

# Podsumowanie ocen z map Google dla sklepów RTV/ AGD

za okres 2020.01 - 2023.06

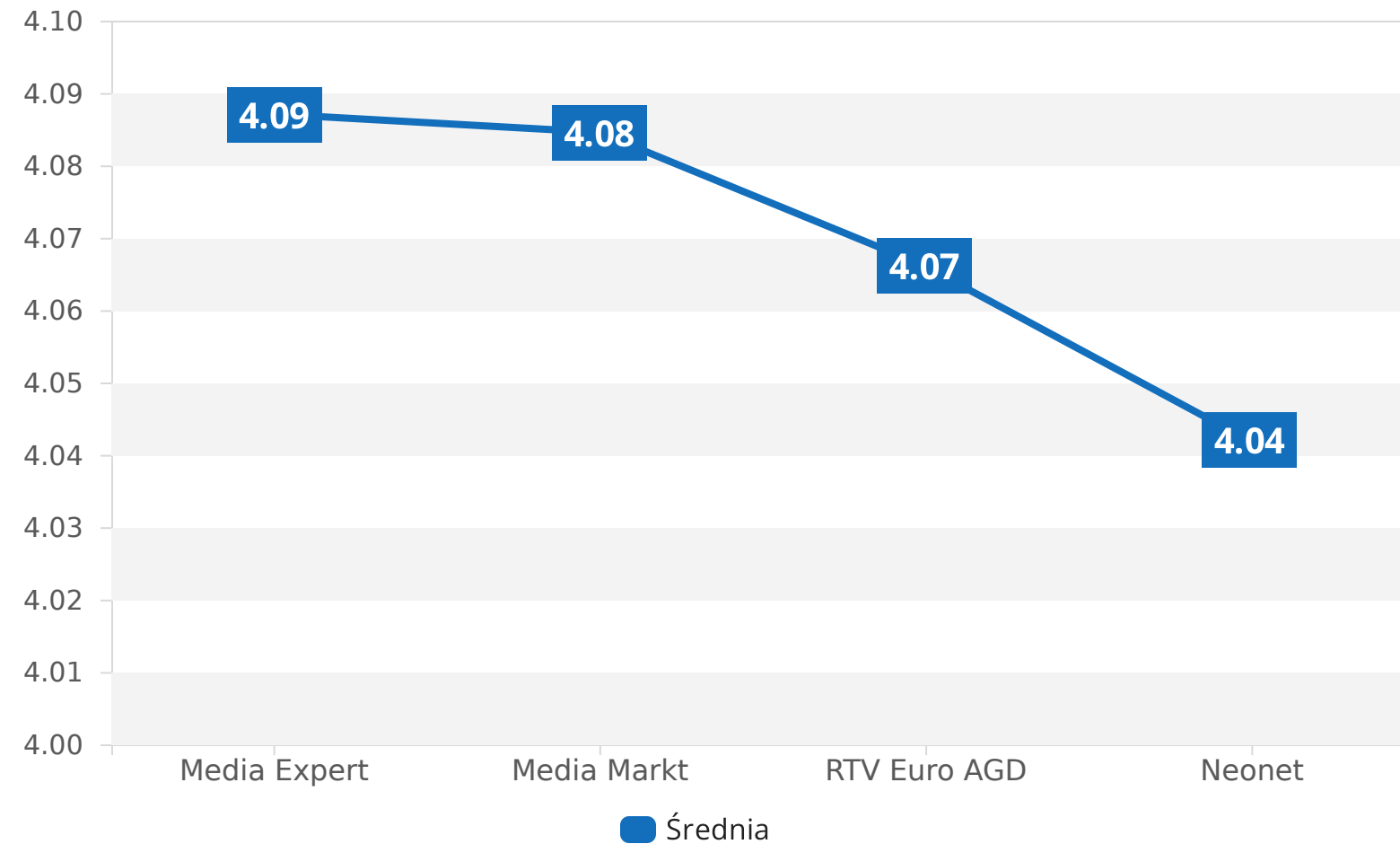
**Piotr Wojnarowicz**

p.wojnarowicz@yourcx.io

+48 661 627 620

**YourCX**

## Rozkład ocen sklepów wybranych marek



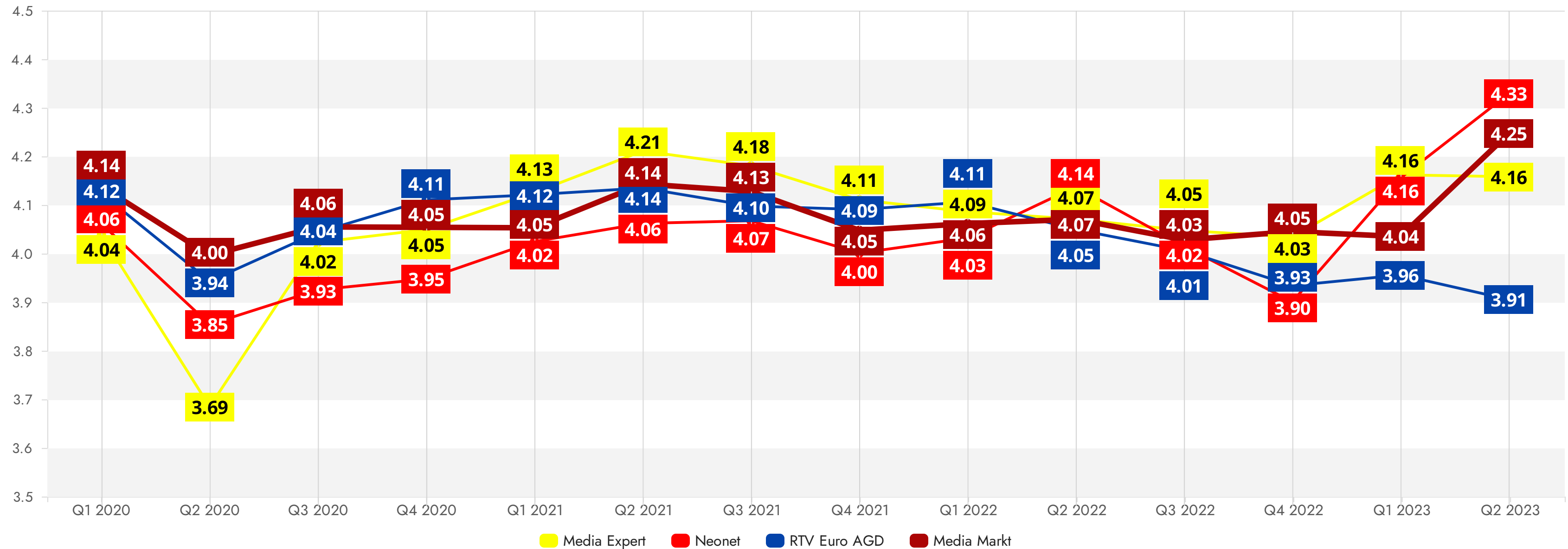
Analizując średnie oceny wystawiane przez klientów marek sklepów RTV/AGD obserwujemy bardzo zbliżone wyniki. Co świadczy o silnej konkurencji i konieczności wyróżnienia się w branży.

Najwyższy odsetek najwyższej oceny osiągają kolejno - Media Expert, Neonet, RTV Euro AGD oraz Media Markt.

	1	2	3	4	5	Średnia	L. wyników
<b>Media Expert</b>	12.47%	3.06%	7.33%	17.57%	59.56%	4.09	127661
<b>Media Markt</b>	10.1%	3.14%	9.42%	22.88%	54.46%	4.08	73509
<b>RTV Euro AGD</b>	11.88%	2.79%	8.22%	21.05%	56.06%	4.07	98229
<b>Neonet</b>	13.86%	2.92%	7.63%	16.35%	59.24%	4.04	25038

## Średnia ocena sklepów poszczególnych marek na przestrzeni kwartałów

n Media Expert = 127661, Neonet = 25038, RTV Euro AGD = 98229, Media Markt = 73509

