

SPOLOČNOSŤ DRÁČIK SA STALA ABSOLÚTNYM VÍTAZOM OCENENIA MASTERCARD OBCHODNÍK ROKA 2020

Bratislava
21. apríla 2021

- **Obchodníkom roka 2020 sa stal predajca hračiek Dráčik. S veľmi tesným náskokom na prvom mieste nahradil víťaza siedmich predošlých ročníkov kníhkupectvo Martinus, ktoré tento rok obsadilo v celkovom poradí druhé miesto.**
- **Víťazmi sortimentných kategórií sú Lidl, dm drogerie markt, H&M, Deichmann, Sportissimo, NAY, Martinus, Zoohit.sk, IKEA, Shell, Dr.Max a Alza.sk.**
- **Víťazom kategórie Mastercard Obchodník roka 2020 – Cena verejnosti sa stal Lidl. O umiestnení obchodníkov v tejto kategórii rozhodujú zákazníci v internetovom hlasovaní. Celkovo hlasovalo 33 024 osôb.**
- **Skokanom roka sa stala na základe najväčšieho posunu v celkovom poradí v rámci ročníku spoločnosť Lindex.**

„V tomto ročníku ocenenia Mastercard Obchodník roka boli do výskumu novo zaradené tri kategórie: e-shopy, lekárne a hračky. Zaradenie týchto kategórií malo vplyv aj na celkové poradie obchodníkov z minulých rokov. Nové kategórie sú silné a ich najvýraznejší obchodníci sa zaraďujú na popredné priečky všetkých parametrov aj celkového skóre,“ povedal Michal Čarný, generálny riaditeľ Mastercard pre Českú republiku a Slovensko. „Z výskumu okrem iného vyplýva, že najvýraznejším trendom na retailovom trhu je tento rok nárast e-commerce, čo potvrdzujú aj nákupné dáta Mastercard. Obrat slovenských online obchodov vzrástol v roku 2020 o 47 percent, obchodom s potravinami či športovými potrebami stúpili tržby dokonca na viac ako dvojnásobok,“ dodáva Michal Čarný.

Víťazi sortimentných kategórií a absolútny víťaz ocenenia Mastercard Obchodník roka boli určení na základe výsledkov reprezentatívneho prieskumu. Pri vyhodnotení výsledkov boli zohľadnené dve skupiny faktorov:

- faktory pozície na trhu (zapamätateľnosť firmy, lojalita zákazníkov)
- faktory dôvery zákazníkov (ochota odporučiť predajňu, ochota k opakovanému nákupu, naplnenie očakávaní od nákupu v predajni, odlišnosť predajne od konkurencie)
- celkový index aj faktory pozície na trhu a dôvery zákazníkov vo výsledku zohľadňujú celkovú situáciu na trhu a pozíciu obchodníka v rámci konkurenčného prostredia.

Absolútny víťaz ocenenia Mastercard Obchodník roka 2020

1. miesto

Absolútnym víťazom sa každoročne stáva obchodník, ktorý dosiahne v rámci reprezentatívneho výskumu najvyššie celkové skóre naprieč všetkými kategóriami. Absolútnym víťazom ôsmeho ročníka ocenenia Mastercard Obchodník roka 2020 sa stalo hračkárstvo **Dráčik**. Spoločnosť víťazí v celkovom skóre, je najsilnejším hráčom v parametri lojality a druhým najsilnejším v zapamätateľnosti. Tieto dve silné stránky ho vynášajú na celkové prvé miesto.

2. miesto

Spoločnosť **Martinus**, ktorá v čele ocenenia stála počas siedmich po sebe idúcich ročníkov, sa tento rok umiestnila v celkovom hodnotení s veľmi tesným výsledkom na druhom mieste. Je to tradičný silný hráč, ktorý je veľmi známym obchodníkom, má veľmi silnú a lojálnu klientelu, o ktorú sa stará a tým si získava ich vysokú dôveru. Martinus je jedným z najčastejšie odporúčaných obchodníkov a je veľmi silný v odlíšení sa od konkurencie.

3. miesto

Na treťom mieste sa v celkovom poradí umiestnila spoločnosť **dm drogerie markt**, ktorá vyniká vo svojej kategórii a má vysoké skóre zvlášť v lojalite svojich zákazníkov – je hlavným nákupným miestom pre veľkú väčšinu ľudí, ktorí

nakupujú daný sortiment. Úplná väčšina zákazníkov sa k tomuto obchodníkovi tiež rada znovu vracia a obchodník veľmi dobre napĺňa zákaznícke očakávania.

