

REPORT VÁNOČNÍHO DORUČENÍ by DODO

partneři reportu: STEM²MARK

Fulfillment.cz
o krok napřed

Jak to vidí zákazníci?

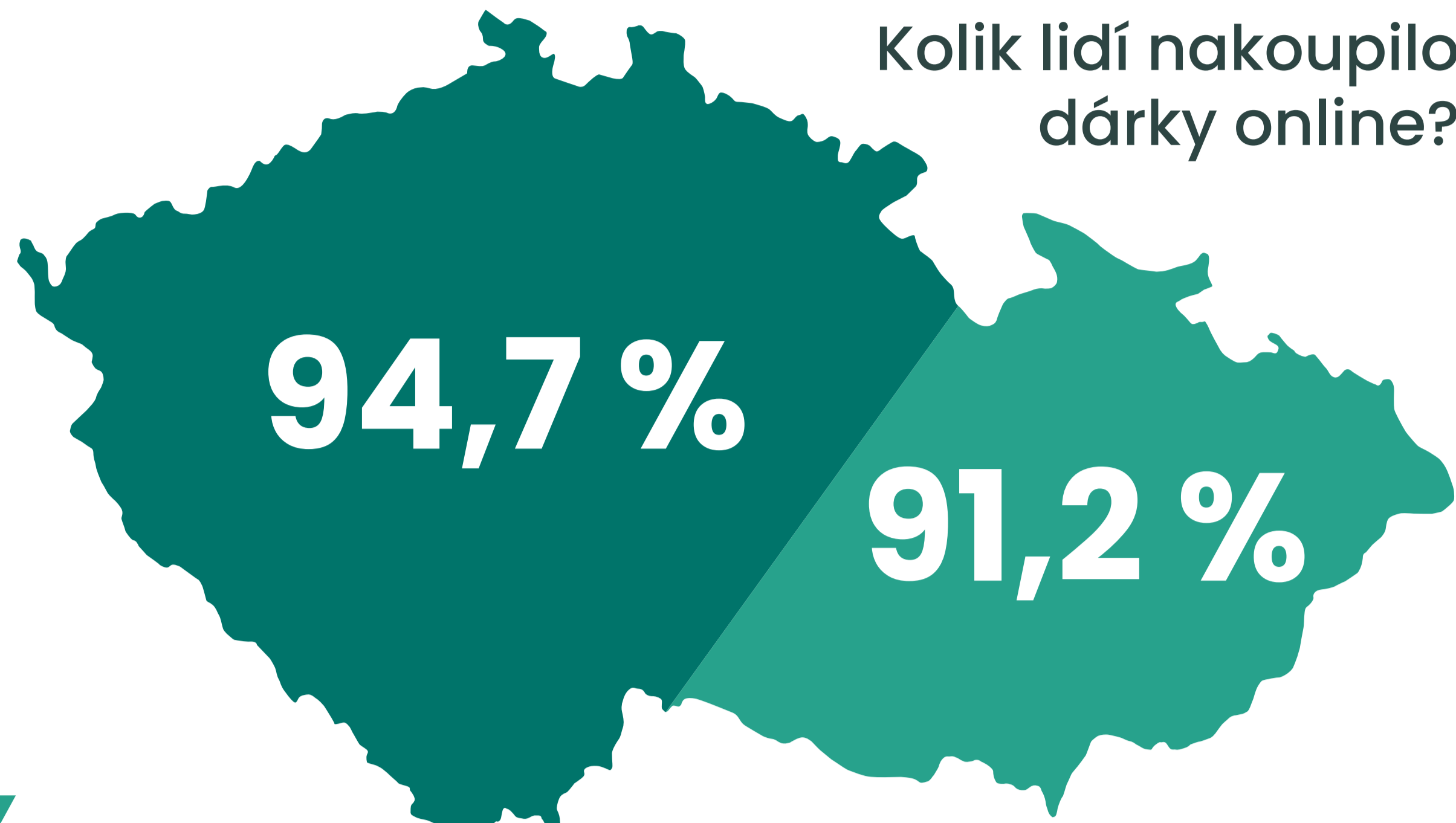
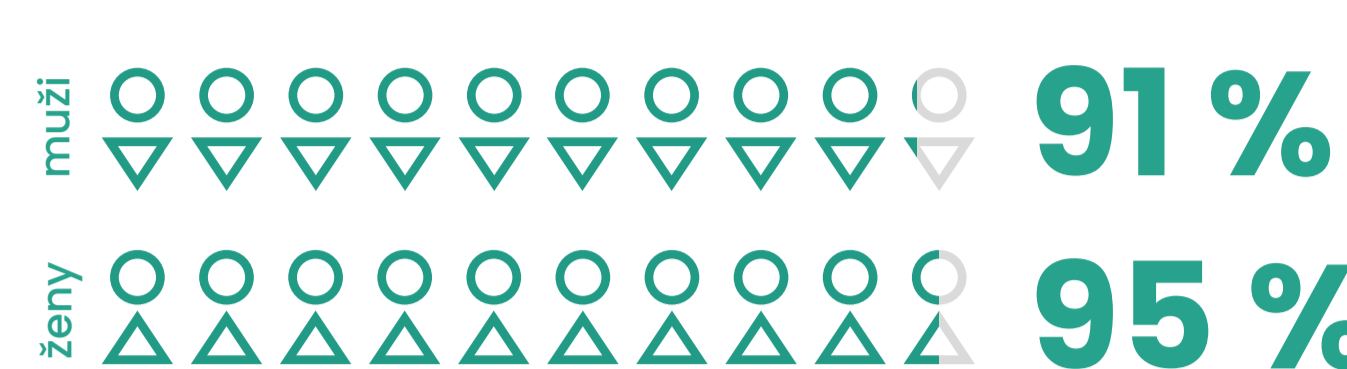
Průzkum nakupujících, STEM/MARK - CAWI - leden 2025, N504



