



Tisková zpráva

Návrat na vrchol: IKEA se stala absolutním vítězem ocenění Mastercard Obchodník roku 2025

Praha

11. března 2026

- **IKEA dominuje ocenění Mastercard Obchodník roku a stává se po pěti letech opět absolutním vítězem.**
- **Do hlasování o Cenu veřejnosti se zapojilo téměř 156 tisíc zákazníků a vítězství v této kategorii obhájil Lidl.**
- **V sortimentních kategoriích uspěly společnosti Alza, Albi, Booking.com, Decathlon, Deichmann, dm drogerie markt, Dr. Max, IKEA, Knihy Dobrovský, Lidl, OBI, ORLEN, Rohlík, Super zoo a Zalando.**
- **V kategorii odborné poroty Inovátor v obchodě zvítězila společnost Albert.**
- **Ocenění v kategorii SOCR ČR Zodpovědný obchodník získala společnost Kaufland.**

„Ocenění Mastercard Obchodník roku dlouhodobě ukazuje, že český retail patří mezi nejdynamičtější v regionu. Obchodníci dnes nejen reagují na změny v chování zákazníků, ale sami je aktivně formují prostřednictvím inovací v oblasti digitálních plateb, personalizace služeb a zákaznické zkušenosti. To dokazuje i celá řada zajímavých projektů přihlášených do kategorie odborné poroty Inovátor v obchodě,“ uvedl Martin Dolejš, ředitel rozvoje prodeje Mastercard pro Česko a Slovensko.

„Na vývoj trhu reagujeme úpravou soutěžních kategorií – letos jsme například nově zařadili oblast cestování. Jde o jeden z nejrychleji se rozvíjejících segmentů, který zároveň velmi pružně reaguje na rostoucí očekávání zákazníků co se týče kvality a rozsahu poskytovaných služeb,“ řekl Tomáš Večerek, manažer pro vztahy s obchodníky společnosti Mastercard pro Česko a Slovensko.

Vítězové sortimentních kategorií a absolutní vítěz ocenění Mastercard Obchodník roku 2025 byli určeni na základě reprezentativního průzkumu. Hodnocení vycházelo ze dvou klíčových skupin faktorů: pozice na trhu a důvěry zákazníků. Celkový index spolu s těmito faktory odráží aktuální situaci na trhu a postavení obchodníka v konkurenčním prostředí.

Absolutní vítěz ocenění Mastercard Obchodník roku 2025

1. místo

Absolutním vítězem se každoročně stává obchodník, který v rámci reprezentativního výzkumu dosáhne nejvyššího celkového hodnocení napříč všemi sledovanými kategoriemi. Držitelem titulu **Mastercard Obchodník roku 2025** se stala společnost **IKEA**. Ta se v posledních letech pravidelně umísťuje mezi trojicí nejlépe hodnocených obchodníků, přičemž se letos posunula z loňského třetího místa na samotný vrchol. K prvenství jí pomohlo zejména mimořádně vysoké skóre v parametru důvěry. IKEA dlouhodobě potvrzuje schopnost nejen naplňovat očekávání svých zákazníků, ale často je i překonávat a současně poskytovat špičkovou úroveň zákaznické péče.

„Velmi si vážíme důvěry našich zákazníků, která stojí za oceněním Mastercard Obchodník roku 2025. Tento úspěch je především odrazem skvělé práce mých kolegů, kterou každý den odvádějí,“ říká Erika Intiso, CEO IKEA pro Českou republiku, Maďarsko a Slovensko. „Ocenění Mastercard Obchodník roku nezískáváme poprvé, a o to více jej vnímáme jako potvrzení dlouhodobé spokojenosti našich zákazníků. Je pro nás zároveň závazkem pokračovat v tom, abychom byli lidem ještě blíže, nabízeli kvalitní výrobky za dostupné ceny a přinášeli do jejich domovů ještě více pohodlí, funkčnosti a radosti.“

2. místo

Druhé místo v celkovém hodnocení letos obsadila síť lékáren **Dr. Max**. Ta se mezi trojicí nejlépe hodnocených obchodníků na českém trhu umísťuje dlouhodobě a potvrzuje tak své stabilní postavení napříč segmenty. Zároveň je nejznámějším obchodníkem ve své kategorii i v celkovém srovnání trhu a dlouhodobě si udržuje mimořádně silnou loajalitu svých zákazníků.

3. místo

Třetí příčku v celkovém pořadí obsadila společnost **dm drogerie markt**. Ta se na předních pozicích mezi nejlépe hodnocenými obchodníky drží dlouhodobě zejména díky vysokému skóre v parametru důvěry. Zákazníci oceňují



Tisková zpráva

především špičkovou úroveň péče, komplexnost nabízených služeb a schopnost dlouhodobě naplňovat, a často i překonávat jejich očekávání.

