

Věrnost českých zákazníků napříč nákupními kategoriemi

TOMÁŠ BRAVERMAN
HEUREKA

A close-up photograph of two hands, one from the left and one from the right, with fingers interlaced to form a heart shape. The hands are positioned in the center of the frame. The background is a soft, out-of-focus blue and white, suggesting an outdoor setting like a beach or a lake. The text is overlaid on the heart shape.

**JE ČESKÝ ZÁKAZNÍK
VĚRNÝ?**

Kdo je kdo



muž



žena



věková skupina 0 – 30 let



věková skupina 31 – 50 let



věková skupina nad 51 let

Jak se rozhodujeme
o nákupu?

75%

plánuje nákup
předem

31%

ví přesně,
co chce

74%

76%



75



77



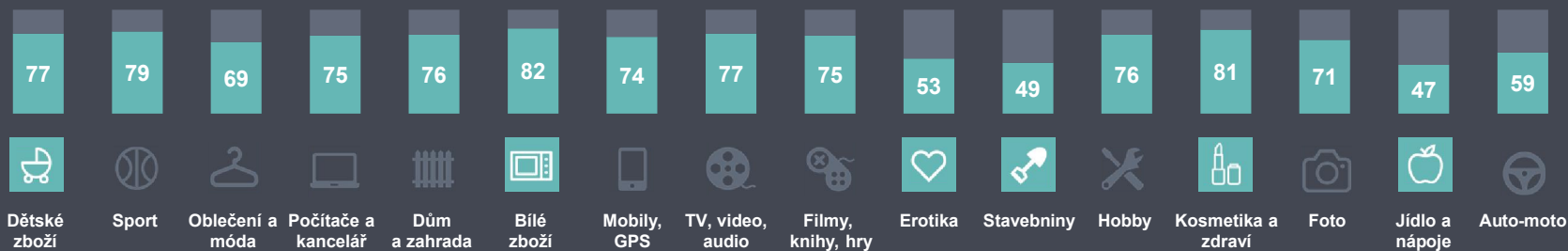
71



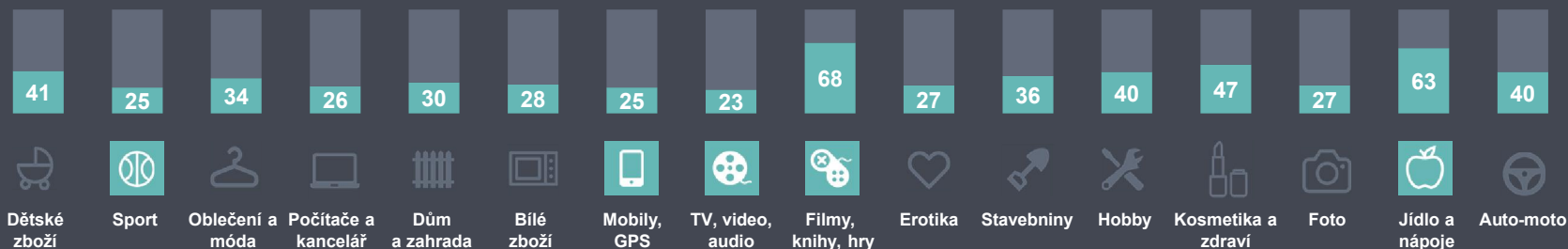


Jak se rozhodujeme o nákupu?

... zákazníků plánuje svůj nákup



... zákazníků ví, co konkrétně chce



Máme své oblíbené
e-shopy?

49%

má alespoň jeden
oblíbený e-shop

54%

45%



54



49



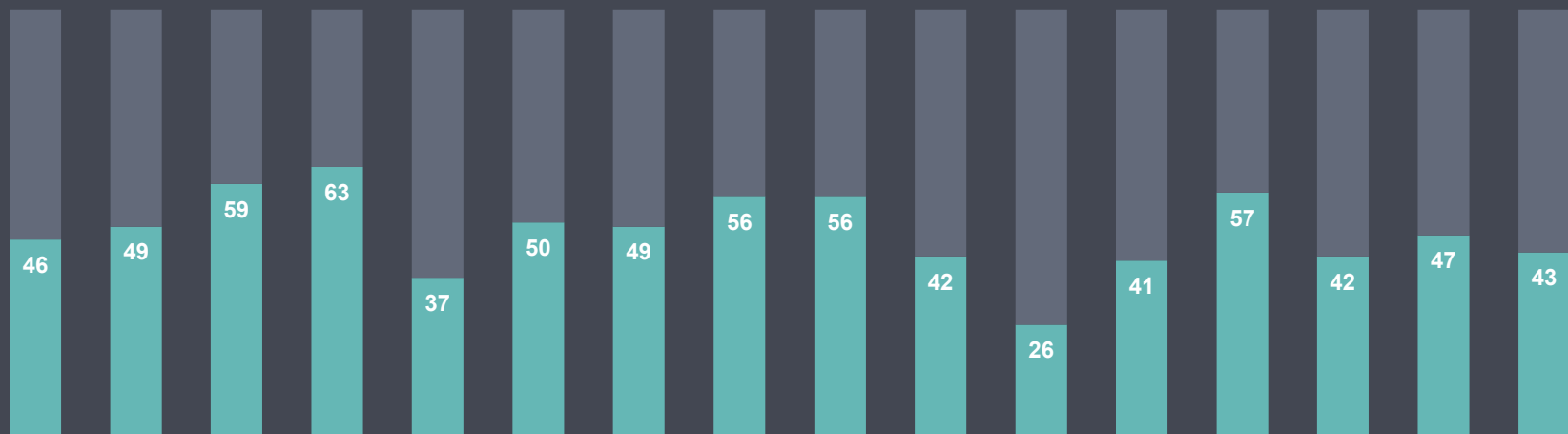
45





















Máme své oblíbené e-shopy?

ANO NE



-  Dětské zboží
-  Sport
-  Oblečení a móda
-  Počítače a kancelář
-  Dům a zahrada
-  Bílé zboží
-  Mobily, GPS
-  TV, video, audio
-  Filmy, knihy, hry
-  Erotika
-  Stavebniny
-  Hobby
-  Kosmetika a zdraví
-  Foto
-  Jídlo a nápoje
-  Auto-moto

Nakupujeme ve stejných e-shopech?

24%

nakupuje pravidelně ve stejných e-shopech

27%

20%



25



25



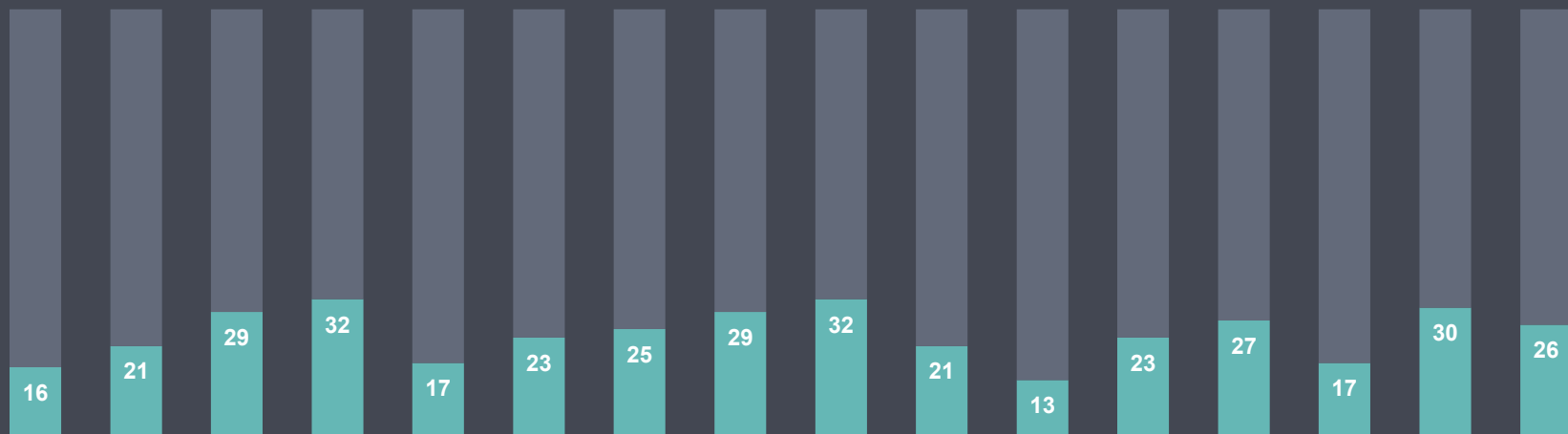
22





Nakupujeme ve stejných e-shopech?

