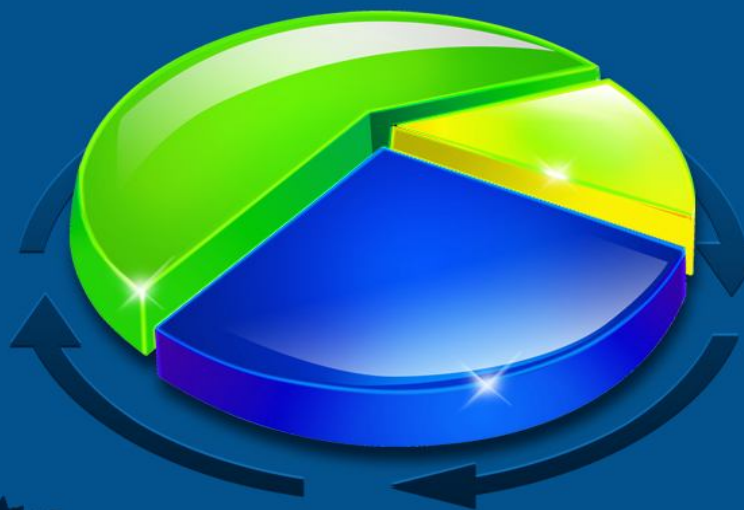


RAPORT 2010

E-zakupy oczami Klientów

Niezależny Ranking Sklepów Internetowych

Wydanie II – jesień 2010



Wstęp

Raport Opineo 2010 stanowi drugie już wydanie poświęcone rankingowi sklepów internetowych pod względem jakości usług. Ponownie przyjrzymy się ponad **10 000 sklepów internetowych**, które funkcjonują na rynku. Poniższy raport został wzbogacony o uwagi Klientów tak by najlepiej odzwierciedlać poziom świadczonych usług przez e-sklepy.

Niniejszy raport kierujemy do :

- Klientów, którzy regularnie dokonują zakupów przez internet
- Klientów, którzy zastanawiają się nad swoim pierwszym e -zakupem
- Właścicieli sklepów internetowych
- Porównywarek cenowych oraz pasażerów handlowych

SERWIS OPiNEO.PL

Dzięki integracji z ponad 10 000 sklepów oraz czołowymi porównywarekami cen Opineo.pl zbiera opinie od realnych Klientów, którzy dokonali zakupów przez internet. Wdrożony system integracji ze sklepami, dzięki któremu Klient w ciągu 20 dni od daty zakupu ocenia transakcje oraz produkt zapewnia realną ocenę Klienta, pozbawioną marketingowego makijażu.

Serwis powstał w 2006 r i dzięki swojej działalności w znaczny sposób przyczynia się do propagowania bezpiecznych zakupów przez internet.

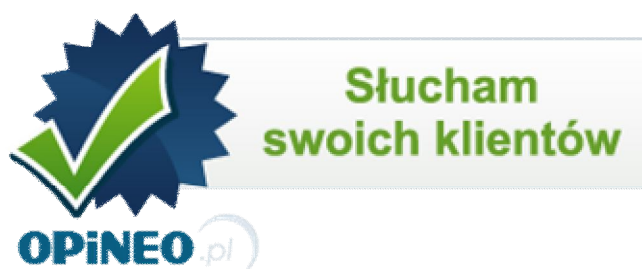
Opineo.pl pozwala każdemu potencjalnemu Klientowi zapoznać się z opiniami innych kupujących. Osoby korzystające z Opineo.pl otrzymują więc bezcenne informacje, poparte doświadczeniami tysięcy konsumentów. To bardzo pomocna wiedza dla osób, które dopiero rozpoczynają swoją przygodę z zakupami przez internet.

Na przełomie 2009/2010 Opineo podwoiło obszar swojego działania o opinie o produktach. Dzięki temu Klienci mogą wymieniać między sobą nie tylko uwagi o zakupach w danych sklepach, ale także zakupionych produktach.

Dzięki pełnej niezależności, zarówno od strony sklepów jak i porównywarek cen, Opineo prezentuje wiarygodne i rzetelne komentarze. Kupujący znajdą tu pozytywne noty, ale także sporo „opinii - żółtych kartek”, ostrzegających przed działaniami danego sklepu.

Opinie o sklepach i produktach

Niezależny serwis Opineo.pl jako jedyny w Polsce wdrożył na tak wielką skalę system centralnego zbierania opinii od realnie kupujących w sklepach internetowych. Sklepy internetowe wykorzystują narzędzia Opineo, które w ciągu 20 dni od daty zamówienia w sklepie wysyłają do Klienta ankietę z prośbą o jego opinie w niezależnym serwisie.



Sklepy są zintegrowane automatycznym skryptem zbierającym ankiety od Klientów. Każda opinia jest dodatkowo weryfikowana przez zespół doświadczonych moderatorów a szereg dodatkowych i unikatowych funkcji dla Klientów oraz sklepów pozwala w dużym stopniu wyeliminować nieprawdziwe opinie.

Partnerzy wspierający misję Opineo.pl

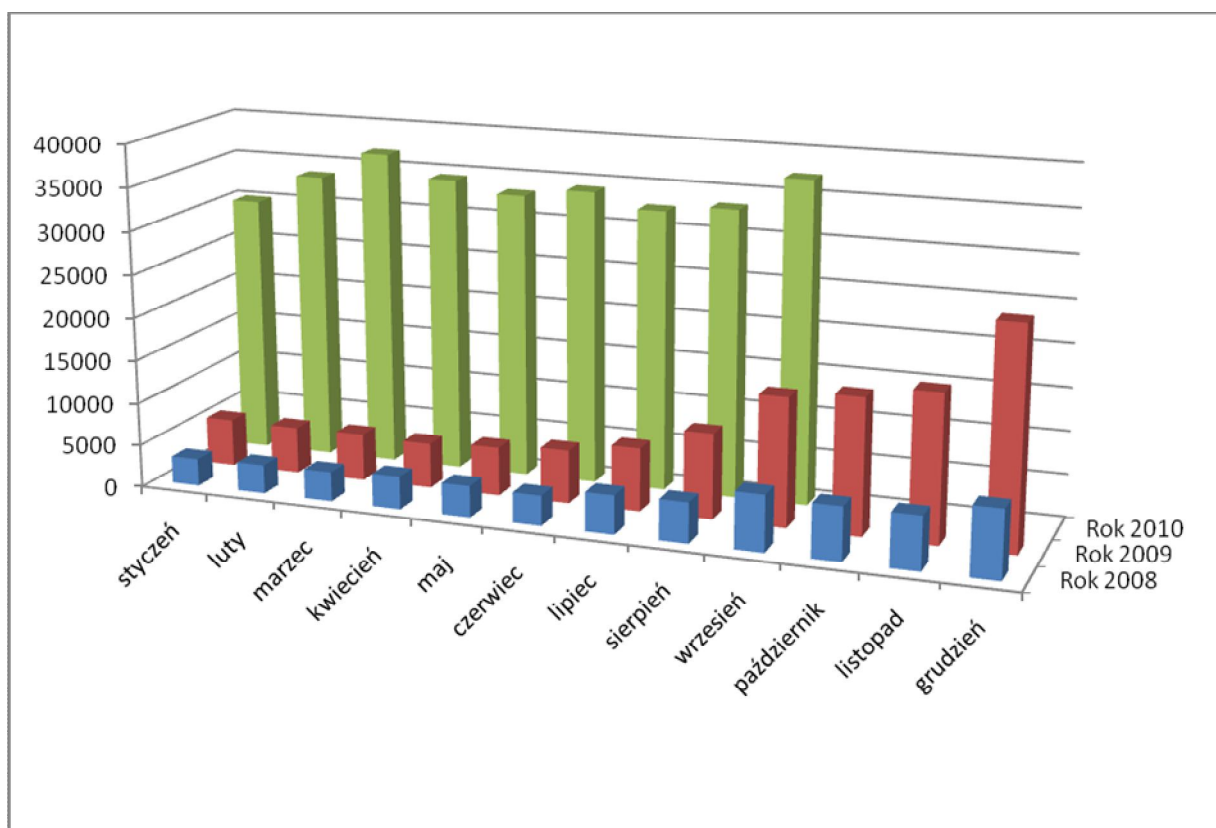
1. **Porównywarki cen** – dzięki współpracy z Opineo Klienci porównywarek otrzymują informacje nie tylko o cenie, ale również poziomie usług danego sklepu. Nie ma cenniejszej informacji niż opinia innego Klienta



2. **Platformy sklepów** – dzięki współpracy z Opineo platformy sklepów mogą zaoferować swoim Klientom (sklepom) system zbierania opinii Klientów do największego serwisu opiniującego w Polsce.



3. **Sklepy internetowe** - największa w Polsce baza **1 300 sklepów zintegrowanych w Programie „Słucham swoich Klientów”** – aktywnie ankietujących swoich Klientów z prośbą o dodanie opinii. Dzięki tej integracji Klient ma pewność, że jego opinia zostanie wysłuchana przez właściciela sklepu a uwagi będą kluczowym wyznacznikiem rozwoju sklepu
4. **Klienci** – miesięcznie odwiedza nas pół miliona Klientów, którzy sprawdzają rzetelność sklepów, dodają i wymieniają się opiniami o sklepach, produktach oraz kurierach



Przyrost opinii o sklepach w latach 2008 - 2010

Ranking sklepów internetowych

W związku z ogromną ilością sklepów internetowych Opineo.pl podzieliło sklepy na 3 grupy, w zależności od wielkości sklepu i zasięgu jego działania.