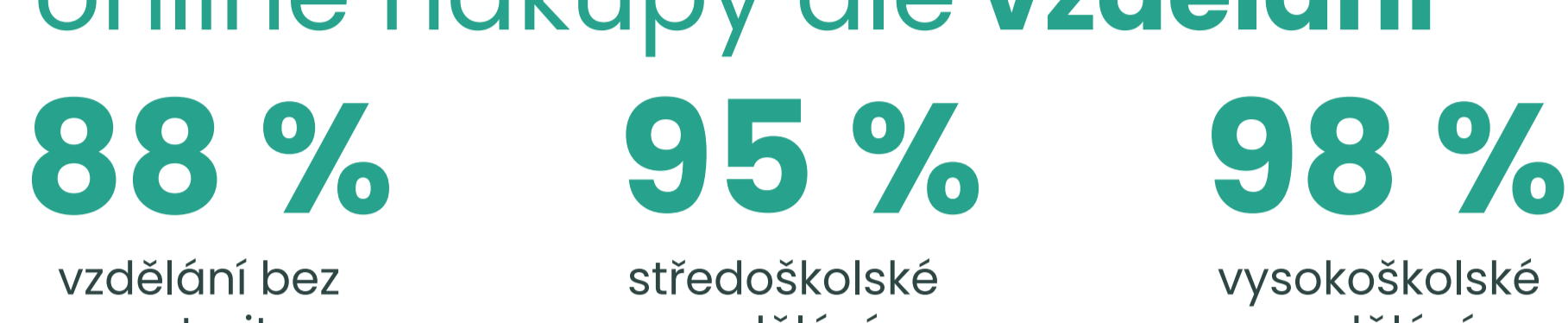
93,7 %

českých zákazníků objednalo vánoční dárek online

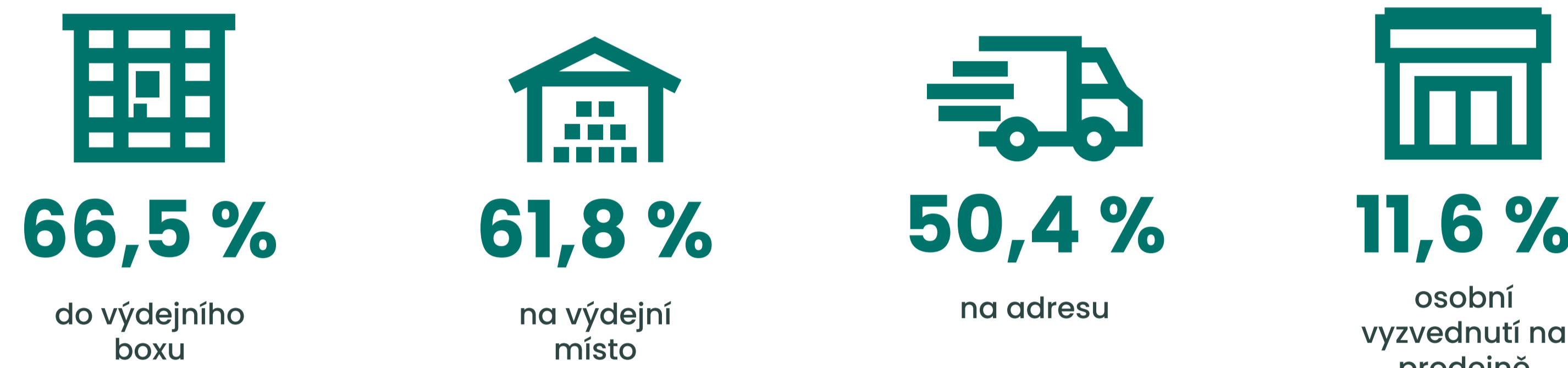
online nákupy dle pohlaví



online nákupy dle vzdělání



Které typy doručení zákazníci alespoň jednou využili? (*Více možností výběru.)



Jak zákazníci hodnotili jednotlivé způsoby doručení?