loajální neloajální



Dětské
zboží



Sport



Oblečení a
móda



Počítače a
kancelář



Dům a
zahrada



Bílé
zboží



Mobily,
GPS



TV, video,
audio



Filmy,
knihy, hry



Erotika



Stavebniny



Hobby



Kosmetika a
zdraví



Foto



Jídlo a
nápoje



Auto-moto

Speciálka nebo nákupní
galerie?

15%

preferuje vždy
specializovaný
e-shop

15%

15%



14



13



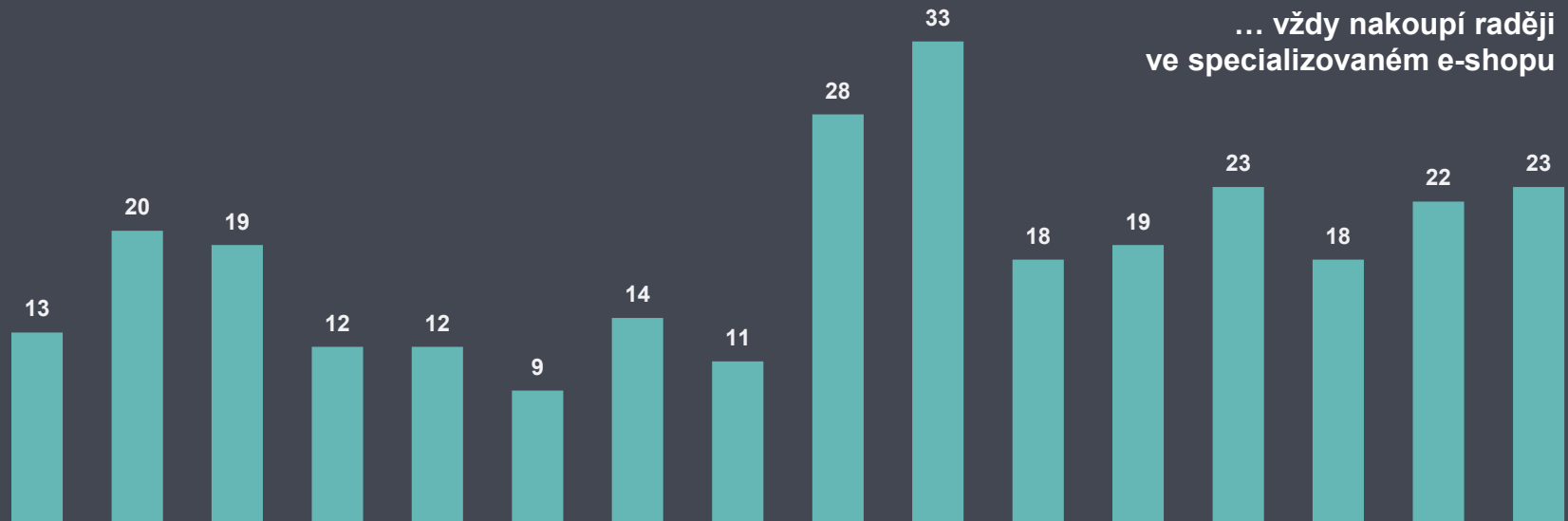
18





Speciálka nebo nákupní galerie?

... vždy nakoupí raději
ve specializovaném e-shopu



Dětské
zboží



Sport



Oblečení a
móda



Počítače a
kancelář



Dům
a zahrada



Bílé
zboží



Mobily,
GPS



TV, video,
audio



Filmy,
knihy, hry



Erotika



Stavebniny



Hobby



Kosmetika
a zdraví



Foto



Jídlo a
nápoje



Auto-moto

A woman with long blonde hair, wearing a white long-sleeved shirt and a dark green patterned scarf, is looking towards a person in a white uniform. The person in the uniform is holding a small white card or receipt. The background shows a cafe or shop counter with various items like bottles and glasses. The text is overlaid on a semi-transparent dark blue rectangle.

**CO UDĚLAT,
ABY SE K NÁM
ZÁKAZNÍK VRÁTIL?**

Co udělat, aby se k nám
zákazník vrátil?



57% Spokojenost s nákupem



49% Kvalita zboží



49% Cena zboží



48% Zákaznický servis, komunikace s e-shopem



39% Doprava zboží



33% Doba dodání



A man in a light-colored shirt and tie is sitting at a desk, gesturing with his hands as if in a conversation. He is looking towards a customer whose back is to the camera. The scene is set in a modern office environment with a glass wall in the background. The text is overlaid on a white rectangular box in the center of the image.

**ČÍM NAŠE ZÁKAZNÍKY
NAOPAK MŮŽEME
ZTRATIT?**

Čím naše zákazníky naopak můžeme ztratit?

→ **60%** Nespokojenost se zbožím



→ **53%** Problémy se zárukou



47% Komunikace s e-shopem



44% Vyšší cena



→ **41%** Problémy s doručením



40% Nedostatečné informace



38% Nedodání zboží



33% Orientace na stránkách



20% Dlouhý nákupní proces



19% Platební metody



18% Malý výběr zboží



Máme chuť se registrovat?



