

Rychlost, flexibilita a služby navíc: zákazníci stále častěji vybírají doručení, které se přizpůsobí jejich životu

7.4.2026 - | HP TRONIC Zlín

Doručení dnes představuje důležitý okamžik nákupního procesu, který zásadně formuje celkovou zákaznickou zkušenost. V době, kdy je čas jednou z nejcennějších hodnot, už nestačí nabídnout jen atraktivní cenu nebo široký sortiment. O výsledném dojmu stále častěji rozhoduje právě to, jak rychle, pohodlně a bez komplikací se zboží dostane k zákazníkovi. Logistika se tak posouvá na úroveň komplexní služby, která musí být spolehlivá, flexibilní, maximálně komfortní a doplněná o další služby. Tento trend potvrzuje i DATART, kde doplňkové služby při dodání velkých spotřebičů využívá až 65 % zákazníků.

Více než pouhá doprava: doručení jako komplexní a bezstarostná služba

U velkých domácích spotřebičů už dnes zákazníkům nestačí jen doručení ke dveřím. Stále častěji očekávají kompletní servis, který jim ušetří čas, fyzickou námahu i starosti s instalací. Služba **DOPRAVART** proto nabízí víc než samotný převoz – zahrnuje doručení, vynesení a umístění spotřebiče na určené místo i jeho odbornou instalaci podle přání zákazníka. Součástí mohou být také doplňkové služby, například odvoz starého spotřebiče k ekologické likvidaci, otočení dveří u chladničky, montáž televizoru na stěnu, nastavení internetového připojení nebo instalace vestavných či plynových spotřebičů. Zákazník tak získává řešení na klíč bez nutnosti zajišťovat další řemeslníky či služby.

Doručení se tím proměňuje v plnohodnotný servis. „Zájem o komfortní řešení dlouhodobě roste – doplňkové služby si při dodání velkých spotřebičů volí až 65 % zákazníků, což ukazuje na posun od samotné dopravy ke komplexní službě,“ říká **Marián Sirotek, manažer doručovacích služeb společnosti DATART**.

Vyšší nároky zákazníků na komfort, ale zároveň důraz na udržitelnost a odpovědné nakládání s odpady potvrzují data Ministerstva životního prostředí[1], která upozorňují na rostoucí množství zpětně odebraných elektrozařízení. „Také v DATARTu doručování velkých spotřebičů dnes běžně zahrnuje nejen jejich převoz a instalaci, ale také možnost odvozu starého zařízení a následnou ekologickou likvidaci,“ dodává **Sirotek**.

Přesný čas doručení a transparentní komunikace

Možnost plánovat doručení podle vlastního harmonogramu patří mezi významné požadavky zákazníků. V Praze si mohou zákazníci u menších zásilek vybrat hodinové doručovací okno nebo expresní dodání. U velkých spotřebičů nabízí služba **DOPRAVART** časová okna v průběhu dne, aby zákazníci nemuseli čekat doma celý den. O průběhu doručení jsou zákazníci průběžně informováni prostřednictvím SMS, e-mailu a online trackingu. Někteří dopravci dokážou čas dodání upřesnit s přesností na jednu hodinu, což výrazně zvyšuje komfort při převzetí zásilky. „Spolehlivost doručování je jedním z hlavních faktorů zákaznické spokojenosti. Úspěšnost dodání na první pokus dosahuje u DATARTu dlouhodobě 98 % a více. Hodnocení distribuce v rámci zákaznického indexu NPS se v roce 2025 pohybovalo na velmi vysoké úrovni, přičemž nejlépe je dlouhodobě hodnocena právě služba DOPRAVART,“ doplňuje **Sirotek**.

Rychlost jako priorita

Současný životní styl klade důraz na časovou efektivitu a možnost volby. DATART proto rozšiřuje způsoby převzetí zboží tak, aby co nejlépe odpovídaly individuálním preferencím zákazníků.

Například služba RYCHLART umožňuje vyzvednutí objednávky na prodejně již do 30 minut od potvrzení. Zákazníkům navíc nabízí možnost konzultace s odborným personálem, doporučení vhodného příslušenství i příležitost doplnit nákup přímo na místě. Osobní odběr na prodejně volí přibližně 70 % zákazníků DATARTu. Oceňují především rychlost a pohodlí.

„Pro zákazníky, kteří preferují doručení na adresu, je v Praze a Brně k dispozici expresní varianta do 60 minut. Standardem pak zůstává dodání následující pracovní den v rámci celého sortimentu. Samozřejmostí jsou také výdejní místa a samoobslužné boxy, které poskytují maximální flexibilitu při plánování převzetí zásilky,“ upřesňuje **Sirotek**.

Budoucnost patří flexibilitě a technologiím

Očekávání zákazníků směřují k ještě rychlejšímu a flexibilnějšímu doručování. DATART proto plánuje další rozšiřování služby RYCHLART, větší dostupnost doručení o víkendech, širší nabídku přesných časových oken i rozvoj sítě výdejních boxů. *„Automatizace a nové technologie mají velký potenciál zejména u menších zásilek. U dodávek vyžadujících odbornou instalaci však zůstává lidský faktor nenahraditelný,“* uzavírá **Marián Sirotek**.

[1] Zdroj: Ministerstvo životního prostředí ČR –

<https://mzp.gov.cz/cz/agenda/odpadove-hospodarstvi-a-cirkularni-ekonomika/zpetny-odber-vyrobk-u-a-obalu/elektrozarizeni>

<https://www.datart.cz/novinky/tiskove-zpravy/rychlost-flexibilita-a-sluzby-navic>