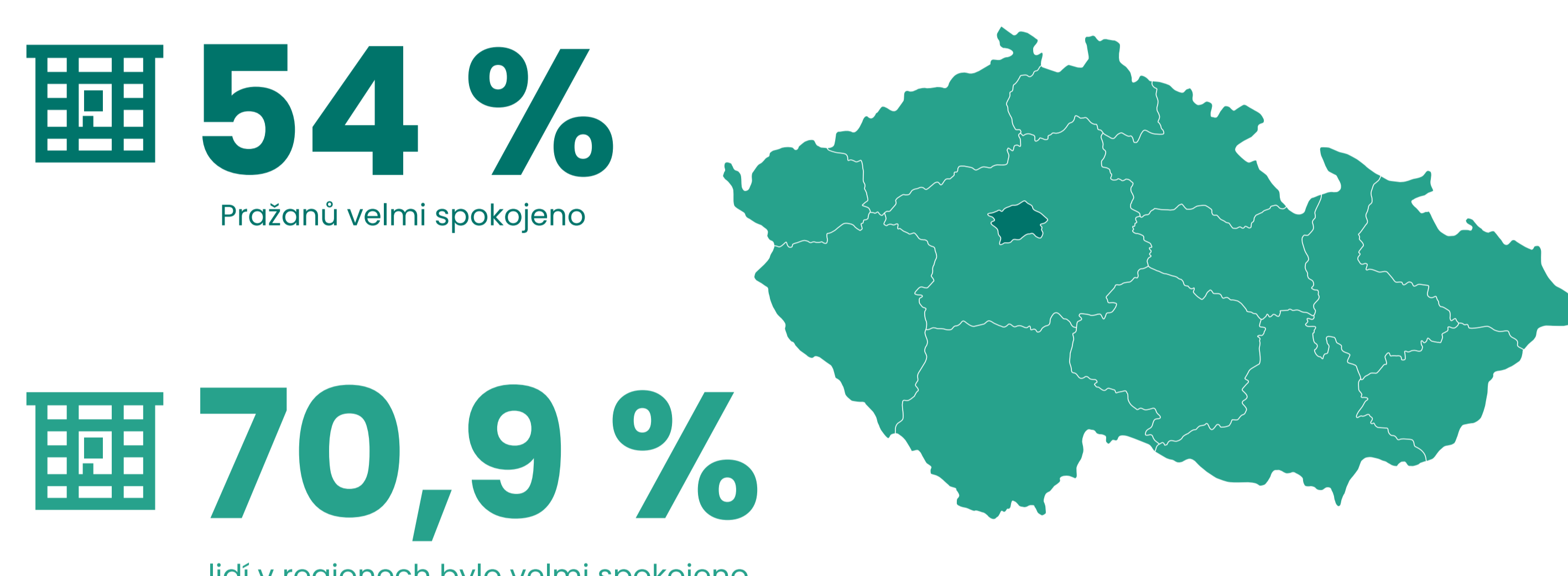


Kolik % online nakupujících bylo velmi spokojeno s uvedeným způsobem doručení?



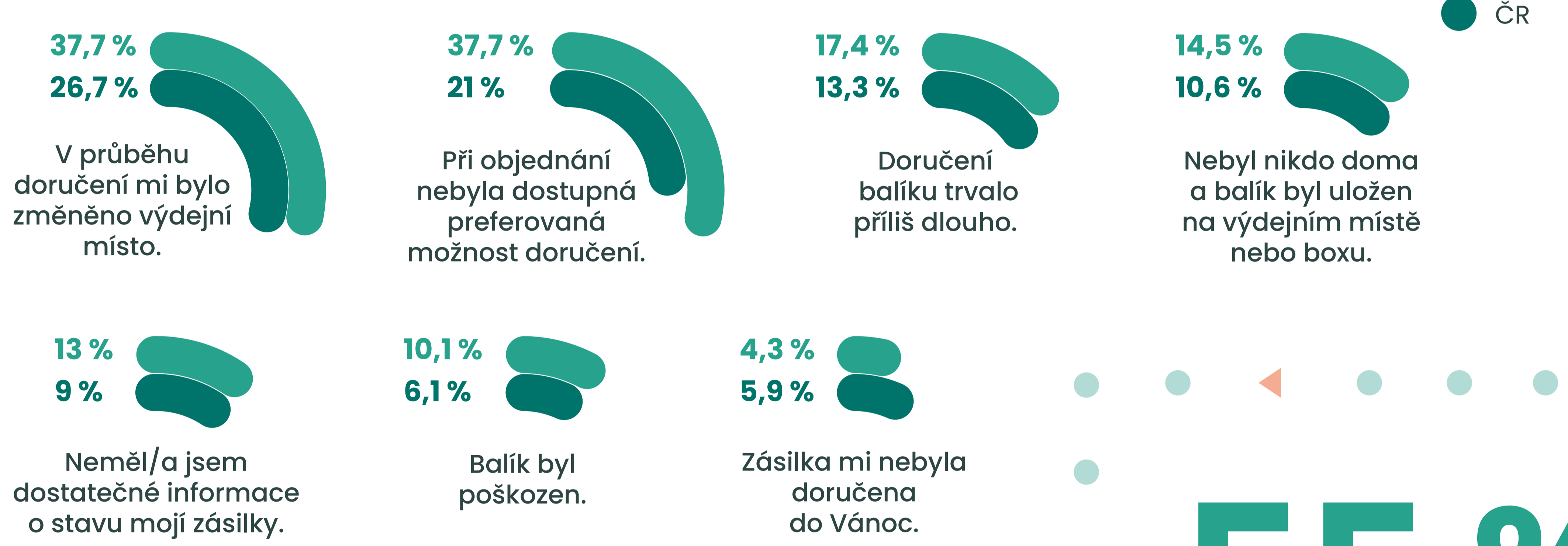
60,9 % lidí žijících v Praze nevyužilo doručení na adresu

Porovnání spokojenosti zákazníků s doručením do výdejních boxů - Praha vs. regiony