1 Liga - Mega sklepy (powyżej 4 tys opinii)

2 Liga - Sklepy średniej wielkości (powyżej 1,1 tys opinii)

3 Liga - Młode wilki (powyżej 300 opinii)

1 LIGA: Mega-sklepy

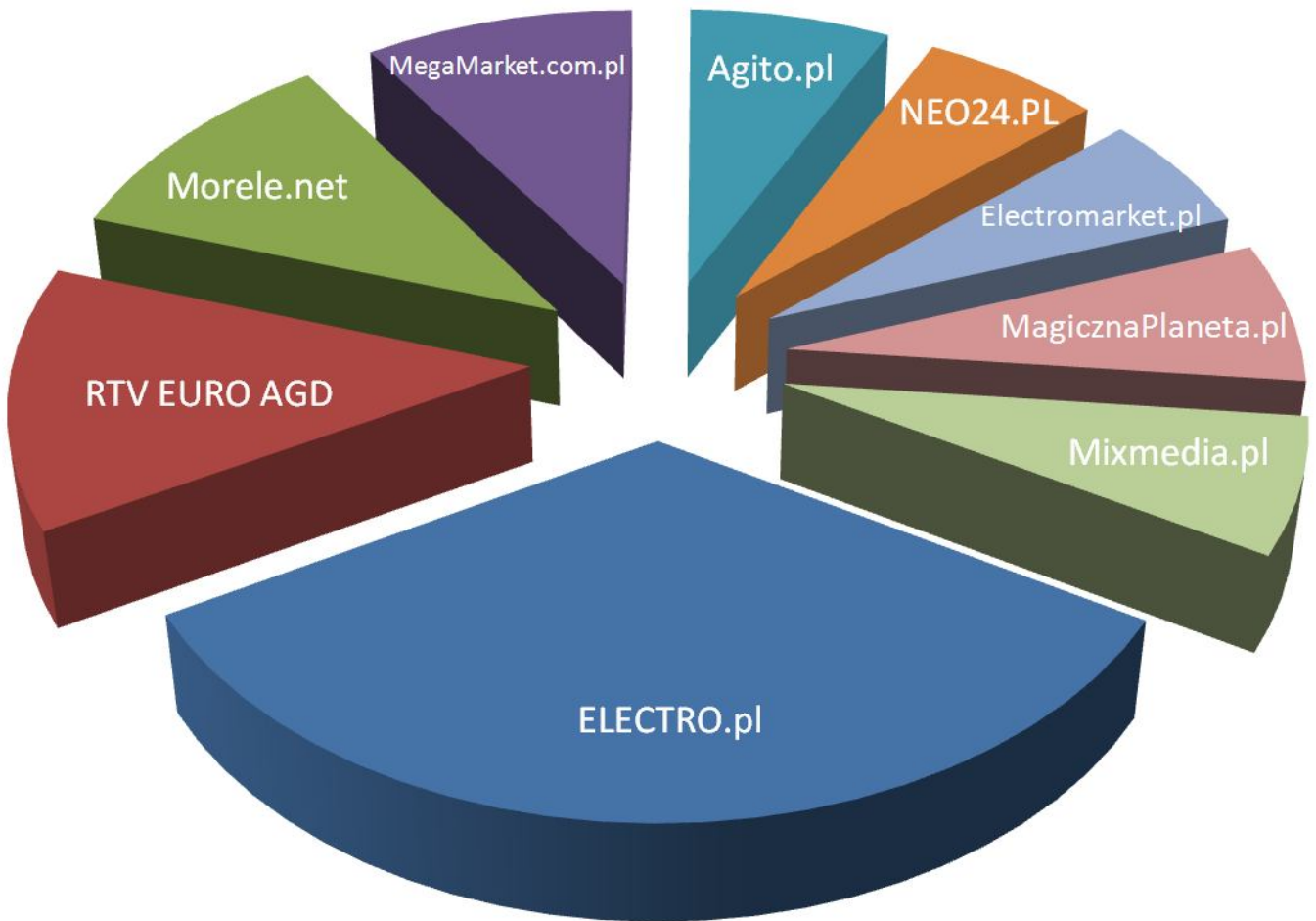
Do grona „Mega-sklepów” zaliczono sklepy o silnej pozycji rynkowej, rozpoznawalnej marce oraz posiadających **minimum 4 000 opinii**, charakteryzujące się dużym zasięgiem działania, olbrzymią ilością obsługiwanych Klientów, często dysponującymi własnymi magazynami a także siecią punktów odbioru osobistego. Rynek Mega sklepów jest już od jakiegoś czasu stabilny i bardzo trudno jest nowej marce znaleźć się wśród tych największych. Wszystkie sklepy z poniższego rankingu konkurują ze sobą w strategicznych kategoriach: komputery, fotografia, RTV i AGD . W związku z powyższym prezentujemy jednolity ranking dla tych właśnie kategorii

KOMPUTERY FOTOGRAFIA RTV AGD



Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów*	łącna ocena
1	ELECTRO.pl	23 592	9,44	23,592	33,03
2	RTV EURO AGD	9 174	9,14	9,174	18,31
3	Morele.net	7 476	9,19	7,476	16,67
4	MegaMarket.com.pl	6 696	9,24	6,696	15,94
5	Agito.pl	4 988	9,1	4,988	14,09
6	NEO24.PL	4 461	8,84		8,84
7	Electromarket.pl	4 176	8,83		8,83
8	MagicznaPlaneta.pl	4 908	8,7		8,70
9	Mixmedia.pl	4 741	8,7		8,70

**Dodatkowe punkty przyznawane wyłącznie sklepom, które potrafią utrzymać średnią ocen Klientów powyżej 8,9 pkt*



UDZIAŁ W RYNKU POD WZGLĘDEM POPULARNOŚCI WŚRÓD KUPUJĄCYCH

NAJCHĘTNIEJ KUPOWANE PRODUKTY W TOP 3 SKLEPACH

ELECTRO.pl

1.	Żelazko Tefal FV9450E0 Ultimate
2.	Zmywarka Bosch SGS 55E98EU
3.	Robot kuchenny Bosch MUM 4675 EU
4.	Golarka Philips HQ 7310
5.	Telewizor Samsung LE40C650

RTVEUROAGD

1.	Notebook Lenovo IdeaPad Y550
2.	Telefon Samsung i8000 Omnia II
3.	Telefon Nokia 6303 Classic
4.	Aparat Nikon Coolpix P100
5.	Pralka Amica AWST 10L

morele.net

1.	System operacyjny Windows 7
2.	Aparat Philips GC 4410
3.	Dysk HDD Samsyng HD502HJ
4.	Pamięć Kingston 1GB
5.	Notebook Lenovo IdeaPad Y550

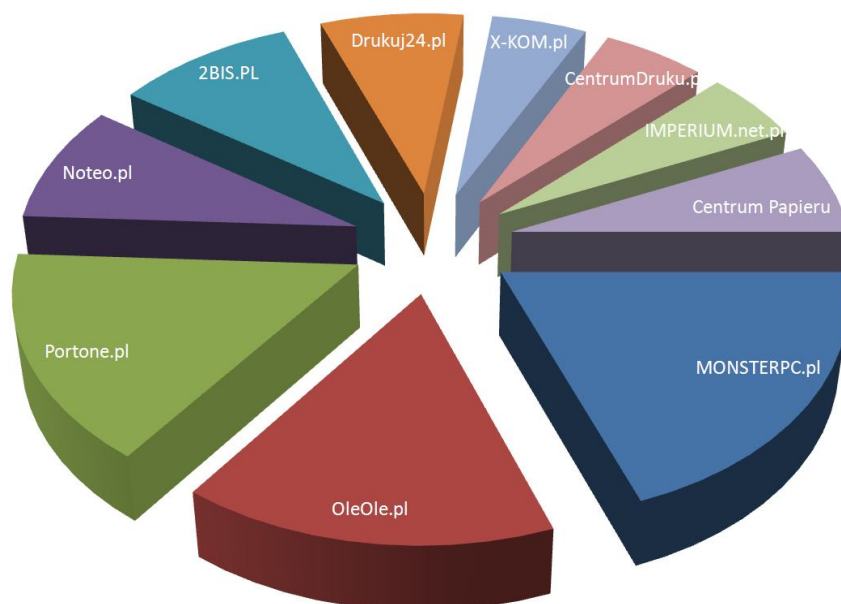
2 LIGA - Sklepy średniej wielkości

Do grona sklepów z 2 ligi zaliczono sklepy posiadające **minimum 1 100 opinii**, charakteryzujące się średnim/dużym zasięgiem działania, sporą ilością obsługiwanych Klientów. Nie ukrywamy również, że na kwalifikacje sklepu wpływa jego poziom świadomości zbierania od swoich Klientów opinii po dokonanej transakcji. Często sklepy o pozornie niższej ilości obsługiwanych Klientów, ale aktywnie wykorzystujących posprzedażowe ankiety do Klientów lepiej i szybciej budują wizerunek bezpiecznego i rzetelnego sprzedawcy niż większe sklepy o skostniałym podejściu do Klienta.

