

Money.pl

 **gazeta**  
WYBORCZA.PL

 wyborcza.biz

## Ranking sklepów internetowych 2012

Ranking poleca

**nokaut**.pl

Money.pl po raz siódmy, w tym roku z Gazetą Wyborczą i serwisem Wyborcza.biz, wziął pod lupę ponad 100 największych i najpopularniejszych sklepów internetowych. Każdy z nich zbadaliśmy pod kątem 60 kryteriów, które naszym zdaniem mają największe znaczenie dla potencjalnych klientów. Analizowaliśmy nie tylko przyjazność i funkcjonalność e-witryny, asortyment, sposoby dostarczania towarów i możliwości płacenia za nie, ale bonusy i promocje oferowane klientom. Na tej podstawie wybraliśmy najlepsze z nich.

Sklepy internetowe są sporą konkurencją dla tradycyjnych. Polacy coraz częściej i chętniej zaglądają do nich, zostawiając tam niemałe pieniądze. W tym roku, według prognoz, w sieci (w e-sklepach i na aukcjach) wydamy nawet 21,5 mld złotych (prognoza SMB, Kelkoo, Forrester Research). To o 4 mld złotych więcej niż rok temu.

Listopad i grudzień to czas, kiedy sklepy internetowe mają największe obroty. Wszystko za sprawą kupujących prezenty na Mikołaja i pod choinkę. W tym roku na bożonarodzeniowe prezenty, jedzenie oraz spotkania, średnio polska rodzina wyda około 1 280 zł (badanie Deloitte). Prawie jedna trzecia respondentów będzie wyszukiwać interesujące ich towary w sieci, a 23 procent porównywa ceny w specjalnie do tego stworzonych serwisach internetowych. Klienci cenią bowiem sieć za możliwości pozyskania opinii innych o produktach, ich po-

równania, a także za zakupy w dowolnej chwili i bez konieczności wychodzenia z domu.



# nokaut.pl

14 mln ofert w jednym miejscu



RTV EURO AGD



mix media

merlin.pl

Komputronik

morele.net

answer.com  
UNLIMITED FASHION STORE

zalando



MegaMarket



Ponad  
3700  
sklepów!

Twój sposób na mądre zakupy



## Przedświąteczne kuszenie w e-sklepach

Nic dziwnego, że e-sklepy ulepszają funkcjonalność e-witryn, rozszerzają asortyment oraz starają się przyciągać klientów różnego rodzaju bonusami i promocjami. Powszechne jest, że internetowi sprzedawcy za większe zakupy oferują rabaty, mini prezenty, czy darmową dostawę, szczególnie w okresie przed Bożym Narodzeniem. Poza tym dosyć często w internetowych sklepach firmy mogą wykupić bon upominkowy dla pracowników. Na obniżki można liczyć nie tylko wtedy, gdy wirtualny koszyk jest wypełniony po brzegi. Czasem, by uzyskać kod rabatowy, wystarczy gdy zapiszemy się na newsletter lub będziemy aktywni na fanpage'u e-sklepu albo zamieścimy komentarz pod zakupionym produktem. W ankietowanych przez nas e-sklepach dosyć częste są też programy lojalnościowe (szczególnie w e-księgarniach, sklepach wielobranżowych, specjalistycznych i odzieżowych). W okresie przedświątecznym charakterystyczne jest oferowanie darmowej dostawy przy większych zakupach lub nawet brak takich ograniczeń. E-sklepy coraz chętniej wydłużają czas na zwrot towaru. W niektórych e-sklepach mamy na to aż 30 dni.

## Social media pomagają w sprzedaży

Już rok temu e-sklepy były bardzo aktywne w social mediach. 90 procent miało własne profile na Facebooku, niektóre chwaliły się prowadzeniem bloga lub obecnością na Twitterze lub na You Tube. W tym roku widać jeszcze większy progres, nie tylko w obecności na różnych portalach społecznościowych, ale także dużej aktywności. Internetowi sprzedawcy coraz częściej traktują to jako kanał mniej sformalizowanego kontaktu z klientami, nie brak ciekawych pomysłów na zajmowanie dyskusji, wykraczających poza promocje czy konkursy. Coraz rzadziej trafić na fanpage pozostawiony same-

mu sobie, gdzie wpisy pojawiają się rzadko, a niezadowoleni klienci wylewają swoje żale. O sporym postępie w tym zakresie świadczy to, że aż trzy czwarte e-sklepów dostało maksymalne oceny (szczególnie dobrze wypadły e-sklepy z branży AGD, RTV, księgarnie, sklepy specjalistyczne oraz odzieżowe).



