

SPOLOČNOSŤ DRÁČIK OBHÁJILA TITUL ABSOLÚTNY VÍŤAZ OCENENIA MASTERCARD OBCHODNÍK ROKA 2021

Bratislava
30. marca 2022

- **Obchodníkom roka 2021 sa stal predajca hračiek Dráčik.**
- **Víťazmi sortimentných kategórií sú Alza.sk, Deichmann, dm drogerie markt, Dr.Max, IKEA, Lidl, Pepco, Martinus, NAY, Slovnaft, Sportisimo a Zohit.sk.**
- **Víťazom kategórie Mastercard Obchodník roka 2021 – Cena verejnosti sa stal Lidl. O umiestnení obchodníkov v tejto kategórii rozhodujú zákazníci v internetovom hlasovaní. Celkovo hlasovalo 25 932 osôb.**
- **Skokanom roka sa stala na základe najväčšieho posunu vo svojej kategórii spoločnosť ABOUT YOU.**

„Výsledky ocenenia Mastercard Obchodník roka 2021 vychádzajúce z reprezentatívneho prieskumu medzi zákazníkmi prinášajú niekoľko zmien na prvých miestach. Nováčikom na stupni víťazov je spoločnosť Pepco, ktorá obsadila prvú priečku v kategórii Obchodník roka s odevmi. Spoločnosť Slovnaft sa z minuloročného druhého miesta posunula na to víťazné v kategórii Čerpacie stanice s predajňou,“ komentoval výsledky prieskumu Michal Čarný, generálny riaditeľ Mastercard pre Českú republiku a Slovensko.

„Jedným z určujúcich trendov maloobchodného trhu v posledných rokoch je posilňovanie e-shopov. Táto pandémia spôsobila zmenu nákupných zvyklostí, zákazníci nakupujú oveľa viac produktov online v kategóriách, ktoré boli tradične doménou kamenných obchodov. Prevládalo presvedčenie, že napríklad obuv alebo oblečenie je potrebné pred kúpou ‚ohmatať‘. Súčasná situácia prinútila niektorých zákazníkov zmeniť svoje myslenie a e-shopy, ktoré sa prispôbili rastúcemu dopytu na trhu, získavajú na sile. Potvrdzujú to aj dáta spoločnosti Mastercard. V roku 2021 vzrástol obrat v sektore e-commerce o 16 % a v roku 2020, keď toto odvetvie raketovo naštartovala pandémia, to bolo dokonca 44 %,“ doplnil Michal Čarný.

VÍŤAZI MASTERCARD OBCHODNÍK ROKA 2021

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 2021

1. miesto – Dráčik

Absolútnym víťazom ocenenia Mastercard Obchodník roka 2021 sa stalo hračkárstvo Dráčik. Spoločnosť zvíťazila v celkovom hodnotení, čím obhájila prvé miesto získané v predchádzajúcom roku. Dráčik má medzi konkurenciou veľmi silnú pozíciu – má veľmi lojálnych zákazníkov (rovnako ako minulý rok je najsilnejším hráčom v parametri lojality) a je veľmi silne zakotvený v povedomí ľudí (tento rok získal aj prvenstvo v zapamätateľnosti). Tieto dve silné stránky vyniesli obchodníka Dráčik na celkové prvé miesto.

2. miesto – Martinus

Rovnako ako v predchádzajúcom roku ostáva spoločnosť **MARTINUS** v celkovom hodnotení na druhom mieste. Ide o tradičného, silného hráča, ktorý je dobre známym obchodníkom, má širokú a pomerne lojálnu klientelu, o ktorú sa stará a získava si tak jej vysokú dôveru.

Zákazníci sú veľmi často ochotní odporučiť tohto obchodníka (v atribúte odporúčania je druhý najsilnejší na trhu naprieč kategóriami) a dlhodobo sa zvyšuje ochota zákazníkov opäť u tohto obchodníka nakúpiť.