KOMPUTERY



Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów	Łączna ocena
1	MONSTERPC.pl	4 518	9,27	4,52	13,79
2	OleOle.pl	3 632	9,35	3,63	12,98
3	Portone.pl	3 658	9,32	3,66	12,98
4	Noteo.pl	2 068	9,71	2,07	11,78
5	2BIS.PL	2 246	9,46	2,25	11,71
6	Drukuj24.pl	1 798	9,33	1,80	11,13
7	X-KOM.pl	1 197	9,78	1,20	10,98
8	CentrumDruku.pl	1 287	9,66	1,29	10,95
9	IMPERIUM.net.pl	1 244	9,64	1,24	10,88
10	Centrum Papieru	1 599	9,28	1,60	10,88

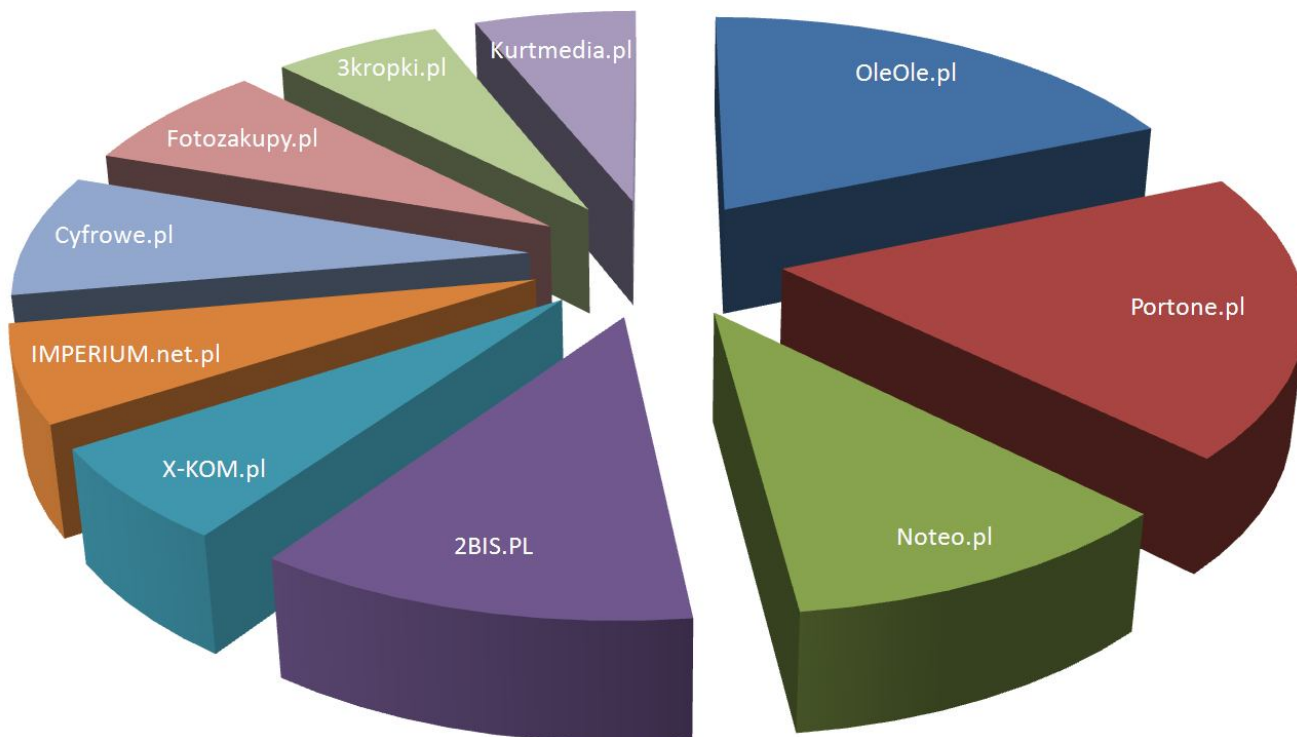


FOTOGRAFIA



Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów	Łączna ocena
1	OleOle.pl	3 632	9,35	3,63	12,98
2	Portone.pl	3 658	9,32	3,66	12,98
3	Noteo.pl	2 068	9,71	2,07	11,78
4	2BIS.PL	2 246	9,46	2,25	11,71
5	X-KOM.pl	1 197	9,78	1,20	10,98
6	IMPERIUM.net.pl	1 244	9,64	1,24	10,88
7	Cyfrowe.pl	1 582	9,24	1,58	10,82
8	Fotozakupy.pl	1 421	9,21	1,42	10,63
9	3kropki.pl	1 228	9,28	1,23	10,51
10	Kurtmedia.pl	1 180	9,3	1,18	10,48

UDZIAŁ W RYNKU POD WZGLĘDEM POPULARNOŚCI WŚRÓD KUPUJĄCYCH

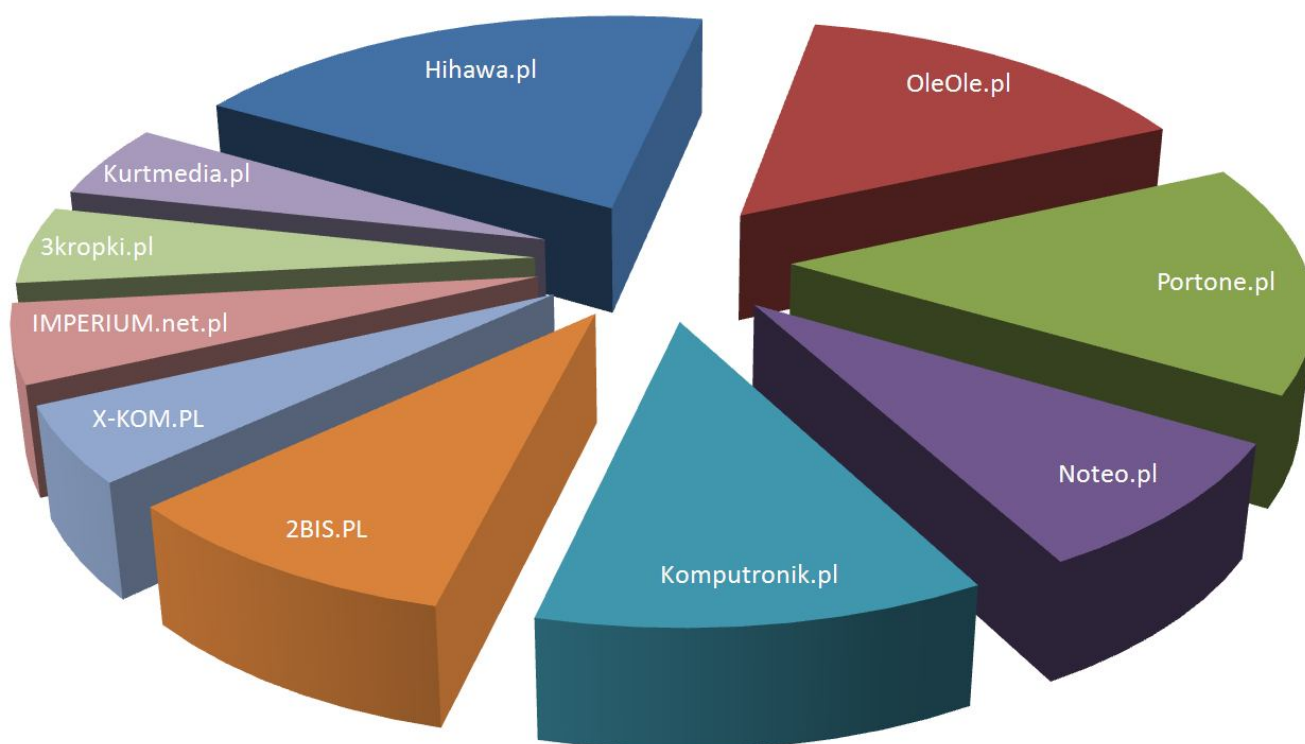


RTV



Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów	Łączna ocena
1	Hihawa.pl	4 753	9,68	4,75	14,43
2	OleOle.pl	3 632	9,35	3,63	12,98
3	Portone.pl	3 658	9,32	3,66	12,98
4	Noteo.pl	2 068	9,71	2,07	11,78
5	Komputronik.pl	2 800	8,96	2,80	11,76
6	2BIS.PL	2 246	9,46	2,25	11,71
7	X-KOM.PL	1 197	9,78	1,20	10,98
8	IMPERIUM.net.pl	1 244	9,64	1,24	10,88
9	3kropki.pl	1 228	9,28	1,23	10,51
10	Kurtmedia.pl	1 180	9,3	1,18	10,48

