

## Dr. Max triumfuje jako absolutní vítěz 21. ročníku ocenění Mastercard Obchodník roku

Praha  
26. března 2024

- **Dr. Max se stává absolutním vítězem 21. ročníku ocenění Mastercard Obchodník roku.**
- **Téměř 85 tisíc lidí se zapojilo do internetového hlasování v kategorii Cena veřejnosti, aby vybrali svého oblíbeného obchodníka. Svě vítězství v této kategorii úspěšně obhájil Lidl.**
- **Vítězi sortimentních kategorií vybraní na základě spotřebitelského výzkumu jsou Alza.cz, Bambule, DATART, Decathlon, DEICHMANN, dm drogerie markt, Dr. Max, IKEA, KNIHY DOBROVSKÝ, Lidl, OBI, Peek & Cloppenburg, Rohlik.cz, Super Zoo a Tank ONO.**
- **V kategorii odborné poroty Inovace roku zvítězila společnost Makro Cash & Carry ČR.**
- **Vítězem kategorie SOCR ČR Zodpovědný obchodník je Tesco Stores ČR.**

„Za těch 21 let, co udělujeme prestižní ocenění Mastercard Obchodník roku, se toho na maloobchodním trhu hodně změnilo. Jedna věc ale zůstává stejná – tou největší hodnotou je pro obchodníka spokojený zákazník. Velmi nás těší, že do výběru vítězů se pravidelně zapojují desetitisíce lidí, jejichž hlas má pro každého z oceněných velkou váhu a je pro ně zároveň i závazkem do budoucna. Gratulaci si zaslouží nejen hlavní vítězové, ale všichni ocenění. Jakékoli umístění v soutěži Mastercard Obchodník roku je důkazem, že svoji práci dělají dobře a že to zákazníci vnímají,“ říká **Jana Lvová, generální ředitelka Mastercard pro Českou republiku a Slovensko.**

„Retailový trh se dynamicky vyvíjí a dlouhodobé posilování role e-shopů je v tomto směru jen špičkou ledovce. Je skvělé, že obchodníci přicházejí s celou řadou dalších inovací, které posouvají zákaznickou zkušenost a spolu s ní i celé odvětví dále. Nejlépe to dokazuje celá řada zajímavých projektů přihlášených do kategorie Inovace roku. Na vývoj trhu reagujeme i úpravou soutěžních kategorií. Letos jsme například do ocenění zařadili oblast Doručení jídla a potravin, která si v soutěži Mastercard Obchodník roku určitě najde trvalé místo,“ doplňuje **Jana Lvová.**

### **VÍTĚZOVÉ MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2023**

Vítězové jednotlivých sortimentních kategorií a absolutní vítěz ocenění Mastercard Obchodník roku 2023 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 stává ten, kdo dosáhne nejvyššího celkového skóre napříč všemi kategoriemi.

#### **Absolutní vítěz ocenění Mastercard Obchodník roku 2023**

##### **1. místo**

Absolutním vítězem ocenění se stává obchodník, který dosáhne v rámci reprezentativního výzkumu nejvyššího celkového skóre napříč všemi kategoriemi. Absolutním vítězem ocenění Mastercard Obchodník roku 2023 se stal **Dr. Max**. Vyniká v parametru zapamatovatelnosti, spontánně si ho vybaví 8 z 10 lidí nakupujících daný sortiment a jeho zákazníci prokazují nejvyšší míru loajality napříč všemi kategoriemi.

##### **2. místo**

Stříbrnou pozici v kategorii Absolutní vítěz obsadila společnost **dm drogerie markt**. Na stupně vítězů se dostává především díky parametru důvěry, kde vyniká ve schopnosti nezklamat zákaznická očekávání a ochotě zákazníků tohoto obchodníka doporučit. V těchto atributech je na špičce napříč sledovanými kategoriemi.

##### **3. místo**

Na třetím místě se v celkovém pořadí umístila společnost **IKEA**. Na špici žebříčku nejlepších obchodníků na trhu se drží především díky silné loajalitě svých zákazníků. Ale i v dalších dvou parametrech – zapamatovatelnosti a důvěře – je poměrně silným hráčem.

