz** se stala vítězem kategorie **Mastercard Obchodník roku s elektrem a elektronikou** především díky tomu, že zabodovala v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenovalo 49 % respondentů nakupujících sortiment. Na druhém místě se umístil loňský vítěz Datart a na třetím CZC.cz.

Vítězem kategorie **Mastercard Čerpací stanice s prodejnou** se stala společnost **ORLEN Benzina** díky nejlepším výsledkům v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenovalo 65 % respondentů nakupujících sortiment. Na druhém místě je loňský vítěz TANK Ono a na třetím Shell.

Ocenění **Mastercard Obchodník roku s knihami** získala společnost **Knihy Dobrovský** mimo jiné proto, že bodovala v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenovalo 67 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci ke společnosti deklarují také nejvyšší míru loajality v kategorii a i z hlediska souhrnného indexu důvěry zákazníků je v kategorii společnost na prvním místě. Na druhém místě je společnost Megaknihy.cz a na třetím Luxor.

V kategorii **Mastercard Obchodník roku s hračkami** zvítězila společnost **Megahracky.cz** především díky vysoké míře důvěry zákazníků. Díky tomuto parametru posiluje meziročně celkové skóre obchodníka. Druhé místo obsadilo Pompo a třetí 4kids.cz.

Společnost **Dr.Max** je vítězem kategorie **Mastercard Lékárna roku** díky výborným výsledkům v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenovalo 81 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci ke společnosti Dr.Max deklarují také nejvyšší míru loajality v kategorii. Druhé místo obsadily lékárny Benu a třetí Pilulka.cz.

Titul **Mastercard E-shop roku** získala společnost **Zohit.cz** mimo jiné díky nejvyšší míře loajality zákazníků v dané kategorii – podíl zákazníků, pro které je obchodník Zohit.cz hlavním nákupním místem pro daný sortiment, je 42 %.

Také z hlediska souhrnného indexu důvěry zákazníků je společnost v kategorii na prvním místě. Na druhém místě je Alza.cz a na třetím Zalando.

### Zvláštní ocenění

#### Cena veřejnosti

V kategorii Mastercard Obchodník roku 2022 – zvítězil **Lidl Česká republika** s 50 832 hlasy. Na druhém místě se umístila společnost Kaufland, která získala 31 741 hlasů a na třetím společnost Albert s 22 816 hlasy. Celkem hlasovalo 78 440 osob a hlasující rozdělili mezi nejrůznější obchodníky 325 938 platných hlasů.

#### Obchodník roku generace Z

Obchodníkem roku 2022 z pohledu generace Z (do 27 let), se stává **IKEA**. Mladí lidé tomuto obchodníkovi vyjadřují velmi vysokou míru důvěry, IKEA velmi dobře naplňuje jejich očekávání a je vnímána jako velmi výhodná oproti konkurenci. Zároveň je IKEA mezi mladými lidmi jedním z nejznámějších obchodníků a udržuje si mezi nimi velmi vysokou míru loajality – je hlavním nákupním místem v kategorii nábytku pro naprostou většinu mladých lidí generace Z.

#### Mastercard Obchodník roku – SOCR ČR Zodpovědný obchodník

Kategorie, jejímž garantem je Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR (SOCR ČR), se letos zaměřila na projekty, které přinesly největší energetické úspory. Snížením vlastních nákladů proto mohli jednotliví obchodníci příznivěji nastavit cenotvorbu ve prospěch svých zákazníků a snížit tak tlak na jejich peněženky. Na základě bodového hodnocení udělila odborná porota prvenství společnosti **Kaufland**. Porotci ocenili dvě opatření, díky nimž Kaufland dosáhl výrazné energetické úspory. Konkrétně se jednalo o plošnou výměnu LED trubíc a optimalizaci osvětlení a dále pak o zasklení chladicího nábytku na jednotlivých filiálkách. V prvním případě dosáhla roční úspora zhruba 18 500 MWh, ve druhém přibližně 1 900 MWh. V konkurenci uspěly i projekty řetězců Lidl, Penny a Tesco, které se dostaly do užšího výběru.

#### Přehled vítězů ocenění Mastercard Obchodník roku 2022

Absolutní vítěz	dm drogerie markt
Mastercard Obchodník roku – Cena veřejnosti	Lidl Česká republika
Mastercard Obchodník roku s potravinami	Lidl Česká republika
Mastercard Obchodník roku s drogerií a parfumerií	dm drogerie markt
Mastercard Obchodník roku s oděvy	Zalando
Mastercard Obchodník roku s obuví	DEICHMANN
Mastercard Obchodník roku se sportovními oděvy a potřebami	Decathlon
Mastercard Obchodník roku s elektrem a elektronikou	Alza.cz
Mastercard Obchodník roku pro dům, zahradu a chovatele	OBI
Mastercard Obchodník roku s nábytkem a bytovými doplňky	IKEA Česká republika
Mastercard Čerpací stanice s prodejnou	ORLEN Benzina
Mastercard Obchodník roku s knihami	KNIHY DOBROVSKÝ
Mastercard Obchodník roku s hračkami	Megahracky.cz
Mastercard Lékárna roku	Dr.Max
Mastercard E-shop roku	Zoohit.cz
Mastercard Obchodník roku generace Z	IKEA Česká republika
Mastercard Obchodník roku – SOCR ČR Zodpovědný obchodník	Kaufland

V případě zájmu o další informace kontaktujte prosím:

Ogilvy

Lucie Pavlů, tel.: + 420 602 302 502, e-mail: [lucie.pavlu@ogilvy.com](mailto:lucie.pavlu@ogilvy.com)