UDZIAŁ W RYNKU POD WZGLĘDEM POPULARNOŚCI WŚRÓD KUPUJĄCYCH



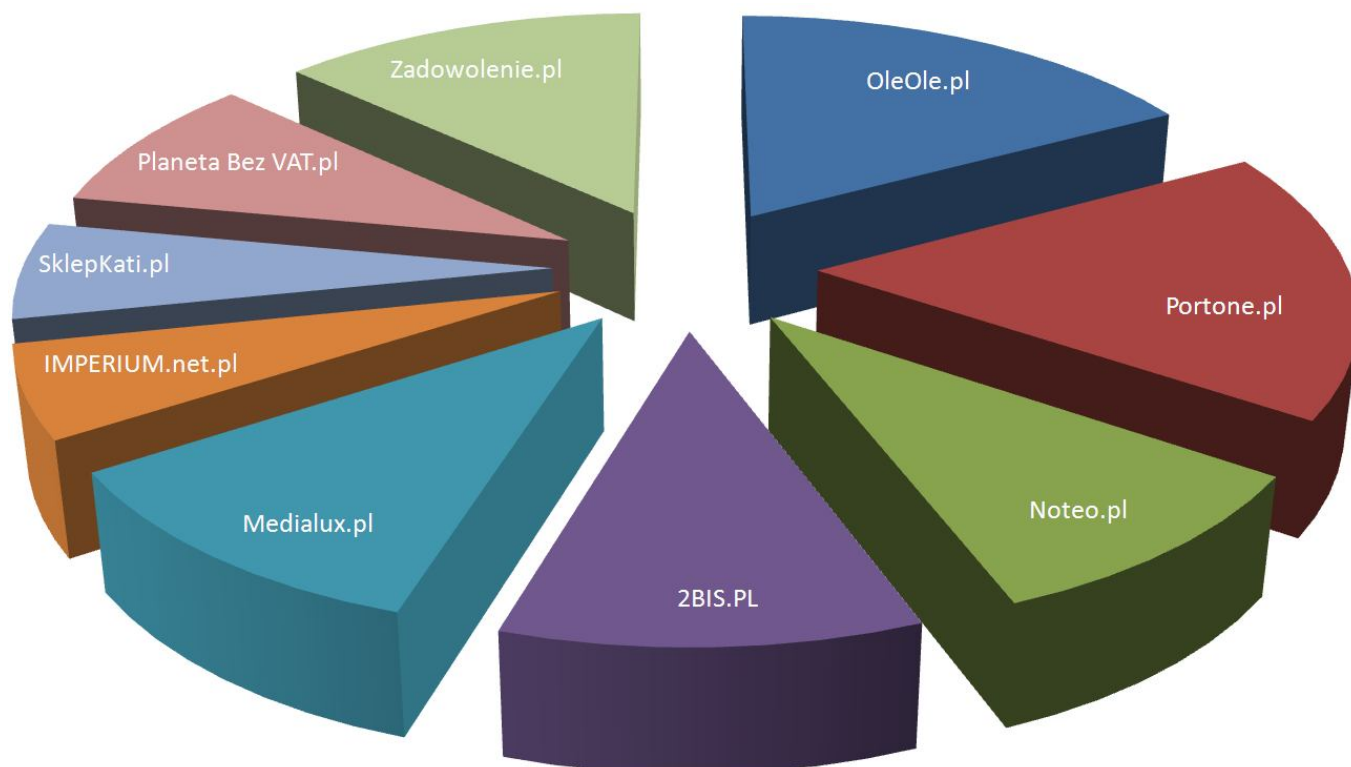
AGD



Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów*	Łączna ocena
1	OleOle.pl	3 632	9,35	3,63	12,98
2	Portone.pl	3 658	9,32	3,66	12,98
3	Noteo.pl	2 068	9,71	2,07	11,78
4	2BIS.PL	2 246	9,46	2,25	11,71
5	Medialux.pl	2 358	8,9	2,36	11,26
6	IMPERIUM.net.pl	1 244	9,64	1,24	10,88
7	SklepKati.pl	1 309	8,78		8,78
8	Planeta Bez VAT.pl	1 886	8,71		8,71
9	Zadowolenie.pl	2 784	8,69		8,69

**Dodatkowe punkty przyznawane wyłącznie sklepom, które potrafią utrzymać średnią ocen Klientów powyżej 8,9 pkt*

UDZIAŁ W RYNKU POD WZGLĘDEM POPULARNOŚCI WŚRÓD KUPUJĄCYCH



3 LIGA - Młode wilki

Do grona Młodych wilków na Opineo zaliczono sklepy posiadające **minimum 300 opinii**, charakteryzujące się średnim zasięgiem działania, upatrujących swoją zaletę w specjalizacji obsługi Klientów w wyznaczonych niszach rynkowych. Za Młode wilki uznajemy również te sklepy, które niedawno zorientowały się o potrzebie zbierania opinii od swoich Klientów i wykorzystywania referencji do zwiększania sprzedaży.

KOMPUTERY



Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów	Łączna ocena
1	Mp3palmtopy.pl	803	9,77	0,80	10,57
2	Tuszmarkt.pl	878	9,57	0,88	10,45
3	PapierA4.pl	784	9,52	0,78	10,30
4	Primakomp.pl	735	9,54	0,74	10,28
5	u3d.pl	747	9,47	0,75	10,22
6	eMobilne.pl	510	9,7	0,51	10,21
7	GVCnet.pl	669	9,53	0,67	10,20
8	Omegasoft.pl	673	9,45	0,67	10,12
9	Agawa.pl	346	9,71	0,35	10,06
10	Mccomp.info.pl	723	9,32	0,72	10,04

FOTOGRAFIA



Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów	Łączna ocena
1	Mp3palmtopy.pl	803	9,77	0,80	10,57
2	Primakomp.pl	735	9,54	0,74	10,28
3	Accord-Foto.pl	316	9,84	0,32	10,16
4	MpComp.pl	328	9,77	0,33	10,10
5	Mccomp.info.pl	723	9,32	0,72	10,04
6	Hesjan.pl	541	9,5	0,54	10,04
7	AGDMedia.pl	606	9,43	0,61	10,04
8	Fotoceny.pl	427	9,6	0,43	10,03
9	Video-Top.pl	586	9,44	0,59	10,03
10	Foto-net.pl	571	9,44	0,57	10,01

RTV



Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów	Łączna ocena
1	Primakomp.pl	735	9,54	0,74	10,28
2	Mccomp.info.pl	723	9,32	0,72	10,04
3	Hesjan.pl	541	9,5	0,54	10,04
4	AGDMedia.pl	606	9,43	0,61	10,04
5	Video-Top.pl	586	9,44	0,59	10,03
6	AudioPLAZA.pl	500	9,5	0,50	10,00
7	Matrixmedia.pl	353	9,59	0,35	9,94
8	Awa24.pl	342	9,59	0,34	9,93
9	StrefaKierowcy.PL	453	9,4	0,45	9,85
10	Electro Sharks.pl	341	9,41	0,34	9,75

AGD



Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów	Łączna ocena
1	SklepDlaCiebie.pl	971	9,78	0,97	10,75
2	Torres.PL	965	9,62	0,97	10,59
3	FabrykaAGD.com.pl	664	9,53	0,66	10,19
4	McComp.info	723	9,32	0,72	10,04
5	AGDMedia.pl	606	9,43	0,61	10,04
6	Awa24.pl	342	9,59	0,34	9,93
7	Redcoon.pl	937	8,93	0,94	9,87
8	Electro Sharks.pl	341	9,41	0,34	9,75
9	IHE24.PL	320	9,36	0,32	9,68
10	Armadeo.pl	330	9,06	0,33	9,39

Kategorie specjalistyczne (min. 140 opinii)

DLA DZIECI



NAJLEPIEJ OCENIANE SKLEPY

Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów	Łączna ocena
1	SuperKoszyk.pl	2 287	9,57	2,29	11,86
2	Mariolafruwa.pl	1 493	9,31	1,49	10,80
3	Bezpiecznydzieciak.pl	1 243	9,52	1,24	10,76
4	Agugu.com.pl	659	9,52	0,66	10,18
5	Barline.eu	227	9,64	0,23	9,87
6	Bukietdlabobasa.pl	220	9,62	0,22	9,84
7	DlaDzieciaczka.pl	191	9,62	0,19	9,81
8	Scandinavian.pl	184	9,62	0,18	9,80
9	Fnak.pl	373	9,41	0,37	9,78
10	e-zabawkowo.pl	244	9,43	0,24	9,67
11	Otoli.pl	437	9,23	0,44	9,67
12	BabyStyle.pl	531	9,03	0,53	9,56

