

## SÍŤ LÉKÁREN DR.MAX OBHÁJILA TITUL ABSOLUTNÍHO VÍTĚZE OCENĚNÍ MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2021

Praha  
17. února 2022

- **Obchodníkem roku 2021 se stala síť lékáren Dr.Max a obhájila tak svůj loňský titul Absolutní vítěz.**
- **Vítězi sortimentních kategorií jsou Alza.cz, Bonprix, Datart, Decathlon, Deichmann, dm drogerie markt, Dráčik, Dr.Max, IKEA, Knihy Dobrovský, Lidl, OBI a Tank ONO.**
- **Vítězem kategorie Mastercard Obchodník roku 2021 – Cena veřejnosti se stal Lidl. O umístění obchodníků v této kategorii rozhodují zákazníci v internetovém hlasování. Celkem hlasovalo téměř 75 tisíc lidí.**
- **Skokanem roku se stala společnost Bonprix, která se ve své kategorii meziročně posunula o 15 příček na první místo.**

„Výsledky ocenění Mastercard Obchodník roku 2021 vycházející z reprezentativního průzkumu mezi zákazníky přináší několik změn na prvních místech. Vítězem kategorie Obchodník roku s elektrem a elektronikou se stal Datart, který tak na druhé místo s velmi těsným výsledkem posunul vítěze pěti předchozích ročníků společnost Alza.cz. Nováčkem na stupni vítězů je společnost Bonprix, která obsadila první příčku v kategorii Obchodník roku s oděvy. Po čtyřech letech se na vedoucí místo v kategorii Čerpací stanice s prodejnou vrátila společnost Tank ONO,“ komentoval výsledky průzkumu Michal Čarný, generální ředitel Mastercard pro Českou republiku a Slovensko.

„Jedním z určujících trendů maloobchodního trhu je posilování e-shopů. Pandemie urychlila změnu nákupních zvyklostí, zákazníci nakupují přes internet daleko více produktů z kategorií, které dříve byly tradičně doménou kamenných obchodů. Převládalo přesvědčení, že například obuv nebo oděvy je potřeba si před nákupem „osahat“. Současná situace přiměla část zákazníků myšlenku změnit a e-shopy, které se přizpůsobily zvyšující se poptávce na trhu, výrazně posilují. Svědčí o tom i data společnosti Mastercard. V roce 2021 narostl obrát v sektoru e-commerce o 33 procent, v roce 2020 to bylo 29 procent. Nejde tedy jen o výkyv způsobený předloňskými lockdowny, ale začátek dlouhodobého trendu. Podle nedávného průzkumu společnosti Mastercard má v České republice zkušenosti s online nákupem již 94 procent lidí,“ doplnil Michal Čarný.

### **VÍTĚZOVÉ MASTERCARD OBCHODNÍK ROKU 2021**

Vítězové sortimentních kategorií a absolutní vítěz ocenění Mastercard Obchodník roku 2021 byli určeni na základě výsledků reprezentativního průzkumu. Při vyhodnocení výsledků byly zohledněny dvě skupiny faktorů:

- 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 2021**

#### **1. místo**

**Absolutním vítězem** se každoročně stává obchodník, který dosáhne v rámci reprezentativního výzkumu nejvyššího celkového skóre napříč všemi kategoriemi. Absolutním vítězem devatenáctého ročníku ocenění Mastercard Obchodník roku 2021 se staly lékárny **Dr.Max**. Tento obchodník obhájil své prvenství získané v minulém roce a stejně jako loni si vedení získává jak díky parametru zapamatovatelnosti, tak díky loajalitě svých zákazníků.

## 2. místo

Společnost **IKEA** obsazuje v celkovém hodnocení druhé místo. Na prvenství jí, stejně jako loni, chybí pouze pár bodů celkového skóre. Na stříbrnou pozici se dostává především díky vysoké důvěře, které se u široké základny svých zákazníků těší, a je obchodníkem, kterého jsou zákazníci ochotni nejčastěji doporučit, a to napříč všemi kategoriemi.