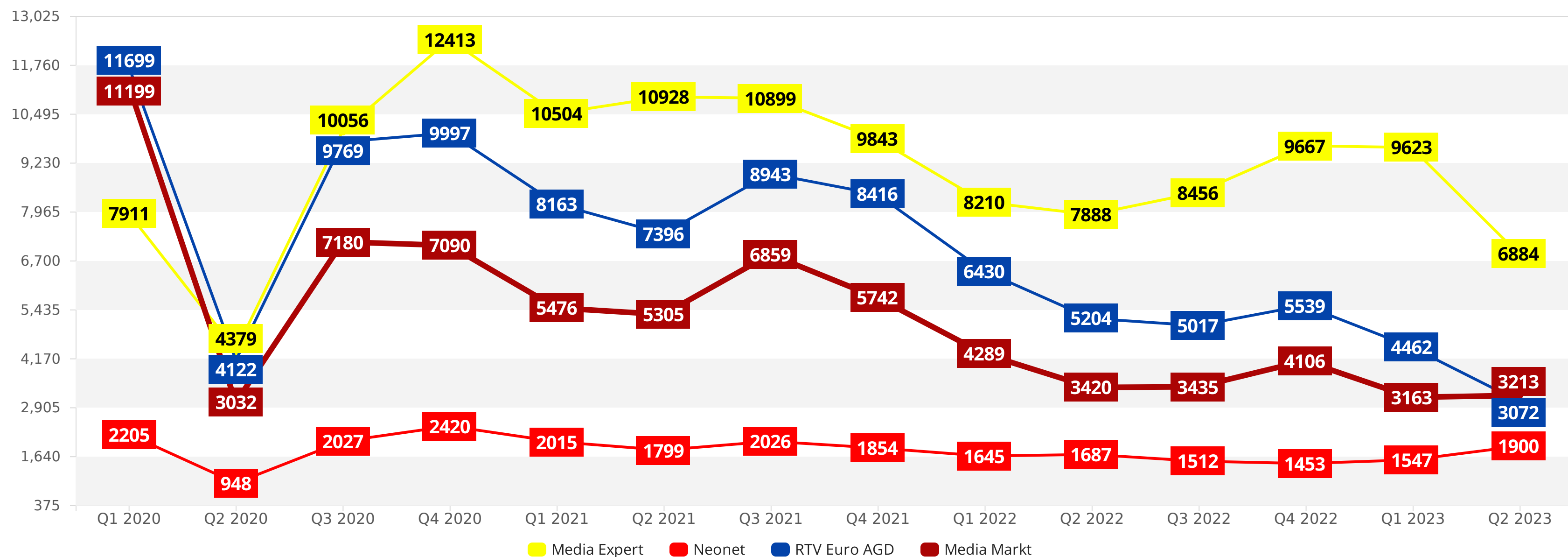


str. 3

Analizując średnie oceny sklepów w perspektywie kwartałów nie można wskazać zdecydowanego lidera - każda z marek osiąga najwyższe oceny i najniższe. Można jednak mówić od ostatnich 3 kwartałów o trendzie wzrostowym dla Neonet, który zdobywa najwyższą ocenę w Q2 2023.

## Liczba ocen wystawionych dla sklepów poszczególnych marek na przestrzeni kwartałów

n Media Expert = 127661, Neonet = 25038, RTV Euro AGD = 98229, Media Markt = 73509