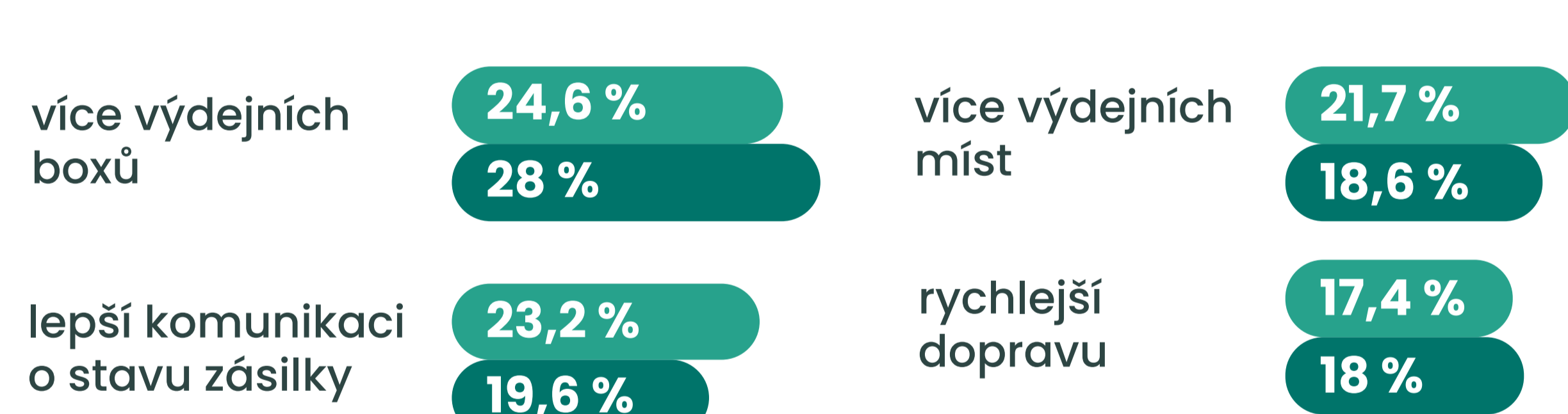
Doručení do výdejních boxů roste na popularitě, ale stále existují rozdíly v jejich hodnocení mezi regiony. Pražští zákazníci oceňují rychlost, avšak často se potýkají s krátkou dobou pro vyzvednutí, nebo s přeplněnými boxy, což snižuje jejich spokojenost s doručením. Zákazníci v regionech hodnotí doručení do boxů lépe, především díky menšímu přetížení.

S jakými situacemi se vaši zákazníci setkali v souvislosti s doručením?



Každý druhý zákazník narazil na problém s doručením – nejčastěji kvůli omezeným možnostem vyzvednutí na preferovaném místě nebo kvůli dlouhému čekání na zásilku. Řešení? Slotové doručení! Přesné dodání do předem vybraného časového okna eliminuje čekání i nejistotu, čímž zvyšuje spokojenost zákazníků a loajalitu k e-shopu.

Co si vaši zákazníci přejí do sezóny 2025?



55 % lidí mělo nějaký problém během doručování

89 %* zákazníků si přeje dopravu do časového slotu

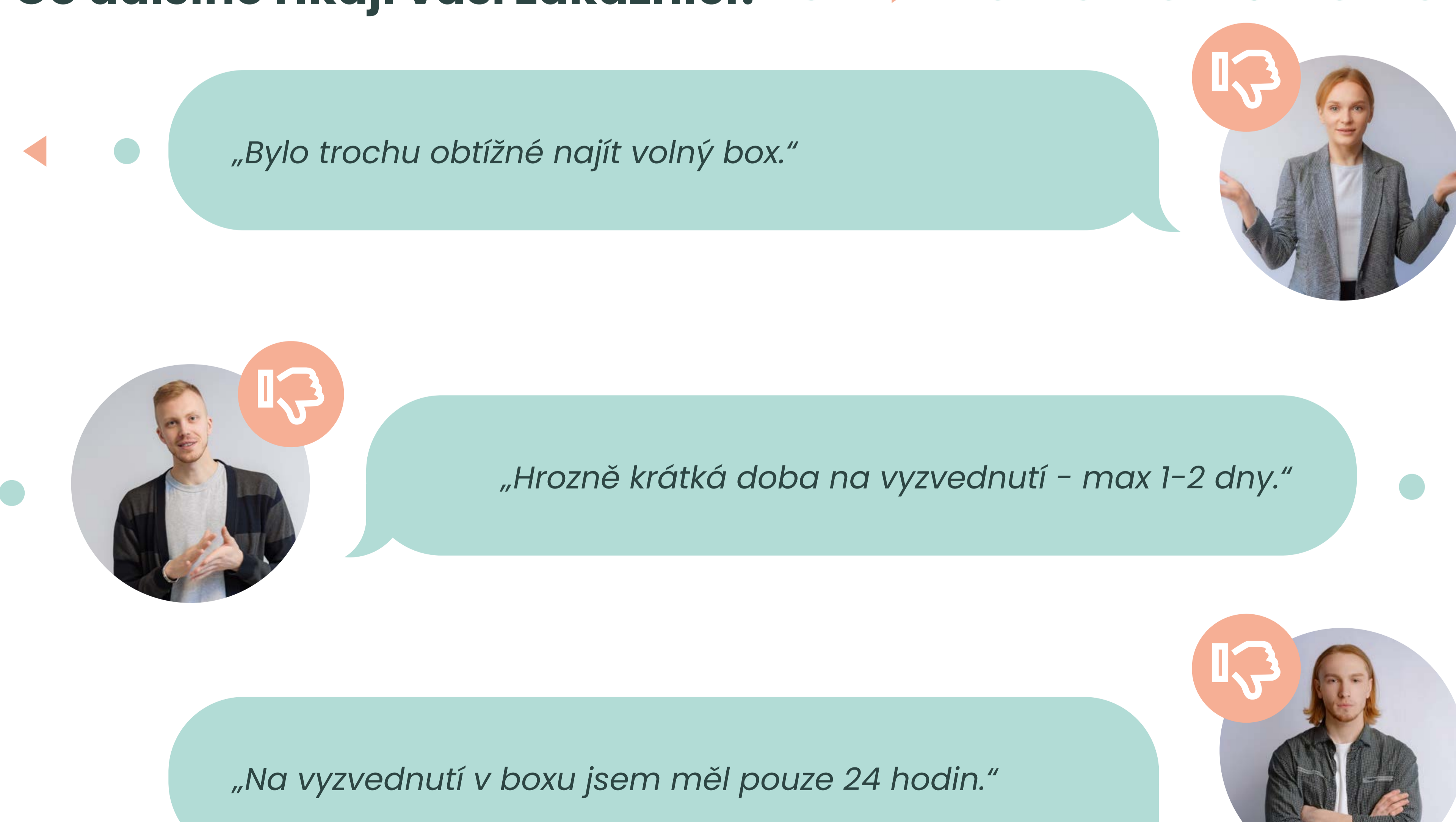
80 %* zákazníků by preferovalo e-shop se slotovým doručením před e-shopem, který tuto službu nenabízí

