

1/2025



náklady.cz

Revoluce v doručování
Proč vyzkoušet Wolt?

Rozhovor s řidičem
Zásilkovna.cz

Rohlík.cz Revoluce v online
nakupování potravin

Současné trendy online nakupování

2025



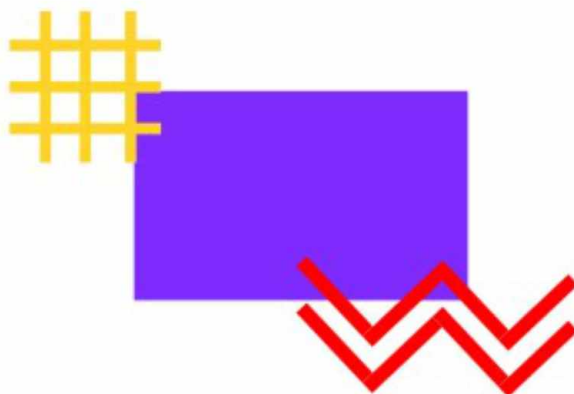
Současné trendy online nakupování

Online nakupování prochází neustálými změnami, které reflektují nové technologie i preference zákazníků. Mezi hlavní trendy patří personalizace – e-shopy využívají umělou inteligenci a data o uživateli k doporučování produktů na míru, čímž zjednodušují a zpříjemňují nákupní proces. Roste také popularita mobilních aplikací a sociálních sítí, kde se objevují integrované nákupní funkce. Například na Instagramu nebo TikToku lze nakoupit přímo skrze příspěvky influencerů.

Velkou roli dnes hraje i udržitelnost – stále více zákazníků dává přednost ekologicky šetrným produktům a second-hand platformám, jako jsou Vinted nebo ThredUp. Firmy na tento trend reagují ekologičtějšími obaly a možnostmi recyklace. Rychlost doručení je další klíčový faktor – rozšiřují se expresní dodávky, doručování do výdejních boxů, a dokonce i bezpilotní doručovací drony.

Novinkou je také rozšířená realita (AR), která umožňuje zákazníkům například vyzkoušet si oblečení nebo prohlédnout nábytek v jejich domácnosti ještě před koupi. Významný vliv má i bezpečnost plateb, která se zvyšuje díky technologiím jako biometrická autentizace.

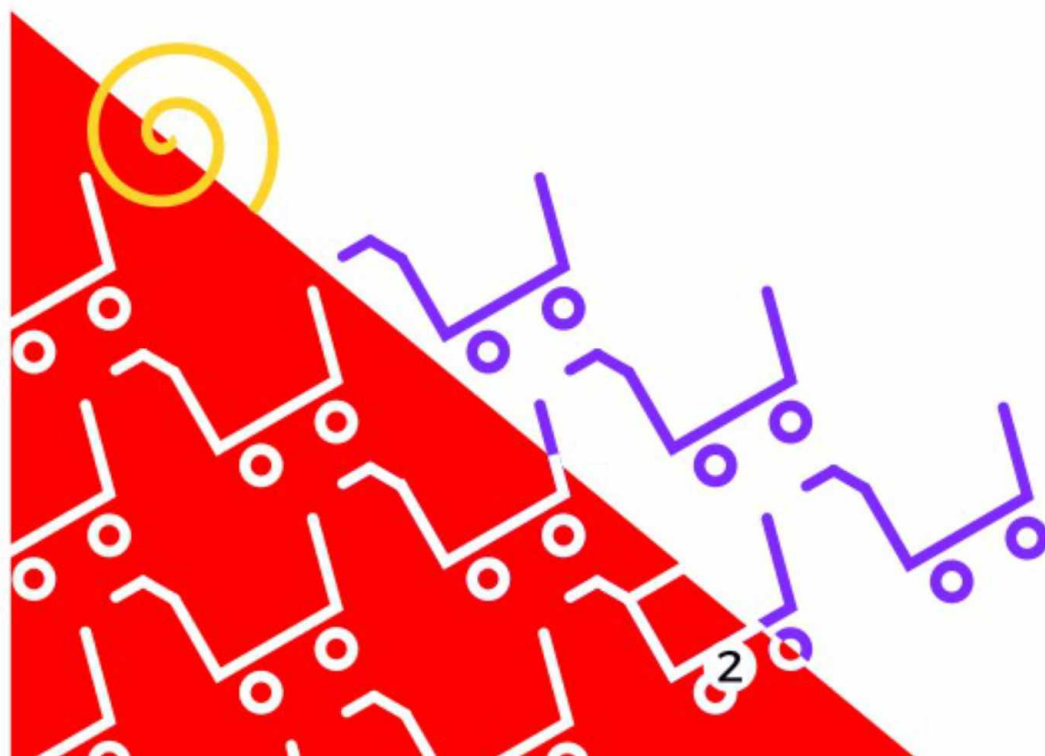
Celkově se online nakupování stává rychlejším, pohodlnějším a více přizpůsobeným individuálním potřebám.



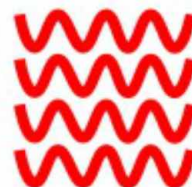
OBSAH

Srovnání podmínek nákupu online
a ve stacionárních prodejnách

ČR – Nákupy.cz.....	5
Spotřebitelská práva a ochrana při nakupování.....	7
Revoluce v doručování: Proč vyzkoušet Wolt?.....	9
Expanze online e-shopů v ČR.....	12
Negativní zkušenost s nákupem.....	13
Rohlík.cz: Revoluce v online nakupování potravin.....	14
Pracovník info-linky „Zásilkovna.cz“.....	15
Jak jsem byl spokojen s nákupem.....	16
Doporučení zákazníkům.....	17
Rozhovor s řidičem „Rohlík.cz“.....	18
Marketingový výzkum.....	19



Srovnání podmínek nákupu online a ve stacionárních prodejnách



Nákupní chování spotřebitelů se v posledních desetiletích výrazně proměnilo, především s rozvojem internetu a elektronického obchodování. Existuje mnoho rozdílů mezi nákupem v kamenné prodejně a online prostředí, přičemž obě možnosti mají své výhody i nevýhody.

Rozdíly mezi nákupem ve stacionární prodejně a online.

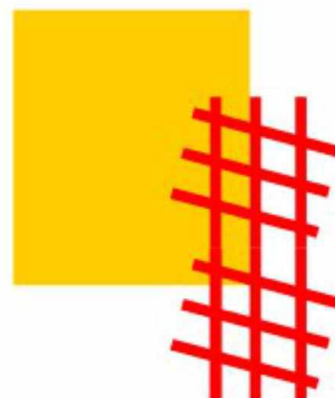
Nákup ve stacionární prodejně.