### Cena veřejnosti – hlasování zákazníků

V kategorii Cena veřejnosti úspěšně obhájil své loňské vítězství **Lidl Česká republika**. Každý, kdo hlasoval, měl možnost rozdělit celkem 10 bodů mezi své čtyři nejoblíbenější obchodníky. Vítěz kategorie Lidl získal celkem **168 444 bodů** a hlasovalo pro něj **54 221** zákazníků. Na druhé příčce se umístila společnost Kaufland se 102 776 body a na třetím Penny Market s 69 748 body.

### Kategorie odborné poroty – Mastercard Inovace roku

O vítězi kategorie Mastercard Inovace roku dnes rozhodli účastníci konference Retail Summit. Finalisté kategorie vybraní odbornou porotou – Dr. Max (Robotický sklad a smart expedice v lékárnách, Makro Cash & Carry ČR (Iniciativa České pole) a SuperZoo (Samoobslužná prodejna 24/7) - se utkali při veřejné prezentaci o hlavní cenu. Vítěze zvolili účastníci konference svým hlasováním, a stala se jím společnost **Makro Cash & Carry ČR**.

### Mastercard Obchodník roku – SOCR ČR Zodpovědný obchodník

Letos jsme se v kategorii Zodpovědný obchodník, jejímž garantem je Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR, zaměřili na zdraví. Nevhodné stravování, nedostatek pohybu a špatný životní styl obecně jsou totiž nejčastějšími příčinami civilizačních chorob a úmrtí v naší populaci. Obchodní řetězce proto v posledních letech vedle preventivních zdravotních programů pro své zaměstnance rozvíjejí i programy na podporu zdravého životního stylu. Z řady zajímavých námětů nakonec odborná porota za nejlepší z nich vybrala program společnosti **Tesco Stores ČR**, a to zejména díky jeho komplexnosti. Řetězec Tesco totiž zainvestoval do vlastní metodiky měření indikátorů zdravých výrobků a podle ní stanovuje cíl, jaký podíl mají mít zdravé potraviny v celé nabídce. V současné době tvoří zdravé potraviny již více než polovinu nabídky a jejich podíl poroste i v dalších letech. Porotu při hodnocení přihlášek zaujaly také projekty Skutečně zdravá škola od Lidlu na výstavbu jedlých školních zahrad, rozšiřování produktových řad Kauflandu K-free a K-take it veggio nebo vzdělávací program Albertu pro děti Zdravá 5.

### PODROBNÉ VÝSLEDKY SORTIMENTNÍCH KATEGORIÍ

Cenu **Obchodník roku s potravinami** získal **Lidl Česká republika**. Lidl bodoval zejména v parametru zapamatovatelnosti – 54 % respondentů nakupujících sortiment si ho spontánně vybavilo. Zákazníci Lidlu projeví také vysokou míru loajality v této kategorii. Kaufland obsadil druhé místo a třetí příčku Albert.

**dm drogerie markt** se stala vítězem kategorie **Obchodník roku s drogerií a parfumerií**, a to především díky velmi silné pozici v parametru zapamatovatelnosti – spontánně dm jmenovalo 66 % respondentů nakupujících sortiment. Na druhém místě se umístila TETA drogerie a na třetím Rossmann.

Společnost **Peek & Cloppenburg** se stala vítězem kategorie **Obchodník roku s oděvy** díky nejvyšší míře důvěry deklarované zákazníky – obchodníka doporučuje 78 % zákazníků nakupujících sortiment. Druhé místo patří společnosti Zalando a na třetím je New Yorker.

Ocenění **Obchodník roku s obuví** získala společnost **DEICHMANN**. Společnost bodovala v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenovalo 47 % respondentů nakupujících sortiment. Druhé místo obsadila společnost Rieker a třetí Footshop.

Své loňské vítězství v kategorii **Obchodník roku se sportovními potřebami** obhájil **Decathlon**. Jeho zákazníci deklarují nejvyšší míru loajality v dané kategorii. Podíl zákazníků, pro které je prodejna hlavním nákupním místem pro daný sortiment, je 55 %. Druhé místo obsadilo Sportisimo a třetí SportsDirect.

Společnost **OBI** se stala vítězem kategorie **Obchodník roku pro dům a zahradu** díky nejlepším výsledkům v parametru zapamatovatelnosti v dané kategorii – spontánně ji jmenovalo 60 % respondentů nakupujících sortiment. Na druhém místě se umístil Hornbach a na třetím Eva.cz.