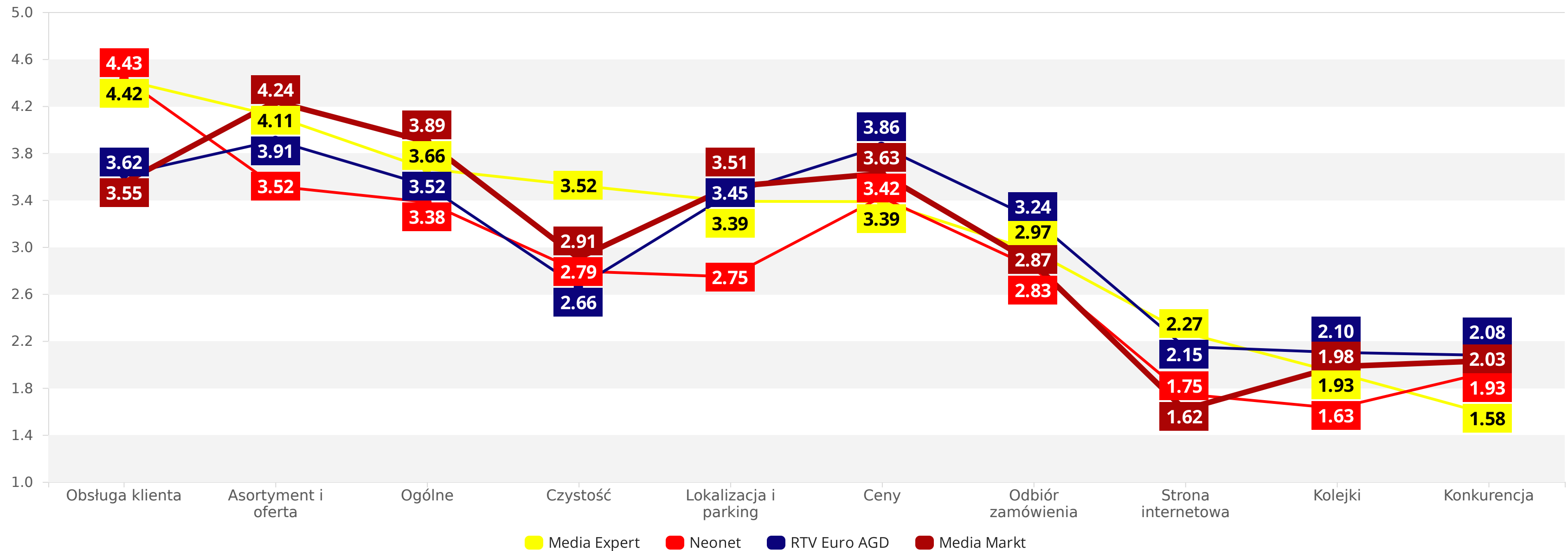
str. 4

Zdecydowanym liderem w liczbie ocen jest Media Expert, który każdego kwartału jest oceniany przez kilka tysięcy osób. Najmniej ocen kwartalnie zdobywa Neonet. W Q2 2020 obserwujemy wyraźne spadki wystawianych ocen w przypadku każdej z analizowanych marek.

# Oceny poszczególnych obszarów

## Oceny poszczególnych obszarów marek sklepów RTV/AGD

n Media Expert = 39554, Neonet = 7476, RTV Euro AGD = 24625, Media Markt = 17197



str. 6

Neonet może się pochwalić najwyższą oceną w obszarze obsługi klienta. Najniżej ocenianą kwestią dla tej sieci są kolejki w sklepach. Media Markt uzyskał najwyższe oceny w obszarach: asortyment i oferta, ogólne oraz lokalizacja i parking. Klienci najstabilniej oceniają stronę internetową firmy. RTV euro AGD jest doceniane ze względu na ceny i odbiór zamówienia a Media Expert za czystość w sklepie.

## Oceny poszczególnych obszarów marek sklepów RTV/AGD

n Media Expert = 39554, Neonet = 7476, RTV Euro AGD = 24625, Media Markt = 17197

	Media Expert	Neonet	RTV Euro AGD	Media Markt	n Media Expert	n Neonet	n RTV Euro AGD	n Media Markt
<b>Obsługa klienta</b>	4.42	4.43	3.62	3.55	20156	3619	12117	10643
<b>Asortyment i oferta</b>	4.11	3.52	3.91	4.24	3108	739	2888	1570
<b>Ogólne</b>	3.66	3.38	3.52	3.89	4675	1048	3320	1427
<b>Czystość</b>	3.52	2.79	2.66	2.91	1156	194	455	318
<b>Lokalizacja i parking</b>	3.39	2.75	3.45	3.51	1130	213	594	339
<b>Ceny</b>	3.39	3.42	3.86	3.63	3076	835	2511	1360
<b>Odbiór zamówienia</b>	2.97	2.83	3.24	2.87	1369	252	817	265
<b>Strona internetowa</b>	2.27	1.75	2.15	1.62	513	119	264	599
<b>Kolejki</b>	1.93	1.63	2.1	1.98	2328	324	1323	515
<b>Konkurencja</b>	1.58	1.93	2.08	2.03	2043	133	336	161