Výhody:

- **Možnost si zboží ihned prohlédnout a vyzkoušet** – spotřebitel si může zboží osobně osahat, ověřit jeho kvalitu a v případě oblečení či obuvi vyzkoušet, zda mu sedí.
- **Okamžitá dostupnost** – po zaplacení si zákazník odnáší zboží ihned domů, není nutné čekat na doručení.
- **Snadnější reklamace** – v případě problému lze reklamaci uplatnit přímo v prodejně, kde se zákazník domluví se zaměstnanci a nemusí řešit složitou komunikaci na dálku.
- **Osobní přístup a poradenství** – prodejci mohou zákazníkům poradit s výběrem zboží a poskytnout odborné informace.

Nevýhody:

- **Omezená nabídka** – stacionární prodejny mají fyzicky omezený prostor, což znamená menší výběr zboží oproti online obchodům.
- **Vyšší ceny** – provoz stacionární prodejny zahrnuje náklady na nájem, zaměstnance a provoz, což se často promítá do cen produktů.
- **Nutnost fyzické návštěvy** – zákazník musí cestovat do obchodu, což může znamenat ztrátu času i náklady na dopravu.
- **Omezená otevírací doba** – prodejny mají pevně stanovené otevírací hodiny, což může být nevýhodné pro zákazníky s nepravidelným režimem.



Nákup online

Výhody:

- **Širší výběr a dostupnost** – online obchody nabízejí nepřeberné množství produktů, včetně specializovaných nebo těžko dostupných položek.
- **Nižší ceny a slevy** – internetové obchody mají nižší provozní náklady a často nabízejí slevy, akce nebo věrnostní programy.
- **Pohodlí a časová úspora** – zákazník může nakupovat kdykoli a odkudkoli, aniž by musel opustit domov.
- **Možnost srovnání cen a recenzí** – díky recenzím a srovnávačům cen si spotřebitel může lépe vybrat nejvýhodnější variantu.
- **Právo na odstoupení od smlouvy** – při nákupu online má spotřebitel v EU právo vrátit zboží do 14 dnů bez udání důvodu.

Nevýhody:

- **Nutnost čekat na doručení** – dodání zboží trvá obvykle několik dní, což může být nevýhodné, pokud zákazník potřebuje produkt ihned.
- **Riziko podvodů a nekvalitního zboží** – online prostředí skrývá riziko nákupu u neověřených prodejců nebo podvodníků.
- **Složitější reklamace a vrácení** – spotřebitel musí zboží zaslat zpět, což může znamenat dodatečné náklady a časové prodlevy.
- **Absence osobního kontaktu** – nákup online neumožňuje přímou interakci s prodejcem ani okamžité odborné poradenství.



Na začátek bych chtěl podotknout, že v dnešní moderní době si lze nechat doručit snad úplně všechno, od A do Z. Zda se jedná o jídlo, oblečení nebo doprava sama sebe v podobě Taxi služeb.

1. Doručování Potravin

Rohlík.cz - dnes již zmiňovaný poskytovatel služeb, velice spolehlivý, jednoduchý a přesný. V dnešní době lze říct, že tato firma je nejrozšířenější firmou po celém území České republiky.

Košík.cz – Velký konkurent firmy „Rohlík“, usilovně se snaží dostat na první místo v rámci České republiky a čím dál tím víc se mu to daří. Velký důraz klade na udržitelnost zákazníku v podobě nabídky speciálních diet. Spadá pod něj doručovací služba „DoDo“.

iTesco – Ve zkratce je tato služba online verze nákupního řetězce Tesco. Je zde možnost osobního odběru svého nákupu na prodejně s využitím všech slev, které jsou dostupné v mobilní aplikaci Tesco.

Wolt Market – Doručení skrze aplikaci Wolt

Foodora Market – Doručení skrze aplikaci Foodora

Poslední dvě zmíněné jsou ve velké konkurenci mezi sebou a nelze určit lepšího.

2. Doručování jídla z restaurací

Foodora (Dáme Jídlo) – Největší česká platforma pro objednávání jídla z restaurace a jeho dovoz, v poslední době ale trochu zaostává za konkurentem **Wolt**. Pod tuto firmu spadá i například „**KFC rozvoz**“.

Wolt – V poslední době velice populární aplikace s levnějšími cenami a dostupností.

Bolt food – Konkurent Woltu a Foodory, zaměřený na velmi rychlé doručování jídla

3. Doručování balíků a kurýrní služby

Zásilkovna – Nejrozšířenější a nejlepší síť výdejních míst a doručovacích služeb po celé ČR

Česká Pošta – Státní podnik, spadá zde „Balíkovna“.

PPL (Professional Parcel Logistics) – Jeden z nejoblíbenějších kurýrů pro e-shopy i jednotlivce

DPD – Výhodou této služby je to, že dováží i zahraničně s možností přesměrování balíků.

GLS – Z vlastní zkušenosti je tato firma na stejné „příčce“ jako DPD s výhodou trochu lepších cen.



Expresní a speciální doručení

Bolt – Nejvyužívanější mezinárodní Taxi služba

Uber – V České republice méně populární než Bolt, ale stále zde funguje s pevnou klientelou.

Liftago – Expresní kurýrní služba, která doručuje i balíky a jídlo

Messenger – Profesionální kurýrní služba pro firmy i jednotlivce





Spotřebitelská práva a ochrana při nakupování

V tomto textu jsme se zaměřili na klíčové rozdíly, spotřebitelská práva a legislativní rámec včetně DSA (Digital Services Act).

Práva spotřebitele ve stacionární prodejně:

- **Záruka na zboží** – na většinu výrobků se vztahuje zákonná záruční lhůta 24 měsíců, během které může zákazník uplatnit reklamaci v případě vady.
- **Právo na opravu, výměnu nebo vrácení peněz** – pokud je zboží vadné, má spotřebitel právo na opravu nebo výměnu. Pokud není oprava možná, může žádat vrácení peněz.
- **Možnost reklamace přímo v prodejně** – zákazník může osobně reklamovat zboží a dohodnout se na způsobu řešení.

Práva spotřebitele při nákupu online vyplývají z Občanského zákoníku z roku 2014.

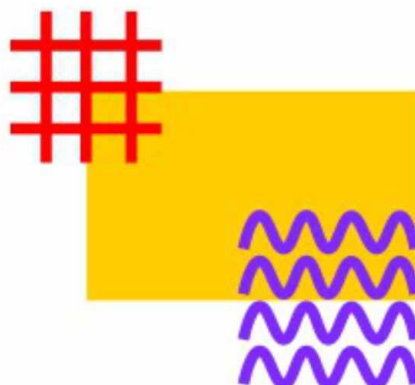
- **Právo na odstoupení od smlouvy do 14 dnů** – spotřebitel může vrátit zboží bez udání důvodu a obchodník mu musí vrátit peníze. Existují však výjimky (např. u zboží na zakázku nebo hygienických produktů).
- **Ochrana před podvodnými e-shopy** – spotřebitelé mají právo na bezpečné nakupování a mohou se obrátit na orgány dohledu (např. Českou obchodní inspekci).
- **Odpovědnost e-shopu za doručení zboží** – prodejce je odpovědný za to, aby zboží dorazilo v pořádku a odpovídalo popisu na webu.