## 3. místo

Na třetím místě se v celkovém pořadí umístila společnost **dm drogerie markt**. I tento obchodník se drží dlouhodobě na špici žebříčku nejlepších obchodníků na trhu. Patří do top5 obchodníků ve všech třech základních parametrech – společnost má vysokou zapamatovatelnost, její zákazníci jsou loajální a těší se velké důvěře. Vyniká především v ochotě zákazníků znovu v obchodech dm drogerie markt nakoupit – v tomto atributu získává prvenství napříč sledovanými kategoriemi. Hned na druhém místě je v ochotě zákazníků tohoto obchodníka doporučit.

### Vítězové sortimentních kategorií

Cenu **Mastercard Obchodník roku s potravinami** získal **Lidl Česká republika**. Lidl bodoval mimo jiné v parametru zapamatovatelnosti – spontánně jej jmenovalo 58 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci Lidlu v dané kategorii deklarují rovněž vysokou míru loajality. Druhé místo připadlo Kauflandu a na třetím místě je Rohlik.cz.

Vítězem kategorie **Mastercard Obchodník roku s drogerií a parfumerií** se stala **dm drogerie markt**, a to především díky nejvyšší míře loajality deklarované zákazníky v dané kategorii – podíl zákazníků, pro které je prodejna hlavním nákupním místem pro daný sortiment, je více než polovina – 58 %. Na druhém místě se umístila TETA drogerie a na třetím Rossmann.

Společnost Bonprix se stala vítězem kategorie **Mastercard Obchodník roku s oděvy** díky nejvyšší míře loajality deklarované zákazníky – podíl zákazníků, pro které je prodejna hlavním nákupním místem pro daný sortiment, je 36 %. Oproti minulému roku zároveň téměř dvojnásobně narostl parametr zapamatovatelnost. Na druhém místě je společnost Pepco a na třetím H&M.

Ocenění **Mastercard Obchodník roku s obuví** získala společnost **Deichmann**. Společnost bodovala v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenoval každý druhý respondent nakupující sortiment. Zákazníci v dané kategorii deklarují k obchodníkovi Deichmann také vysokou míru loajality. Druhé místo obsadil Rieker 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 56 %. Druhé místo obsadilo s velmi těsným výsledkem Sportisimo a třetí Adidas.

Společnost **OBI** se stala vítězem kategorie **Mastercard Obchodník roku pro dům, zahradu a chovatele** díky výborným výsledkům v parametru zapamatovatelnost – spontánně ji jmenovalo 54 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci ke společnosti OBI deklarují v kategorii také vysokou míru loajality. Na druhém místě se umístil Zoot.cz a na třetím Hornbach.

V kategorii **Mastercard Obchodník roku s nábytkem a bytovými doplňky** zvítězila **IKEA Česká republika**, především díky nejlepším výsledkům v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenovalo 58 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci IKEA v dané kategorii deklarují také nejvyšší míru loajality. Na druhém místě je JYSK a na třetím Möbelix.

Společnost **Datart** se stala vítězem kategorie **Mastercard Obchodník roku s elektrem a elektronikou** především díky tomu, že zabodovala v parametru zapamatovatelnost – spontánně ji jmenovalo 54 % respondentů nakupujících sortiment. Na druhém místě se umístil s těsným výsledkem loňský vítěz Alza.cz a na třetím CZC.cz.

Vítězem kategorie **Mastercard Čerpací stanice s prodejnou** se stala společnost **Tank ONO** díky míře loajality deklarované zákazníky, která v posledním roce výrazně stoupla – podíl zákazníků, pro které je prodejna v rámci kategorie hlavním nákupním místem, je 66 %. Také z hlediska souhrnného indexu důvěry zákazníků je Tank ONO jedničkou v kategorii. Na druhém místě je loňský vítěz Benzina ORLEN a na třetím Shell.