Zákazníci už nechtějí jen rychlé doručení – chtějí si sami rozhodnout, ve kterém dni a kterou hodinu jim bude balík doručen. Doručení do časového okna je odpovědí na jejich požadavky. E-shopy, které sloty nabídnou, získají konkurenční výhodu i spokojenější zákazníky.

Co je pro vaše zákazníky důležité?



Co dalšího říkají vaši zákazníci?



*Výzkum STEM/MARK - Online nákupy 6/2024

Souhrn



Michal Menšík
Group Chief Executive Officer

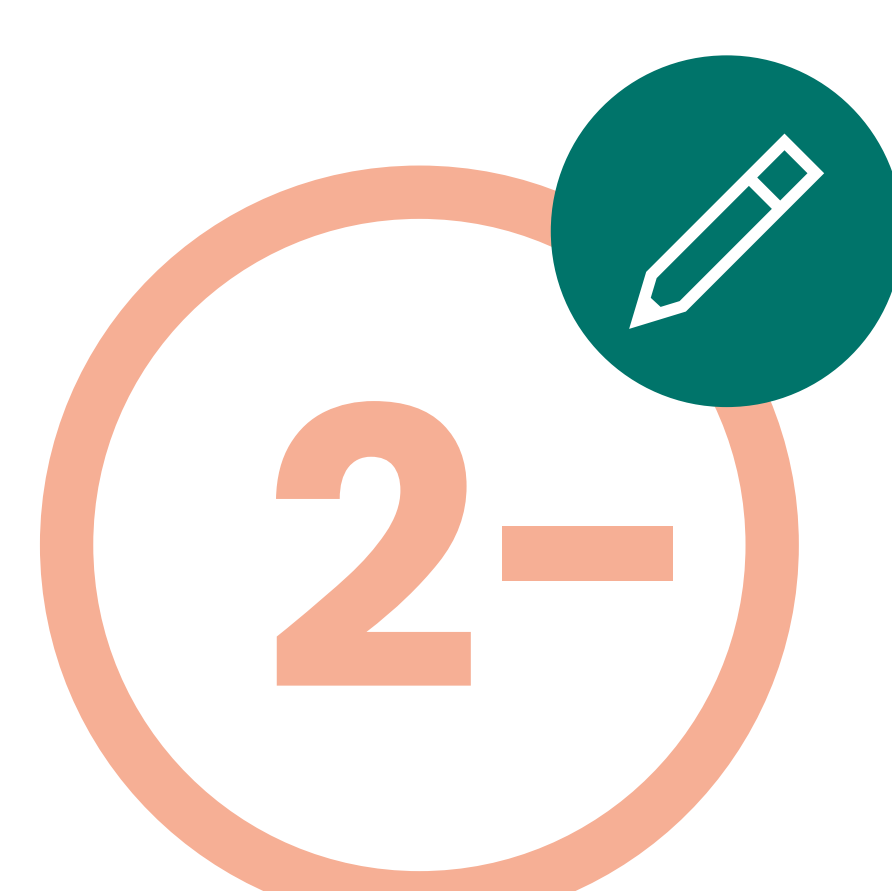
„Z aktuálních dat vyplývá, že výdejní boxy a výdejní místa jsou stále nejoblíbenějšími způsoby doručení, zatímco doručení domů či do kanceláře výrazně klesá – například více než polovina Pražanů si vánoční nákupy nenechala doručit domů. Přetížení boxů během Vánoc snižuje spokojenost zákazníků, jelikož často dochází k doručení zásilky do vzdálenější lokality. Boxy jsou oblíbené pro svou flexibilitu, ta se ale v exponovaných obdobích se zkracujícími se lhůtami pro vyzvednutí vytrácí. Zákazníci navíc díky doručování potravin v časových slotech začínají požadovat přesné a plánované doručení i u běžných balíků – a doručení domů se tak díky možnosti výběru dne a času konečně posouvá směrem k většímu pohodlí pro koncové zákazníky.“

Jak vánoční sezónu hodnotí e-shopy?

Jaké hlavní výzvy v oblasti doručení e-shopy řešily?



Jakou známku daly e-shopy dopravcům za vánoční sezónu 2024?