Digital Services Act (DSA) a jeho vliv na online nakupování

Digital Services Act (DSA) je legislativa EU zaměřená na regulaci digitálních služeb, která ovlivňuje i oblast online nakupování. Cílem DSA je zajistit větší ochranu spotřebitelů a boj proti nelegálním praktikám na internetu.

Klíčové prvky DSA

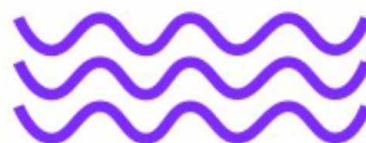
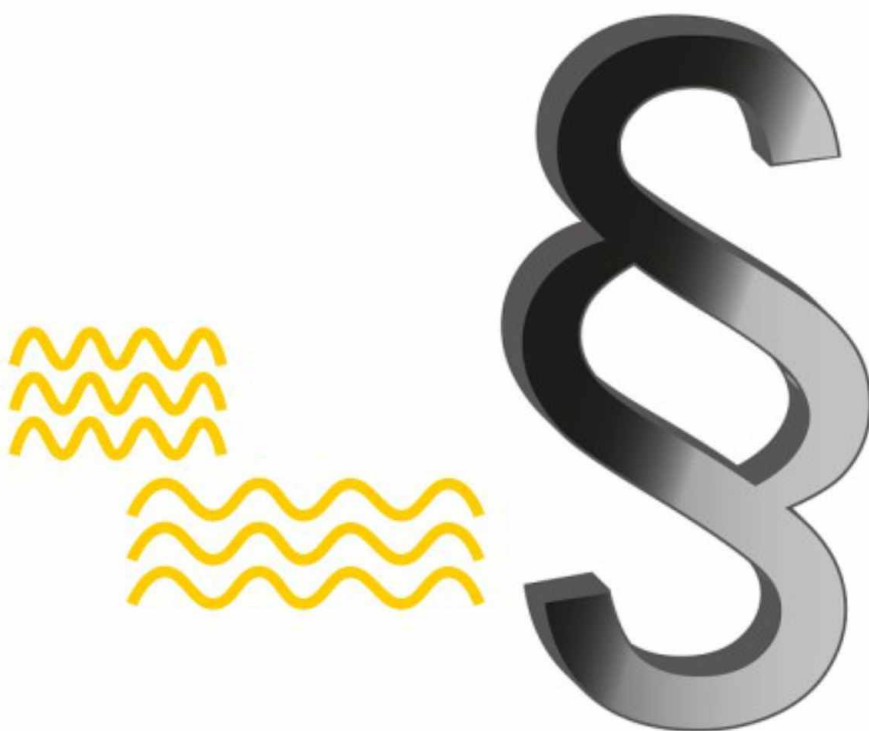
- **Odpovědnost platforem za obsah** – online tržiště jako Amazon nebo eBay budou muset aktivně odstraňovat nelegální zboží a chránit spotřebitele.
- **Transparentnost reklam a doporučování produktů** – spotřebitelé budou mít více informací o tom, proč jim jsou nabízeny určité produkty.



- **Snazší nahlášení podvodů** – spotřebitelé získají lepší možnosti pro hlášení nekalých praktik a podvodných prodejců.
- **Zvýšená ochrana osobních údajů** – DSA posiluje pravidla pro ochranu dat a omezuje zneužívání informací o zákaznících.

Závěr

Stacionární prodejny i online nakupování mají své výhody i nevýhody. Zatímco tradiční obchody nabízejí možnost osobního vyzkoušení a okamžitého odběru zboží, e-shopy lákají na širší výběr, nižší ceny a pohodlí. Spotřebitelé jsou chráněni různými právy a zákony, včetně záruk, reklamací a možnosti vrácení zboží. Nová legislativa, jako je DSA, přináší další ochranu v digitálním světě, zejména v oblasti transparentnosti a bezpečnosti online nákupu. V konečném důsledku záleží na preferencích každého zákazníka, jaký způsob nakupování mu více vyhovuje.





Revoluce v doručování: Proč vyzkoušet Wolt?

V dnešní uspěchané době hledáme způsoby, jak si usnadnit život – a právě zde přichází na scénu Wolt, inovativní platforma pro doručování jídla a dalších produktů. Možná jste už zahlédli kurýry v modrých bundách svištící městem na kolech nebo skútrech, ale co přesně Wolt nabízí a proč se stal tak populárním? Pojďme se na to podívat podrobněji.

Co je Wolt?

Wolt je online služba, která propojuje zákazníky s restauracemi, obchody a kurýry. Funguje prostřednictvím mobilní aplikace nebo webového rozhraní, kde si můžete objednat jídlo z oblíbené restaurace, čerstvé potraviny, léky, květiny nebo dokonce elektroniku. Vše vám doručí kurýr během několika desítek minut přímo ke dveřím.

Společnost byla založena v roce 2014 ve Finsku a postupně expandovala do desítek zemí včetně Česka. Dnes už nejde jen o rozvoz jídla – Wolt se stal platformou, která přináší pohodlí a úsporu času do každodenního života.

Hlavní výhody Woltu

1. Rychlost a pohodlí

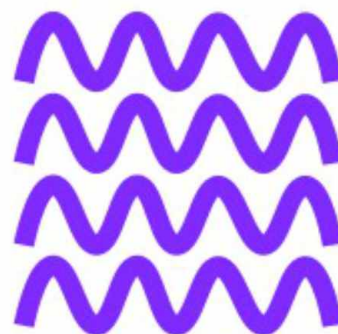
Jedním z hlavních lákadel Woltu je rychlé doručení. Zatímco objednávka z běžné restaurace s vlastním rozvozem může trvat i hodinu a půl, Wolt obvykle doručí jídlo do 30–45 minut. To ocení každý, kdo má hlad a nechce čekat.

Objednávání je navíc extrémně jednoduché. Stačí pár kliknutí v aplikaci a můžete sledovat pohyb kurýra na mapě v reálném čase. Díky tomu přesně víte, kdy dorazí.

2. Široká nabídka restaurací a obchodů

Na Woltu najdete nejen tradiční fast foody, ale také prémiové restaurace, kavárny a lokální podniky. To znamená, že si můžete objednat cokoli – od burgerů a pizzy až po sushi, vietnamské speciality nebo domácí těstoviny.

Kromě jídla Wolt rozšířil své služby i na doručování potravin, drogerie nebo dokonce potřeb pro domácí mazlíčky. Pokud nemáte čas jít do obchodu, Wolt vám nakoupí a přiveze vše potřebné.



