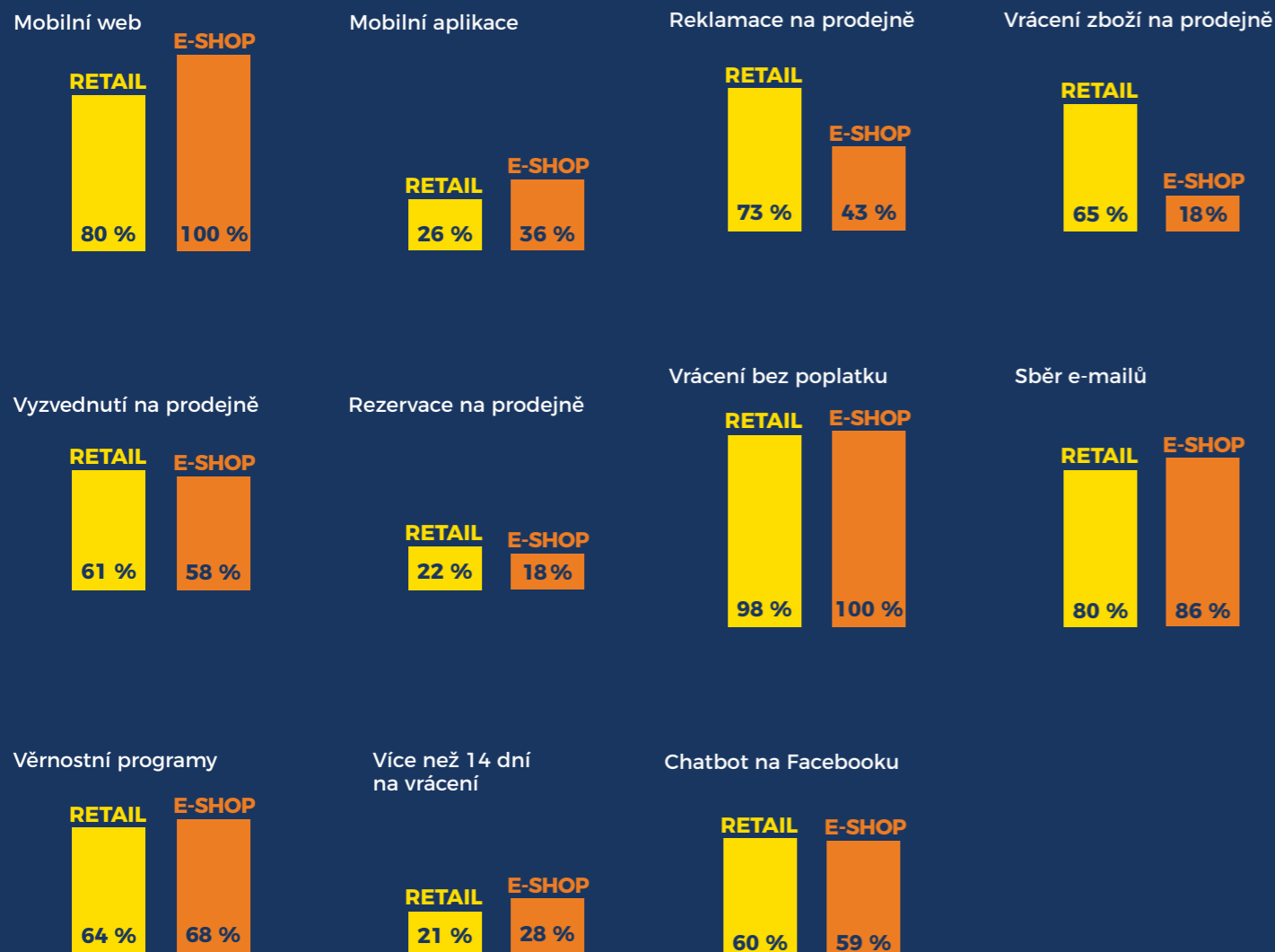


## RETAIL VS. E-COMMERCE



Pro více informací nás kontaktujte na e-mailu [info@acomware.cz](mailto:info@acomware.cz)

## ZDROJE DAT

**SPOTŘEBITELSKÝ VÝZKUM - ZÁŘÍ 2019**  
(1 016 respondentů)  
vs.  
**OMNICHANNEL STUDIE - LEDEN 2020**  
(192 prodejců - 164 retail, 28 e-shop)

## MALOOBCHOD V ČESKU: NABÍDKA SLUŽEB NA ČESKÉM INTERNETU

OMNICHANNEL STUDIE 2020

6. ročník studie, která mapuje nabídku služeb největších kamenných a online prodejců v Česku.