12%

zákazníků se
v e-shopu nikdy
neregistruje

3%

zákazníků
se vždy
registruje

46%

se registruje rádo

39%

se registruje jen,
pokud musí



14



9



13



9

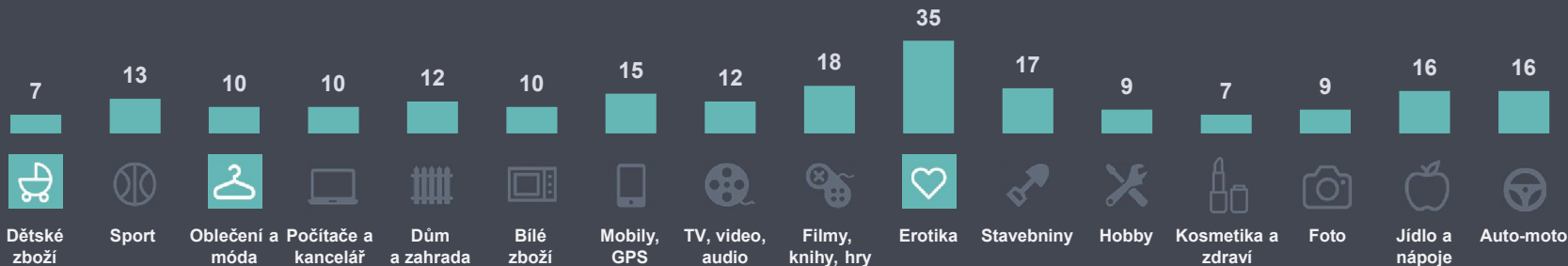


14

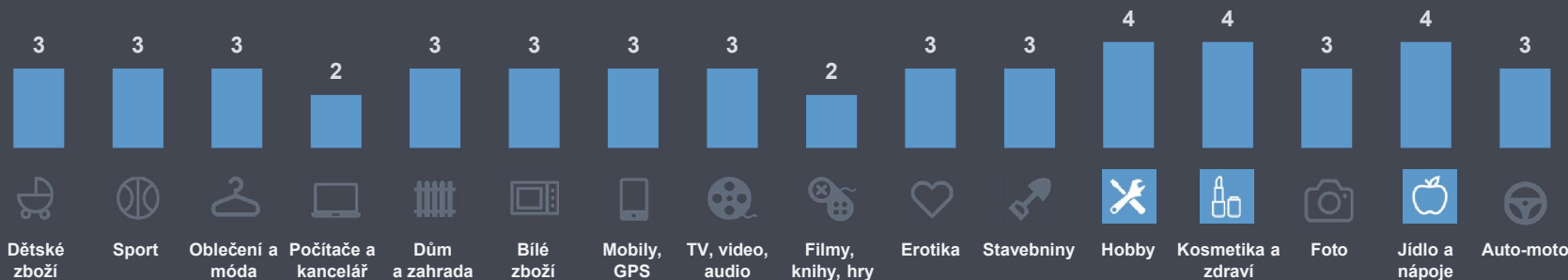


Máme chuť se registrovat?

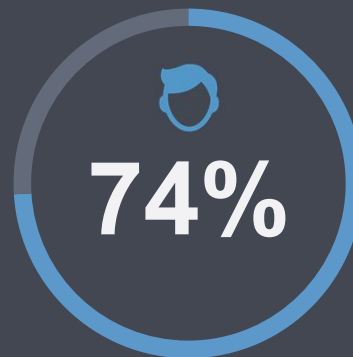
... zákazníků se nikdy v e-shopu neregistruje



... se vždy se při nákupu registruje



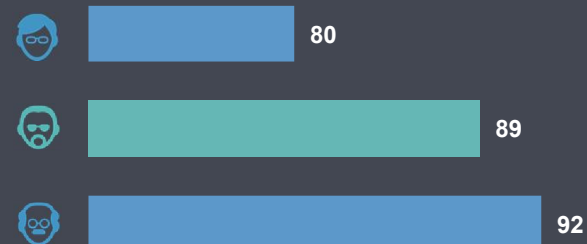
Vyplatí se posílat
newslettery?



Odběr NWL



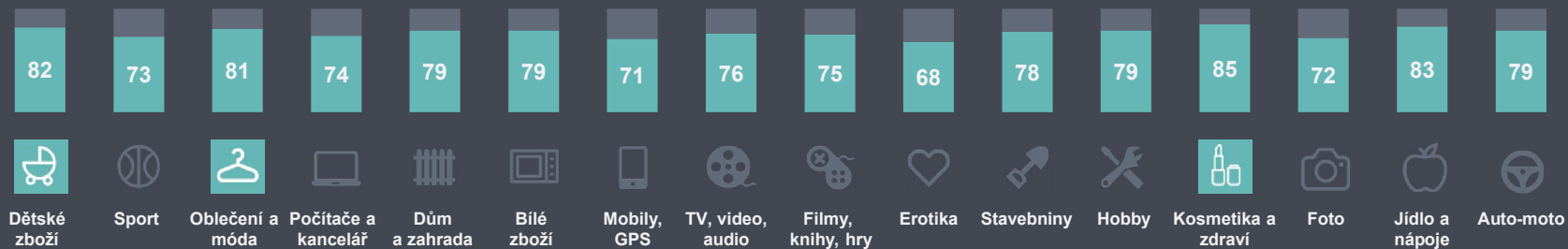
Využití nabídek



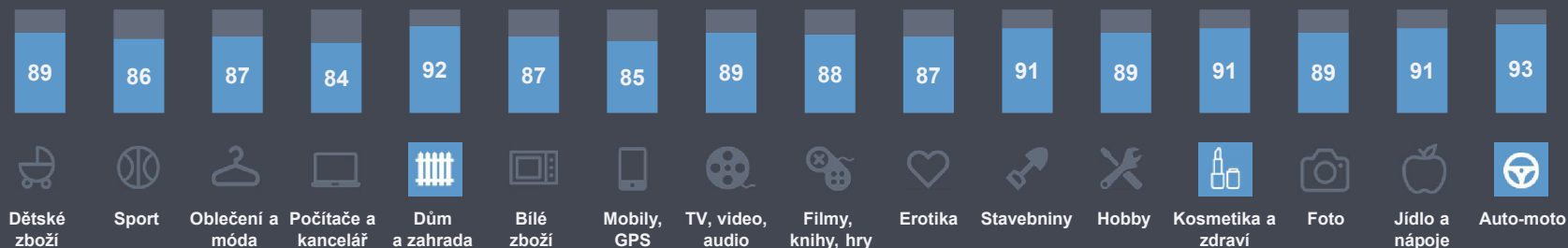


Vyplatí se posílat newsletters?

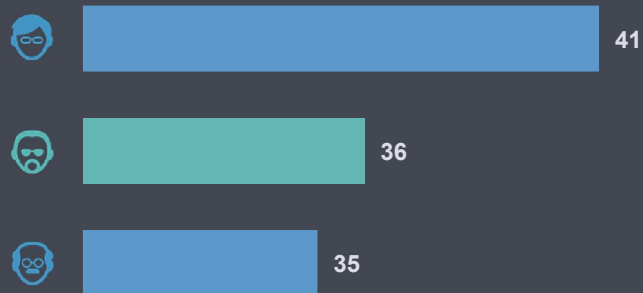
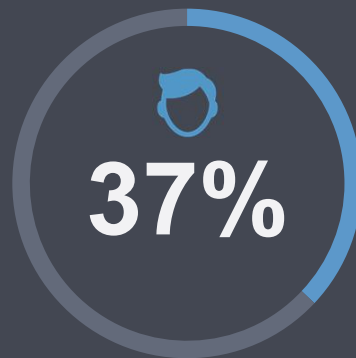
... zákazníků odebírá NWL