Ocenění **Mastercard Obchodník roku s knihami** získala společnost **Knihy Dobrovský** mimo jiné proto, že bodovala v parametru zapamatovatelnost – spontánně ji jmenovalo 61 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci ke společnosti deklarují také nejvyšší míru loajality v kategorii. Na druhém místě je společnost Megaknihy.cz a na třetím Knizni-klub.cz.

V kategorii **Mastercard Obchodník roku s hračkami** zvítězila společnost **Dráček** především díky výborným výsledkům v parametru zapamatovatelnosti – spontánně ji jmenoval téměř každý druhý respondent nakupující sortiment. Zákazníci ke společnosti Dráček deklarují také nejvyšší míru loajality v kategorii. Druhé místo obsadila Bambule a třetí 4kids.cz.

Společnost **Dr.Max** se vedle získaného titulu **Absolutní vítěz** stala také vítězem kategorie **Mastercard Lékárna roku** mimo jiné díky výborným výsledkům v parametru zapamatovatelnost – spontánně ji jmenovalo 78 % respondentů nakupujících sortiment. Zákazníci ke společnosti Dr.Max deklarují také nejvyšší míru loajality v kategorii. Druhé místo obsadily lékárny Benu a třetí Pilulka.cz.

Titul **Mastercard E-shop roku** získala **Alza.cz**. Jedničkou mezi e-shopy se stala mimo jiné díky tomu, že bodovala v parametru zapamatovatelnost – spontánně ji jmenovalo 44 % respondentů. Zákazníci k e-shopu Alza.cz deklarují v dané kategorii také nejvyšší míru loajality – podíl zákazníků, pro které je prodejna hlavním nákupním místem pro daný sortiment, je 38 %. Na druhém místě je Rohlik.cz a na třetím Zohit.cz.

### Zvláštní ocenění

#### Mastercard Obchodník roku 2021 – Cena veřejnosti

V kategorii **Mastercard Obchodník roku 2021 – Cena veřejnosti** zvítězil **Lidl Česká republika** s 57 522 hlasy. Na druhém místě se umístila společnost Kaufland, která získala 30 519 hlasů a na třetím společnost Albert s 22 028 hlasy. Veřejné hlasování probíhalo prostřednictvím internetových stránek [www.obchodnik-roku.cz](http://www.obchodnik-roku.cz) od 18. října 2021 do 9. ledna 2022. Celkem hlasovalo 74 590 osob a hlasující rozdělili mezi nejrůznější obchodníky 310 300 platných hlasů.

#### Skokan roku

Titul **Skokan roku** získal prodejce oděvů **Bonprix**. Společnost Bonprix se oproti roku 2020 ve své kategorii Obchodník roku s oděvy posunula o 15 příček a stala se tak vítězem kategorie. Společnost Bonprix posiluje především v parametru důvěry, kde dochází ke zlepšení o 27 procentních bodů, posiluje ale také loajalitu u svých zákazníků.

#### Přehled vítězů ocenění Mastercard Obchodník roku 2021

<b>Absolutní vítěz</b>	<b>Dr.Max</b>
Mastercard Obchodník roku s potravinami	Lidl Česká republika
Mastercard Obchodník roku s drogerií a parfumerií	dm drogerie markt



Mastercard Obchodník roku s oděvy	Bonprix
Mastercard Obchodník roku s obuví	Deichmann
Mastercard Obchodník roku se sportovními oděvy a potřebami	Decathlon
Mastercard Obchodník roku s elektrem a elektronikou	Datart
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	Tank ONO
Mastercard Obchodník roku s knihami	Knihy Dobrovský
Mastercard Obchodník roku s hračkami	Dráčik
Mastercard Lékárna roku	Dr.Max
Mastercard E-shop roku	Alza.cz
Mastercard Obchodník roku – Cena veřejnosti	Lidl Česká republika
Mastercard Skokan roku	Bonprix

*V případě zájmu o další informace kontaktujte prosím:*

**Ogilvy**

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

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