

VYUŽITÍ METODY MYSTERY SHOPPING VE VYBRANÉ SPOLEČNOSTI



Košík.CZ

rohlik
.CZ



TESCO

Abstrakt

Cílem této práce je zhodnotit kvalitu služeb, poskytovaných v sektoru online nákupu potravin. Dílčí cíle jsou porovnání zkoumaných společností mezi sebou, odhalení jejich slabých stránek a navrnutí řešení pro jejich nápravu. V teoretické části této práce jsou poskytnuty podklady pro tvorbu kritérií hodnocení a pro průběh marketingového výzkumu. Jedna kapitola teoretické části je věnována metodě Mystery Shopping, pomocí které výzkum probíhal. V praktické části jsou nejprve uvedeny cíle výzkumu a výzkumné otázky. Dále jsou zde představeny zkoumané společnosti. V hlavní úsek praktické části je věnován vyhodnocení výsledků. Poslední úsek praktické části tvoří závěrečná doporučení.

Abstract

The aim of this thesis is to evaluate the quality of service, provided in the sector of online grocery shopping. The partial goal is to compare the companies, to reveal their potential weak points and to provide possible solutions for their improvement. The theoretical part of this thesis provides background for creation of evaluation criteria and for the course of research. One chapter of the theoretical part is devoted to the Mystery Shopping method, which was used to implement the research. First section of the practical part consists of research goals, research questions and introduction of researched companies. Major portion of the practical part contains an evaluation of research results. Last section of the practical part contains final recommendations.

Metodika

Použita byla metoda Mystery Shopping, pomocí které byly zkoumány společnosti Košík.cz, Rohlík.cz a iTesco. Pro účely hodnocení výzkumu byly stanoveny hodnocené oblasti, na jejichž základě byl vytvořen výzkumný dokument, sestávající primárně z dotazníku. Dotazník obsahoval 75 otázek. Sběr dat proběhl v Květnu 2020.

Výzkumné otázky

1. Která ze společností poskytuje celkově nejvyšší úroveň služeb? V čem tato společnost převyšuje ostatní?
2. Jak se liší kvalita služeb, poskytovaná zákaznickými linkami, ve večerních a odpoledních hodinách?
3. Jaký je rozdíl v kvalitě kurýrní služby pro zákazníky v Praze a mimo Prahu?
4. Která ze společností poskytuje celkově nejhorší úroveň služeb? Co jsou největší nedostatky této společnosti?

	Maximum bodů	Obchod	Body celkem	Průměrné hodnocení
Celkové výsledky	225	Košík	176	79 %
		Rohlík	187	84 %
		Tesco	117	55 %

	Maximum bodů	Denní doba	Body	Průměrné hodnocení
Calling	29	21:00-22:00	23,7	82 %
		13:00-14:00	26	90 %

	Maximum bodů	Oblast	Body	Průměrné hodnocení
Delivery	35	Praha	25	71 %
		Mimo Prahu	27,3	78 %

Vyhodnocení a doporučení

Z vyhodnocených výsledků vyplynulo, že nejlepší služby poskytuje společnost Rohlík.cz.

Na zákaznických linkách byly poskytovány o něco lepší služby při hovorech, probíhajících přes den.

Kurýrní služby dosáhly lepšího hodnocení u objednávek, doručených mimo Prahu

Nejhorší kvalitu služeb poskytovala společnost iTesco. Proto jí byla navržena doporučení ohledně vzhledu webových stránek, jednoduchosti procesů na e-shopu, tvorby obsahu a komunikace se zákazníkem.



MASARYKŮV ÚSTAV
VYŠŠÍCH STUDIÍ
ČVUT V PRAZE

Autor práce: Michael Sýkora

Studijní obor: Řízení a ekonomika průmyslového podniku

Vedoucí práce: Ing. Petra Jílková Ph.D.

Akademický rok: 2019/2020