**192**  
firem



**20**  
kategorií



**700+**  
miliard obrat

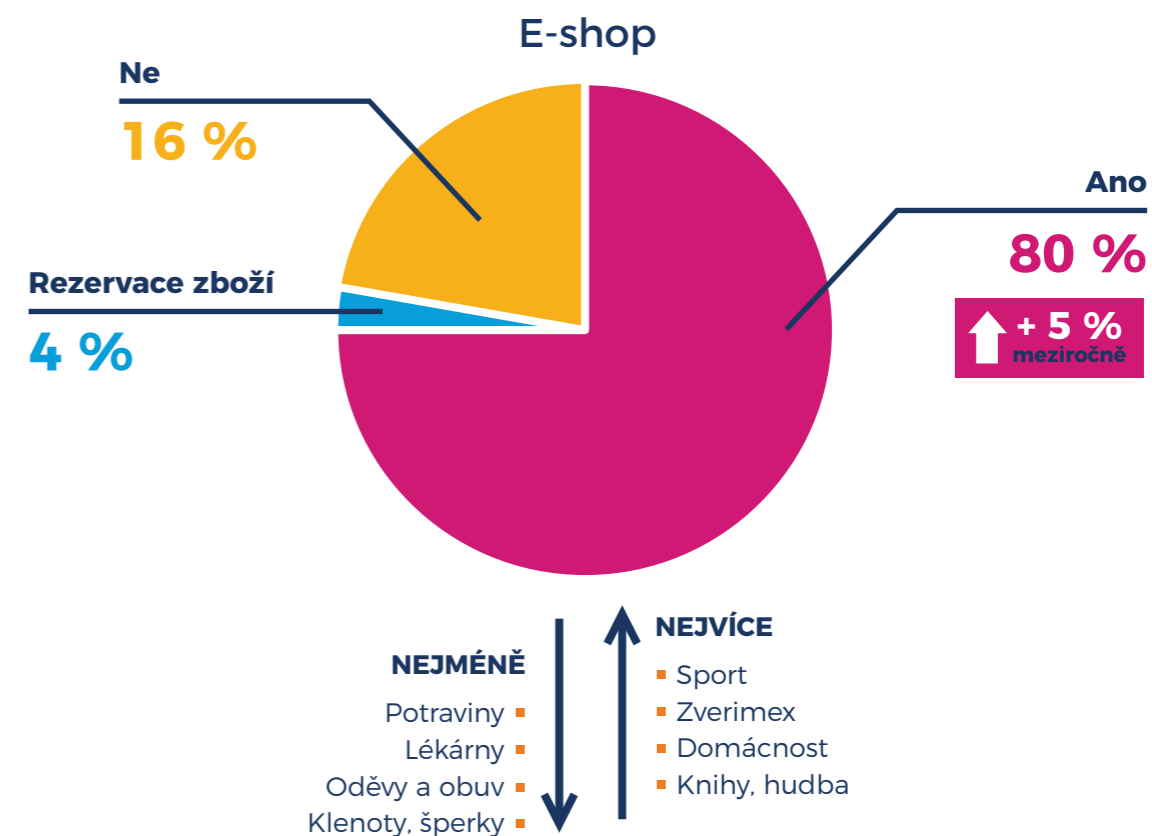


**12 000+**  
poboček

## PRODEJ NA INTERNETU

**56 % ZÁKAZNÍKŮ CHCE OD RETAILOVÉHO  
PRODEJCE E-SHOP\***

\*pouze retail

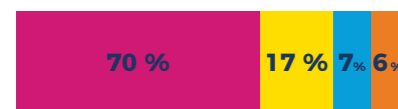


## 43 % ZÁKAZNÍKŮ ZNÁ MOBILNÍ APLIKACE

Počet firem s mobilní aplikací

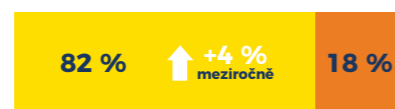


ANO NE



PRODEJ ZBOŽÍ  
AKTUÁLNÍ LETÁK NEBO KATALOG  
JEN SLUŽBY ZÁKAZNÍKŮM  
KOMBINACE PRODEJE A DALŠÍCH SLUŽEB

Počet firem s mobilním e-shopem



ANO NE

## 14 % ZÁKAZNÍKŮ ZNÁ NÁKUPY NA SOCIÁLNÍCH SÍTÍCH

Počet firem s Facebook stránkou



MÁ NEMÁ

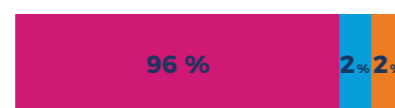


BEZ OBCHODNÍ AKTIVITY  
PRODÁVÁ ZBOŽÍ  
INZERUJE ZBOŽÍ

Počet firem s účtem na Instagramu



MÁ NEMÁ



BEZ OBCHODNÍ AKTIVITY  
PRODÁVÁ ZBOŽÍ  
INZERUJE ZBOŽÍ

## 74 % ZÁKAZNÍKŮ VADÍ, POKUD NEMÁ PRODEJCE Pobočku NEBO VÝDEJNÍ MÍSTO BLÍZKO JEJICH BYDLIŠTĚ

Počet firem s výdejními místy jiných subjektů (např. Zásilkovna, Uloženka)



ANO NE

## MULTIKANÁLOVÉ SLUŽBY

### 68 % ZÁKAZNÍKŮ CHCE VYZVEDNOUT ZBOŽÍ Z E-SHOPU NA PRODEJNĚ

Počet firem umožňující rezervaci zboží na prodejně