... z nich využívá jejich nabídky



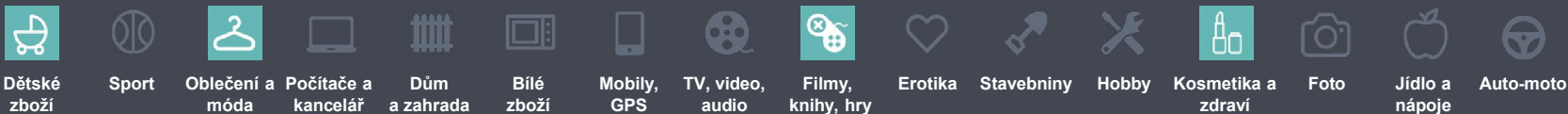
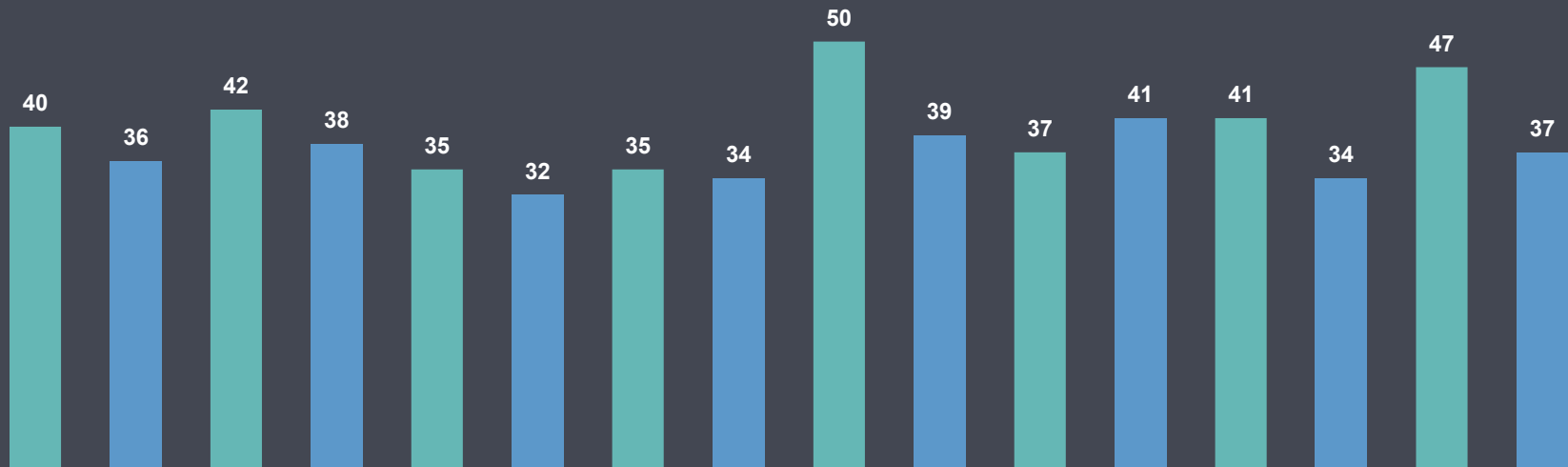
Využívají zákazníci slevu
na další nákup?



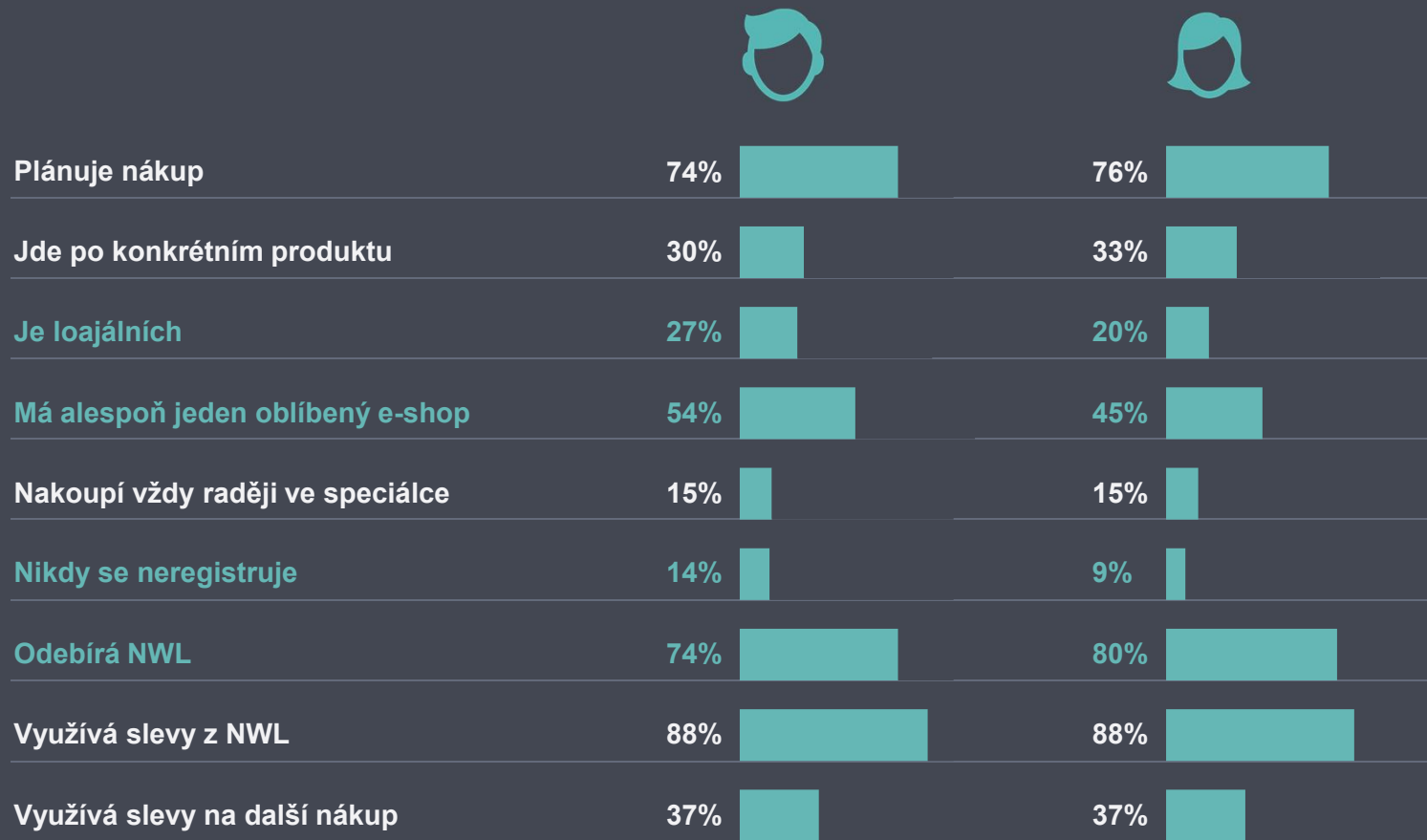


Využívají zákazníci slevu na další nákup?

... zákazníků využije slevu na další nákup



Jaké jsou rozdíly mezi muži a ženami?





Jaké jsou rozdíly mezi muži a ženami?

Proč se do e-shopu vrací?