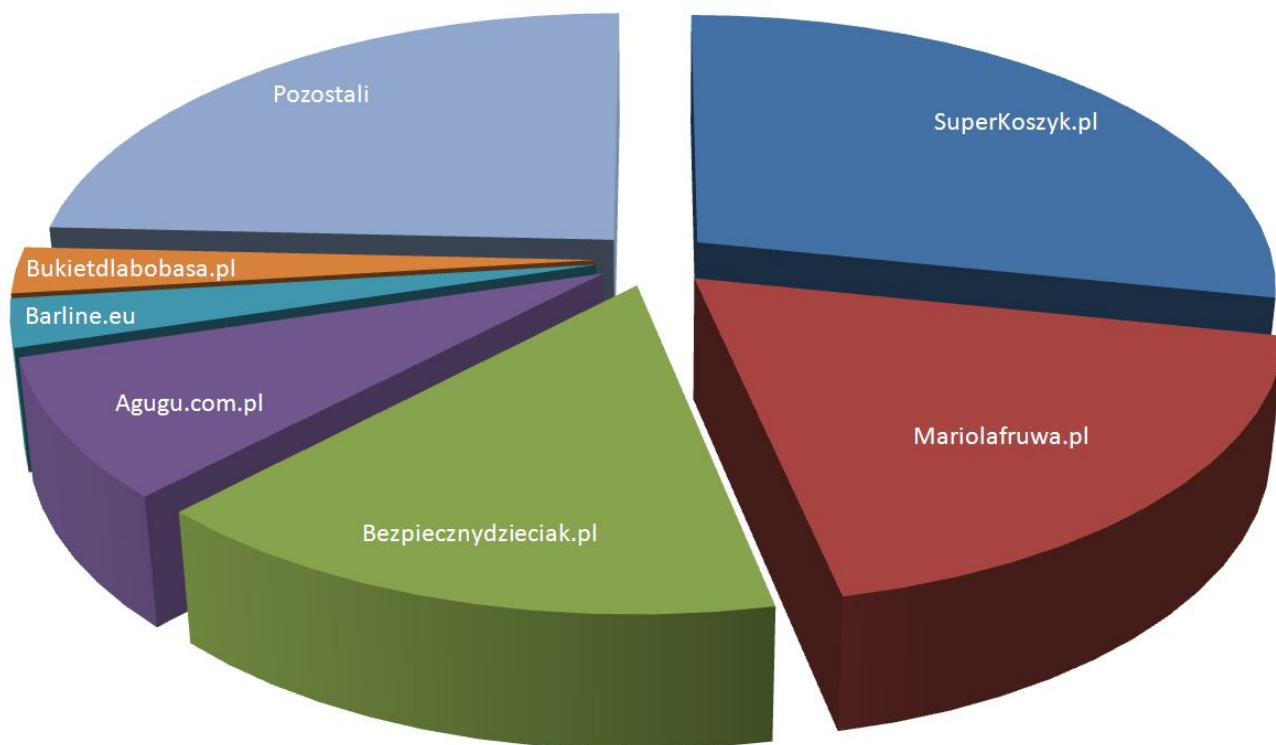
Niemowlęca wyprawka, a potem zakupy dla rosnącego jak na drożdżach malucha to spory wydatek dla młodych rodziców. Zakupy przez Internet – jako że są zwykle tańsze w porównaniu z ofertą sklepów stacjonarnych – pozwalają nieco odciążyć domowy budżet. Prym w rankingu Opineo wiodą sklepy, które oferują produkty z określonej kategorii towarów dla dzieci: SuperKoszyk.pl ma artykuły do codziennej higieny, Mariolafruwa.pl sprzedaje zabawki a Bezpiecznydzieciak.pl skupił się na zapewnieniu bezpieczeństwa dzieci.

DLA DZIECI



SKLEPY NAJCZĘŚCIEJ OCENIANE

Należy również przedstawić wykres pokazujący ilość Klientów (opinie) w danym sklepie wraz z procentowym udziałem w całej kategorii



ZDROWIE I URODA



NAJLEPIEJ OCENIANE SKLEPY

Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów	Łączna ocena
1	Fajneceny.pl	4 974	9,08	4,97	14,05
2	Sport-shop.pl	1 560	9,73	1,56	11,29
3	Sklep-presto.pl	1 734	9,42	1,73	11,15
4	MultiPerfumeria.pl	764	9,73	0,76	10,49
5	Tagomago.pl	1 140	9,22	1,14	10,36
6	Hairstore.pl	852	9,34	0,85	10,19
7	iGruszka.pl	440	9,6	0,44	10,04
8	Perfumyexpress.pl	475	9,53	0,48	10,01
9	Dolce.pl	387	9,59	0,39	9,98
10	Perfumy-vip.pl	280	9,69	0,28	9,97
11	LokiKoki.pl	200	9,73	0,20	9,93
12	KrainaHerbaty.pl	432	9,4	0,43	9,83

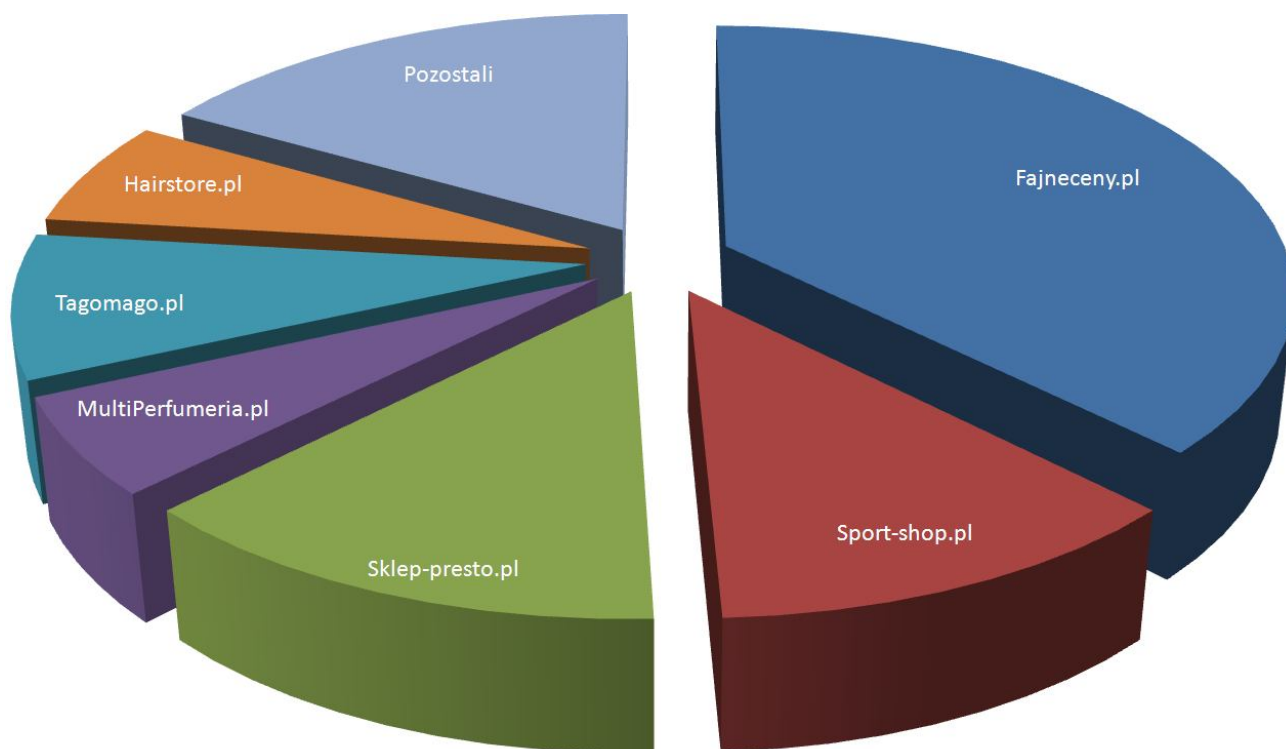
Oczywistym jest, że sporą grupę docelową tej branży stanowią kobiety a te jak nikt inny są wyczulone na jakość obsługi. Inwestycja w jakość obsługi jednak się opłaca bo zadowolona klientka jest lojalna i staje się znakomitym nośnikiem reklamy w świecie rzeczywistym. Klientki bardzo chętnie dzielą się opiniami a przy zakupach wyszukują te sklepy, które są polecane przez inne kobiety. Sklepy, które rozumieją ten mechanizm i potrafią wykorzystać atut współpracy z Opineo szybko dystansują swoją konkurencję.

ZDROWIE I URODA



SKLEPY NAJCZĘŚCIEJ OCENIANE

Należy również przedstawić wykres pokazujący ilość Klientów (opinii) w danym sklepie wraz z procentowym udziałem w całej kategorii



MOTORYZACJA



NAJLEPIEJ OCENIANE SKLEPY

Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów	Łączna ocena
1	NetCar.pl	2 071	9,31	2,07	11,38
2	RallyShop.pl	357	9,66	0,36	10,02
3	StrefaKierowcy.pl	454	9,4	0,45	9,85
4	autochemia24.pl	249	9,38	0,25	9,63
5	8opon.pl	141	9,48	0,14	9,62
6	Interopony.pl	414	9,2	0,41	9,61
7	24opony.pl	709	8,9	0,71	9,61
8	AlejaOpon.pl	172	9,41	0,17	9,58
9	Promoopony.pl	375	9,09	0,38	9,47
10	Filterki.pl	140	9,31	0,14	9,45
11	Opomarket.pl	188	9,26	0,19	9,45
12	Sklepopon.pl	222	9,07	0,22	9,29

