

Tisková zpráva
7. 11. 2022

Vánoce v e-commerce: zákaznický servis je stejně důležitý jako zboží

V posledních měsících se české internetové obchody potýkají s citelným ochlazením tržeb, i proto se ale snaží nezanedbat přípravy na hlavní sezónu roku. Někteří prodejci i nadále očekávají, že vlivem zastropování cen energií Češi opět vezmou před Vánoci e-shopy útokem. Řada z nich již začala posilovat kapacity jak ve skladech, tak se intenzivněji věnují kvalitě a dostupnosti zákaznické podpory.

Dlouhodobý růst internetových prodejců na českém trhu vybuďoval vysoce konkurenční prostředí¹. Tím spíše musí jednotliví prodejci klást důraz na budování loajální zákaznické báze. Produkt a jeho cena již dávno nejsou jedinými aspekty, které ovlivňují zákaznickou volbu. Proto se stále více zaměřují na kvalitu zákaznického servisu. Jeho důležitost potvrzuje i spotřebitelský průzkum *Achieving Customer Amazement*² z roku 2021, v němž odpovídala tisícovka amerických zákazníků.

Z něj mimo jiné vyplynulo, že 83 % spotřebitelů kvůli špatnému zákaznickému servisu přejde k jiné společnosti. Sedm z deseti Američanů také uvedlo, že utratilo více peněz u společností s kvalitním zákaznickým servisem. A tyto postoje překvapivě nesdílí pouze starší zákazníci, i téměř tři čtvrtiny zástupců generace Z považují vynikající zákaznický servis za samozřejmost, jíž podmiňují nákup.³

Uvědomují si to i čeští internetoví prodejci. „Od začátku podzimu jsme zaznamenali téměř třetinový nárůst poptávky po našich operátorech. I přes situaci na trhu ale očekáváme meziroční nárůst až o 50 %. Nejde pouze o to, že garantujeme vysokou kvalitu a měřitelné výsledky, jako externí dodavatel jsme pro společnosti levnějším řešením. Každý nyní hledá úspory, kde se dá,“ vysvětluje **Petr Studnička, ředitel společnosti Conectart**, která je největším tuzemským provozovatelem kontaktních center.

Firmy se už měsíce před Štědrým dnem připravují na zvýšené množství objednávek. S nimi jde ruku v ruce i proces placení a doručování. Právě v tento moment je pro

¹ Christmas e-commerce turnover in the Czech Republic from 2010 to 2020, 2022. In: Statista [online]. [cit. 2022-10-24]. Dostupné z:

<https://www-statista-com.ezproxy.is.cuni.cz/statistics/1239862/christmas-turnover-of-e-commerce-in-czechia/>

² 2021 ACHIEVING CUSTOMER AMAZEMENT SURVEY REPORT: A special report on customer preferences, habits and wants to help you create an amazing customer experience. [online]. USA, 2021 [cit. 2022-11-03]. Dostupné z: <https://hyken.com/2021-customer-service-customer-experience-report/>. Vedoucí práce Shep Hyken, customer service & CX expert.

³ tamtéž



nakupující zákazníci pomoc v reálném čase téměř nejzásadnějším faktorem. Logicky se proto prodejci snaží o co nejrychlejší a nejefektivnější odbavování všech dotazů zákazníků, čemuž může pomoci například zapojení konverzační umělé inteligence – takzvaných voicebotů. Například výše jmenovaný Conectart tuto vlastní technologii využívá na českém trhu již u několika klientů. Umělá inteligence tak vyřizuje hned několik základních požadavků, které by jinak musel odbavovat operátor. Podobným zefektivněním jsou i chatboti nasazení na komunikačních aplikacích Messengeru nebo Whatsappu.

Jenom za posledních 5 let přibylo na českém trhu o 80 % více e-shopů. Od roku 2010 do roku 2020 se internetové nákupy před Vánoci vyšplhaly ze 13 miliard korun na 65 miliard.⁴ Covidový rok 2020 přinesl v meziročním srovnání nárůst dokonce až o 26 %, následující rok prodeje posílily o 14 %. V letošním roce ale došlo po dlouhé řadě let v české e-commerce k ochlazení.

Kontakt pro média:

Mgr. Martin Šemík
PR agentura Surikata PR s.r.o.
martin.semik@surikatapr.cz
+420 731 472 400

Conectart

Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým i zahraničním zákazníkům. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Samsung, Vodafone, MND, Českou spořitelnu, AmRest nebo SAZKAmobil. Conectart vznikl spojením společností Informační linky a Direct Communication. V roce 2017 akvíroval další kontaktní centrum Quality Brands. Sloučením těchto společností vznikl největší poskytovatel služeb v oblasti „Business Process Outsourcing“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje přes 1 000 zaměstnanců. Společnost Conectart s.r.o. patří do portfolia fondu GPEF III ze skupiny Genesis Capital. Více na www.conectart.cz

⁴ Christmas e-commerce turnover in the Czech Republic from 2010 to 2020, 2022. In: *Statista* [online]. [cit. 2022-10-24]. Dostupné z: <https://www-statista-com.ezproxy.is.cuni.cz/statistics/1239862/christmas-turnover-of-e-commerce-in-czechia/>