V kategorii **Obchodník roku s nábytkem a bytovými doplňky** zvítězila **IKEA Česká republika**, a to především díky velmi silné pozici v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenovalo 62 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci IKEA v dané kategorii deklarují také nejvyšší míru loajality. Na druhém místě je JYSK a na třetím Sconto nábytek.

**DATART** se stal vítězem kategorie **Obchodník roku s elektrem a elektronikou**, protože zabodoval v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ho jmenovalo 62 % respondentů nakupujících sortiment. Na druhém místě se umístila Alza.cz a na třetím Planeo.

Na první místo se z loňského druhého v kategorii **Čerpací stanice** probodovala společnost **Tank ONO**. Tato čerpací stanice je pro 54 % respondentů hlavním nákupním místem pro daný sortiment, čímž zákazníci deklarují nejvyšší míru loajality v dané kategorii. Na druhém místě je loňský vítěz ORLEN Benzina a na třetím Shell.

Ocenění **Obchodník roku s knihami** získala společnost **KNIHY DOBROVSKÝ** mimo jiné proto, že bodovala v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenovalo 69 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci ke společnosti deklarují také nejvyšší míru loajality v kategorii. Na druhém místě je Luxor a na třetím Megaknihy.cz.

V kategorii **Obchodník roku s hračkami** zvítězila společnost **Bambule**, která zabodovala zejména v parametru zapamatovatelnosti – 35 % respondentů nakupujících sortiment si ji spontánně vybavilo. Druhé místo připadlo Wiky a třetí obsadilo Pompo.

Kromě titulu Absolutní vítěz je společnost **Dr. Max** také na prvním místě v kategorii **Lékárna roku**. Dr. Max je ve své kategorii nejsilnějším hráčem ve všech parametrech – spontánně jej jmenovalo 84 % respondentů nakupujících sortiment, pro 71 % zákazníků je hlavním nákupním místem pro daný sortiment a je na prvním místě také z hlediska souhrnného indexu důvěry nakupujících. Druhé místo obsadily lékárny Benu a třetí Lékárna.cz.

Titul **E-shop roku** získala společnost **Alza.cz** mimo jiné díky nejvyšší míře loajality zákazníků v dané kategorii. Podíl zákazníků, pro které je obchodník Alza.cz hlavním nákupním místem pro daný sortiment, je 41 %. Druhé místo obsadilo Zalando.cz a třetí dm.cz.

Společnost **Super Zoo** zvítězila v kategorii **Obchodník roku pro chovatele**. Super Zoo boduje v parametru zapamatovatelnosti, spontánně si jej vybavilo 32% respondentů nakupujících sortiment, a také v parametru loajality – pro 56 % zákazníků je hlavním nákupním místem pro daný sortiment. Na druhém místě je SpokojenyPes.cz a na třetím Zoonit.

V nové kategorii **Doručení jídla a potravin** zvítězila společnost **Rohlik.cz**, a to především díky velmi silné pozici v parametru zapamatovatelnosti – spontánně Rohlik.cz jmenovalo 46 % respondentů nakupujících sortiment. Druhou příčku obsadila Foodora a třetí Košík.cz.

### Celkový přehled vítězů ocenění Mastercard Obchodník roku 2023

Absolutní vítěz	Dr. Max
Cena veřejnosti	Lidl Česká republika
Obchodník roku s potravinami	Lidl Česká republika
Obchodník roku s drogerií a parfumerií	dm drogerie markt
Obchodník roku s oděvy	Peek & Cloppenburg
Obchodník roku s obuví	DEICHMANN
Obchodník roku se sportovními potřebami	Decathlon
Obchodník roku s elektrem a elektronikou	DATART
Obchodník roku pro dům a zahradu	OBI
Obchodník roku s nábytkem a bytovými doplňky	IKEA
Čerpací stanice roku	Tank ONO
Obchodník roku s knihami	KNIHY DOBROVSKÝ
Obchodník roku s hračkami	Bambule
Lékárna roku	Dr. Max
Obchodník roku pro chovatele	Super Zoo
Doručení jídla a potravin	Rohlik.cz



E-shop roku	Alza.cz
Inovace roku	Makro Cash & Carry ČR
SOCR ČR – Zodpovědný obchodník	Tesco Stores ČR

*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)