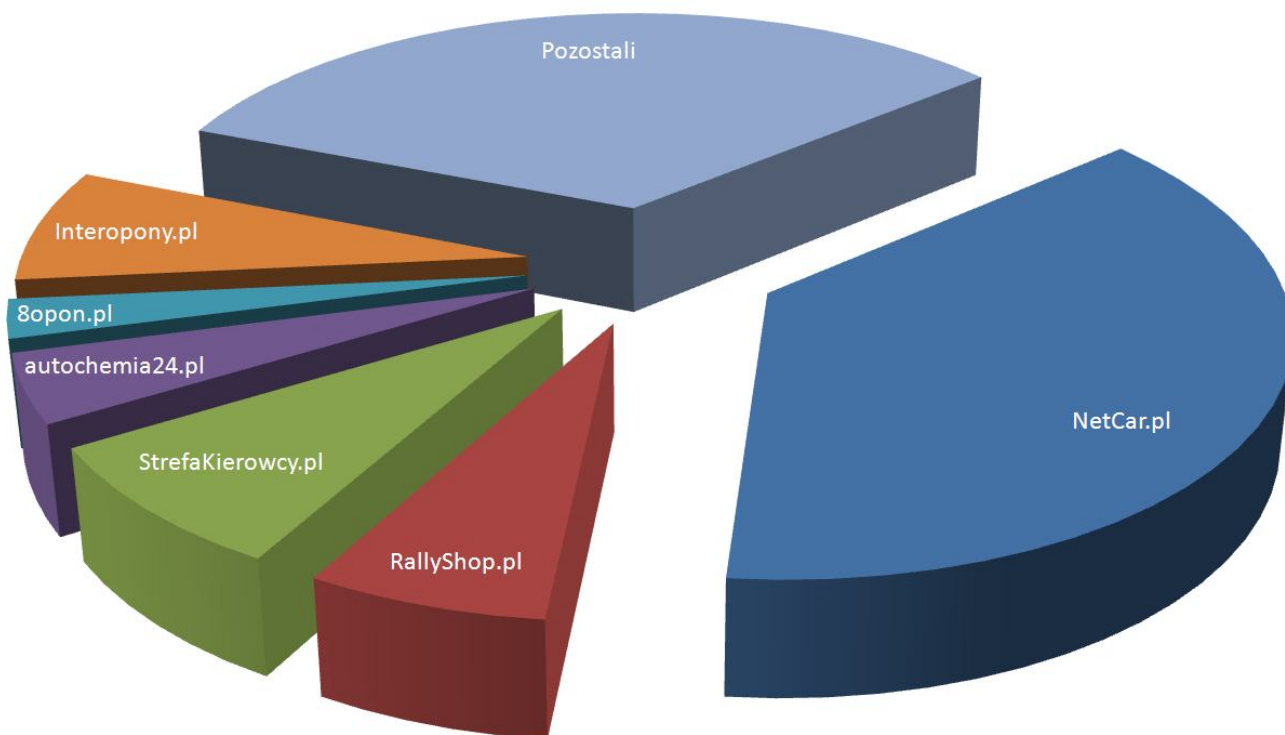
Branża typowo sezonowa. Nie dziwi fakt, że większość sklepów dostarcza opony gdyż właśnie one stanowią główny zakup polskich e-kierowców. Kierowcy to ludzie dobrze zorientowani, przywiązani do konkretnych marek, oczekujący atrakcyjnej ceny, szybkiej dostawy i pewnej obsługi gwarancyjnej. W związku z cechującą tą branżą sezonowością wygranymi są te sklepy, które w stosunkowo krótkim czasie potrafią obsłużyć ogromną ilość zamówień. Kierowcy szybko wymieniają się opiniami a referencja w tej branży stanowi klucz do sukcesu.

MOTORYZACJA



SKLEPY NAJCZĘŚCIEJ OCENIANE

Należy również przedstawić wykres pokazujący ilość Klientów (opinie) w danym sklepie wraz z procentowym udziałem w całej kategorii



ZEGARKI I BIŻUTERIA



NAJLEPIEJ OCENIANE SKLEPY

Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów	Łączna ocena
1	Rockmetalshop.pl	9 539	9,31	9,54	18,85
2	Demus.pl	1 304	9,49	1,30	10,79
3	8a.pl	943	9,28	0,94	10,22
4	Zegarek.net	419	9,64	0,42	10,06
5	Casio.sklep.pl	286	9,62	0,29	9,91
6	Deluxury.pl	199	9,52	0,20	9,72
7	Scyzoryki.net	190	9,39	0,19	9,58
8	Top-Time.pl	143	9,35	0,14	9,49
9	Minuta.pl	141	9,19	0,14	9,33

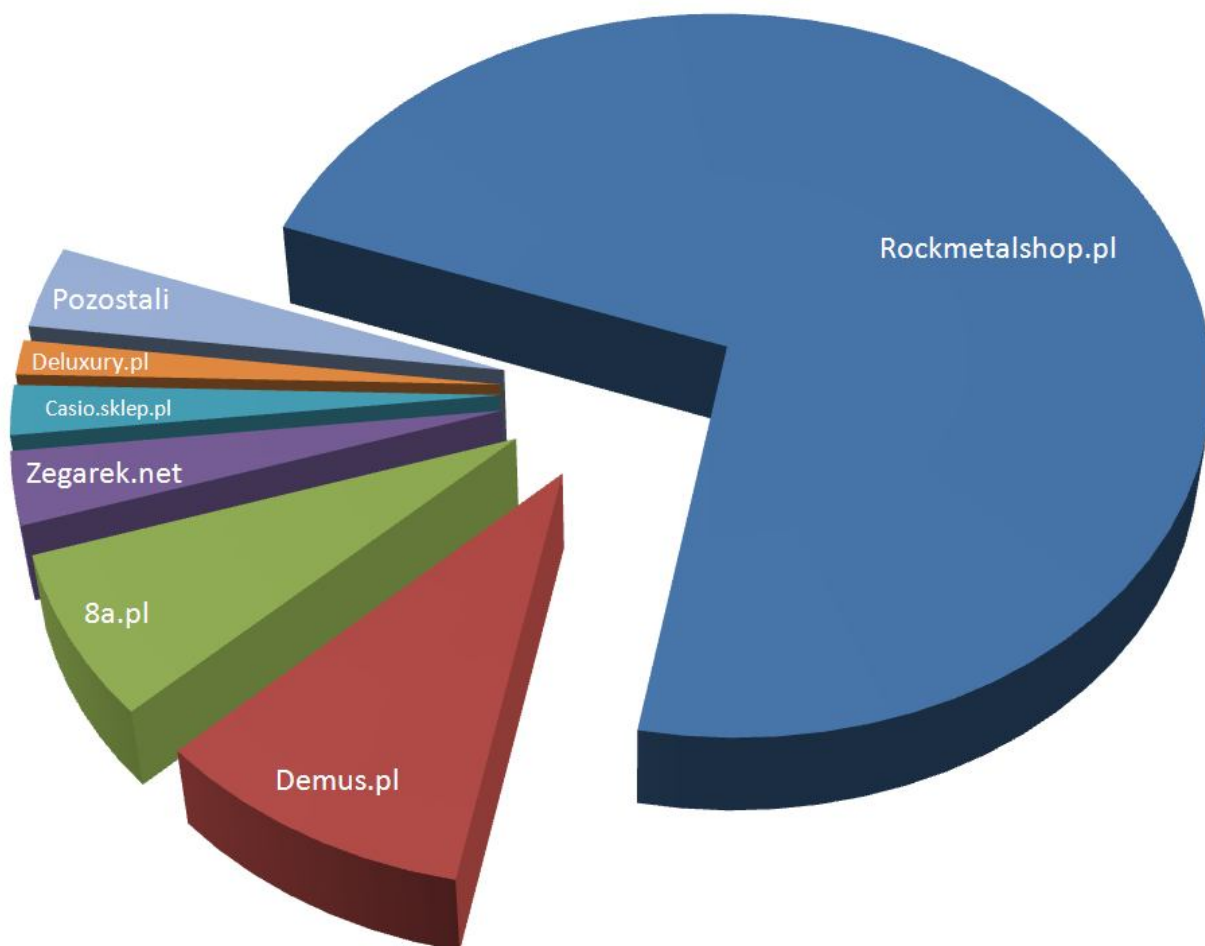
Sprzedż zegarków i biżuterii przez internet jest niełatwym zadaniem. Przeważnie są to towary o wysokiej wartości a to uczyła Klienta na dogłębne zapoznanie się z opiniami innych Klientów. Bezpieczeństwo i wiarygodność to podstawowe elementy bez których sklep nie ma szans na powodzenie. Każdy kolejny Klient wyrażający pozytywną opinie o zakupie przybliża sklep do rynkowego sukcesu oraz portfela lojalnych Klientów.