## Internetowy portfel pod wieloma postaciami

W zdecydowanej większości internetowych sklepów bezpiecznie zapłacić można nie tylko przelewem czy kartą lub za pobraniem. Tak jak rok temu, widać rosnącą popularność systemów płatności internetowych - (PayPala czy PayByNet). Czasem, szczególnie w branży ze sprzętem AGD i RTV, możliwa jest płatność w ratach.

Niestety tak szerokiego wyboru klienci nie mają w sposobach dostarczania im zakupów. Coraz częściej e-sklepy decydują się na dostawę tylko za pośrednictwem firmy kurierskiej, rezygnując na przykład z usług Poczty Polskiej. Tylko co dziesiąty badany e-sklep rozpieszcza swoich klientów proponując kilka wariantów dostawy w tym: odbiór osobisty, w paczkomacie InPost lub kiosku Ruchu.

## Wygrywa prostota, funkcjonalność, użyteczne aplikacje

Najlepsze sklepy internetowe stawiają na prostotę i łatwość dokonywania zakupów oraz pomoc w ich dokonywaniu. Temu wszystkiemu mają służyć coraz lepsze wyszukiwarki, możliwość filtrowania, przechowywania informacji albo porównywania produktów według różnych kryteriów. Większość wirtualnych sprzedawców informuje też klienta od razu o wszystkich kosztach. Niektórzy idą krok dalej i pokazują w przejrzystej tabeli koszty i czas wszystkich alternatywnych sposobów dostawy. Coraz mniej sklepów podaje tego typu dane dopiero po dokonaniu kolejnych kroków i przejściu do wirtualnej kasy. Niestety bolączką jest konieczność rejestrowania się w serwisie i podawania wielu danych. Coraz trudniej trafić na witrynę, która daje nam możliwość e-zakupów bez żmudnej rejestracji.

Poprawiła się nieco informacja o dostępności produktów. W 60 procentach analizowanych przez nas sklepów kupujący otrzymuje pełną informację o tym, czy i w jakim terminie produkt jest dostępny. Celują w tym elektronika i AGD, turystyka oraz sklepy wielobranżowe. W innych branżach, informacje na ten temat często są niepełne lub produkt jest dostępny tylko wirtualnie. Najgorsze jest to, że dowiadujemy się o tym dopiero po złożeniu zamówienia.

Za to można zauważyć większą otwartość e-sklepów na kontakt z klientem. Tak jak w zeszłym roku, na palcach jednej ręki można policzyć sklepy, z którymi można się skontaktować tylko mailowo. Do niemal połowy można dzwonić nie tylko z telefonów stacjonarnych, ale także z komórkowych. Nadal rozwijane są też wirtualne sposoby kontaktu ze sprzedawcą - komunikatory i czaty.



# nokaut

## SKANER

Dokonaj najlepszego wyboru i oszczędzaj

- ✓ Sprawdzaj ceny w sklepach w Twojej okolicy
- ✓ Oszczędzaj średnio 25% na zakupach
- ✓ Poznaj i dziel się opiniami o sklepach

[www.nokaut.pl/nokaut-skaner](http://www.nokaut.pl/nokaut-skaner)



POBIERZ

# nokaut

## 24

Nowoczesny katalog zakupowy

- ✓ Ponad 7 mln produktów w Twoim zasięgu
- ✓ Zdjęcia, opisy i opinie w jednym miejscu
- ✓ Oszczędzaj czas i pieniądze

[www.nokaut24.pl](http://www.nokaut24.pl)



## Co do poprawki?

Tak jak w zeszłym roku pochwalić trzeba też szybkość odpowiedzi na maila. Większość z nich odpowiada w ciągu 24 godzin. Niestety wciąż nie brak sztamkowych odpowiedzi z linkiem lub odpowiedzi jednozdaniowych, niepełnych. Tylko co czwarty mail został oceniony bardzo pozytywnie, czyli był szybki, zawierał uprzejmą, wyczerpującą i prawidłową odpowiedź. Do poprawy jest też sposób informowania i podejście do klienta pracowników infolinii. Choć jest lepiej niż w zeszłym roku. Zaledwie co czwarty kontakt telefoniczny lub na czacie został przez nas oceniony bardzo dobrze. Rok temu zaledwie co szósty. Niestety często trzeba było dopypywać konsultantów o szczegóły. Rzadkością była propozycja zapakowania prezentu i zapewnienie, że dotrze on w dniu urodzin obdarowanego. Niektórzy dawali się złapać na braku wiedzy technicznej lub niewiedzy na temat regulaminu, form płatności lub asortymentu. Na przykład zdarzyło nam się usłyszeć, że odpowiedź na pytanie uzyskamy robiąc zakupy w e-sklepie lub czytając dokładnie regulamin.