ANO NE

Počet firem umožňující vyzvednutí zboží na prodejně



ANO NE

### 93 % ZÁKAZNÍKŮ NECHCE PLATIT POPLATEK ZA VYZVEDNUTÍ ZBOŽÍ

Počet firem, které účtují poplatek za vyzvednutí



ANO NE

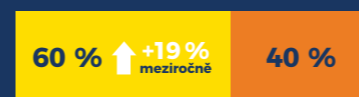
### 89 % ZÁKAZNÍKŮ CHCE REKLAMOVAT A VRACET ZBOŽÍ NA PRODEJNĚ

Počet firem, které umožňují reklamaci na prodejně



ANO NE

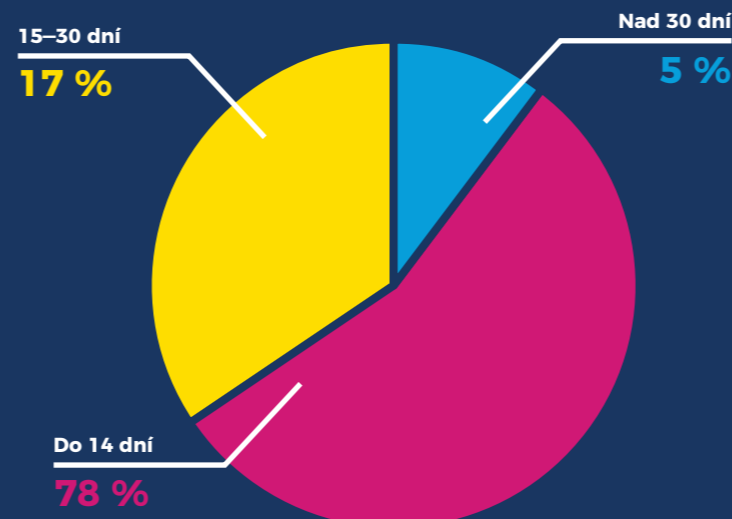
Počet firem, které umožňují vrácení na prodejně



ANO NE

### 85 % OCEŇUJE DELŠÍ LHŮTU NA VRÁCENÍ

Doba pro vrácení



## KOMUNIKACE

### 66 % ZÁKAZNÍKŮ PREFERUJE OBCHODNÍ NABÍDKY PŘES E-MAIL

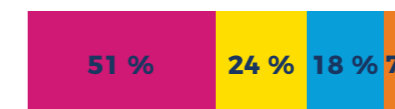
Počet firem, které zasílají obchodní nabídky e-mailem



ANO NE

### 59 % ZÁKAZNÍKŮ CHCE DOSTÁVAT LETÁK ČI KATALOG

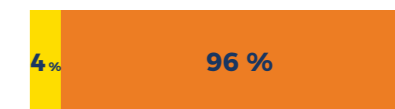
Prodejci s nabídkou letáku či katalogu online



NIC  
POUZE KATALOG

POUZE LETÁK  
KATALOG A LETÁK

Kolik firem nabízí e-mailový odběr letáků



ANO NE

### 29 % ZÁKAZNÍKŮ PREFERUJE KE KOMUNIKACI ŽIVÝ CHAT

Počet firem, které využívají živý chat na webu/e-shopu



ANO NE

### 11 % ZÁKAZNÍKŮ PREFERUJE KE KOMUNIKACI CHATBOTA

Počet firem s chatbotem na Facebooku



ANO NE