

SÍŤ LÉKÁREN DR.MAX SE STALA ABSOLUTNÍM VÍTĚZEM OCENĚNÍ MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2020

Praha
17. února 2021

- **Obchodníkem roku 2020 se stala síť lékáren Dr.Max. S velmi těsným náskokem na první místě nahradila vítěze sedmi předešlých ročníků společnost IKEA, která letos obsadila druhé místo.**
- **Vítězi sortimentních kategorií jsou Lidl, dm drogerie markt, Zara, Deichmann, Decathlon, Alza.cz, OBI, IKEA, Benzina ORLEN, Knihy Dobrovský, Dráčik, Dr.Max a Lidl-shop.cz.**
- **Vítězem kategorie Mastercard Obchodník roku 2020 – Cena veřejnosti se stal Lidl. O umístění obchodníků v této kategorii rozhodují zákazníci v internetovém hlasování. Celkem hlasovalo 114 080 osob.**
- **Skokanem roku se stala společnost CCC, která se v celkovém pořadí meziročně posunula o 24. příček.**

„V letošním ročníku ocenění Mastercard Obchodník roku byly do výzkumu nově zařazeny čtyři kategorie: e-shopy, lékárny, hračky a knihy. Zařazení těchto kategorií mělo vliv i na celkové pořadí obchodníků z minulých let. Nové kategorie jsou silné a jejich nejvýraznější obchodníci se zařazují na přední příčky všech parametrů i celkového skóre,“ řekl Michal Čarný, generální ředitel Mastercard pro Českou republiku a Slovensko. „Z průzkumu mimo jiné vyplývá, že nejvýraznějším trendem na retailovém trhu tohoto roku je nárůst e-commerce, což potvrzují i nákupní data Mastercard, kde jsme zaznamenali téměř třetinový nárůst obrátů. V posledním roce jsme byli svědky dynamického růstu e-shopů – s trochou nadsázky se dá říct, že každý den se objevovaly nové. Růst konkurence – zejména v tradičních odvětvích, jako jsou sportovní potřeby, drogerie nebo obuv – pak smazává v očích zákazníků rozdíly mezi nimi. Pro obchodníky je tedy stále těžší najít to, co by zákazníci vnímali jako jejich jednoznačnou odlišující výhodu,“ dodal Michal Čarný. „Zajímavý vývoj tak můžeme pozorovat i na poli e-shopů s potravinami – zařazením obchodů jako Kosik.cz a Rohlik.cz do kategorie potravin v tomto roce sice nezamíchalo s nejvyššími příčkami celkového skóre, ale například v parametru důvěry se Rohlik.cz letos dostává na druhé místo.“

Vítězové sortimentních kategorií a absolutní vítěz ocenění Mastercard Obchodník roku byli určeni na základě výsledků reprezentativního průzkumu. Při vyhodnocení výsledků byly zohledněny dvě skupiny faktorů, kterým byla přiřazena stejná váha:

- faktory pozice na trhu (zapamatovatelnost firmy, loajalita zákazníků)
- faktory důvěry zákazníků (ochota doporučit prodejnu, ochota k opakovanému nákupu, naplnění očekávání od nákupu v prodejně, odlišnost prodejny od konkurence)
- celkový index i faktory pozice na trhu a důvěry zákazníků ve výsledku zohledňují celkovou situaci na trhu a pozici obchodníka v rámci konkurenčního prostředí.

Absolutní vítěz ocenění Mastercard Obchodník roku 2020

1. místo

Absolutním vítězem se každoročně stává obchodník, který dosáhne v rámci reprezentativního výzkumu nejvyššího celkového skóre napříč všemi kategoriemi. Absolutním vítězem osmnáctého ročníku ocenění Mastercard Obchodník roku 2020 se staly lékárny **Dr.Max**. Společnost vítězí v celkovém skóre, je nejsilnějším hráčem v parametru zapamatovatelnosti a druhým nejsilnějším v loajalitě. Tyto dvě silné stránky ho vynášejí na celkové první místo.

2. místo

Společnost **IKEA**, která v čele ocenění stála po dobu sedmi po sobě jdoucích ročníků, se letos umístila v celkovém hodnocení s velmi těsným výsledkem na **druhém místě**. Je to tradiční, silný hráč, který o své zákazníky pečuje a má jejich velkou důvěru. IKEA je velmi silný obchodník v odlišení se od konkurence.