Vítazi sortimentných kategórií

- Víťazom kategórie **Mastercard Obchodník roka s potravinami** sa stal **Lidl**. Okrem iného bodoval v parametri zapamätateľnosť – spontánne ho uviedlo 69 % respondentov nakupujúcich sortiment. Zákazníci Lidlu v danej kategórii deklarujú druhú najvyššiu mieru lojality. Podiel zákazníkov, pre ktorých je predajňa hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 33 %. Z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov zostáva Lidl, rovnako ako minulý rok, na prvom mieste. Druhé miesto pripadlo **Kauflandu** a na treťom mieste je **Tesco**.
- **dm drogerie markt** sa stala víťazom kategórie **Mastercard Obchodník roka s drogériou a parfumériou**, a to predovšetkým vďaka tomu, že bodovala v parametri zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 68 % respondentov nakupujúcich sortiment. Zákazníci dm drogerie markt v danej kategórii deklarujú taktiež najvyššiu mieru lojality. Podiel zákazníkov, pre ktorých je predajňa hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 66 %. Z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov je dm drogerie markt, rovnako ako vlani, na druhom mieste. Na druhom mieste sa umiestnila **TETA** drogérie a na treťom **Notino.sk**.
- Spoločnosť **H&M** sa stala víťazom kategórie **Mastercard Obchodník roka s odevmi**. Spoločnosť bodovala predovšetkým v parametri zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 24 % respondentov nakupujúcich sortiment. Zákazníci H&M deklarujú skôr nižšiu mieru lojality v danej kategórii, ktorá je pre tento sortiment pomerne typická. Podiel zákazníkov, pre ktorých je predajňa hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 21 %. Na druhom mieste je **Bonprix** a na treťom **Reserved**.
- Spoločnosť **Deichmann** zvíťazila v kategórii **Mastercard Obchodník roka s obuvou** predovšetkým vďaka tomu, že bodovala v parametri zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 57 % respondentov nakupujúcich sortiment. Zákazníci spoločnosti Deichmann v danej kategórii deklarujú tiež najvyššiu mieru lojality – podiel zákazníkov, pre ktorých je predajňa hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 51 %. Z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov je Deichmann na treťom mieste. Druhé miesto obsadila spoločnosť **CCC** a tretie **E-obuv.sk**.
- V rámci kategórie **Mastercard Obchodník roka so športovými odevmi a potrebami** je víťazom spoločnosť **Sportisimo**, takmer neohroziteľným víťazom pokiaľ ide o parameter zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 59 % respondentov nakupujúcich sortiment a medziročne v tomto parametri posilňuje. Zákazníci spoločnosti Sportisimo v danej kategórii tiež deklarujú najvyššiu mieru lojality. Podiel zákazníkov, pre ktorých je predajňa hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 53 %. Z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov je Sportisimo na treťom mieste. Druhé miesto obsadil **Decathlon** a tretie miesto **Nike**.
- Spoločnosť **Zoohit.sk** zvíťazila v kategórii **Mastercard Obchodník roka pre dom, záhradu a chovateľov** predovšetkým vďaka vysokej miere dôvery zákazníkov – z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov je Zoohit.sk na prvom mieste. Zoohit.sk dokázal medziročne zvýšiť skóre vo všetkých sledovaných atribútoch dôvery, najvýraznejší je posun v ochote obchodníka odporučiť a v naplnení očakávaní. Zákazníci Zoohit.sk v danej kategórii tiež deklarujú vyššiu mieru lojality. Podiel zákazníkov, pre ktorých je predajňa hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 38 %. Na druhom mieste sa umiestnilo **OBI** a na treťom **Hornbach**.
- **IKEA** sa stala víťazom kategórie **Mastercard Obchodník roka s nábytkom a bytovými doplnkami** najmä vďaka tomu, že bodovala v parametri zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 37 % respondentov nakupujúcich sortiment. Zákazníci IKEA deklarujú tiež najvyššiu mieru lojality v danej kategórii. Podiel zákazníkov, pre ktorých je predajňa hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 49 %. Aj z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov zostáva IKEA, rovnako ako minulý rok, na prvom mieste. Na druhom mieste sa umiestnil **Möbelix** a na treťom je **JYSK**.

- V rámci kategórie **Mastercard Obchodník roka s elektronikou** je víťazom spoločnosť **NAY**, pomerne neohroziteľným víťazom pokiaľ ide o parameter zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 60 % respondentov nakupujúcich sortiment. Zákazníci NAY deklarujú druhú najvyššiu mieru lojality v danej kategórii. Podiel zákazníkov, pre ktorých je predajňa hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 41 %. Z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov je NAY na treťom mieste. Druhá sa umiestnila **Alza.sk** a tretí bol **Datart**.
- Spoločnosť **Shell** zvíťazila v kategórii **Mastercard Čerpacia stanica s predajňou** predovšetkým vďaka miere lojality svojich zákazníkov, ktorá je najvyššia v danej kategórii. Podiel zákazníkov, pre ktorých je predajňa hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 59 %. Z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov je Shell taktiež na prvom mieste. Pokiaľ ide o parameter zapamätateľnosť, je Shell na druhom mieste, spontánne ju uviedlo 84 % respondentov nakupujúcich sortiment. Medziročne v tomto parametri však spoločnosť posilňuje. Na druhom mieste skončil **Slovnaft** a na treťom je **ÖMV**.
- Kníhkupectvo **Martinus** sa stalo víťazom kategórie **Mastercard Obchodník roka s knihami** predovšetkým vďaka tomu, že bodovalo v parametri zapamätateľnosť – spontánne ho uviedlo 83 % respondentov nakupujúcich sortiment a má v tomto parametri pred najbližšou konkurenciou výrazný náskok. Zákazníci spoločnosti Martinus deklarujú tiež najvyššiu mieru lojality v danej kategórii. Podiel zákazníkov, pre ktorých je predajňa hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 61 %. Z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov je Martinus na druhom mieste. Druhé miesto v kategórii obsadilo kníhkupectvo **Panta Rhei** a tretie miesto **Preskoly.sk**.