3. Flexibilita doručení

Díky velké síti kurýrů Wolt pokrývá širokou oblast měst a nabízí doručení nejen domů, ale i do kanceláří nebo parků. Pokud jste zrovna na pikniku nebo v práci, stačí zadat adresu a kurýr dorazí tam, kde vás najde.

Navíc si můžete vybrat bezkontaktní doručení, což je skvělé, pokud nechcete s nikým přicházet do přímého kontaktu.

4. Skvělá zákaznická podpora

Pokud se vyskytne jakýkoliv problém, Wolt má rychlou a ochotnou zákaznickou podporu, která komunikuje v češtině a reaguje během pár minut. Ať už jde o chybějící položku v objednávce nebo zpoždění, vždy se snaží situaci co nejrychleji vyřešit.

Jak Wolt pomáhá podnikům a kurýrům?

Wolt není jen výhodný pro zákazníky, ale také pro restaurace a kurýry.

Podpora restaurací a obchodů

Mnoho podniků díky Woltu přežilo těžké období pandemie a získalo nové zákazníky.

Restaurace se nemusí starat o vlastní rozvoz a mohou se soustředit na vaření – Wolt za ně řeší logistiku.

Práce pro kurýry

Kurýři si mohou flexibilně plánovat pracovní dobu a vydělávat podle počtu doručených objednávek. Wolt také dbá na férové podmínky, což z něj dělá atraktivní možnost pro studenty nebo lidi, kteří hledají vedlejší příjem.

Slevy a věrnostní programy

Wolt často nabízí promo kódy a slevy pro nové i stávající zákazníky. Pokud si aplikaci stáhnete poprvé, můžete získat kredit na první objednávku.

Další výhodou je věrnostní program Wolt+, který za měsíční poplatek nabízí dopravu zdarma a exkluzivní slevy. Pokud objednáváte často, může se vám tento tarif rychle vyplatit.



Nevýhody Woltu? Jsou vůbec nějaké?

Žádná služba není stoprocentně dokonalá. Mezi možné nevýhody Woltu patří:

Vyšší ceny u některých podniků – některé restaurace mají na Woltu vyšší ceny než při osobním vyzvednutí.

Poplatky za doručení – pokud nejste členem Wolt+, může se vám při menších objednávkách poplatek za dopravu prodražit.

Závislost na dostupnosti kurýrů – v exponovaných časech (např. obědy a večere) může být delší čekací doba.

Vyplatí se Wolt?

Pokud hledáte pohodlí, rychlé doručení a širokou nabídku restaurací i obchodů, Wolt je skvělou volbou. Ušetří vám čas, zpříjemní den a nabídne kulinářské zážitky bez nutnosti vaření nebo cestování do restaurace.

Ať už si chcete objednat vydatnou večeři po dlouhém dni, nebo si nechat doručit snídani do postele, Wolt je spolehlivý pomocník, který vám přinese vše až ke dveřím.

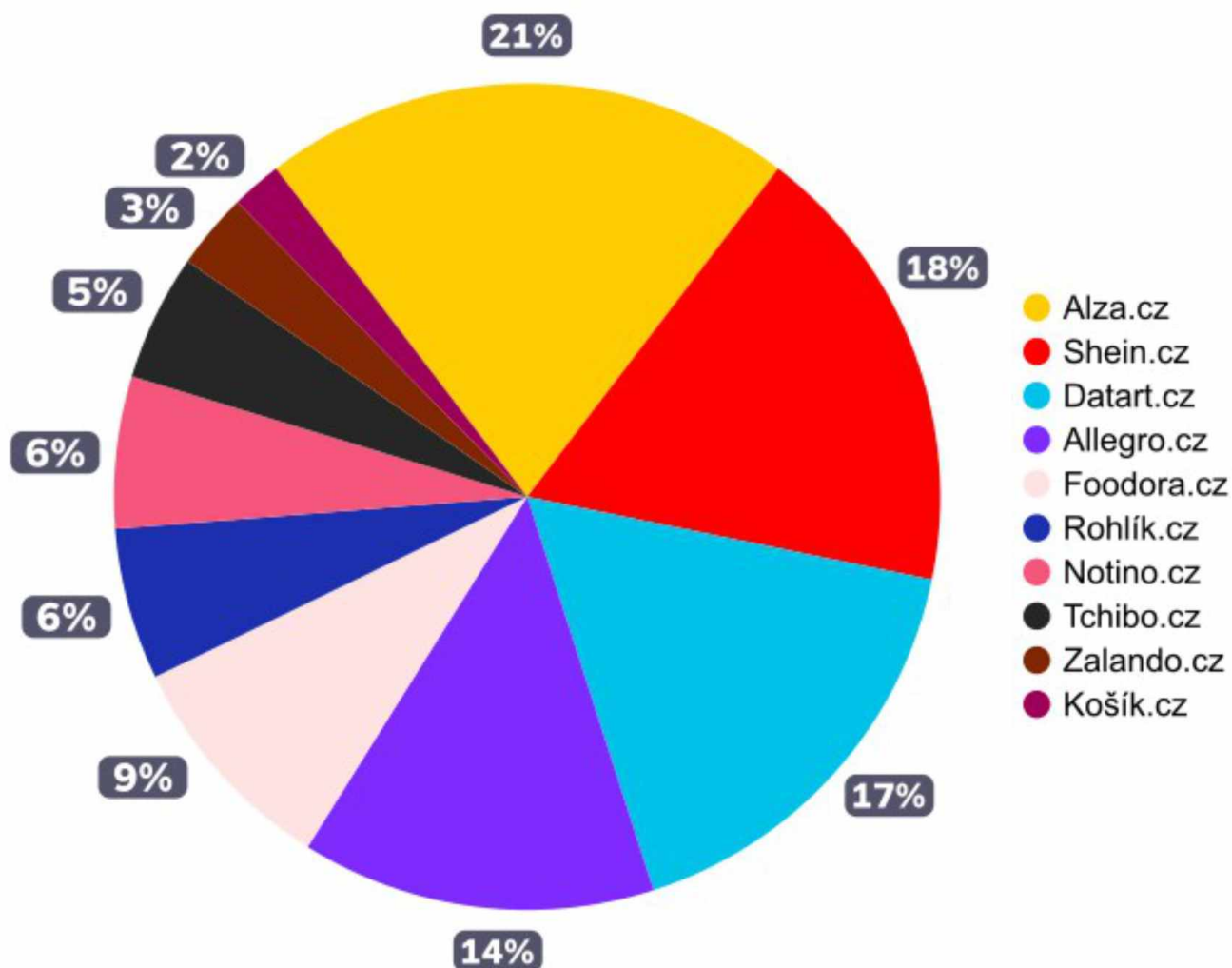


Expanze online e-shopů v ČR

Tito hráči mají pod palcem, co nakupujete online...Vybíráme ty nej.