3. místo

Na **třetím místě** se v celkovém pořadí umístila společnost **dm drogerie markt**, která vyniká ve své kategorii a má vysoká skóre zvláště v loajalitě a důvěře. Naprostá většina zákazníků se k tomuto obchodníkovi ráda znovu vrací a jejich ochota doporučit ho se řadí k vůbec nejvyšším ze všech obchodníků, a to i mimo kategorii drogerie.

Vítězové sortimentních kategorií

- Cenu **Mastercard Obchodník roku s potravinami** získal **Lidl Česká republika**. Lidl bodoval mimo jiné v parametru zapamatovatelnosti – spontánně jej jmenovalo 53 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci Lidlu v dané kategorii deklarují rovněž vysokou míru loajality. Druhé místo připadlo **Kauflandu** a na třetím místě je **Globus**.
- Vítězem kategorie **Mastercard Obchodník roku s drogerií a parfumerií** se stala **dm drogerie markt**. Zákazníci prodejny deklarují nejvyšší míru loajality v dané kategorii. Z hlediska souhrnného indexu důvěry zákazníků je dm drogerie markt, stejně jako loni, lídrem kategorie. Na druhém místě se umístila **TETA drogerie** a na třetím **Rossmann**.
- Společnost **Zara** se stala vítězem kategorie **Mastercard Obchodník roku s oděvy**, a to především díky nejlepším výsledkům z hlediska souhrnného indexu důvěry zákazníků. Zákazníci Zara deklarují zároveň poměrně vysokou míru loajality v dané kategorii. Na druhém místě je loňský vítěz kategorie **Pepco** a na třetím **H&M**.
- Ocenění **Mastercard Obchodník roku s obuví** získala společnost **Deichmann**. Její zákazníci deklarují vysokou míru loajality v dané kategorii. Podíl zákazníků, pro které je prodejna hlavním nákupním místem pro daný sortiment, je 46 %. Druhé místo obsadil **Baťa** a třetí **CCC**.
- 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 55 %. Druhé místo obsadil loňský vítěz **Sportissimo** a třetí místo **Nike**.
- Společnost **OBI** se stala vítězem kategorie **Mastercard Obchodník roku pro dům, zahradu a chovatele**, a to především díky nejlepším výsledkům v parametru zapamatovatelnosti, spontánně ji jmenovalo 54 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci OBI zároveň deklarují vysokou míru loajality. Na druhém místě se umístil **Hornbach** a na třetím **Zoohit.cz**.
- V kategorii **Mastercard Obchodník roku s nábytkem a bytovými doplňky** zvítězila **IKEA Česká republika**, a to především díky nejlepším výsledkům v parametru zapamatovatelnosti, spontánně ji jmenovalo 59 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci IKEA deklarují zároveň nejvyšší míru loajality v dané kategorii. Na druhém místě se umístil **JYSK** a na třetím je **Möbelix**.
- Společnost **Alza.cz** se stala vítězem kategorie **Mastercard Obchodník roku s elektrem a elektronikou**. Zákazníci Alza.cz deklarují nejvyšší míru loajality v dané kategorii. Podíl zákazníků, pro které je prodejna hlavním nákupním místem pro daný sortiment je, 45 %. Druhý se umístil **Datart** a třetí **CZC.cz**.

- Vítězem kategorie **Mastercard Čerpací stanice s prodejnou** se stala **Benzina ORLEN**, a to především díky nejlepším výsledkům v parametru zapamatovatelnosti, spontánně ji jmenovalo 63 % respondentů. Zákazníci Benzina ORLEN deklarují zároveň nejvyšší míru loajality v dané kategorii. Na druhém místě skončil **Shell** a na třetím je **Tank ONO**.