3. miesto – dm drogerie markt

Na treťom mieste sa celkovo umiestnila spoločnosť dm drogerie markt, ktorá vyniká vo svojej kategórii a má vysoké skóre najmä v oblasti lojality zákazníkov – je hlavným nákupným miestom pre veľkú väčšinu ľudí, ktorí nakupujú tento sortiment. Drvivá väčšina zákazníkov sa k tomuto obchodníkovi tiež rada opakovane vracia a obchodník najlepšie zo všetkých na trhu naplňa zákaznícke očakávania.

Vítazi sortimentných kategórií

- Víťazom kategórie **Mastercard Obchodník roka s potravinami** sa stal **Lidl**. Lidl sa stal víťazom vďaka tomu, že bodoval v parametri zapamätateľnosť – spontánne ho uviedlo 69 % respondentov nakupujúcich sortiment. Zákazníci obchodníka Lidl deklarujú v danej kategórii druhú najvyššiu mieru lojality – podiel zákazníkov, pre ktorých je obchod hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 37 %. Z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov Lidl zostáva 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 parfumeriou** predovšetkým vďaka tomu, že bodovala v parametri zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 69 % respondentov nakupujúcich sortiment. Zákazníci DM drogerie markt deklarujú v danej kategórii aj zďaleka najvyššiu mieru lojality – podiel zákazníkov, pre ktorých je obchod hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 69 %. Na druhom mieste sa umiestnila TETA drogérie a na treťom Yves Rocher.
- Spoločnosť **Pepco** zvíťazila v kategórii **Mastercard Obchodník roka s odevmi**, a to predovšetkým vďaka vysokej miere dôvery zákazníkov – z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov je Pepco na prvom mieste. Rastú najmä atribúty ochoty odporúčať a pozitívneho odlišenia od konkurencie. Na druhom mieste je Bonprix a na treťom New Yorker.
- Spoločnosť **Deichmann** zvíťazila v kategórii **Mastercard Obchodník roka s obuvou** predovšetkým vďaka tomu, že bodovala v parametri zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 62 % 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 %. 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**. Ta je jasným víťazom, pokiaľ ide o parameter zapamätateľnosť – spontánne ho uviedlo 57 % respondentov nakupujúcich tento sortiment a medziročne v tomto parametri rastie. Zákazníci obchodníka Sportisimo deklarujú v danej kategórii druhú najvyššiu mieru lojality – podiel zákazníkov, pre ktorých je obchod hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 46 %. Druhé miesto obsadil Decathlon a tretie Adidas.
- Spoločnosť **Zoohit.sk** zvíťazila v kategórii **Mastercard Obchodník roka pre dom, záhradu a chovateľov**, a to predovšetkým vďaka vysokej miere dôvery zákazníkov – z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov je Zoohit.sk na prvom mieste. Zákazníci obchodníka Zoohit.sk deklarujú v danej kategórii tiež vyššiu mieru lojality – podiel zákazníkov, pre ktorých je obchod hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 49 %. 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 40 % respondentov nakupujúcich

sortiment. Zákazníci IKEA deklarujú v danej kategórii aj najvyššiu mieru lojality – podiel zákazníkov, pre ktorých je obchod hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 46 %. Na druhom mieste sa umiestnil JYSK a na treťom je Möbelix.