Cena veřejnosti – hlasování zákazníků

V kategorii **Cena veřejnosti** se do hlasování zapojilo celkem **téměř 156 tisíc zákazníků** a své loňské prvenství úspěšně obhájila společnost **Lidl Česká republika**. Každý hlasující měl možnost rozdělit celkem šest bodů mezi své tři nejoblíbenější obchodníky a vítěz kategorie Lidl získal celkem 260 486 bodů. Druhou příčku obsadila společnost Penny Market s 159 283 body a třetí místo získala společnost Kaufland s 115 247 body.

„Velmi si vážíme toho, že jsme opět získali Cenu veřejnosti v rámci Mastercard Obchodník roku a obhájili tak pozici nejoblíbenějšího prodejce potravin v Česku. Vnímáme to jako silný závazek vůči našim zákazníkům, kteří nám dlouhodobě důvěřují. Jako lídr tuzemského maloobchodního trhu si uvědomujeme odpovědnost, kterou tato důvěra přináší. Ocenění od veřejnosti je pro nás potvrzením, že naše motto ‚Lidl. To se vyplatí.‘ má v každodenním životě zákazníků skutečný význam. Proto se snažíme neustále přicházet s novými kroky a ukázkou toho je například naše nová dlouhodobá kampaň ‚Ceny v klidu. Trvale sníženo.‘, která staví na cenové stabilitě a umožňuje zákazníkům nakupovat bez stresu. U nás není nutné čekat pouze na akční ceny. Naopak nabízíme jistotu, že v Lidlu zákazníci najdou kvalitní zboží za co nejnižší ceny na trhu, a to každý den. Chceme jim být spolehlivým partnerem po celý rok,“ uvádí jednatel společnosti Lidl Česká republika odpovědný za provoz, Petr Krula.

Kategorie odborné poroty – Inovátor v obchodě

Tato kategorie oceňuje společnosti, které v roce 2025 přinesly na český trh nejodvážnější a nejprogresivnější inovace. Ať už se jednalo o nové využití technologií s přínosem pro zákazníky i pro firmu, inovativní prodejní koncepty, revoluční platby nebo projekty zaměřené na inovace s praktickým využitím principů ESG. Klíčovou roli hrál také velký posun v technologiích. Ty přispívají k rozvoji retailu a pomáhají obchodníkům v mnoha aspektech – od řízení podniku až po zlepšení zákaznického zážitku.

Odborná porota (složení odborné poroty viz přílohu 3 tiskové zprávy) pečlivě posoudila všechny projekty a vybrala tři finalisty – **Albert: Automatické rozpoznávání zboží pomocí AI na pokladnách**, **Pilulka lékárny: Pilulka PRO & NutraRating, personalizovaná suplementace postavená na datech** a **Rohlík: Maia, AI nákupní asistentka**. Ti se utkali o hlavní cenu při veřejné prezentaci na největší obchodní konferenci ve střední Evropě Retail Summit. Vítěze zvolili účastníci konference svým hlasováním. Stala se jím společnost **Albert**.

Finalisté kategorie odborné poroty – Inovátor v obchodě

Albert – Automatické rozpoznávání zboží pomocí AI na pokladnách

Albert Česká republika zavedl AI rozpoznávání zboží na pokladnách, které automaticky identifikuje zejména ovoce, zeleninu a pečivo. Řešení výrazně zrychluje odbavení, snižuje chybovost i stres pokladních a zlepšuje zákaznickou zkušenost. Po úspěšném pilotu bylo v roce 2025 nasazeno do všech prodejen Albert v ČR a přináší přesnější data, plynulejší nákup a konkurenční výhodu na trhu.

Pilulka lékárny – PilulkaPRO & NutraRating, personalizovaná suplementace postavená na datech

Pilulka lékárny se transformovaly z klasického e-shopu na datově řízenou health-tech platformu zaměřenou na personalizovanou péči o zdraví. Kombinuje chytrého průvodce, transparentní hodnocení doplňků NutraRating a program Pilulka PRO, který pracuje s reálnými zdravotními daty a dlouhodobou prevencí. Řešení zvyšuje návratnost zákazníků, hodnotu nákupního košíku a přináší jasnou konkurenční výhodu díky propojení diagnostiky, dat a personalizovaných doporučení.