Cílem marketingového výzkumu bylo zjistit, v jaké míře respondenti využívají online nákupy a na které e-shopy se nejčastěji obracejí. V ČR je samozřejmě větší nabídka firem, které provozují online prodeje, ale vybrali jsme ty největší a snažili jsme se zaměřit na veškerý sortiment.

Z grafu lze vyčíst, že nejoblíbenější pro online nákup zboží je pro zákazníky Alza s nabídkou smíšeného sortimentu a Datart pro nákup elektroniky. Mladí lidé si často pro nákup módy vybírají e-shop Shein a v prodeji kosmetiky vede firma e-shop Notino.



Negativní zkušenost online nákupu z Allegra

V létě roku 2024 jsem poprvé navštívil internetový obchod Allegro, kde prodávají smíšený sortiment. Prohlížel jsem si jejich nabídky, protože jsem měl v plánu si koupit monitor, který jsem v tuto dobu velmi potřeboval. Po deseti minutách prohlížení nabídek v tomto internetovém obchodě jsem narazil na docela dobrý monitor od značky HP, u kterého byl uveden stav **rozbaleno**, ale výrobek byl zařazen do 1. jakosti.

Protože mi nevadilo, že výrobek byl již rozbalen, zkontroloval jsem fotku monitoru a ten vypadal jako nový. Vytvořil jsem objednávku, zadal všechny potřebné údaje, vybral jsem si způsob platby a odeslal jsem objednávku, kde bylo uvedeno, že zboží bude doručeno do dvou až tří dnů.

Zpětně mi přišla notifikace, která byla v polštině, což mě velmi překvapilo. Informovali mě, že zboží bude dodáno z Polska. Doba dodání nebyla dodržena a i po týdnu byl monitor stále v přepravě u nejmenované distribuční firmy. Začal jsem pátrat a zjistil jsem, že mi byla změněna distribuční firma, která mi měla dopravit balík na mou adresu.

Balík mi dorazil až po osmi dnech, řádně jsem ho zkontroloval. Krabice byla dobře zabalená, nebyla zdeformovaná a monitor byl zabalen do bublinkové fólie.

Po rozbalení jsem zjistil, že přes displej monitoru byla obrovská prasklina. Ihned jsem se opět podíval na stránky obchodu a tam byl změněn stav monitoru a jakostní třída, označeno jako nefunkční.

Protože faktura byla napsána v polském jazyce, nechal jsem si ji přeložit a ten mi sdělil, že firma píše o dodaném zboží, že je nefunkční. Po kontaktu s firmou při vyřizování reklamace mi byl stav výrobku zatajen a přesto, že jsem si udělal screen obrazovky, který jsem jim zaslal a který jsem udělal při výběru.

Tak jsem se rozhodl kontaktovat přímo obchod, který mi to poslal a zde jsem dostal pouze informace, které byly v polštině, takže jsem nemohl provést ani reklamaci.

Proto již nekupuji na allegru ale na aukru.





Rohlík.cz: Revoluce v online nakupování potravin

Co je Rohlík.cz?

Rohlík.cz je největší český online supermarket, který zákazníkům nabízí pohodlné a rychlé doručení potravin a dalšího zboží až ke dveřím. Sází na široký sortiment, kvalitní čerstvé potraviny, vlastní privátní značky a prémiové produkty od lokálních dodavatelů.

Zakladatel a historie

Rohlík.cz založil v roce 2014 podnikatel Tomáš Čupr, který je znám také jako spoluzakladatel služeb Slevomat a Dáme jídlo. Jeho cílem bylo vytvořit službu, která zákazníkům umožní nakupovat potraviny online bez zbytečného čekání a s doručením v řádu desítek minut. Projekt rychle rostl a stal se lídrem na českém trhu, následně expandoval i do zahraničí.

Jak Rohlík.cz funguje?

Rohlík.cz provozuje moderní sklady, kde zaměstnanci kompletují objednávky na základě online nákupů. Rozvoz poté zajišťují kurýři, kteří zákazníkům doručí nákup v předem zvoleném časovém okně – někdy i do 60 minut od objednání. Firma nabízí také možnost bezkontaktního doručení a využívání chytrých výdejních boxů.

Sortiment a nabídka

Rohlík.cz se zaměřuje na kvalitní a čerstvé potraviny, přičemž spolupracuje s lokálními farmáři a dodavateli. V nabídce má také bio produkty, bezlepkové a vegetariánské potraviny, drogerii, domácí potřeby i krmivo pro zvířata. Kromě známých značek prodává i produkty pod vlastními privátními značkami, jako jsou Miil (mléčné výrobky), Yutto (drogerie) nebo Dacello (prémiové potraviny).

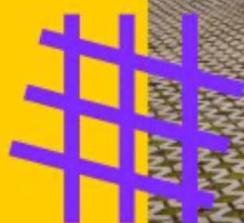
Expanze do zahraničí

Úspěch na českém trhu umožnil společnosti expanzi do dalších evropských zemí. Rohlík.cz dnes působí i v Maďarsku (pod názvem Kifli.hu), Rakousku (Gurkerl.at), Německu (Knuspr.de) a Rumunsku (Sezamo.ro). Plány na další rozšíření zahrnují další evropské metropole.

Budoucnost Rohlík.cz

Firma neustále inovuje a rozšiřuje svou nabídku. V roce 2021 získala významné investice na další expanzi a vylepšení služeb. Cílem je posílit pozici lídra v online prodeji potravin a stát se hlavním hráčem na evropském trhu.

Díky rychlosti, kvalitním produktům a pohodlnému nakupování se Rohlík.cz stal synonymem pro moderní online supermarket, který mění způsob, jakým lidé nakupují potraviny.



Pracovník info-linky „Zásilkovna.cz“

Oslovili jsme zaměstnance na info lince „Zásilkovna.cz“, který je k dispozici zákazníkům v případě problémů, které nastávají v době vyzvednutí nebo při reklamaci zásilky. Pracovník nám popsal svůj běžný pracovní den a časté problémy zákazníků. Se zveřejněním nám dal souhlas.

Popsal byste Váš běžný pracovní den?

„Můj pracovní den začíná otevřením e-mailové a telefonní fronty, kde řeším dotazy zákazníků týkající se doručení, ztracených zásilek, reklamací a plateb. Během dne odpovídám na zprávy, kontroluji stav zásilek v systému a komunikuji s kolegy z depa nebo technické podpory. Často také urgujeme řešení problémů u IT nebo logistiky, pokud dojde k nějaké chybě v přepravě.“

Co je náplní Vaší práce?

„Hlavní náplní mé práce je komunikace se zákazníky prostřednictvím e-mailů. Řeším různé situace, jako je **nedoručená zásilka, špatně uvedená adresa, problémy s platbou, ztracené zásilky nebo potíže s aplikací**. Kromě odpovídání na dotazy také provádím kontroly v interním systému, případně předávám složitější požadavky na specializovaná oddělení (IT, reklamační oddělení, depo atd.).“

Popište problémy zákazníka, se kterými se nejčastěji setkáváte.