Nové kategorie ocenění Mastercard Obchodník roku 2020

- Ocenění **Mastercard Obchodník roku s knihami** získala společnost **Knihy Dobrovský**, a to především díky nejlepším výsledkům v parametru zapamatovatelnosti. Spontánně ji jmenovalo 63 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci knihkupectví Knihy Dobrovský deklarují také nejvyšší míru loajality v kategorii. Na druhém místě se umístil **Luxor** a na třetím **Megaknihy.cz**.
- V kategorii **Mastercard Obchodník roku s hračkami** zvítězila společnost **Dráčik**, a to především díky nejlepším výsledkům v parametru zapamatovatelnosti. Spontánně ji jmenovalo 53 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci obchodů Dráčik deklarují také nejvyšší míru loajality v kategorii. Druhé místo obsadila **Bambule** a třetí **Hracky-4kids.cz**.
- Společnost **Dr.Max** se vedle získaného titulu Absolutní vítěz stala také vítězem kategorie **Mastercard Lékárna roku**. Vítězem se stala především díky nejlepším výsledkům v parametru zapamatovatelnosti, spontánně ji jmenovalo 78 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci lékáren Dr.Max deklarují také nejvyšší míru loajality v kategorii. Druhé místo obsadila lékárna **Benu** a třetí **Pilulka.cz**.
- Titul **Mastercard E-shop roku** získal **Lidl-shop.cz**. Jedničkou mezi e-shopy se stal především z hlediska souhrnného indexu důvěry. Devět z deseti zákazníků je ochotných Lidl-shop.cz doporučit, stejně vysoký je i podíl těch, kteří jsou připraveni k opětovnému nákupu. Zákazníci Lidl-shop.cz deklarují také vysokou míru loajality. Na druhém místě se v kategorii umístila **Alza.cz** a na třetím místě **Zalando.cz**.

Zvláštní ocenění

Skokan roku

Titul **Skokan roku** získal prodejce obuvi **CCC**. Společnost CCC se oproti roku 2019 zlepšila ve všech sledovaných parametrech. V celkovém skóre napříč dlouhodobě měřenými kategoriemi se posunula o celkem 24 příček, ze 49. na 25. místo. V rámci své kategorie, Mastercard Obchodník roku s obuví, se posouvá o tři příčky a dostává se do TOP 3 nejlepších obchodníků v kategorii. Největší posun zaznamenala společnost CCC v parametru důvěry, kde si meziročně polepšila o celých 11 bodů. Zlepšení je ale viditelné i v parametrech zapamatovatelnosti a loajality zákazníků.

Mastercard Obchodník roku 2020 – Cena veřejnosti

Vítěze kategorie Mastercard Obchodník roku 2020 – Cena veřejnosti určilo veřejné hlasování veřejnosti, které probíhalo prostřednictvím internetových stránek www.obchodnik-roku.cz od 19. října 2020 do 17. ledna 2021. Celkem hlasovalo **114 080** osob a hlasující rozdělili mezi nejrůznější obchodníky **479 594** platných hlasů. V kategorii **Mastercard Obchodník roku 2020 – Cena veřejnosti** zvítězil **Lidl Česká republika** s 90 257 hlasy. Na druhém místě byla společnost **Kaufland**, která získala 48 529 hlasů, a na třetím místě **Albert** s 29 844 hlasy. Každý hlasující se mohl zodpovězením tipovací otázky zúčastnit soutěže o 10 iPadů a 100 předplacených karet Mastercard v hodnotě 1 000 Kč.

Přehled vítězů ocenění Mastercard Obchodník roku 2020



Absolutní vítěz	Dr.Max
Mastercard Obchodník roku s potravinami	Lidl Česká republika
Mastercard Obchodník roku s drogerií a parfumerií	dm drogerie markt
Mastercard Obchodník roku s oděvy	Zara
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	Benzina ORLEN
Mastercard Obchodník roku s knihami	Knihy Dobrovský
Mastercard Obchodník roku s hračkami	Dráčik
Mastercard Lékárna roku	Dr.Max
Mastercard E-shop roku	Lidl/Lidl-shop.cz
Mastercard Obchodník roku – Cena veřejnosti	Lidl Česká republika
Mastercard Skokan roku	CCC

V případě zájmu o další informace kontaktujte prosím:

Ogilvy

Lucie Pavlů, tel.: + 420 602 302 502, e-mail: lucie.pavlu@ogilvy.com

Milan Kříž, tel.: +420 602 266 316, e-mail: milan.kriz@ogilvy.com