Rohlík – Maia, AI nákupní asistentka

Rohlík Group nasadil Maiu, pokročilou AI nákupní asistentku, která zákazníkům výrazně zjednodušuje a personalizuje online nákup. Maia zvládá vyhledávání, tvorbu receptů, práci s košíkem, správu objednávek i řešení reklamací, a to plně autonomně a v lokálních jazycích. Díky hluboké integraci do systémů Rohlík Group zvyšuje komfort zákazníků, konverze i efektivitu zákaznické podpory a posouvá online grocery směrem k proaktivnímu digitálnímu concierge.



obchodník
roku 2025

Tisková zpráva

Mastercard Obchodník roku – SOCR ČR Zodpovědný obchodník

Projekt: **Komplexní systém podpory a ochrany zaměstnanců**

Společnost Kaufland Česká republika v rámci své strategie udržitelnosti a péče o zaměstnance implementovala unikátní systém podpory, který reaguje na aktuální společenské výzvy. Projekt integruje interní asistenční program v podobě firemních důvěrníků a prevenci proti domácímu násilí (Kaufland jako signatář Charty proti domácímu násilí) a strategické partnerství s odbornou organizací Dobrokruh. Cílem je vytvořit stabilní a bezpečné pracovní prostředí, které zaměstnancům poskytuje systémovou pomoc v kritických životních situacích.

Více informací k výsledkům 23. ročníku ocenění Mastercard Obchodník roku 2025 naleznete v přílohách tiskové zprávy.

Příloha tiskové zprávy 1 – Celkový přehled vítězů ocenění Mastercard Obchodník roku 2025

Příloha tiskové zprávy 2 – Podrobné výsledky obchodníků v sortimentních kategoriích

Příloha tiskové zprávy 3 – Složení odborné poroty kategorie Inovátor v obchodě

V případě zájmu o další informace kontaktujte prosím:

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



Přílohy tiskové zprávy

PŘÍLOHA TISKOVÉ ZPRÁVY 1

Celkový přehled vítězů 23. ročníku ocenění Mastercard Obchodník roku 2025

Absolutní vítěz	IKEA
Cena veřejnosti	Lidl
Obchodník roku s potravinami	Lidl
Obchodník roku s drogerií a parfumerií	dm drogerie markt
Obchodník roku s oděvy	Zalando
Obchodník roku s obuví	Deichmann
Obchodník roku se sportovními potřebami	Decathlon
Obchodník roku s elektrem a elektronikou	Alza
Obchodník roku pro dům a zahradu	OBI
Obchodník roku s nábytkem a bytovými doplňky	IKEA
Obchodník roku s chovatelskými potřebami	Super zoo
Obchodník roku s knihami	Knihy Dobrovský
Obchodník roku s hračkami	Albi
Čerpací stanice roku	ORLEN
Lékárna roku	Dr. Max
E-shop roku	Alza
Doručení jídla a potravin	Rohlík
Obchodník roku v oblasti cestování	Booking.com
SOCR ČR – Zodpovědný obchodník	Kaufland
Inovátor v obchodě	Albert

Přílohy tiskové zprávy

PŘÍLOHA TISKOVÉ ZPRÁVY 2

Sortimentní kategorie 23. ročníků ocenění Mastercard Obchodník roku 2025

Letošní ročník ocenění Mastercard Obchodník roku přináší **několik novinek** v sortimentních kategoriích. Poprvé byla vyhlášena kategorie **Obchodník roku v oblasti cestování**. Mezi nominovanými na vítězství se nově objevila společnost **iWant** v kategorii Obchodník roku s elektrem a elektronikou, do top 3 se probojoval **MOL** v kategorii Čerpací stanice a také **Sconto** v kategorii Obchodník roku s nábytkem a bytovými doplňky.

Podrobné výsledky sortimentních kategorií

Cenu **Obchodník roku s potravinami** získal **Lidl Česká republika**. Lidl bodoval zejména v parametru zapamatovatelnosti – 53 % respondentů nakupujících sortiment si ho spontánně vybavilo. 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 65 % respondentů nakupujících sortiment. Na druhém místě se umístila TETA drogerie a na třetím Rossmann.

Vítězem kategorie **Obchodník roku s oděvy** se stalo **Zalando**. Podíl zákazníků, pro které je obchodník hlavním nákupním místem pro daný sortiment, je 34 %. Druhé místo patří Sinsay a třetí je Levis.

Své loňské vítězství v kategorii **Obchodník roku s obuví** obhájil **Deichmann**. Společnost bodovala v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenovalo 45 % respondentů nakupujících sortiment. Druhé místo obsadila společnost Rieker a třetí Footshop.