1

Spokojenost s předchozím nákupem

2

Kvalita zboží

3

Cena zboží



1

Spokojenost s předchozím nákupem

2

Zákaznický servis, komunikace s e-shopem

3

Kvalita zboží



1

Nespokojenost se zbožím

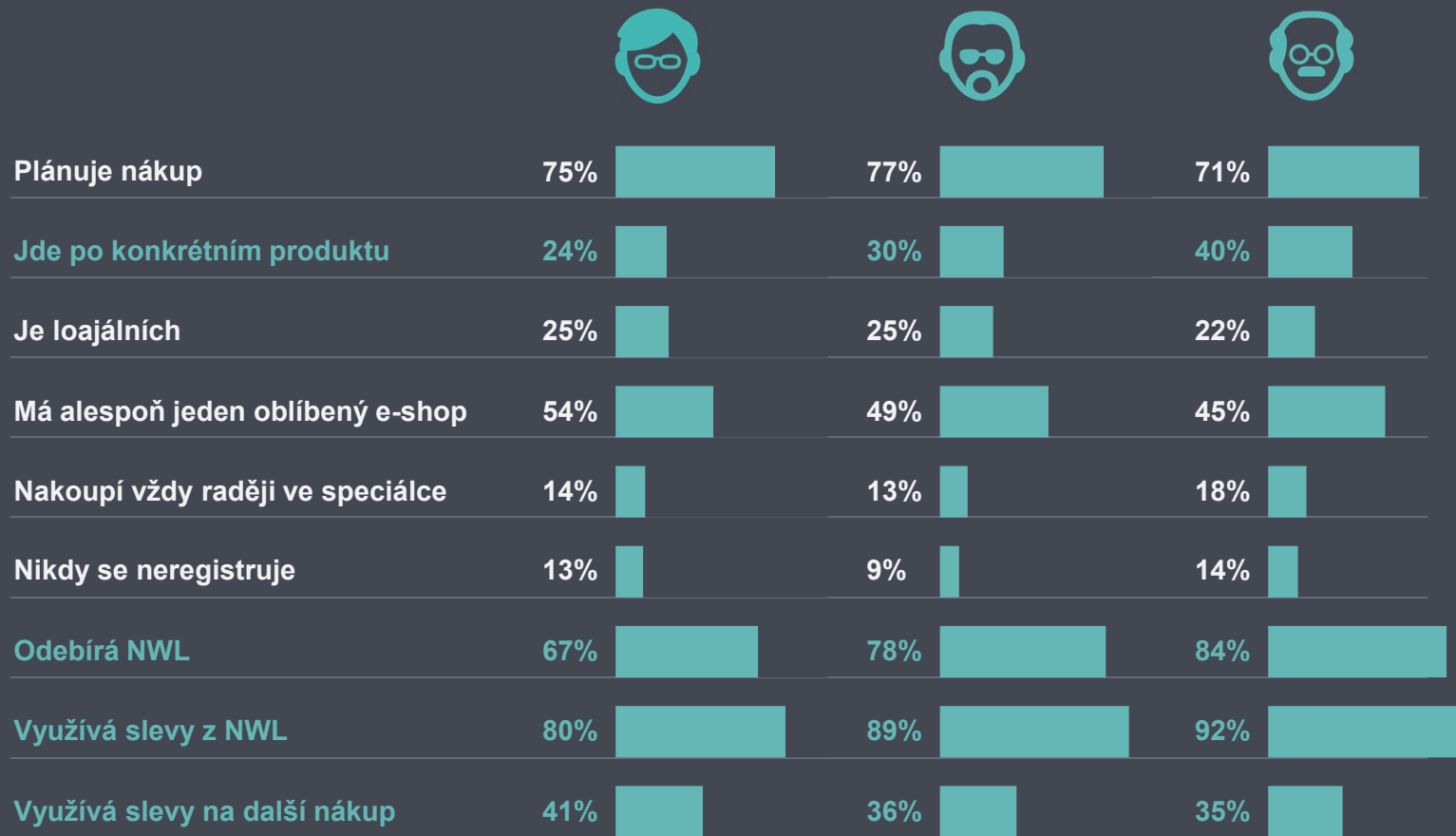
2

Problémy se zárukou

3

Špatná komunikace s e-shopem

Jaké jsou rozdíly mezi věkovými skupinami?





Jaké jsou rozdíly mezi věkovými skupinami?

Proč se do e-shopu vrací?



1

Spokojenost
s předchozím
nákupem

2

Kvalita
zboží

3

Cena
zboží



1

Spokojenost
s předchozím
nákupem

2

Zákaznický
servis, komunikace
s e-shopem

3

Cena
zboží



1

Spokojenost
s předchozím
nákupem

2

Kvalita
zboží

3

Cena
zboží



Jaké jsou rozdíly mezi věkovými skupinami?

Proč už se naopak do e-shopu nevrátí?



1

Nespokojenost se zbožím

2

Problémy se zárukou

3

Problémy s doručením



1

Nespokojenost se zbožím

2

Problémy se zárukou

3

Špatná komunikace s e-shopem



1

Nespokojenost se zbožím

2

Problémy se zárukou

3

Špatná komunikace s e-shopem

Věrnost napříč kategoriemi



sport



stavebniny



auto-moto



jídlo a nápoje



počítače a
kancelář



mobily, gps



tv, video,
audio



bílé zboží



oblečení a
móda



dětské zboží



hobby



dům a
zahrada



filmy, knihy,
hry



kosmetika a
zdraví



foto



erotika



FILMY, KNIHY, HRY



50%



50%



75%

Své nákupy
plánuje

68%

Ví přesně, co chce

56%

Má alespoň jeden
oblíbený e-shop

32%

Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech



Filmy, knihy, hry

28%

nakoupí vždy
ve speciálce

18%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

75%

odebírání NWL

88%

nabídky NWL
využívá

50%

vyžívá slevy
na další nákup





Proč se vrátí?

61% Spokojenost s nákupem



49% Cena zboží



43% Zákaznický servis, komunikace s e-shopem



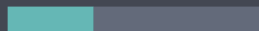
35% Doba dodání



34% Doprava zboží



34% Kvalita zboží



Proč se nevrátí?

52% Nespokojenost se zbožím



46% Vyšší cena



43% Problémy s doručením



39% Špatná komunikace s e-shopem



39% Problémy se zárukou



38% Nedostatečné informace



38% Špatná orientace na stránkách



36% Nedodání zboží



21% Dlouhý nákupní proces



20% Platební metody

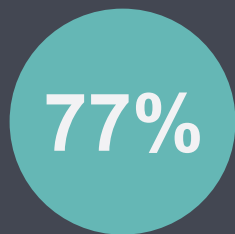
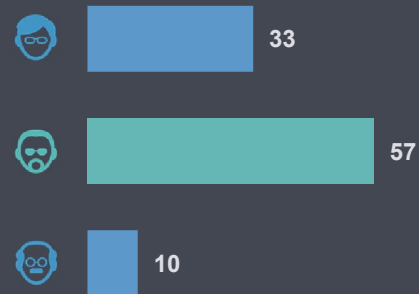


20% Malý výběr zboží

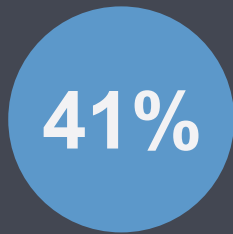




DĚTSKÉ ZBOŽÍ



Své nákupy
plánuje



Ví přesně,
co chce



Má alespoň jeden
oblíbený e-shop



Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech

13%

nakoupí vždy
ve speciálce

7%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

82%

odebírání NWL

89%

nabídky NWL
využívá

40%

vyžívá slevy
na další nákup





Proč se vrátí?

59% Spokojenost s nákupem



58% Cena zboží



53% Kvalita zboží



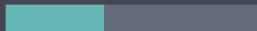
45% Doprava zboží



44% Zákaznický servis, komunikace s e-shopem



39% Doba dodání



Proč se nevrátí?

67% Nespokojenost se zbožím



52% Vyšší ceny



51% Špatná komunikace



48% Problémy se zárukou



47% Problémy s doručením zboží



42% Nedodání zboží



39% Nedostatečné informace



32% Špatná orientace na stránkách



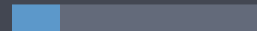
20% Platební metody



20% Malý výběr zboží



19% Dlouhý nákupní proces





DŮM A ZAHRADA



54%



46%



76%

Své nákupy
plánuje

30%

Ví přesně,
co chce

37%

Má alespoň jeden
oblíbený e-shop

17%

Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech



12%

nakoupí vždy
ve speciálce

12%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

79%

odebírání NWL

92%

nabídky NWL
využívá

35%

vyžívá slevy
na další nákup





Proč se vrátí?

54% Spokojenost
S nákupem



48% Kvalita
zboží



46% Zákaznický servis,
komunikace s e-shopem



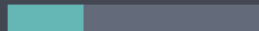
45% Cena
zboží



39% Doprava
zboží



30% Doba
dodání



Proč se nevrátí?