Wciąż niestety zdarzają się jednak sytuacje, na które trzeba zwracać uwagę, by na e-kupowaniu się nie sparzyć. Nadal można natknąć się

na konsultantów, którzy twierdzą, że ich sklep nie przyjmuje zwrotów lub nie wiedzą na jakich warunkach jest on możliwy. Warto pamiętać, że zgodnie z prawem, w ciągu 10 dni od zakupu, mamy możliwość zwrotu towaru w każdym e-sklepie. Dobrze jest też sprawdzić, czy sklep w którym kupujemy ma siedzibę w Polsce, czy jest polskojęzyczną wersją sklepu z innego kraju. W tym drugim przypadku może się okazać, że reklamacja będzie się wiązać z odesłaniem przesyłki za granicę. Na własny koszt. Zresztą to, czy towar spełnił wymogi, czy klient mógł go sprawnie zwrócić lub reklamować, natychmiast wiadać na forach i serwisach opinii o e-sklepie.

Nadal do poprawki jest też dbałość o komentarze klientów na temat towarów. W tym roku zaledwie jedna czwarta sklepów otrzymała maksymalną liczbę punktów w tej kategorii. To nadal zbyt często martwe i mało eksponowane pola na witrynach e-sprzedawców. Chociaż niektórzy doceniają ich wagę i biorą udział w specjalnych akcjach promujących opinie klientów (czasem za wystawienie opinii otrzymujemy kupon rabatowy).



## Elektronika i AGD

RTV, AGD, fotografia, komputery

Ta branża, jak co roku, wyróżnia się pozytywnie na tle innych. Tutaj konkurencja jest też wyjątkowo silna. Szeroki asortyment, dbałość o szatę graficzną, funkcjonalność witryny, a także liczne sposoby płatności i dostawy, mają odzwierciedlenie w wysokiej punktacji. Są jednak i mankamenty, np. rzadkością w tym dziale są programy lojalnościowe, nie brak za to wyprzedaży. Sporo do życzenia pozostawia wiedza merytoryczna pracowników infolinii o produktach, choć przy tak szerokim asortymencie trudno być specjalistą od wszystkiego. Szczególnie w tej branży jakość obsługi klienta często decydowała o miejscu w rankingu, bo w pozostałych aspektach konkurenci często reprezentują wyrównany poziom.

|     | Elektronika i AGD |       |
|-----|-------------------|-------|
| 1.  | komputronik.pl    | 78,00 |
| 2.  | euro.com.pl       | 76,00 |
| 3.  | redcoon.pl        | 75,00 |
| 4.  | agito.pl          | 74,50 |
| 5.  | morele.net        | 74,00 |
| 6.  | mixelectronics.pl | 73,50 |
| 7.  | vobis.pl          | 69,50 |
| 8.  | conrad.pl         | 68,00 |
| 9.  | neo24.pl          | 67,50 |
| 10. | oleole.pl         | 67,00 |

## Zdrowie i uroda

leki, kosmetyki, perfumy

Także w tym roku w tej kategorii prym wiodą drogerie, które nie tylko świetnie prezentują swoje produkty, ale są często o krok dalej, jeśli chodzi o funkcjonalność i intuicyjność poruszania się po witrynie. E-apteki z kolei oferują niejednokrotnie wiele artykułów i praktycznych informacji na temat zdrowia itp. W tej branży dosyć często można otrzymać upominek lub gratis do zakupów.