- V rámci kategórie **Mastercard Obchodník roka s elektronikou** je víťazom spoločnosť **NAY**. Je pomerne neohroziteľným víťazom, pokiaľ ide o parameter zapamätateľnosť – spontánne ho uviedlo 67 % respondentov nakupujúcich tento sortiment. Zákazníci NAY deklarujú v danej kategórii druhú najvyššiu mieru lojality – podiel zákazníkov, pre ktorých je obchod hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 37 %. Druhá sa umiestnila Alza.sk a tretí bol Datart.
- Spoločnosť **Slovnaft** zvíťazila v kategórii **Mastercard Čerpacia stanica s predajňou**, a to predovšetkým vďaka tomu, že bodovala v parametri zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 75 % respondentov nakupujúcich tento sortiment. Zákazníci obchodníka Slovnaft deklarujú v danej kategórii aj najvyššiu mieru lojality – podiel zákazníkov, pre ktorých je obchod hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 57 %. Na druhom mieste skončil Shell a na treťom je ÖMV.
- Kníhkupectvo **Martinus** sa stalo víťazom kategórie **Mastercard Obchodník roka s knihami** predovšetkým vďaka tomu, že bodovala v parametri zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 80 % respondentov nakupujúcich tento sortiment a má v tomto parametri pred najbližšou konkurenciou výrazný náskok. Zákazníci obchodníka Martinus deklarujú v danej kategórii aj najvyššiu mieru lojality – podiel zákazníkov, pre ktorých je obchod hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 62 %. Druhé miesto v kategórii obsadilo kníhkupectvo Panta Rhei a tretie miesto Preskoly.sk.
- 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 90 % respondentov nakupujúcich tento sortiment. Zákazníci k obchodníkovi Dráčik deklarujú tiež najvyššiu mieru lojality v kategórii – podiel zákazníkov, pre ktorých je obchod hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 89 %. Rovnako z hľadiska súhrnného indexu dôvery zákazníkov je obchodník Dráčik na prvom mieste. Druhé miesto obsadilo Alltoys a tretie Rajhraciek.sk.
- Sieť lekární **Dr.Max** zvíťazila v kategórii **Mastercard Lekárň roka** predovšetkým vďaka tomu, že bodovala v parametri zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 78 % respondentov nakupujúcich tento sortiment. Zákazníci k obchodníkovi Dr.Max deklarujú rovnako najvyššiu mieru lojality v kategórii – podiel zákazníkov, pre ktorých je obchod hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 72 %. Druhé miesto obsadila lekáreň Benu a tretie Pilulka.sk.
- **Alza.sk** zvíťazila v kategórii **Mastercard E-shop roka**. Bodovala predovšetkým v parametri zapamätateľnosť – spontánne ju uviedlo 42 % respondentov. Zákazníci k e-shopu Alza.sk deklarujú v danej kategórii tiež najvyššiu mieru lojality – podiel zákazníkov, pre ktorých je obchod hlavným nákupným miestom pre daný sortiment, je 42 %. Na druhom mieste sa v kategórii umiestnilo kníhkupectvo Martinus.sk a na treťom mieste ABOUT YOU.

Zvláštne ocenenie

Mastercard Obchodník roka 2021 – Cena verejnosti

Víťaza kategórie Mastercard Obchodník roka 2021 – Cena verejnosti určilo verejné hlasovanie, ktoré prebiehalo prostredníctvom internetových stránok www.obchodnik-roka.sk od 8. novembra 2021 do 30. januára 2022. Celkovo hlasovalo **25 932** osôb a hlasujúci rozdelili medzi najrôznejších obchodníkov **110 021** platných hlasov. V kategórii **Mastercard Obchodník roka 2021 – Cena verejnosti** zvíťazil **Lidl Slovenská republika s 17 098** hlasmi. Na druhom mieste bola spoločnosť **Kaufland**, ktorá získala **11 219** hlasov, a na treťom mieste **Tesco s 7 424** hlasmi.

Skokan roka

Titul Skokan roka získal predajca odevov ABOUT YOU, ktorý sa posunul v rámci svojej kategórie o osem miest, z 11. miesta na tretie.

Prehľad víťazov ocenení Mastercard Obchodník roka 2021

Absolútny víťaz	Dráčik
Mastercard Obchodník roka s potravinami	Lidl Slovenská republika
Mastercard Obchodník roka s drogériou a parfumériou	dm drogerie markt
Mastercard Obchodník roka s odevmi	Pepco
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	Slovnaft
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	ABOUT YOU

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