59% Nespokojenost
se zbožím



48% Problémy
se zárukou



46% Špatná
komunikace



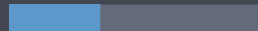
40% Vyšší
cena



36% Problémy s
doručením zboží



36% Nedostatečné
informace



34% Nedodání
zboží



29% Špatná orientace
na stránkách



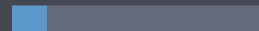
20% Dlouhý nákupní
proces



16% Platební
metody



14% Malý výběr
zboží

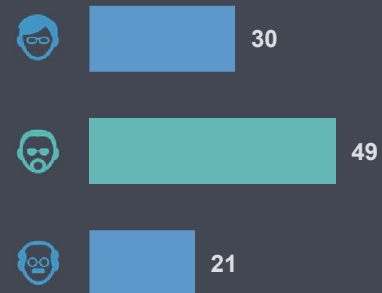
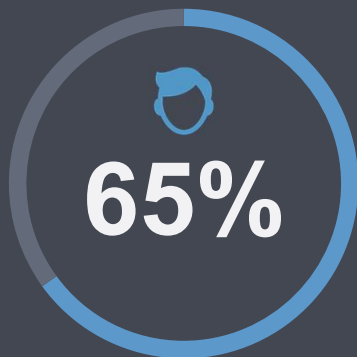




SPORT



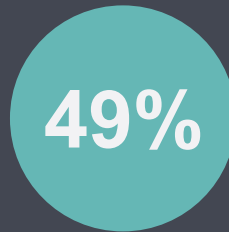
Sport



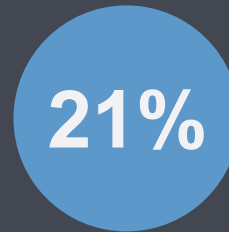
Své nákupy
plánuje



Ví přesně, co chce



Má alespoň jeden
oblíbený e-shop



Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech

Sport

20%

nakoupí vždy
ve speciálce

13%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

73%

odebírání NWL

86%

nabídky NWL
využívá

36%

vyžívá slevy
na další nákup





Proč se vrátí?

55% Spokojenost s nákupem



49% Kvalita zboží



48% Cena zboží



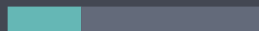
47% Zákaznický servis, komunikace s e-shopem



35% Doprava zboží



29% Doba dodání



Proč se nevrátí?

64% Nespokojenost se zbožím



50% Problémy se zárukou



42% Špatná komunikace s e-shopem



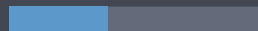
42% Vyšší cena



41% Nedostatečné informace



39% Problémy s doručením



38% Nedodání zboží



34% Špatná orientace na stránkách



19% Platební metody



18% Dlouhý nákupní proces



16% Malý výběr zboží





EROTIKA



63%



37%



53%

Své nákupy
plánuje

27%

Ví přesně, co chce

42%

Má alespoň jeden
oblíbený e-shop

21%

Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech



33%

nakoupí vždy
ve speciálce

35%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

68%

odebírání NWL

87%

nabídky NWL
využívá

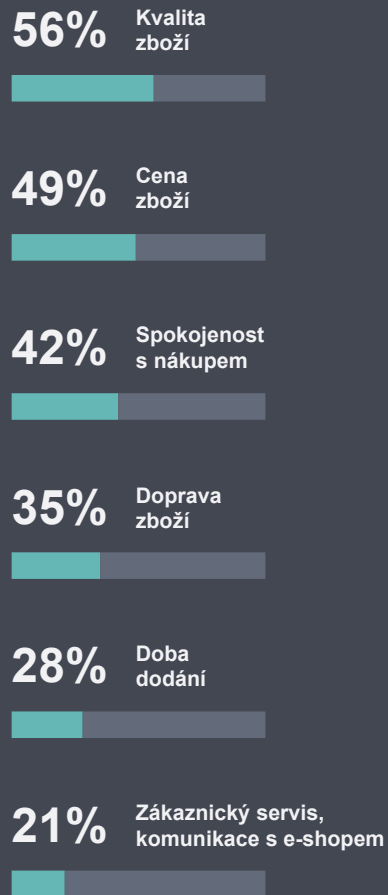
39%

vyžívá slevy
na další nákup

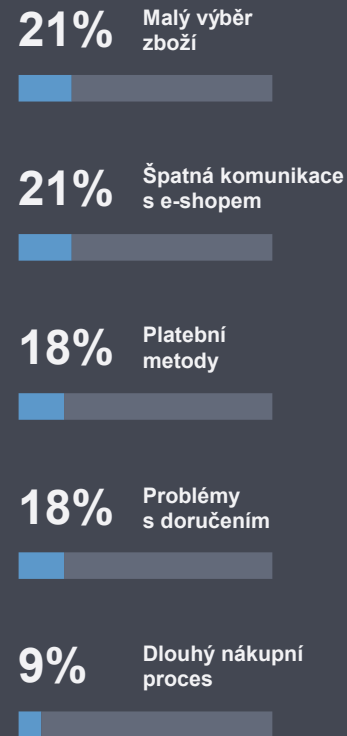




Proč se vrátí?

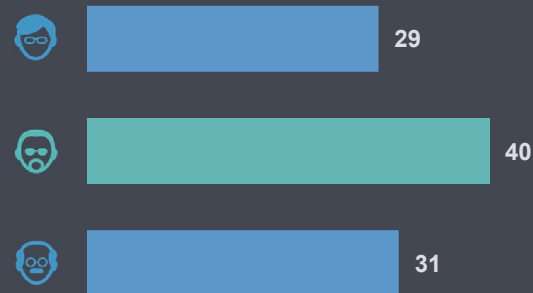
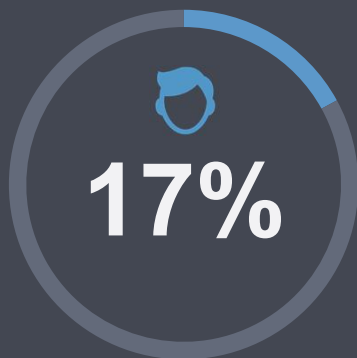


Proč se nevrátí?

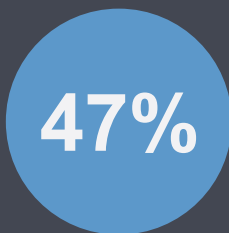




KOSMETIKA A ZDRAVÍ



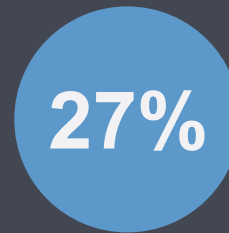
Své nákupy
plánuje



Ví přesně, co chce



Má alespoň jeden
oblíbený e-shop



Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech

23%

nakoupí vždy
ve speciálce

7%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

85%

odebírání NWL

91%

nabídky NWL
využívá

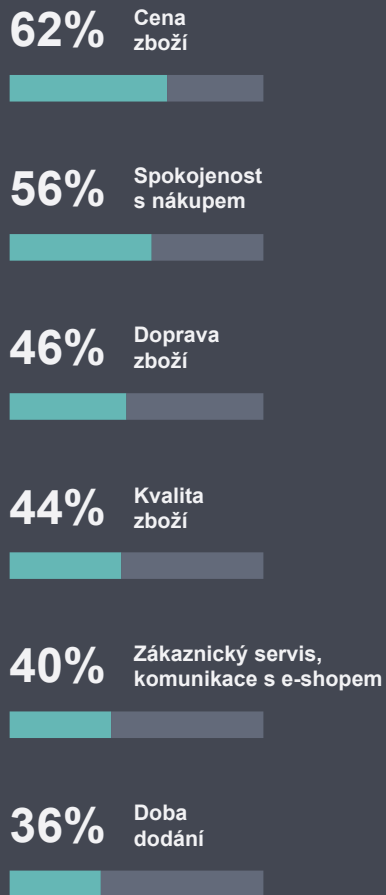
41%

vyžívá slevy
na další nákup





Proč se vrátí?



Proč se nevrátí?





OBLEČENÍ A MÓDA



30%



70%



33



44



23

69%

Své nákupy
plánuje

34%

Ví přesně, co chce

59%

Má alespoň jeden
oblíbený e-shop

29%

Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech



19%

nakoupí vždy
ve speciálce

10%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

81%

odebírání NWL

87%

nabídky NWL
využívá

42%

vyžívá slevy
na další nákup





Proč se vrátí?

