



## IKEA SE STALA POČTVRTÉ ABSOLUTNÍM VÍTĚZEM OCENĚNÍ MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU

Praha  
31. ledna 2017

- **Absolutním vítězem a držitelem titulu Mastercard Obchodník roku 2016 se počtvrté v řadě stala IKEA Česká republika. Ta byla zároveň oceněna v rámci oborových kategorií jako Mastercard Obchodník s nábytkem a bytovými doplňky 2016 a získala také titul MONETA Money Bank Obchodník nejvíce doporučovaný zákazníky.**
- **Dalšími vítězi oborových kategorií jsou Kaufland, Teta drogerie, DEICHMANN-OBUV, Sportisimo, Alza.cz, OBI, Lidl a Tank ONO.**
- **Vítěze v kategorii Mastercard Obchodník roku 2016 – MONETA Money Bank Cena veřejnosti vybrali zákazníci hlasováním na internetu a přes SMS. Nejvíc hlasů získal Lidl. Do hlasování se letos zapojilo celkem 114 072 osob.**

Vítězové jednotlivých kategorií soutěže byli určeni podle výsledků rozsáhlého reprezentativního internetového průzkumu společnosti GfK Czech, uskutečněného na vzorku 2 000 respondentů z celé České republiky. Hodnocenými parametry bylo spontánní jmenování prodejny („top of mind“), počet nakupujících, míra jejich loajality prodejně a důvěra v ni a spokojenost s vybranými parametry (sortiment, kvalita, orientace v nabídce).

### Absolutní vítěz

Absolutním vítězem **čtrnáctého ročníku** ocenění **Mastercard Obchodník roku 2016** se stala společnost **IKEA Česká republika**, která zvítězila i v předchozích třech ročnících soutěže. Lidé nejvíce oceňovali hlavně skladbu sortimentu společnosti, prodejna vykazuje i vysokou míru loajality a důvěry zákazníků.

*„Žebříček vítězných firem odráží zkušenosti zákazníků s prodejci v jednotlivých kategoriích obchodu, jejich spokojenost s nabídkou a službami či naplnění jejich očekávání spojených s nákupem. Každým rokem se snažíme kategorie ocenění Obchodník roku rozvíjet, a proto jsme se v letošním roce rozhodli poprvé ocenit také čerpací stanice,“* říká Josef Machala, Mastercard Rewards Program Leader.

### Oborové kategorie

1. Cenu **Mastercard Obchodník s potravinami 2016** (hypermarkety, supermarketů, potraviny) letos díky vysoké loajalitě svých zákazníků získal Kaufland Česká republika. Druhé místo připadlo Lidlu a na třetím místě je GLOBUS.
2. Vítězem kategorie **Mastercard Obchodník s drogerií a parfumerií 2016** se stala společnost Teta drogerie, která tak obhájila loňské vítězství. Na druhém místě je dm drogerie markt a třetím umístěným se stal ROSSMANN.
3. Ocenění v kategorii **Mastercard Obchodník s oděvy a obuví 2016** (obuv, oblečení, doplňky) získala především díky vysoké loajalitě zákazníků společnost DEICHMANN-OBUV, a zvítězila tak již potřetí v řadě. Na druhém místě se umístilo F&F, na třetím místě C&A.
4. Vítězem kategorie **Mastercard Obchodník se sportovními oděvy a potřebami 2016** (obuv, oblečení, sportovní potřeby) se stejně jako v předchozích dvou letech stalo Sportisimo. To boduje zejména vysokou důvěrou a loajalitou zákazníků. Na druhém místě se umístil Decathlon, na třetím místě Nike.



5. Vítězem v kategorii **Mastercard Obchodník pro dům, zahradu a chovatele 2016** (potřeby pro dům, zahradu a chovatele) se stalo OBI, druhý je Hornbach a na třetím místě Eva.cz. OBI získalo toto ocenění zatím v každém ročníku soutěže, na svém kontě tak má celkem čtrnáct titulů. To je jednoznačným důkazem oblíbenosti, spokojenosti a loajality jeho zákazníků.

6. V kategorii **Mastercard Obchodník s nábytkem a bytovými doplňky 2016** zvítězila IKEA Česká republika, která ve své kategorii byla hodnocena nejlépe ve všech ohledech. Na druhém místě se umístil JYSK a na třetím místě je Kika.

7. Cenu **Mastercard Obchodník s elektrem a elektronikou 2016** získala Alza.cz. Na druhém místě se umístilo CZC.cz, na třetím místě DATART.

8. Vítězem nové letošní kategorie **Mastercard Čerpací stanice 2016** se stal řetězec Tank ONO především díky vysoké loajalitě a důvěře zákazníků, na druhém místě se umístily stanice Shell a na třetím Benzina.

## Zvláštní ceny

### **1. Obchodník nejvíce doporučovaný zákazníky**

V rámci výzkumu GfK Czech byl také vybrán vítěz kategorie **Mastercard Obchodník roku 2016 – MONETA Money Bank Obchodník nejvíce doporučovaný zákazníky**. V této kategorii zvítězila společnost IKEA.