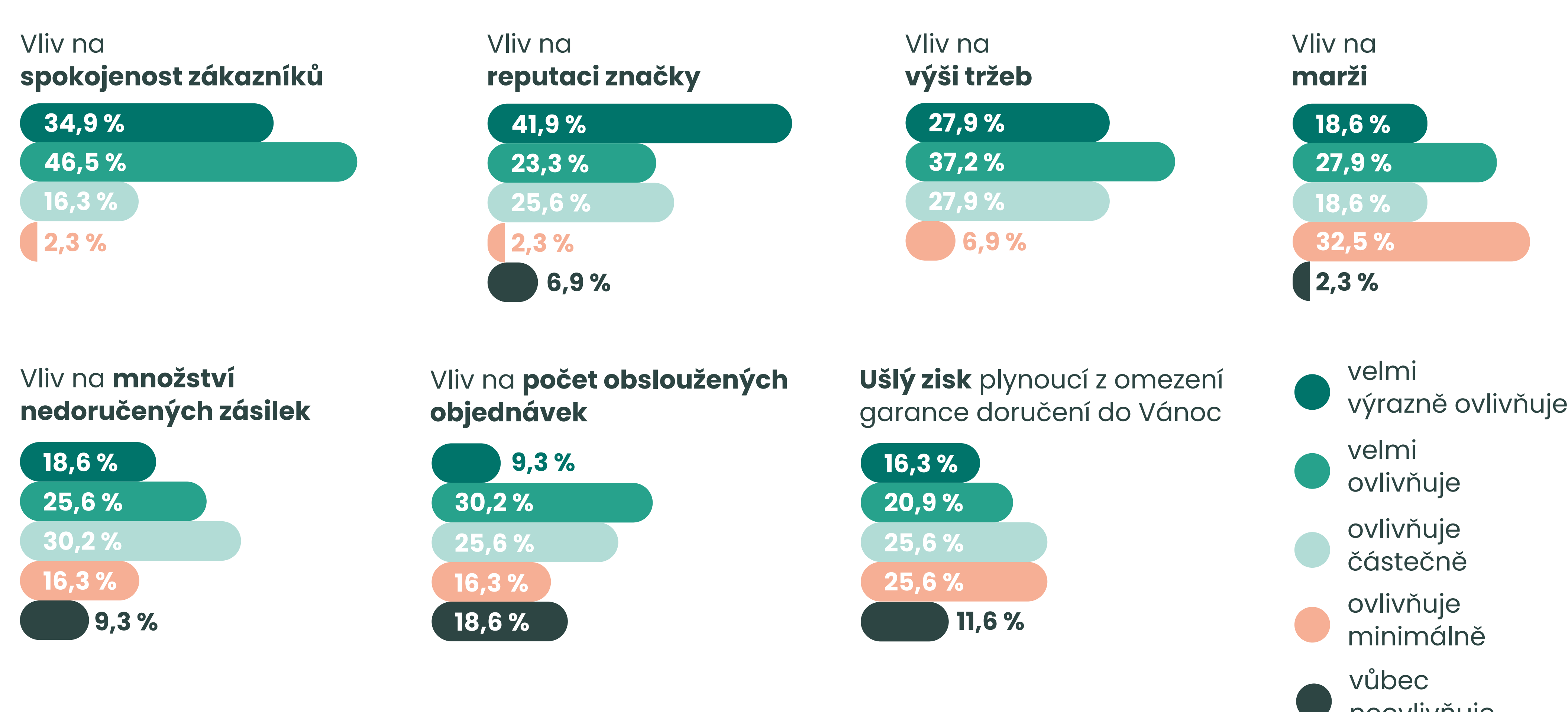


95 % e-shopů se potýkalo s komplikacemi spojenými s doručením

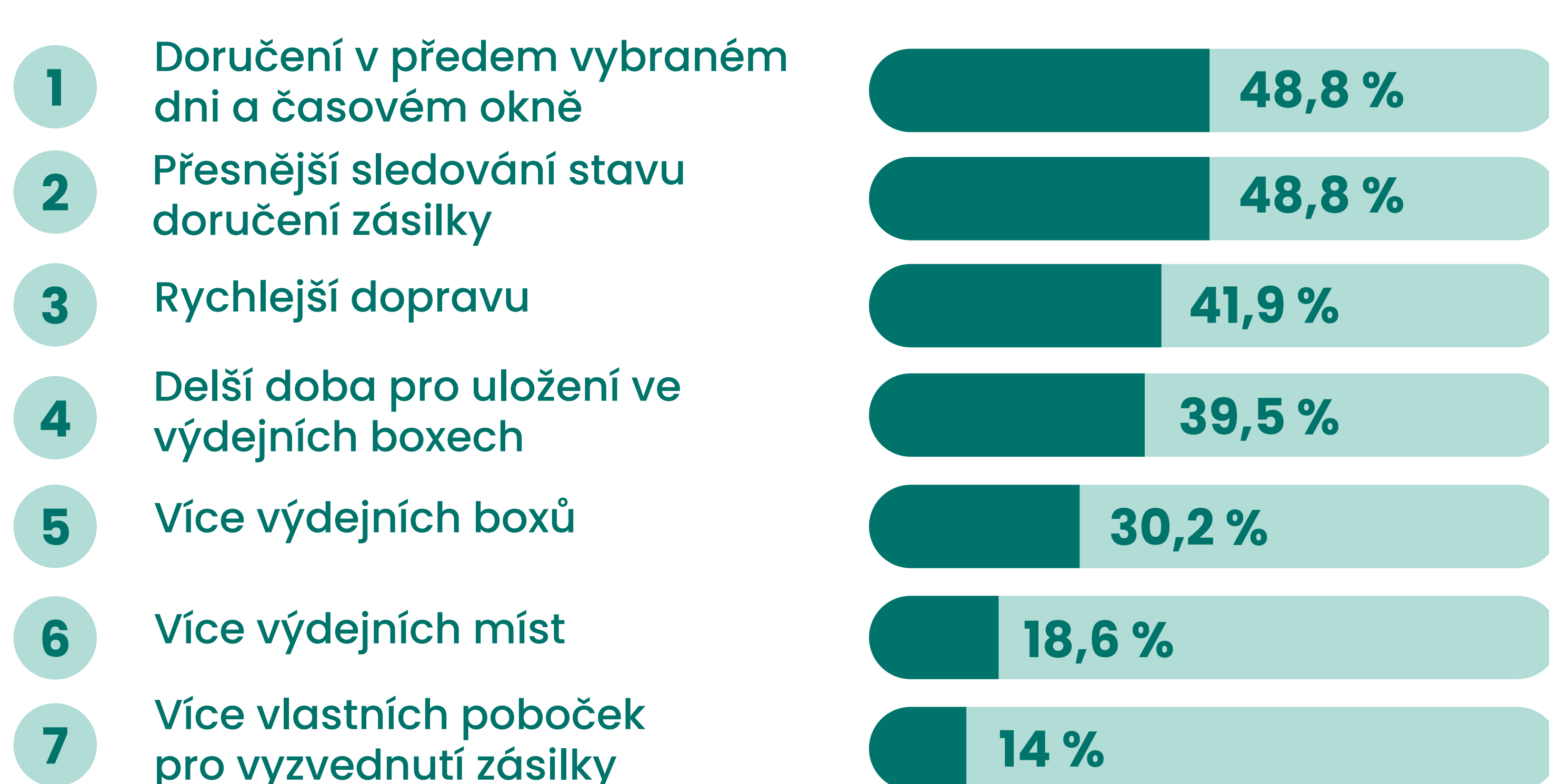
Jaký vliv má doprava ke koncovým zákazníkům na úspěch e-shopu?



