

Kamenné prodejny jsou pro Čechy nenahraditelné. Při nákupech stále víc sahají po prémiových službách

10.3.2025 - | HP TRONIC Zlín

Online nakupování si v posledních letech získalo pevné místo v životech českých spotřebitelů.

Ukazuje se však, že kamenné prodejny zůstávají nenahraditelným pilířem maloobchodního trhu, který propojuje svět online a offline nakupování. Potvrzuje to i maloobchodní prodejce elektra DATART, jehož prodejny v průběhu prosince navštívilo téměř 3,5 milionů zákazníků. Mezi zákazníky podle něj roste poptávka po prémiových službách, jako je montáž vestavných spotřebičů a infrasaun či instalace osvětlení, které usnadňují šití s nově zakoupeným zbožím.

Navzdory rostoucí popularitě online nákupů si kamenné prodejny nadále udržují klíčové postavení v maloobchodním ekosystému. Zákazníci totiž stále častěji využívají výhod kombinace digitálního a fyzického prostředí. Potvrzují to statistiky maloobchodního prodejce elektroniky DATART, jehož prodejny jen v prosinci navštívilo téměř 3,5 milionu zákazníků. Dále tak nabírá na síle fenomén „phygital“, tedy propojení fyzického a digitálního světa, a ukazuje, že budoucností maloobchodu je hybridní model nakupování.

*„Kamenné prodejny již neslouží jen jako místa pro nákup, ale také jako centra pro osobní odborné konzultace, servis a vyzvedávání online objednávek. Osobní kontakt, možnost vyzkoušení produktů a přímé poradenství budují důvěru, která je zásadním faktorem při rozhodování o nákupu,“ říká **Libor Máčala, ředitel prodejní sítě DATART.***

Přestože má e-commerce vzrůstající tendenci, ukazuje se, že zákazníci stále oceňují fyzickou přítomnost obchodníků a možnost osobního kontaktu. *„Kamenné prodejny představují důvěryhodnou alternativu k anonymním marketplace platformám, kde si zákazník často nemůže být jistý kvalitou zboží ani dostupností doprovodných služeb. Úspěšný maloobchod tak musí i nadále kombinovat online i offline přístup a posilovat služby, které vytvářejí pozitivní zákaznickou zkušenost,“* upřesňuje **Libor Máčala.**

Efektivní zákaznický servis

Klíčovou roli v poskytování těch nejlepších možných služeb hraje zákaznické centrum DATART. Během hlavní sezóny roku 2024 zvládlo vyřídit více než 97 000 zákaznických případů a odeslat více než 50 000 e-mailů. Nejvytíženější den nastal v pondělí 16. prosince, kdy centrum přijalo téměř 3 800 hovorů. Výrazné zkrácení čekacích dob a zvýšení efektivity umožňují moderní technologie.

„Zákaznický servis je pro nás prioritou. Jedním z klíčových ukazatelů jeho úspěchu je míra dovolatelnosti, která v tomto období dosáhla 93 %. Díky implementaci VoiceBOTu, který odbavil přibližně 16 000 hovorů, jsme dokázali zkrátit čekací doby a zvýšit celkovou efektivitu,“ říká **Vladimír Krejčíř, manažer zákaznického centra.** *„Zákaznický servis se tak stal nejen klíčovým faktorem spokojenosti, ale i silnou konkurenční výhodou, která přispívá k vytváření přidané hodnoty*

pro zákazníky," dodává.

Služby jako přidaná hodnota pro zákazníky

Kvalitní služby jsou klíčovým faktorem, který odlišují DATART od konkurence. Zkušenosti z posledních měsíců ukazují, že zákazníci obzvláště oceňují služby, které šetří čas, zjednodušují život a poskytují komplexní řešení jejich požadavků. Služby jsou pro zákazníky hodnotou, která nejen usnadňuje celý nákupní proces, ale zároveň přináší praktické výhody.

*„Jednou z velmi žádaných služeb je v poslední době třeba montáž vestavných spotřebičů. Zákazníkům šetří nejen čas, ale i starosti s instalací. Profesionální technici zajistí bezproblémovou dopravu, odbornou instalaci a uvedení spotřebiče do provozu, a zákazníci se tak nemusí obávat žádných technických nebo logistických komplikací. Kromě pohodlí mají navíc jistotu, že bude vše provedeno správně a bezpečně,“ říká **Petra Psotková, tisková mluvčí DATART.***

Podobnou přidanou hodnotu nabízejí i další prémiové služby, jako je instalace osvětlení nebo montáž infrasaun. Stávají se stále populárnější, protože umožňují zákazníkům vytvořit si domácí wellness prostředí, aniž by museli sami hledat odborníky nebo řešit složité technické detaily. I pro majitele mobilních telefonů nabízí DATART prémiové služby, které jim pomáhají prodloužit životnost jejich zařízení a vyhnout se zbytečným komplikacím. *„Mezi tyto služby patří například ochranná fólie na míru. Zákazníci tak mohou udržet své telefony v perfektním stavu a vyhnout se vysokým nákladům na případné opravy,“* upřesňuje **Petra Psotková.**

Jak ale zdůrazňuje, DATART nezapomíná ani na ekologický rozměr svých služeb. Ekologická recyklace starých spotřebičů dává zákazníkům možnost se správně a bezstarostně zbavit vysloužilých elektrozařízení, což přispívá k ochraně životního prostředí. Tento zodpovědný přístup k ekologii se stává pro mnoho zákazníků důležitým faktorem při výběru prodejce.

<https://www.datart.cz/novinky/tiskove-zpravy/kamenne-prodejny-jsou-pro-cechy-nenahraditelne>