ZEGARKI I BIŻUTERIA



SKLEPY NAJCZĘŚCIEJ OCENIANE

Należy również przedstawić wykres pokazujący ilość Klientów (opinii) w danym sklepie wraz z procentowym udziałem w całej kategorii



ODZIEŻ I OBUWIE



NAJLEPIEJ OCENIANE SKLEPY

Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów	Łączna ocena
1	Upartyjnego.pl	1 175	9,69	1,18	10,87
2	Butyjana.pl	1 025	9,64	1,03	10,67
3	E-megasport.com	1 097	9,47	1,10	10,57
4	CenterSport.pl	643	9,7	0,64	10,34
5	Megabuty.pl	903	9,44	0,90	10,34
6	Neosport.pl	555	9,59	0,56	10,15
7	CoZaButy.pl	784	9,36	0,78	10,14
8	Convict.pl	461	9,64	0,46	10,10
9	Skorzana.com	537	9,46	0,54	10,00
10	Fleq.pl	283	9,67	0,28	9,95
11	Bradea.pl	232	9,72	0,23	9,95
12	TopStore.pl	479	9,43	0,48	9,91

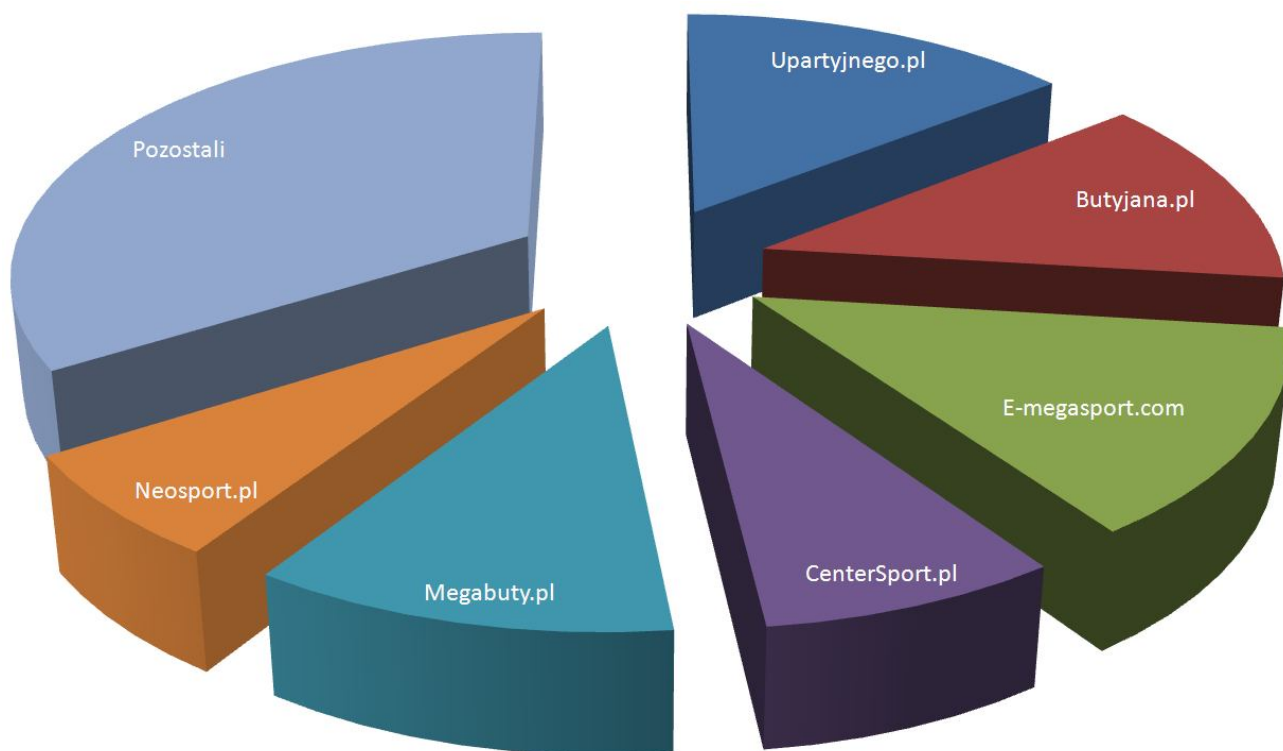
Odzież i obuwie to specyficzna sprzedaż. Wielu klientów wyraża niepewność czy jakość kupionego produktu będzie adekwatna do prezentowanych zdjęć, czy rozmiar będzie zgodny z rzeczywistym i jak zachowa się sklep w przypadku chęci zwrotu czy wymiany na inny rozmiar. Na szczególną uwagę zasługują sklepy centersport.pl oraz sport-shop.pl, które posiadają kilkaset pozytywnych opinii i potrafią wykorzystać te referencje do zwiększania swojej sprzedaży.

ODZIEŻ I OBUWIE



SKLEPY NAJCZĘŚCIEJ OCENIANE

Należy również przedstawić wykres pokazujący ilość Klientów (opinii) w danym sklepie wraz z procentowym udziałem w całej kategorii



APTEKA



NAJLEPIEJ OCENIANE SKLEPY

Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów	Łączna ocena
1	Szklacom	13 067	9,52	13,07	22,59
2	Cefarm24.pl	6 494	9,34	6,49	15,83
3	Optiva.pl	2 507	9,37	2,51	11,88
4	Tanie-leczenie.pl	2 258	9,33	2,26	11,59
5	AptekaSłonik.pl	1 968	9,33	1,97	11,30
6	i-Apteka.pl	1 713	9,37	1,71	11,08
7	Domzdrowia.pl	1 273	9,43	1,27	10,70
8	Bezokularow.pl	1 051	9,44	1,05	10,49
9	Kontaktowe.pl	1 250	9,21	1,25	10,46
10	Lens-Shop.pl	887	9,5	0,89	10,39
11	AptekaJakMarzenie.pl	923	9,2	0,92	10,12
12	Aptekaodnowa.pl	400	9,44	0,40	9,84

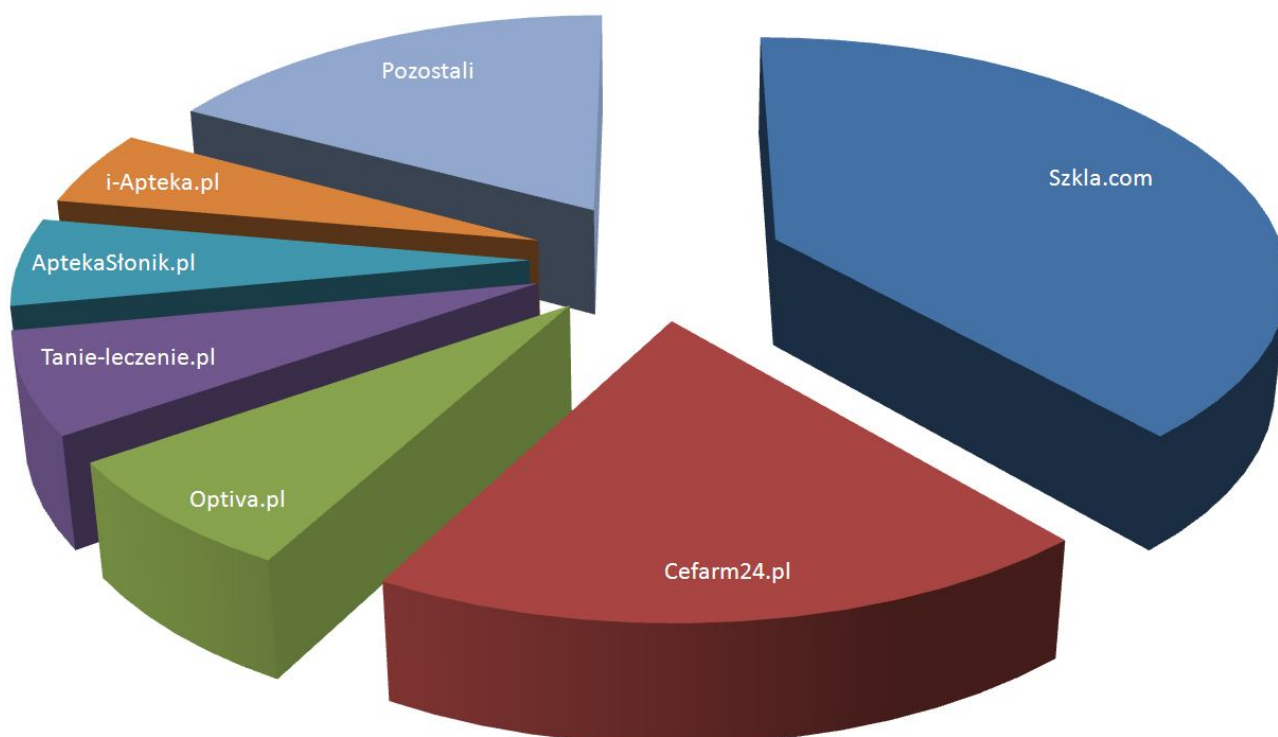
Największy udział w sprzedaży mają soczewki kontaktowe, akcesoria medyczne (ciśnieniomierze, termometry) oraz farmaceutyki. Po spływających od Klientów opiniach można szybko się zorientować na co należy postawić w tej branży by odnieść sukces -gwarancja oryginalności produktu, odpowiedni opis (nierzadko z instrukcją obsługi), fachowe (medyczne) doradztwo oraz szybka realizacja zamówienia Klienta – przedstawione.