59% Spokojenost s nákupem



58% Kvalita zboží



53% Cena zboží



40% Zákaznický servis, komunikace s e-shopem



36% Doprava zboží



31% Doba dodání



Proč se nevrátí?

70% Nespokojenost se zbožím



46% Problémy se zárukou



44% Špatná komunikace s e-shopem



41% Vyšší cena



36% Problémy s doručením



34% Nedodání zboží



33% Špatná orientace na stránkách



33% Nedostatečné informace



23% Malý výběr zboží



20% Platební metody

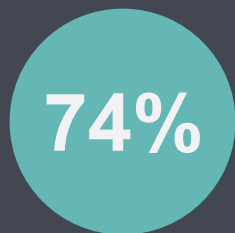
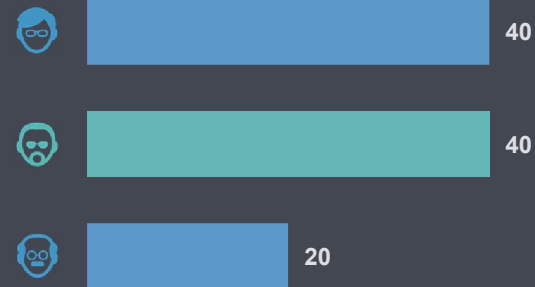
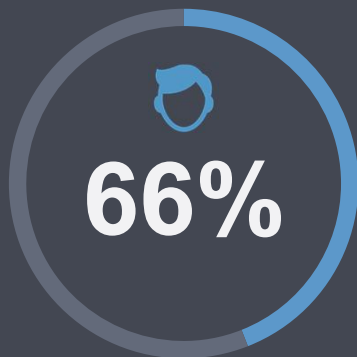


17% Dlouhý nákupní proces





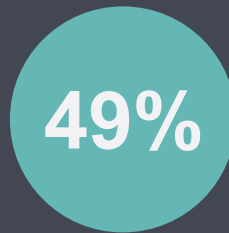
MOBILY, GPS



Své nákupy
plánuje



Ví přesně, co chce



Má alespoň jeden
oblíbený e-shop



Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech



14%

nakoupí vždy
ve speciálce

15%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

71%

odebírání NWL

85%

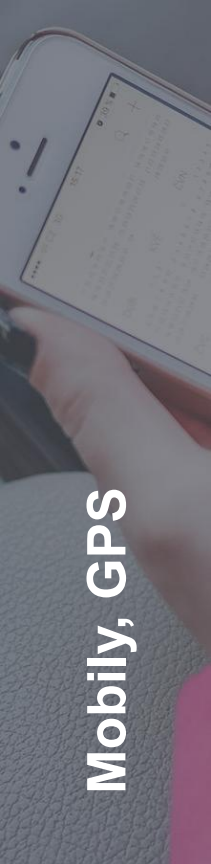
nabídky NWL
využívá

35%

vyžívá slevy
na další nákup



Mobily, GPS



Proč se vrátí?

55% Spokojenost s nákupem



55% Zákaznický servis, komunikace s e-shopem



50% Kvalita zboží



46% Cena zboží



36% Doprava zboží



32% Doba dodání



Proč se nevrátí?

62% Nespokojenost se zbožím



62% Problémy se zárukou



49% Špatná komunikace s e-shopem



44% Vyšší cena



42% Problémy s doručením



42% Nedostatečné informace



42% Nedodání zboží



32% Špatná orientace na stránkách



21% Dlouhý nákupní proces



20% Platební metody



19% Malý výběr zboží





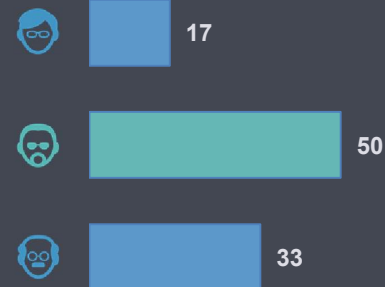
BÍLÉ ZBOŽÍ



38%



62%



82%

Své nákupy
plánuje

28%

Ví, přesně co chce

50%

Má alespoň jeden
oblíbený e-shop

23%

Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech



9%

nakoupí vždy
ve speciálce

10%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

79%

odebírání NWL

87%

nabídky NWL
využívá

32%

vyžívá slevy
na další nákup





Proč se vrátí?

55% Spokojenost s nákupem



50% Zákaznický servis, komunikace s e-shopem



49% Kvalita zboží



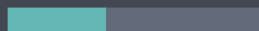
49% Cena zboží



42% Doprava zboží



33% Doba dodání



Proč se nevrátí?

58% Problémy se zárukou



57% Nespokojenost se zbožím



51% Špatná komunikace s e-shopem



45% Vyšší cena



42% Problémy s doručením



40% Nedostatečné informace



36% Nedodání zboží



34% Špatná orientace na stránkách



20% Dlouhý nákupní proces



19% Platební metody



14% Malý výběr zboží

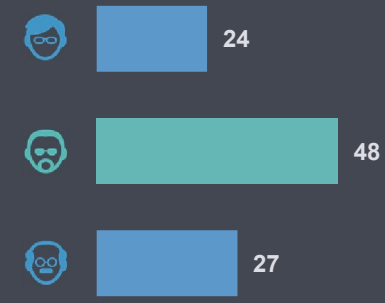
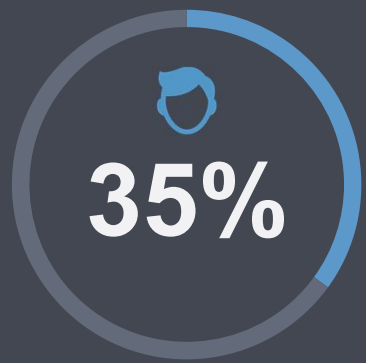




HOBBY



Hobby



Své nákupy
plánuje



Ví přesně, co chce



Má alespoň jeden
oblíbený e-shop



Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech



Hobby

19%

nakoupí vždy
ve speciálce

9%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

79%

odebírání NWL

89%

nabídky NWL
využívá

41%

vyžívá slevy
na další nákup





Proč se vrátí?

63% Spokojenost s nákupem



54% Cena zboží



46% Kvalita zboží



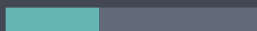
45% Zákaznický servis, komunikace s e-shopem



40% Doprava zboží



37% Doba dodání



Proč se nevrátí?

62% Nespokojenost se zbožím



49% Špatná komunikace s e-shopem



46% Problémy s doručením zboží



45% Problémy se zárukou



44% Vyšší cena



38% Nedostatečné informace



38% Nedodání zboží



34% Špatná orientace na stránkách



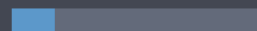
21% Dlouhý nákupní proces



20% Malý výběr zboží



17% Platební metody





FOTO





Foto



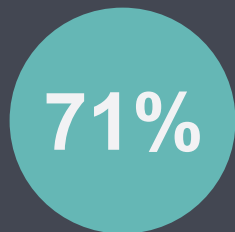
24



41



35



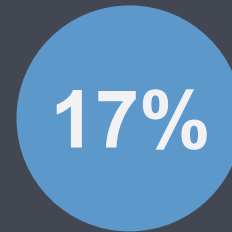
Své nákupy
plánuje



Ví přesně, co chce



Má alespoň jeden
oblíbený e-shop



Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech



Foto

18%

nakoupí vždy
ve speciálce

9%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

72%

odebírání NWL

89%

nabídky NWL
využívá

34%

vyžívá slevy
na další nákup



Foto

Proč se vrátí?