Vítěz kategorie byl vybrán na základě měření psychologické vazby mezi prodejnou a zákazníkem metodikou blízkou net promoter score (připravenost doporučit prodejnu přátelům či známým). „Pro český maloobchod je typická velká konkurence. Proto je stále důležitější, aby byla prodejna nejen dobře hodnocená v pragmatickém směru, jako je například dostupnost, ceny, akce, ale aby si dokázala se svými zákazníky vybudovat určitý vztah,“ říká Josef Jehlík, Business Development Manager MONETA Money Bank.

### **2. Cena veřejnosti**

V kategorii **Mastercard Obchodník roku 2016 – MONETA Money Bank Cena veřejnosti** zvítězil Lidl Česká republika a obhájil tak loňský titul. O jeho prvenství rozhodli sami zákazníci s celkovým počtem 66 475 hlasů. Na druhé příčce se umístila IKEA Česká republika s 55 796 hlasy, na třetím místě je Teta drogerie 47 365 hlasy.

Veřejné hlasování probíhalo prostřednictvím internetových stránek [www.obchodnik-roku.cz](http://www.obchodnik-roku.cz) a SMS zpráv od 7. listopadu 2016 do 8. ledna 2017. Celkem hlasovalo 114 072 osob, z toho 106 759 lidí přes internet a 7 313 prostřednictvím SMS zpráv. Hlasující rozdělili mezi nejruznější obchodníky 785 505 platných hlasů. Každý hlasující se mohl zodpovězením tipovací otázky zúčastnit soutěže a získat tak 50 000 Kč vložených na účet Free & Flexi a platební kartu Mastercard s věrnostním programem bene+.

### **3. Nový zákaznický zážitek**

Princip výběru vítěze kategorie **Mastercard Obchodník roku 2016 – Nový zákaznický zážitek** je tříkolový a je kombinací expertního názoru a volby profesionály z odvětví obchodu. V prvním kole proběhla individuální nominace kandidátů ze strany členů expertního týmu a na základě hlasování byly vybrány tři nominace s největším počtem hlasů. O vítězi kategorie rozhodnou hlasováním účastníci konference Retail Summit 2017. Nominovanými v kategorii Nový zákaznický zážitek jsou společnost Lidl s novým konceptem prodejen, Globus za propojení prodejny s restaurací a výrobnou čerstvých potravin a Gran Moravia s konceptem, jak prodat kvalitní výrobky s přidanou hodnotou (*o vítězi informuje zvláštní tisková zpráva*).



#### 4. Osobnost českého obchodu

Kategorie **Mastercard Obchodník roku 2016 – SOCR ČR Osobnost českého obchodu** je vyhlašována Svazem obchodu a cestovního ruchu ČR (SOCR ČR) za podpory společnosti Mastercard a je určena pro osobnost, která výjimečným a pozitivním způsobem ovlivnila sektor obchodu či jeho část. Vítězem této kategorie se stal Aleš Zavoral, zakladatel společnosti Alza.cz, která ve svém názvu nese první dvě písmena jeho jména a příjmení. V roce 1994 založil Aleš Zavoral Alzasoft, z něhož se v průběhu 22 let stal největší a neúspěšnější on-line obchod v Česku i na Slovensku. S odvahou sobě vlastní překročil hranice a dnes působí v celé Evropě. Alzu znají i ti nejmenší, které oslovuje prostřednictvím nezapomenutelného maskota mimozemšťana Alzy.

#### Slavnostní vyhlášení výsledků

Slavnostní vyhlášení absolutního vítěze, vítězů všech oborových kategorií i zvláštních cen proběhlo 31. ledna 2017 v rámci galavečera konference Retail Summit 2017 v Clarion Congress Hotelu v Praze.

#### Přehled vítězů ocenění Mastercard Obchodník roku 2016

Absolutní vítěz	IKEA Česká republika
Mastercard Obchodník s potravinami 2016	Kaufland Česká republika
Mastercard Obchodník s drogerií a parfumerií 2016	Teta drogerie
Mastercard Obchodník s oděvy a obuví 2016	Deichmann
Mastercard Obchodník se sportovními oděvy a potřebami 2016	Sportisimo
Mastercard Obchodník s elektrem a elektronikou 2016	Alza.cz
Mastercard Obchodník pro dům, zahradu a chovatele 2016	OBI
Mastercard Obchodník s nábytkem a bytovými doplňky 2016	IKEA Česká republika
Mastercard Čerpací stanice 2016	Tank ONO
Mastercard Obchodník roku 2016 – MONETA Money Bank Obchodník nejvíce doporučovaný zákazníky	IKEA Česká republika
Mastercard Obchodník roku 2016 – MONETA Money Bank Cena veřejnosti	Lidl Česká republika
Mastercard Obchodník roku 2016 – Nový zákaznický zážitek	Gran Moravia
Mastercard Obchodník roku 2016 – SOCR ČR Osobnost českého obchodu	Aleš Zavoral, zakladatel Alza.cz

*V případě zájmu o další informace kontaktujte, prosím:*

**Ogilvy Public Relations**

**Milan Kríž**, tel.: +420 221 998 237, +420 602 266 316, e-mail: [milan.kriz@ogilvy.com](mailto:milan.kriz@ogilvy.com)

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