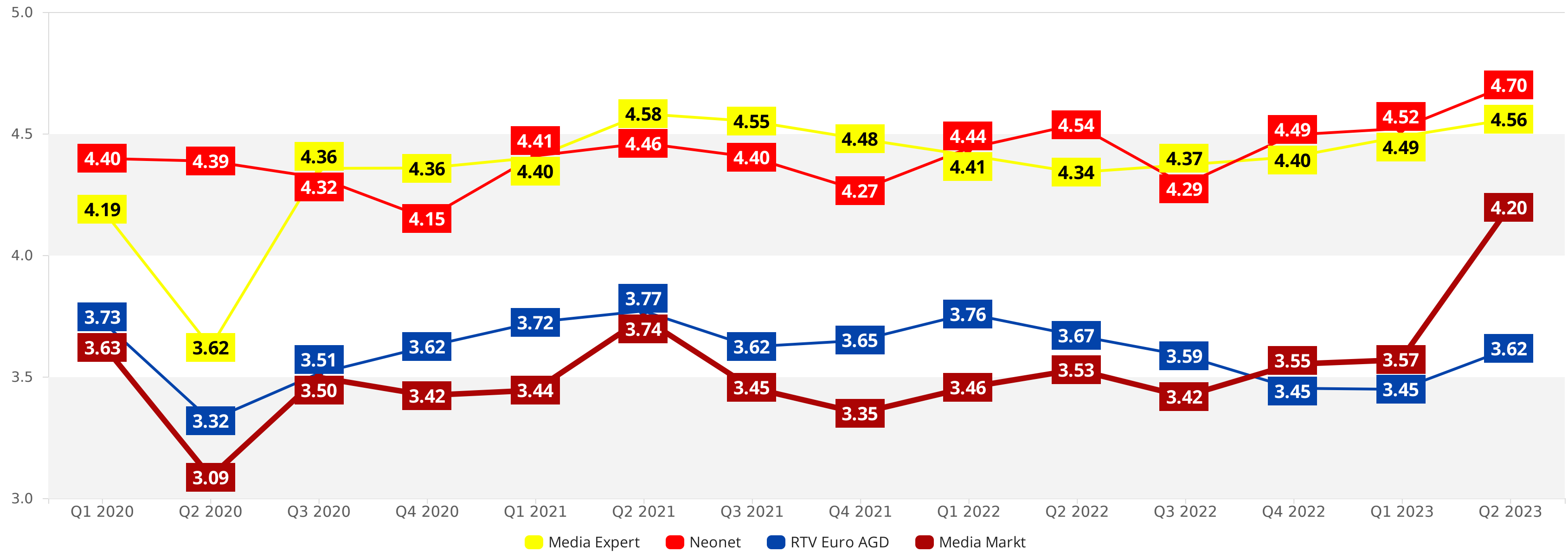
## Oceny poszczególnych obszarów marek sklepów RTV/AGD - 2022 w porównaniu z 2021

	Obsługa klienta	Asortyment i oferta	Ogólne	Czystość	Ceny	Lokalizacja i parking	Odbiór zamówienia	Strona internetowa	Kolejki	Konkurencja
<b>Media Expert</b>	4.38 -0.13	4.09 -0.06	3.59 -0.24	3.48	3.4 +0.01	3.28 -0.18	2.89 -0.27	2.08 -0.31	1.87 -0.18	1.54 -0.2
<b>Neonet</b>	4.44 +0.06	3.46 -0.13	3.35 -0.03	2.78 -0.04	3.37 -0.03	2.61 -0.42	2.91 +0.17	1.44 -0.29	1.5 -0.08	2.14 +0.25
<b>RTV Euro AGD</b>	3.61 -0.08	3.91 -0.03	3.39 -0.18	2.87 +0.27	3.85 +0.01	3.26 -0.36	3.12 -0.29	2.14 -0.02	2 -0.16	1.99 -0.23
<b>Media Markt</b>	3.49 +0.01	4.14 -0.14	3.72 -0.18	3.08 -0.1	3.58 +0.07	3.17 -0.63	2.56 -0.39	1.53 -0.01	1.81 -0.22	1.78 -0.24



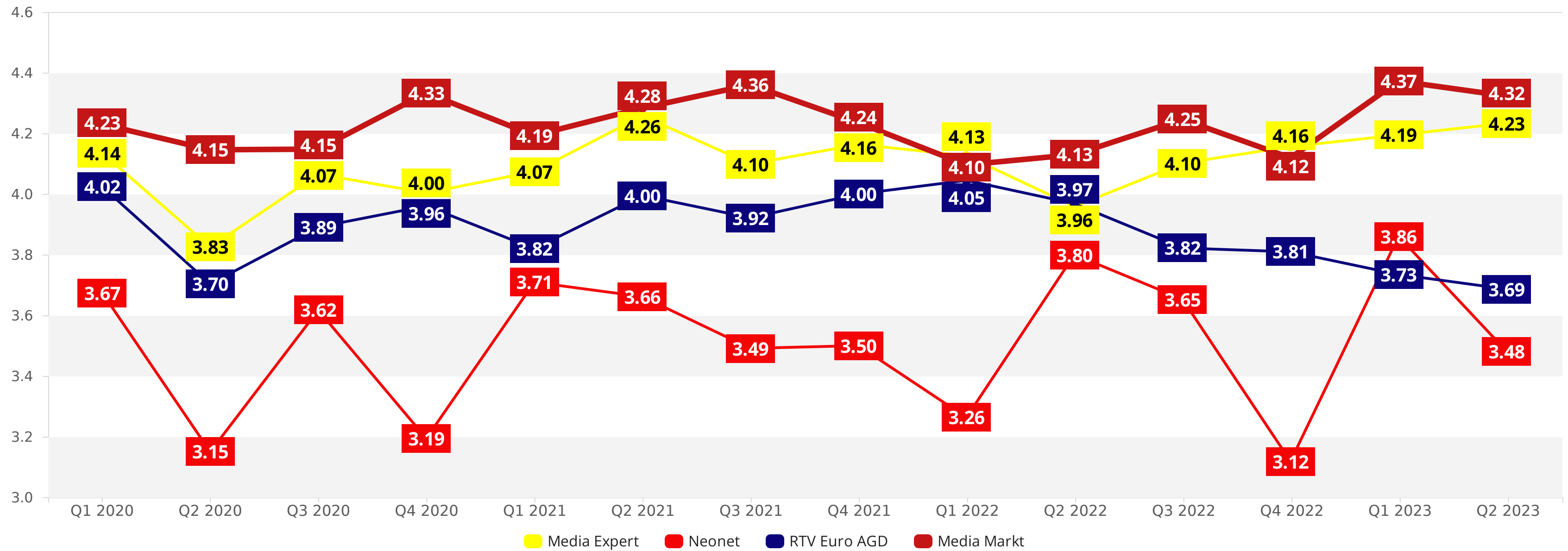
## Oceny poszczególnych obszarów marek sklepów RTV/AGD: obsługa klienta