|     | Zdrowie i uroda       |       |
|-----|-----------------------|-------|
| 1.  | perfumeria.pl         | 72,25 |
| 2.  | iperfumy.pl           | 70,00 |
| 3.  | tagomago.pl           | 68,50 |
| 4.  | cefarm24.pl           | 67,75 |
| 5.  | domzdrowia.pl         | 67,25 |
| 6.  | dolce.pl              | 66,50 |
| 7.  | i-apteka.pl           | 64,25 |
| 8.  | aptekaotc.pl          | 63,00 |
| 9.  | perfumy-perfumeria.pl | 59,75 |
| 10. | tanie-leczenie.pl     | 57,25 |

## Literatura i muzyka

literatura, muzyka, film, multimedia

W tej kategorii poziom wśród najlepszych jest bardzo wyrównany, a różnice punktowe niewielkie. Sprzedawcy książek, na tle wszystkich ocenianych branż, przykładają największą uwagę do jakości opisów oferowanych towarów. Poza tym od tradycyjnych księgarni różni je szeroki wybór. Można tu kupić nie tylko tradycyjne książki, ale także e-booki, muzykę, filmy oraz zabawki, gadżety oraz kosmetyki. W tej branży powszechne są obniżki i różnego rodzaju promocje, szczególnie przed świętami. Bo tutaj szczególnie chętnie szukamy prezentów pod choinkę.

|     | Kultura i rozrywka |       |
|-----|--------------------|-------|
| 1.  | gandalf.com.pl     | 74,75 |
| 2.  | merlin.pl          | 71,50 |
| 3.  | empik.com          | 71,00 |
| 4.  | fabryka.pl         | 70,75 |
| 5.  | helion.pl          | 68,25 |
| 6.  | weltbild.pl        | 67,75 |
| 7.  | matras.pl          | 66,50 |
| 8.  | selkar.pl          | 65,00 |
| 9.  | pwn.pl             | 61,50 |
| 10. | inbook.pl          | 61,25 |

## Moda

### odzież, obuwie, biżuteria

Wirtualne sklepy z ubraniami i butami, co nie dziwi, szczególną uwagę przykładają do graficznej prezentacji produktów. Zdjęcia można powiększać, często pojawiają się też filmiki. Niektóre prowadzą też bloga na temat mody lub zamieszczają ciekawe galerie. Poza tym można natknąć się na interesujące cenowo propozycje podczas wyprzedaży. Normą jest też darmowa dostawa, jeśli klient zakupi towar za odpowiednią sumę. Szczególnie e-witryny z tej branży były niestety często krytykowane za niezgodność towaru ze zdjęciem, słabą jakość lub problemy ze zwrotem lub reklamacją. W tej branży warto też zwrócić uwagę, czy e-sklep ma siedzibę w Polsce, bo w przeciwnym wypadku dłużej poczekamy na przesyłkę.

|     | Moda           |       |
|-----|----------------|-------|
| 1.  | answear.com    | 72,50 |
| 2.  | heppin.com     | 70,00 |
| 3.  | intymna.pl     | 69,75 |
| 4.  | eobuwie.com.pl | 68,00 |
| 5.  | butik.net.pl   | 59,00 |
| 6.  | spartoo.pl     | 58,50 |
| 7.  | sizeer.com     | 58,00 |
| 8.  | deezee.pl      | 57,50 |
| 9.  | butyk.pl       | 57,00 |
| 10. | bonprix.pl     | 49,00 |
| 10. | urbancity.pl   | 49,00 |

## Sklepy wielobranżowe

Szeroki asortyment i zróżnicowanie sklepów wielobranżowych, śmiało pozwoliłyby im rywalizować również w pozostałych kategoriach rankingu. To też branża, gdzie najczęściej klienci otrzymują sporo różnych rabatów – za duże i częste zakupy, za zaproszenie znajomych, często jest też opcja zapakowania towaru jako prezent.

|     | wielobranżowe    |       |
|-----|------------------|-------|
| 1.  | toys4boys.pl     | 70,00 |
| 2.  | dekoracja.pl     | 68,50 |
| 3.  | rockmetalshop.pl | 68,00 |
| 4.  | superkoszyk.pl   | 64,50 |
| 5.  | a.pl             | 62,50 |
| 6.  | mall.pl          | 62,00 |
| 7.  | alma24.pl        | 61,50 |
| 8.  | katalogmarzen.pl | 58,00 |
| 9.  | tchibo.pl        | 55,00 |
| 10. | mango.pl         | 52,00 |