Nové kategórie ocenenia Mastercard Obchodník roka 2020

- Spoločnosť **Dráčik** sa okrem získaného titulu Absolútny víťaz stala víťazom v kategórii **Mastercard Obchodník roka s hračkami**. Bodovala predovšetkým v parametri zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 85 % respondentov nakupujúcich sortiment. Zákazníci hračkárstva Dráčik deklarujú tiež najvyššiu mieru lojality v kategórii. Podiel zákazníkov, pre ktorých je predajňa hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 90 %. Taktiež z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov je obchodník Dráčik na prvom mieste. Druhé miesto obsadilo **Pompo** a tretie **Alltoys**.
- Sieť lekární **Dr.Max** zvíťazila v kategórii **Mastercard Lekárň roka** predovšetkým vďaka tomu, že bodovala v parametri zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 77 % respondentov nakupujúcich sortiment. Zákazníci lekární Dr.Max deklarujú tiež najvyššiu mieru lojality v kategórii. Podiel zákazníkov, pre ktorých je lekárňa hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 74 %. Aj z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov je Dr.Max na prvom mieste. Druhé miesto obsadila lekárňa **Benu** a tretie **Pilulka.sk**.
- **Alza.sk** zvíťazila v kategórii **Mastercard E-shop roka**. Bodovala predovšetkým v parametri zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 41 % respondentov. Zákazníci tiež deklarujú k e-shopu Alza.sk najvyššiu mieru lojality v kategórii. Podiel zákazníkov, pre ktorých je predajňa hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 42 %. Na druhom mieste sa v kategórii umiestnilo kníhkupectvo **Martinus.sk** a na treťom mieste **Notino.sk**.

Zvláštne ocenenie

Mastercard Obchodník roka 2020 – Cena verejnosti

Víťaza kategórie Mastercard Obchodník roka 2020 – Cena verejnosti určilo verejné hlasovanie, ktoré prebiehalo prostredníctvom internetových stránok www.obchodnik-roka.sk od 23. novembra 2020 do 21. februára 2021. Celkovo hlasovalo **33 024** osôb a hlasujúci rozdelili medzi najrôznejších obchodníkov **139 494** platných hlasov. V kategórii **Mastercard Obchodník roka 2020 – Cena verejnosti** zvíťazil **Lidl Slovenská republika s 23 592 hlasmi**. Na druhom mieste bola spoločnosť **Kaufland**, ktorá získala **15 618 hlasov**, a na treťom mieste **Tesco s 10 594 hlasmi**.

Každý hlasujúci sa mohol zodpovedaním tipovacej otázky zúčastniť súťaže o 10 iPadov a 100 predplatených kariet Mastercard v hodnote 40 EUR.

Skokan roka

Titul Skokan roka získal predajca odevov Lindex. Ocenenie spoločnosť získala na základe najväčšieho posunu v celkovom poradí v rámci ročníka.

Prehľad víťazov ocenení Mastercard Obchodník roka 2020

Absolútny víťaz	Dráčik
Mastercard Obchodník roka s potravinami	Lidl Slovenská republika
Mastercard Obchodník roka s drogeriou a parfumeriou	dm drogerie markt
Mastercard Obchodník roka s odevmi	H&M
Mastercard Obchodník roka s obuvou	Deichmann
Mastercard Obchodník roka so športovými odevmi a potrebami	Sportisimo
Mastercard Obchodník roka s elektronikou	NAY
Mastercard Obchodník roka s knihami	Martinus
Mastercard Obchodník roka pre dom, záhradu a chovateľov	Zoohit.sk
Mastercard Obchodník roka s nábytkom a bytovými doplnkami	IKEA
Mastercard Čerpacia stanica s predajňou	Shell
Mastercard Obchodník roka s hračkami	Dráčik
Mastercard Lekárň roka	Dr.Max
Mastercard E-shop roka	Alza.sk
Mastercard Obchodník roka – Cena verejnosti	Lidl Slovenská republika
Mastercard Skokan roka	Lindex

V prípade záujmu o ďalšie informácie 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