„Zásilka nedorazila – buď se zdržela na depu, nevešla do Z-BOXu, v takovém případě se snažím dohledat přes aplikaci, co zásilka obsahovala a jestli není právě na jiném depu. Pokud nic nezjistím, volám tam, kde byla naposledy zásilka zaregistrována.“

Popište, jak řešíte ztrátu zásilky.

„Problémy s doručením na adresu – kurýr se nedovolal, zákazník nebyl doma, nebo byla zásilka automaticky přesměrována na výdejní místo. Chybějící nebo zpožděná platba za dobírku – zákazníci očekávají peníze z dobírky dříve, než je reálné. Lhůta je až 10 pracovních dní.“

Jak postupujete v případě informace na špatný – nefunkční kód u zákazníka?

„Problémy s aplikací – zákazníci nemohou stáhnout aplikaci, zaplatit kartou nebo jim nefunguje přihlášení, pokud je problém v mobilu, snažím se zákazníka navigovat v nastavení mobilu a problém vyřešit, někdy je problém s aplikací jen špatně vložené tel. číslo, které poté změníme.“

Prohozené zásilky – výdejní místo omylem vydá zásilku někomu jinému, nebo dojde k chybě při třídění na depu.“



Jak jsem byl spokojen s nákupem

Online nákupy z firmy Aukro fungují podobně jako Allegro, ale s tím rozdílem, že na Aukru prodávají zboží i lidé, kteří nemají firmu, ale chtějí je prodat.

Chtěl jsem si koupit výkonnější počítač, který by zvládl více grafických operací a zajistil mi plynulý chod počítače.

V aukru jsem prohledal nějaké nabídky a objevil jsem počítač, který měl výborné komponenty, které odpovídaly mým požadavkům. Byl za skvělou cenu 4 000 korun, ale komponenty měly daleko vyšší hodnotu.

Zjistil jsem si, že je to firma, která se specializuje na stavbu stolních počítačů, sestavování či vylepšování laptopů a měla velmi kladné recenze.

Na základě toho jsem se rozhodl objednat si u této firmy stolní počítač, tak jsem vyplnil veškeré informace a zvolil jsem platbu a dopravu a následně jsem objednávku odeslal. Na webu uváděli dodání do 3 pracovních dnů. Velmi mile mě překvapilo, že již druhý den mi přišla SMS od firmy, že mi počítač sestavili ještě v den odeslání objednávky, a že jej dneska převáží k dopravci, který mi zboží bude distribuovat.

Přesně druhý den od odeslání objednávky, jsem své zboží obdržel a začal jsem ho testovat, a musím říct, že to byl velmi dobrý nákup, který jsem kdy udělal. Tento počítač je velmi výkonný, zvládne několik operací najednou a neseká se či se neodhlašuje od internetu.

Momentálně píšu tento článek z počítače, o kterém se v tomto článku zmiňuji, a proto bych Vám čtenářům chtěl vřele doporučit tento obchod. Tato firma má skvělé nabídky za dobré ceny, možná budete mít štěstí jako já, koupíte si něco za skvělou cenu a kvalita bude převyšovat hodnotu výrobku.

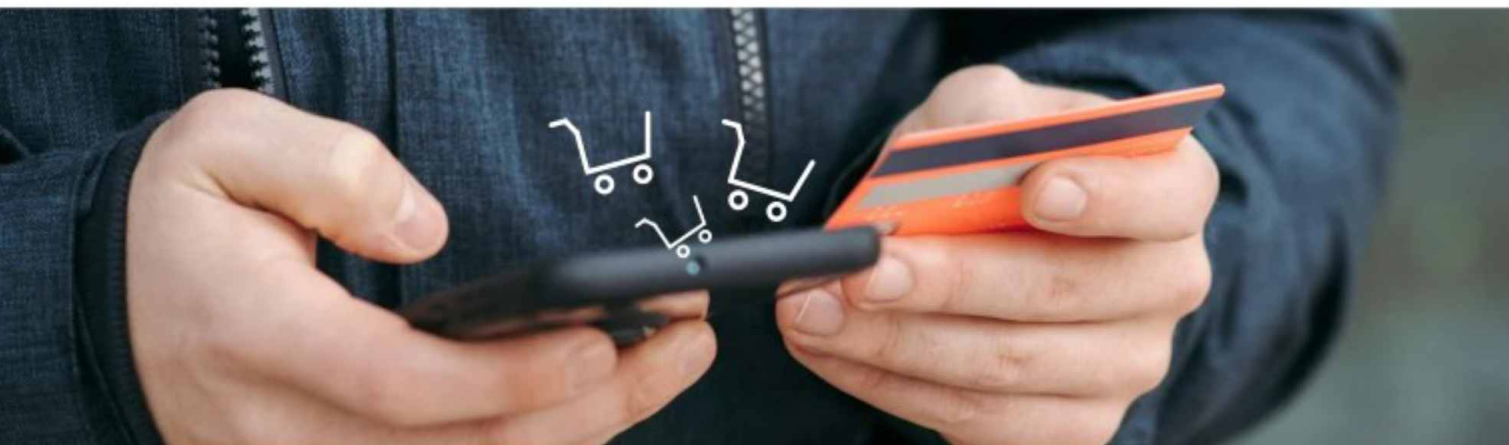
Na Aukru jsem již zakoupil spoustu zboží a nikdy jsem nemusel řešit reklamaci. Již jsem nakupoval v mnoha obchodech, které jsem měl v oblibě, ale u všech jsem měl minimálně jednu negativní zkušenost.

aukro

Doporučení zákazníkům

V současné době na zákazníky působí řada reklam, která ovlivňuje jejich rozhodování. Pro správnou volbu a před výběrem Vám doporučujeme řídit se těmito kroky, než si něco objednáte.

- Doporučujeme si přečíst recenze o dané firmě.
- Recenze rozkliknout a řádně přečíst, zda se jedná o reálné osoby nebo recenze psané roboty.
- Reálná osoba má fotku a můžete si otevřít jeho profil.
- Pokud si kupujete rozbalené zboží, pečlivě si prostudujte fotky a udělejte si screenshot obrazovky.
- Prostudujte si, co v nabídce prodejce uvádí (jakost, typ mechanického poškození, estetické vady).
- Při nákupu online je-li to možné, volte platbu hotově při převzetí zboží.
- Pokud jste hráči počítačových her, tak si dejte pozor při nakupování za pomoci digitálních klíčů.
- Existuje spousta stránek, které nabízejí hry, za opravdu skvělou až závádějící levnou cenu, ale háček je v tom, že vás jen oklamou o peníze a aktivací klíč nebude fungovat na žádné platformě.
- Používat pouze obchody, které nabízí online digitální klíče na hry (Alza, Herní-Svět).
Doporučujeme kupovat pomocí EPIC GAMES, STEAM, UBISOFT, ATD.
- Zde máte jistotu, že hra vám bude fungovat.