## Sklepy specjalistyczne

To kategoria najtrudniejsza do przeprowadzenia porównania. W każdym sklepie znajdziemy tu specjalistów w swojej dziedzinie, a większość stron służyć może nie tylko jako miejsce zakupów, ale również jako nieocenione źródło wiedzy. Świadczy o tym bardzo wysoka punktacja. Nie brak artykułów eksperckich, czasem można też zadawać pytania specjalistom.

|     | Sklepy specjalistyczne |       |
|-----|------------------------|-------|
| 1.  | militaria.pl           | 83,50 |
| 2.  | szkla.com              | 82,50 |
| 3.  | bron.pl                | 79,00 |
| 4.  | oponeo.pl              | 76,50 |
| 4.  | sklep-presto.pl        | 76,50 |
| 6.  | zooplus.pl             | 71,50 |
| 7.  | chocolissimo.pl        | 71,00 |
| 8.  | smyk.com               | 69,50 |
| 9.  | iparts.pl              | 61,50 |
| 10. | endo.pl                | 61,00 |

## Turystyka

### biura podróży, noclegi, bilety

Ta kategoria zasługuje na pochwałę za obsługę klienta. Konsultanci infolinii z reguły byli bardzo pomocni, dobrze zorientowani i uprzejmi. Poza tym serwisy oferujące wycieczki, rezerwacje noclegów i bilety lotnicze warto pochwalić za funkcjonalność i narzędzia służące do przeszukiwania często potężnych baz ofert. Cenna jest też możliwość ich sortowania według różnych kryteriów, a także rozbudowywanie działu opinii klientów.

|     | Turystyka         |       |
|-----|-------------------|-------|
| 1.  | travelplanet.pl   | 65,50 |
| 2.  | wakacje.pl        | 60,50 |
| 3.  | tanie-loty.com.pl | 57,50 |
| 4.  | esky.pl           | 56,00 |
| 5.  | fru.pl            | 55,50 |
| 6.  | hrs.com           | 52,50 |
| 7.  | easygo.pl         | 51,50 |
| 8.  | booking.com       | 50,50 |
| 9.  | accorhotels.com   | 49,50 |
| 10. | holidaycheck.pl   | 48,50 |



## Jak ocenialiśmy

Warunkiem uczestnictwa w rankingu była - podobnie jak w poprzednich latach - popularność sklepu wśród internautów. Z każdej kategorii monitorowanej w ramach Megapanelu, w kategorii e-commerce/sklepy wybraliśmy po 15 sklepów, które w ciągu roku poprzedzającego badanie (od października zeszłego roku do września 2012 r.) odwiedziła największa liczba osób. Tam, gdzie Megapanel (standard badania polskiego internetu) uwzględniał wyniki mniej niż 15 sklepów, połączyliśmy kategorie. W rankingu prezentujemy po 10 sklepów, które podczas badania zyskały najwięcej punktów.

Sklepy ocenialiśmy na podstawie 60 kryteriów, podzielonych na 10 grup:

- asortyment - liczba produktów w sklepie, po dział tematyczny, narzędzia i funkcje ułatwiające poznanie oferty
- informacje o produkcie - opisy towarów, opinie, dostępność, narzędzia pomagające podjąć decyzje o zakupie
- procedura zamawiania i dostawa zakupów - funkcjonowanie i przejrzystość formularzy zamówień, możliwości korekty, reklamacje, czas realizacji, śledzenie przesyłki

- sposoby płatności - dostępne formy, raty, bezpieczeństwo
- interakcja z klientem - kanały kontaktu, subskrypcje informacji
- jakość obsługi - czas reakcji na maila, obsługa infolinii, fachowość udzielanych informacji
- łatwość dotarcia do informacji - wyszukiwarki, mapy serwisów, regulaminy, faq
- przejrzystość i budowa strony - estetyka, czytelność, współpraca z różnymi przeglądarkami i systemami operacyjnymi
- bonusy - wyprzedaże, programy lojalnościowe i partnerskie, możliwość negocjacji ceny
- pozostałe - obecność w porównywarkach cen, opinie internautów o sklepie, unikalne narzędzia dla klientów.

Maksymalnie w badaniu sklep mógł uzyskać 100 punktów. Wyjątkiem jest branża turystyczna, w której nie ocenialiśmy dostawy zakupów i pochodnych kryteriów. W tej kategorii maksymalnie do zdobycia było 90 punktów.



Autorzy raportu: Anna Frankowska Maciej Miskiewicz  
Paweł Zawadzki Maciej Rynkiewicz