Cenu **Obchodník roku se sportovními potřebami** získal **Decathlon**. Společnosti meziročně celkové skóre, a to především díky posílení v parametrech zapamatovatelnosti a důvěry. Druhé místo obsadilo Sportisimo a třetí Nike.

Společnost **OBI** se stala vítězem kategorie **Obchodník roku pro dům a zahradu** díky nejlepším výsledkům v parametru zapamatovatelnosti v dané kategorii – spontánně ji jmenovalo 59 % respondentů nakupujících sortiment. Na druhém místě se umístil Hornbach a na třetím Eva.

IKEA Česká republika, kromě titulu Absolutní vítěz, obhájila prvenství v kategorii **Obchodník roku s nábytkem a bytovými doplňky**. Společnosti vzrostlo meziročně celkové skóre o 5 bodů, a to především díky posílení v parametru důvěry. Na druhém místě je JYSK a na třetím Sconto.

Alza se stala vítězem kategorie **Obchodník roku s elektrem a elektronikou** díky nejlepším výsledkům v parametru zapamatovatelnosti v dané kategorii – spontánně ho jmenovalo 55 % respondentů nakupujících sortiment. Na druhém místě se umístil Datart a na třetím iWant.

V kategorii **Čerpací stanice** zvítězil **ORLEN** a posunul se tak z loňského druhého místa. Společnost meziročně posílila v parametru loajality i zapamatovatelnosti. Na druhém místě je Tank ONO a na třetím MOL.

Ocenění **Obchodník roku s knihami** získala společnost **Knihy Dobrovský**, která bodovala v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenovalo 67 % respondentů nakupujících sortiment. Na druhém místě je Luxor a na třetím Megaknihy.cz.

V kategorii **Obchodník roku s hračkami** zvítězila společnost **Albi**, která zabodovala zejména v parametru důvěry – 81 % zákazníků by Albi doporučilo svým přátelům a známým. Druhé místo připadlo Wiky a třetí obsadila Bambule.

Přílohy tiskové zprávy

Dr. Max je na prvním místě v kategorii **Lékárna roku**. Je velmi silný v parametru zapamatovatelnosti – spontánně jej jmenovalo 84 % respondentů nakupujících sortiment. Dr. Max boduje také v parametru loajality – je hlavním nákupním místem daného sortimentu pro 72 % zákazníků. Druhé místo obsadily lékárny Benu a třetí Lékárna.cz.

Titul **E-shop roku** získala společnost **Alza.cz**, která bodovala v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenovalo 45 % respondentů nakupujících sortiment. Zároveň je Alza silná v parametru loajality. Podíl zákazníků, pro které je obchodník Alza hlavním nákupním místem pro daný sortiment, je 48 %. Druhé místo obsadil Rohlík.cz a třetí Zalando.cz.

Společnost **Super zoo** zvítězila v kategorii **Obchodník roku pro chovatele**. Super zoo boduje v parametru zapamatovatelnosti, spontánně si jej vybavilo 37 % respondentů nakupujících sortiment, a také v parametru loajality – pro 61 % zákazníků je hlavním nákupním místem pro daný sortiment. Na druhém místě je Zoohit a na třetím SpokojenyPes.cz.

V kategorii **Doručení jídla a potravin** zvítězil **Rohlík**. Společnosti meziročně vzrostlo celkové skóre o 8 bodů, a to především díky posílení v parametru důvěry. Meziročně Rohlík posiluje také v parametru loajality – podíl zákazníků, pro které je hlavním nákupním místem pro daný sortiment, je 59 %. Druhou příčku obsadil Košík a třetí iTesco.

Titul **Obchodník roku v oblasti cestování** získala společnost **Booking.com**. Podíl zákazníků, pro které je obchodník hlavním nákupním místem pro daný sortiment, je 65 % a v parametru důvěry dosahuje skóre 75 % ze 100 % možných. Druhé místo obsadila společnost OREA Hotels a třetí DER Touristik.



Přílohy tiskové zprávy

PŘÍLOHA TISKOVÉ ZPRÁVY 3

Složení odborné poroty kategorie Inovátor v obchodě

- Tomáš Prouza, prezident, Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR
- Romana Nýdrle, ředitelka pro obchod, Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR
- Jan Vetyška, výkonný ředitel, Asociace pro elektronickou komerci
- Přemysl Hanzelka, výkonný ředitel, ČSOB
- Petr Vaněk, Branch manager, GoPay Czech Branch
- Pavlína Louženská, TrendBrews
- Peter Brejčák, redaktor, CzechCrunch
- Martin Dolejš, ředitel rozvoje obchodu, Mastercard
- Tomáš Večerek, manažer pro vztahy s obchodníky, Mastercard