Více než polovina e-shopů říká, že doprava má velký vliv na jejich byznys. Ovlivňuje přímo tržby. Nepřímo pak reputaci značky a spokojenost zákazníků. Velkým tématem je také množství nedoručených zásilek. Ty totiž generují další nákladovou zátěž. Řešením v období Vánoc může být právě slotové doručení. Zvyšuje úspěšnost doručení, spokojenost zákazníků a usnadňuje odeslání. Třeba 23. 12. dopoledne.



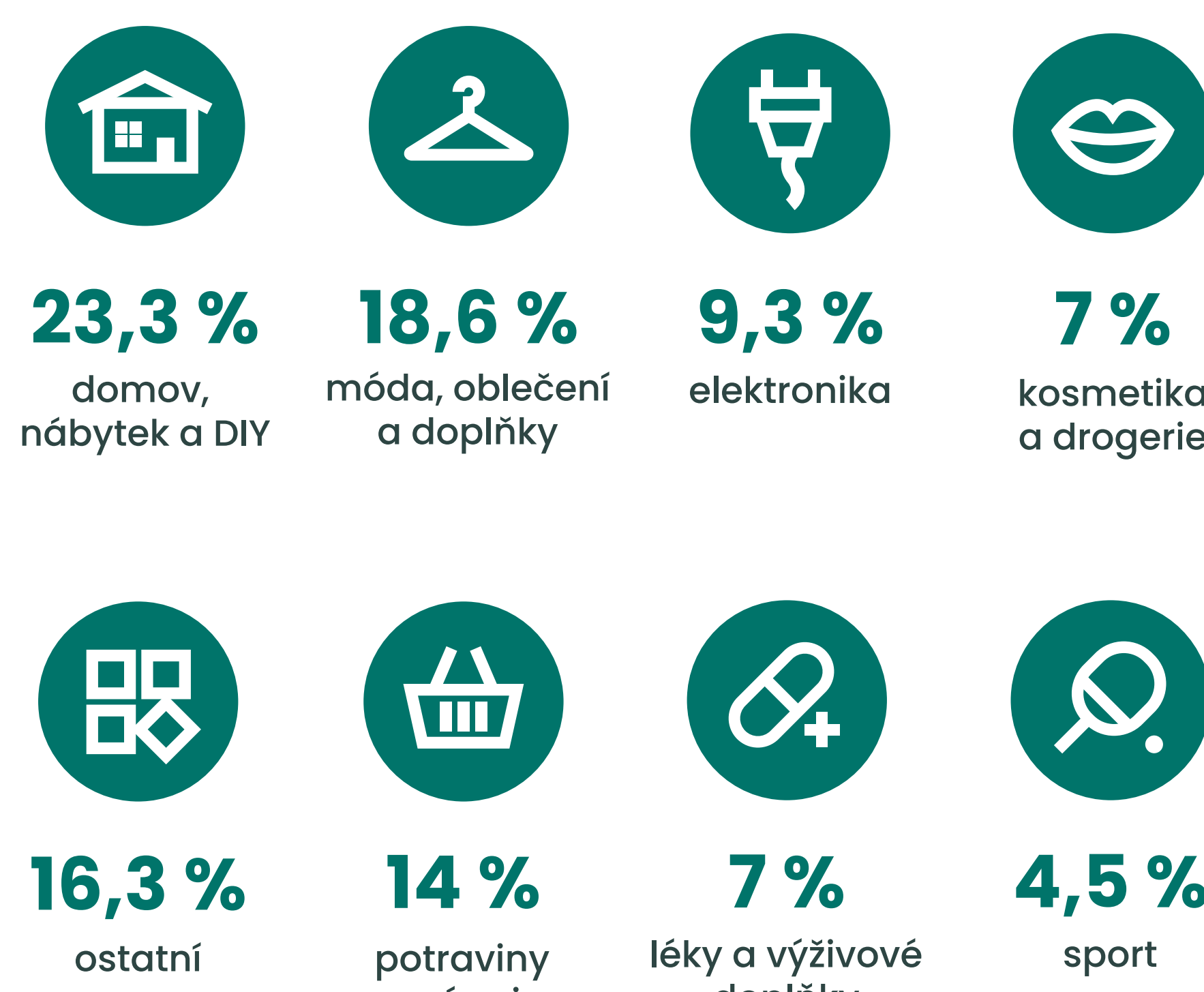
Co by e-shopy rády nabídly zákazníkům pro vánoční sezónu 2025?