52% Zákaznický servis,
komunikace s e-shopem



49% Spokojenost
S nákupem



48% Cena
zboží



41% Kvalita
zboží



27% Doprava
zboží



27% Doba
dodání



Proč se nevrátí?

55% Problémy
se zárukou



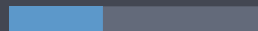
52% Nespokojenost se
zbožím



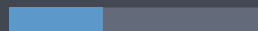
47% Špatná
komunikace



37% Nedostatečné
informace



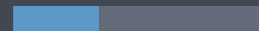
37% Vyšší
cena



34% Problémy
s doručením



31% Nedodání
zboží



31% Špatná orientace
na stránkách



18% Dlouhý nákupní
proces



16% Platební
metody



14% Malý výběr
zboží





TV, VIDEO, AUDIO



76%



24%



25



44



31

77%

Své nákupy
plánuje

23%

Ví přesně, co chce

56%

Má alespoň jeden
oblíbený e-shop

29%

Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech



TV, video, audio

11%

nakoupí vždy
ve speciálce

12%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

76%

odebírání NWL

89%

nabídky NWL
využívá

34%

vyžívá slevy
na další nákup





Proč se vrátí?

56% Spokojenost s nákupem



49% Zákaznický servis, komunikace s e-shopem



47% Kvalita zboží



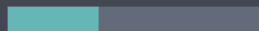
44% Cena zboží



38% Doprava zboží



36% Doba dodání



Proč se nevrátí?

55% Problémy se zárukou



55% Nespokojenost se zbožím



48% Špatná komunikace s e-shopem



44% Vyšší cena



42% Nedostatečné informace



41% Problémy s doručením



35% Nedodání zboží



32% Špatná orientace na stránkách



21% Dlouhý nákupní proces



20% Malý výběr zboží



20% Platební metody





POČÍTAČE A KANCELÁŘ



70%



30%



40



37



23



75%

Své nákupy
plánuje



26%

Ví přesně, co chce



63%

Má alespoň jeden
oblíbený e-shop



32%

Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech



12%

nakoupí vždy
ve speciálce

10%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

74%

odebírání NWL

84%

nabídky NWL
využívá

38%

vyžívá slevy
na další nákup





Proč se vrátí?

64% Spokojenost s nákupem



52% Kvalita zboží



51% Zákaznický servis, komunikace s e-shopem



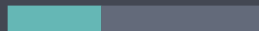
50% Cena zboží



42% Doprava zboží



37% Doba dodání



Proč se nevrátí?

62% Nespokojenost se zbožím



61% Problémy se zárukou



50% Špatná komunikace s e-shopem



47% Vyšší cena



46% Problémy s doručením



44% Nedodání zboží



44% Nedostatečné informace



36% Špatná orientace na stránkách



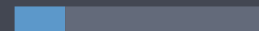
22% Platební metody



21% Dlouhý nákupní proces

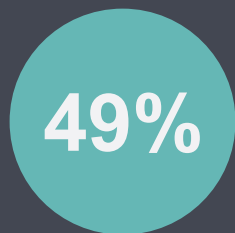
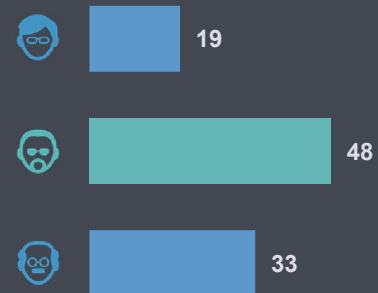


20% Malý výběr zboží





STAVEBNINY



Své nákupy
plánuje



Ví přesně, co chce



Má alespoň jeden
oblíbený e-shop



Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech



18%

nakoupí vždy
ve speciálce

17%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

78%

odebírání NWL

91%

nabídky NWL
využívá

37%

vyžívá slevy
na další nákup





Proč se vrátí?

49% Kvalita zboží



49% Spokojenost s nákupem



45% Cena zboží



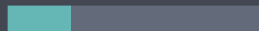
40% Zákaznický servis, komunikace s e-shopem



38% Doprava zboží



25% Doba dodání



Proč se nevrátí?

62% Nespokojenost se zbožím



42% Problémy se zárukou



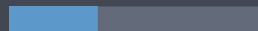
39% Nedostatečné informace



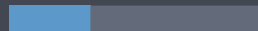
37% Špatná komunikace s e-shopem



35% Vyšší cena



32% Problémy s doručením



30% Nedodání zboží



25% Špatná orientace na stránkách



16% Dlouhý nákupní proces



13% Platební metody

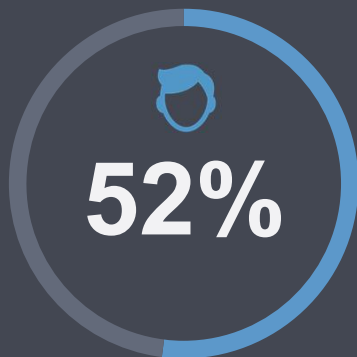


11% Malý výběr zboží

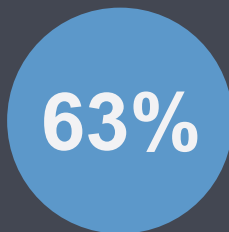




JÍDLO A NÁPOJE



Své nákupy
plánuje



Ví přesně, co chce



Má alespoň jeden
oblíbený e-shop



Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech

22%

nakoupí vždy
ve speciálce

16%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

83%

odebírání NWL

91%

nabídky NWL
využívá

47%

vyžívá slevy
na další nákup





Proč se vrátí?

57% Spokojenost s nákupem



48% Cena zboží



46% Kvalita zboží



44% Doprava zboží



36% Zákaznický servis, komunikace s e-shopem



34% Doba dodání



Proč se nevrátí?

65% Nespokojenost se zbožím



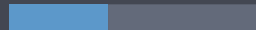
42% Problémy s doručením



42% Špatná komunikace s e-shopem



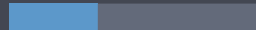
39% Nedodání zboží



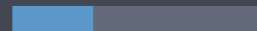
37% Problémy se zárukou



35% Vyšší cena



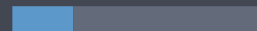
32% Špatná orientace na stránkách



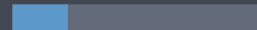
32% Nedostatečné informace



24% Platební metody



22% Malý výběr zboží



17% Dlouhý nákupní proces





AUTO - MOTO



75%



25%



20



45



35



59%

Své nákupy
plánuje



40%

Ví přesně, co chce



43%

Má alespoň jeden
oblíbený e-shop



26%

Nakupuje pravidelně
ve stejných e-shopech



23%

nakoupí vždy
ve speciálce

16%

se nikdy
při nákupu
neregistruje

79%

odebírání NWL

93%

nabídky NWL
využívá

37%

vyžívá slevy
na další nákup





Proč se vrátí?

55% Spokojenost s nákupem



46% Kvalita zboží



42% Zákaznický servis, komunikace s e-shopem



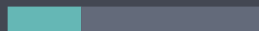
34% Cena zboží



31% Doba dodání



29% Doprava zboží



Proč se nevrátí?

53% Nespokojenost se zbožím



47% Problémy se zárukou



45% Špatná komunikace s e-shopem



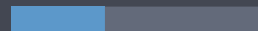
42% Nedostatečné informace



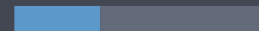
38% Vyšší cena



37% Nedodání zboží



34% Problémy s doručením



30% Špatná orientace na stránkách



24% Dlouhý nákupní proces



17% Platební metody



17% Malý výběr zboží





Děkuji za pozornost

Tomáš Braverman
Heureka

 **Heureka**
nakupujte s přehledem