Rozhovor s řidičem „Rohlik.cz“

Jak vypadá Váš typický pracovní den a co je na něm nejnáročnější?

„Ráno začínám vyzvednutím vozu (pokud ho nemám z předchozího dne doma). Zaregistruji se v aplikaci, v té mě vidí dispečer a můžu jít do řady, kde čekám na přidělení routy (trasy). Potom naložím objednávku a vyjedu na rout...“

Tohle se opakuje denně tolikrát, kolik rout má navolených kurýr na směně. Může mít jednu nebo až čtyři nakládky,

Po nakládce následuje rozvoz všech zakázek (nákupů) s výnosem ke dveřím.

Nejnáročnější je být stále ve střehu, z důvodu času a bezpečnosti. Na cestách je silný provoz a řidiči jsou nervózní. Stále hrozí havárie a stačí malé drenutí a musím řešit problémy.“

Jaké největší výzvy musíte při rozvozu překonávat?

„Za výzvy považuji počasí, hlavně v zimě. Sněžení, mlha, déšť. Někdy i 15 hodin v práci a velká porce kilometrů.“



Stalo se Vám někdy něco opravdu neobvyklého nebo vtipného při doručování objednávky?

„Neobvyklého, vtipného..?“

„Ani nevím, vždycky si říkám, že mě nemůže nic překvapit, ale nakonec se tak stane.“

Jeden můj kolega zažil podnapilou zákaznici, snažila se několikrát platit kartičkou z pojišťovny, až pak pochopila, že to opravdu nepůjde...

To mě docela pobavilo.“

Jak hodnotíte komunikaci se zákazníky. Jsou většinou příjemní nebo se občas setkáváte s nepříjemnými situacemi?

„Za mě jsou zákazníci z velké části fajn, komunikace je dobrá. Samozřejmě výjimka potvrzuje pravidlo.“

Kdybyste mohl změnit jednu věc na své práci, co by to bylo a proč?

„Někdy, když pěkně svítí sluníčko a opadá zájem o tuto službu, tak se tvoří mezi nakládkami delší **čekačky**. Chápeme ale, že nelze vždy odhadnout, kolik kurýrů má být v daný den v pohotovosti.“

Nakupujete online nebo ve stacionárních obchodech? Ověřujete důvěryhodnost nákupu online obchodu? Očekáváte nějaké změny v oblasti nakupování v příštích letech?

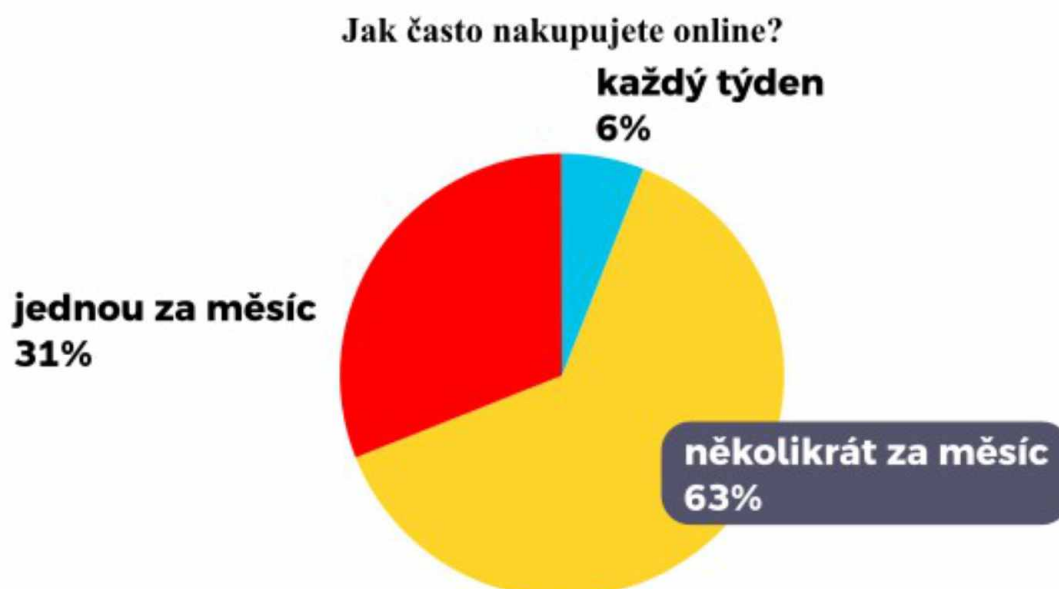
Takové a jiné otázky jsme položili našim respondentům, kteří jsou ve věku v rozmezí od 18 do 48 let. Zjišťovali jsme, které mobilní aplikace nebo webové stránky naši respondenti používají pro online nakupování a které kategorie produktů respondenti nakupují nejčastěji online.

Jako respondenty jsme si vybrali žáky denního nástavbového studia „Podnikání“ a dálkového studia „Podnikání“, kde studují studenti, kteří již pracují a vzdělávají se vždy v odpoledních hodinách. Jejich věková hranice je od 26 let do 48 let a počet respondentů byl osmdesát.

Pro tento výzkum jsme vybrali kvantitativní metodu a pro sběr informací jsme vytvořili „Dotazník“ a požádali respondenty o vyplnění.

Zjistili jsme, že online nakupování je dnes běžné u všech věkových skupin zákazníků. Je velmi oblíbené z důvodu úspory času a online firmy vytváří pro zákazníky velmi dobré podmínky pro nákup i při řešení reklamací nebo vrácení zboží. Tyto situace jsou ošetřeny Občanským zákoníkem z roku 2014.

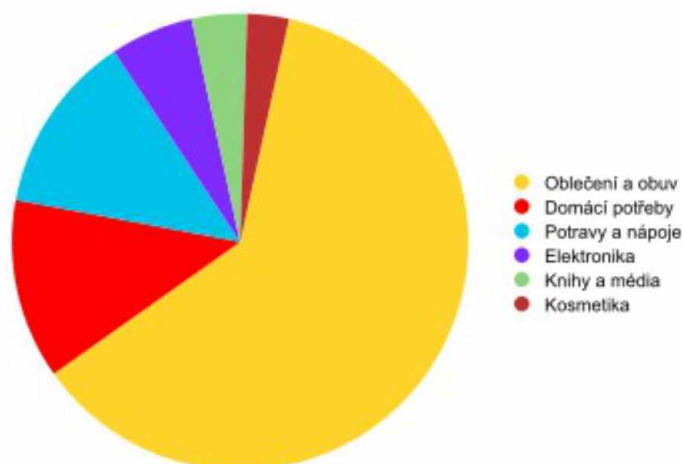
Zpracovali jsme graficky pro srozumitelnost jen některé otázky respondentů, ostatní výsledky jsme zdokumentovali formou písemných odpovědí.