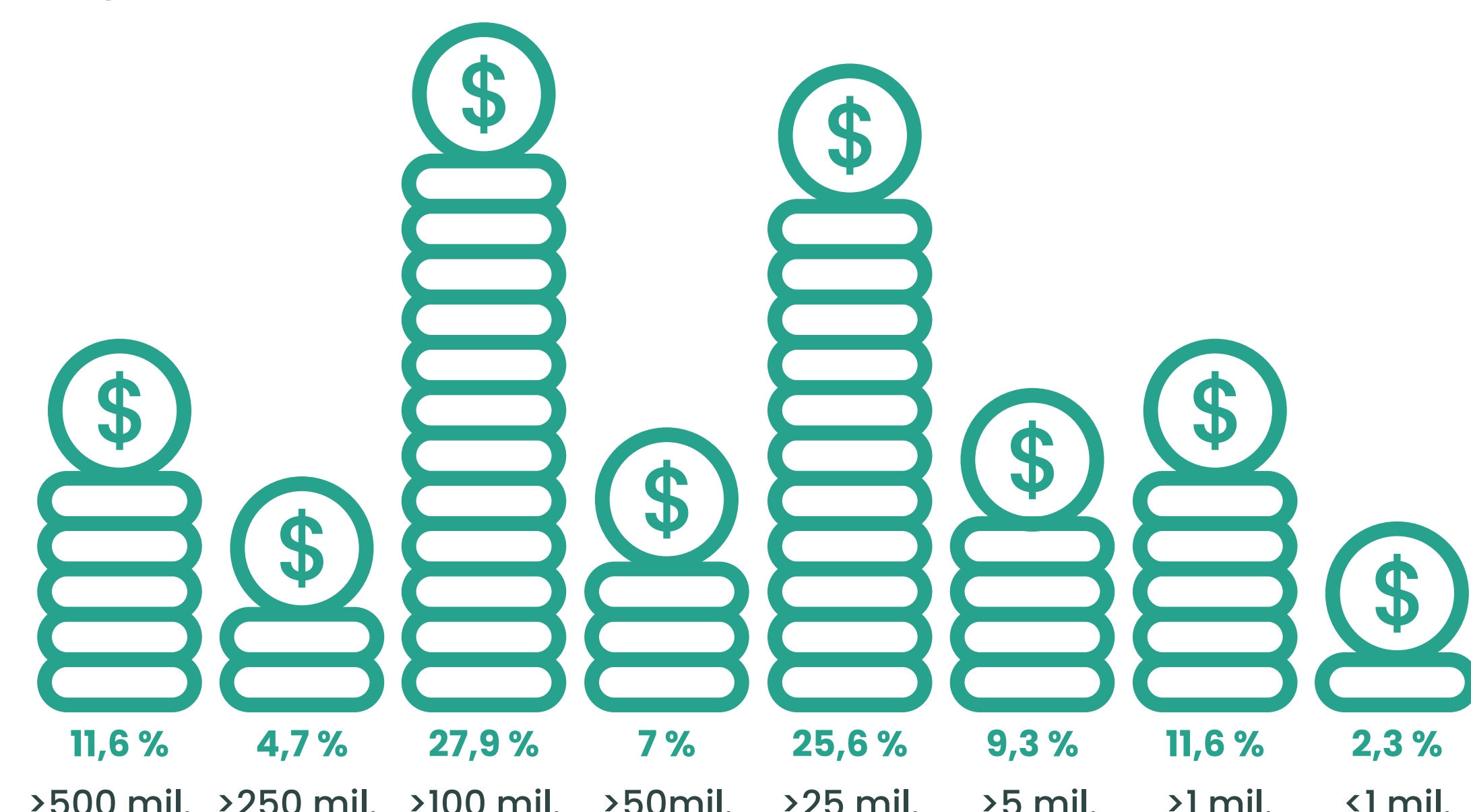
Každý e-shop řeší logistiku jinak. Malé i velké obchody potřebují spolehlivé a flexibilní doručení. Tento aspekt přímo ovlivňuje spokojenost zákazníků i růst byznysu. Doručení do časového slotu pomáhá zvládnout vánoční nápor a zefektivnit celý proces.

Kdo se účastnil průzkumu?

e-shopy dle segmentu



e-shopy dle obrátu v Kč



Jak na vánoční sezóně 2025 vydělat víc?

I když jsou Vánoce daleko, na změny je ten správný čas právě teď.

A to nejlepší? Zákazníci vědí, co chtějí. Zdaleka nejvíc jich volá po slotovém doručení:



89 % zákazníků by uvítalo doručení v předem vybraném dni a časovém okně.

Výhody slotového doručení pro e-shopy:



Souhrn



Michal Menšík
Group Chief Executive Officer

„E-shopy rok co rok investují do marketingu, skladů a zákaznické podpory, aby zvládly vánoční sezónu – přesto se stále v sezóně potýkají s nedoručenými zásilkami, nepřesnými výdejními místy a vysokými náklady na dotazy ohledně stavu objednávek. Navíc data jasně ukazují, že zákazníci chtějí sami rozhodovat o dni i čase doručení. Řešením je slotové doručení, které splní jejich očekávání a zároveň pomůže eliminovat sezónní i celoroční potíže. Rádi vám ukážeme, jak na to. Domluvme si nezávaznou schůzku a připravte se na Vánoce chytře.“

Mám zájem

DODO

& partneri reportu:

STEMMARK

Fulfillment.cz
o krok napřed