APTEKA



SKLEPY NAJCZĘŚCIEJ OCENIANE

Należy również przedstawić wykres pokazujący ilość Klientów (opinie) w danym sklepie wraz z procentowym udziałem w całej kategorii



DOM I WNETRZE



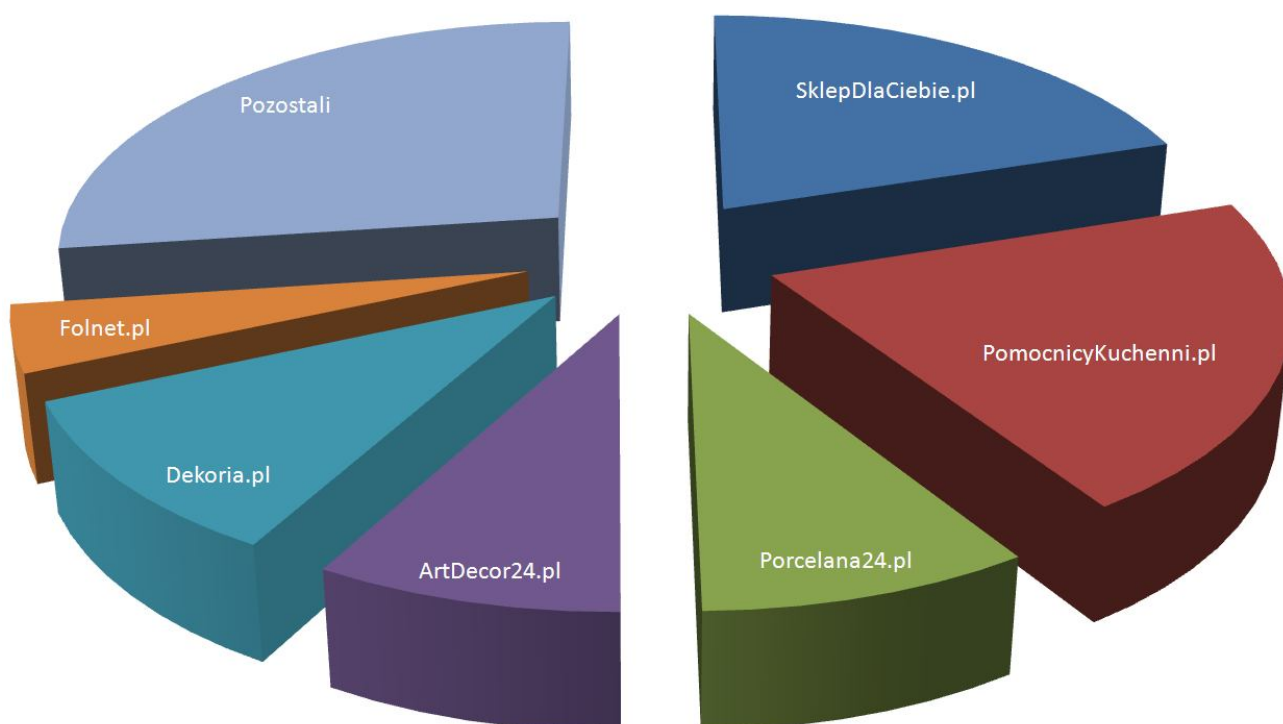
Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów	0,1 pkt za każde 100 opinii od Klientów	Łączna ocena
1	SklepDlaCiebie.pl	971	9,78	0,97	10,75
2	PomocnicyKuchenni.pl	1 012	9,66	1,01	10,67
3	Porcelana24.pl	432	9,71	0,43	10,14
4	ArtDecor24.pl	397	9,65	0,40	10,05
5	Dekoria.pl	504	9,45	0,50	9,95
6	Folnet.pl	215	9,64	0,22	9,86
7	Firantex.pl	299	9,55	0,30	9,85
8	Sklep-lampy.pl	157	9,56	0,16	9,72
9	KrainaBarw.pl	154	9,5	0,15	9,65
10	Megastore.pl	184	9,43	0,18	9,61
11	ArmaturaSanitarna.com	180	9,32	0,18	9,50
12	Eglazura.pl	342	9,12	0,34	9,46

To jedna z szybciej rozwijających się branż w polskim Internecie. Polscy Klienci wydają coraz więcej pieniędzy na wyposażenie swoich domów. Dotyczy to również materiałów budowlanych u wykończeniowych dla domów jednorodzinnych. Spore marże sklepów stacjonarnych jeszcze bardziej zachęcają do zakupów przez Internet. Te same produkty w sieci potrafią być o 35% tańsze w porównaniu ze stacjonarnym marketem

DOM I WNETRZE



SKLEPY NAJCZĘŚCIEJ OCENIANE



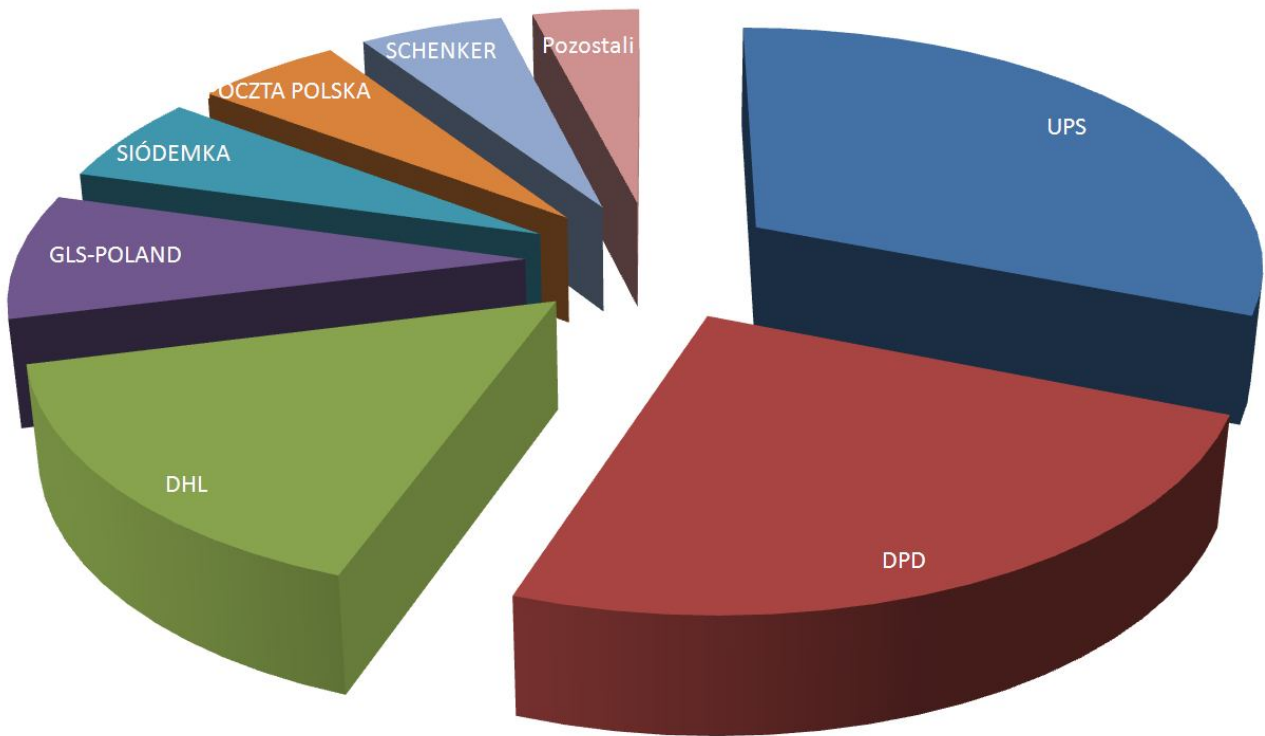
Firmy Kurierskie

Opineo posiadając dostęp do polskich e-konsumentów stało się najlepszym źródłem opinii o firmach kurierskich. Opinie o kurierach są zbierane od ponad roku i już stały się ważnym elementem Opineo. Przede wszystkim nastąpiło rozdzielenie między oceną sklepu a firmy kurierskiej. Oceny firm kurierskich dostarczają sklepom nieocenioną wiedzę na temat poziomu obsługi Klienta sklepu. Oczywistym jest, że poziom zachowania kuriera znacznie wpływa na ocenę samego sklepu. Umowa z odpowiednią firmą kurierską w znaczny sposób może poprawić lub zaszkodzić wizerunkowi sklepu. Hitem okazały się

NAJLEPIEJ OCENIANI KURIERZY

Poz	Sklep	L. opinii	Średnia ocen Klientów
1	BPS-PACZKA	269	9,02
2	DPD	8 611	8,66
3	UPS	10 944	8,55
4	SCHENKER	1 898	8,55
5	GLS-POLAND	2 931	8,39
6	DHL	5 543	8,33
7	SIÓDEMKA	2 064	8,12
8	OPEK	966	8,07
9	EUROKURIER	168	8,06
10	POCZTA POLSKA	1 916	6,18

Również w przypadku kurierów należy pokazać procentowy udział w rynku



Zakończenie

Wyrażamy nadzieję, że powyższy raport okaże się wspianiałym przewodnikiem dla już kupujących przez internet oraz zachętą dla tych, którzy stoją przed swoim pierwszym e-zakupem. Możliwość dzielenia się opiniami między kupującymi stanowi doskonałą motywację dla wszystkich sklepów internetowych by wytrwale pracować nad jakością obsługi Klienta gdyż jest to najlepsze narzędzie do powiększania grona swoich lojalnych Klientów.

Wszelkie uwagi, sugestie oraz propozycje dotyczące raportu prosimy kierować na adres [**kontakt@opineo.pl**](mailto:kontakt@opineo.pl). Każda opinia na temat raportu będzie pomocna przy budowie kolejnego wydania.

Dziękujemy

Zespół Opineo.pl