Největší váhu při rozhodování o koupi a výběru zboží má samozřejmě cena výrobku a důvěryhodnost obchodu.

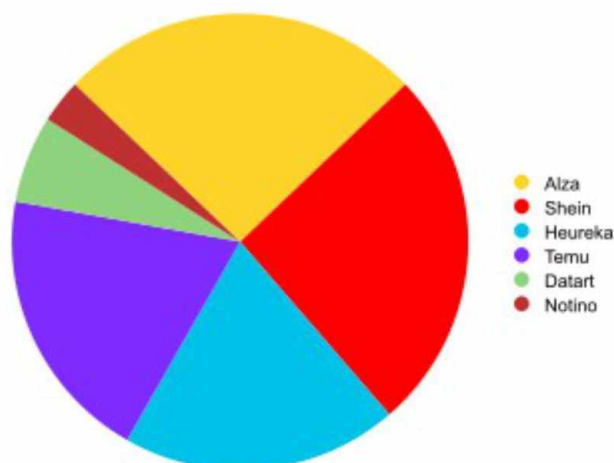


Sortiment



V současné době respondenti nejčastěji nakupují oblečení a obuv. Respondentům jsme položili doplňující **otevřenou otázku**, který sortiment a proč nejčastěji objednávají. Starší respondenti, kteří již mají děti, nakupují dětské oblečení a obuv nejčastěji online, protože tím šetří čas. Objednají si zboží ve více velikostech a po vyzkoušení nevyhovující vracejí. Nemají s tím problém a využívají zákon, který umožňuje vrátit zboží bez udání důvodu.

E-shopy

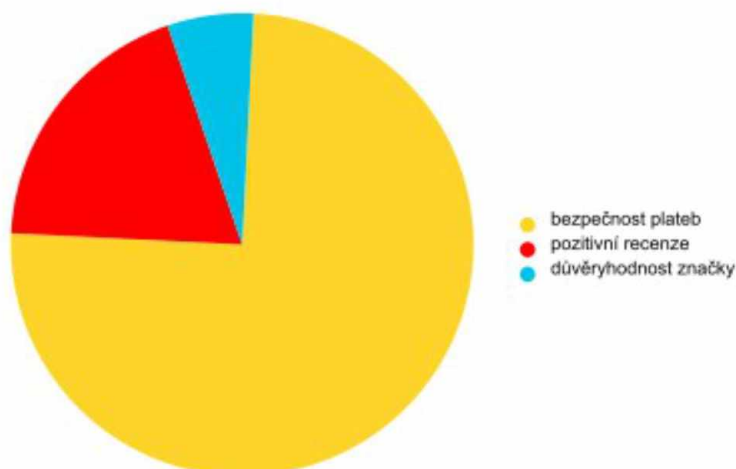


Respondenti nejčastěji nakupují ve firmě Alza.cz, Shein, Temu a Heureka. Někteří respondenti uvádějí, že mají špatnou zkušenost při nákupu, proto jsme se dotazovali, jakým způsobem si ověřují důvěryhodnost online obchodu, zda přikládají váhu bezpečnosti plateb, rozhodnutí na pozitivní recenze a doporučení nebo dávají přednost značce, která jim zaručuje kvalitu výrobku.



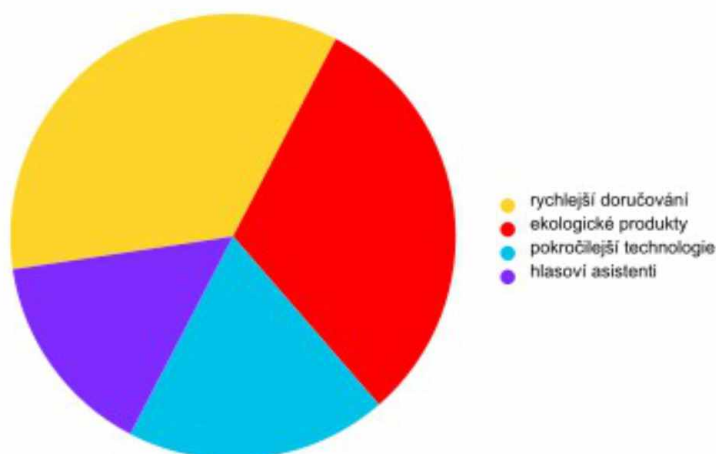
Marketingový Výzkum

Faktory ovlivňující důvěru



Ptali jsme se také respondentů, jaké trendy v nakupování očekávají v nadcházejících letech. Zda očekávají ještě rychlejší doručování, pokročilejší technologie pro zkoušení produktů online nebo nakupování pomocí hlasových asistentů. Například Alexa nebo Siri. Také jestli se zaměří na více udržitelných a ekologických produktů. Otázek je celá řada, formy prodeje se stále zdokonalují a zákazníci mohou být spokojeni, bude záležet na tom, jaký faktor je pro ně rozhodující.

Nové trendy online nákupů



Závěr

Hlavní cíl tohoto výzkumu bylo zjistit zájem respondentů o online způsobu nákupu. Výsledky odpovědí respondentů nám sdělili, že se přesouvá zájem mladší a střední generace k nakupování prostřednictvím webových stránek. Zákazníkům **ušetří čas, mají klid a čas na rozhodnutí výběru zboží.**

Nemalou roli hraje také **doprava zboží a jednoduchá platba.** Respondenti si uvědomují nebezpečí při platbách a již jsou zkušení v kontrole, zaměřují se na **bezpečnost** a sledují recenze zákazníků. Myslíme si, že tento způsob prodeje se bude dále zdokonalovat.

Vydavatelské údaje



Střední škola služeb a podnikání Ostrava-Poruba, p. o., Příčná 1108/01
odloučené pracoviště Polská 1543/6, Ostrava-Poruba

Redakční rada

Design a úprava

Autoři článků

Michal Viatr

Jan Lemeš

Michal Hudec

David Dehner

David Safarjan

Matyáš Jan Bräuer

Koordinátor časopisu

Respondenti

Zpracování dat

Mgr. Marcela Tvrďá

žáci třídy PS1a – nástavbové studium „Podnikání“

David Safarjan

David Dehner

Respondenti

Výzkum proběhl ve třídách studijních oborů denního nástavbového studia „Podnikání“ a dálkového studia "Podnikání".

Analýzu výzkumu zpracovávala „Redakční rada“

Zdroje:

www.wikipedia.cz

google.com

Česká obchodní inspekce (ČOI)

dTest

Právní prostor

Rozumíme penězům

Penize.cz

Fotobanka Pixabay

Fotobanka Wikimedia Commons



foodora

heureka!

rohlik
.CZ



TEMU

allegro

Bolt Food

a alza.cz

Wolt