n Media Expert = 20156, Neonet = 3619, RTV Euro AGD = 12117, Media Markt = 10643



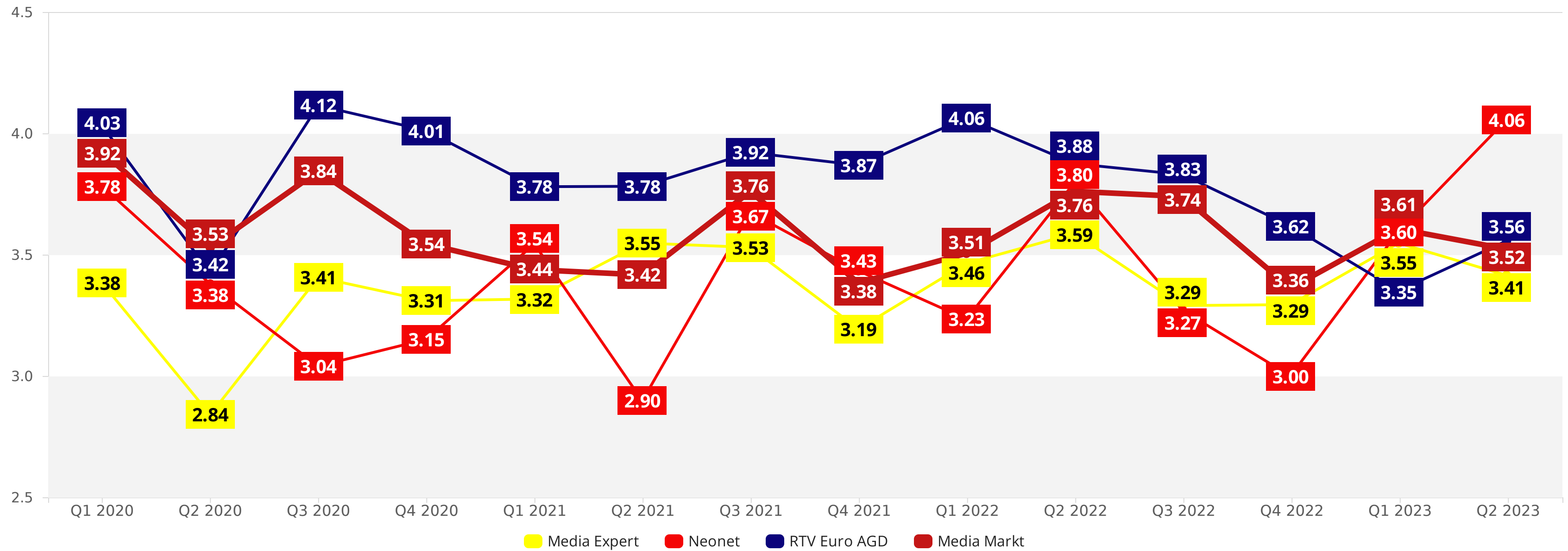
## Oceny poszczególnych obszarów marek sklepów RTV/AGD: asortyment i oferta

n Media Expert = 3108, Neonet = 739, RTV Euro AGD = 2888, Media Markt = 1570



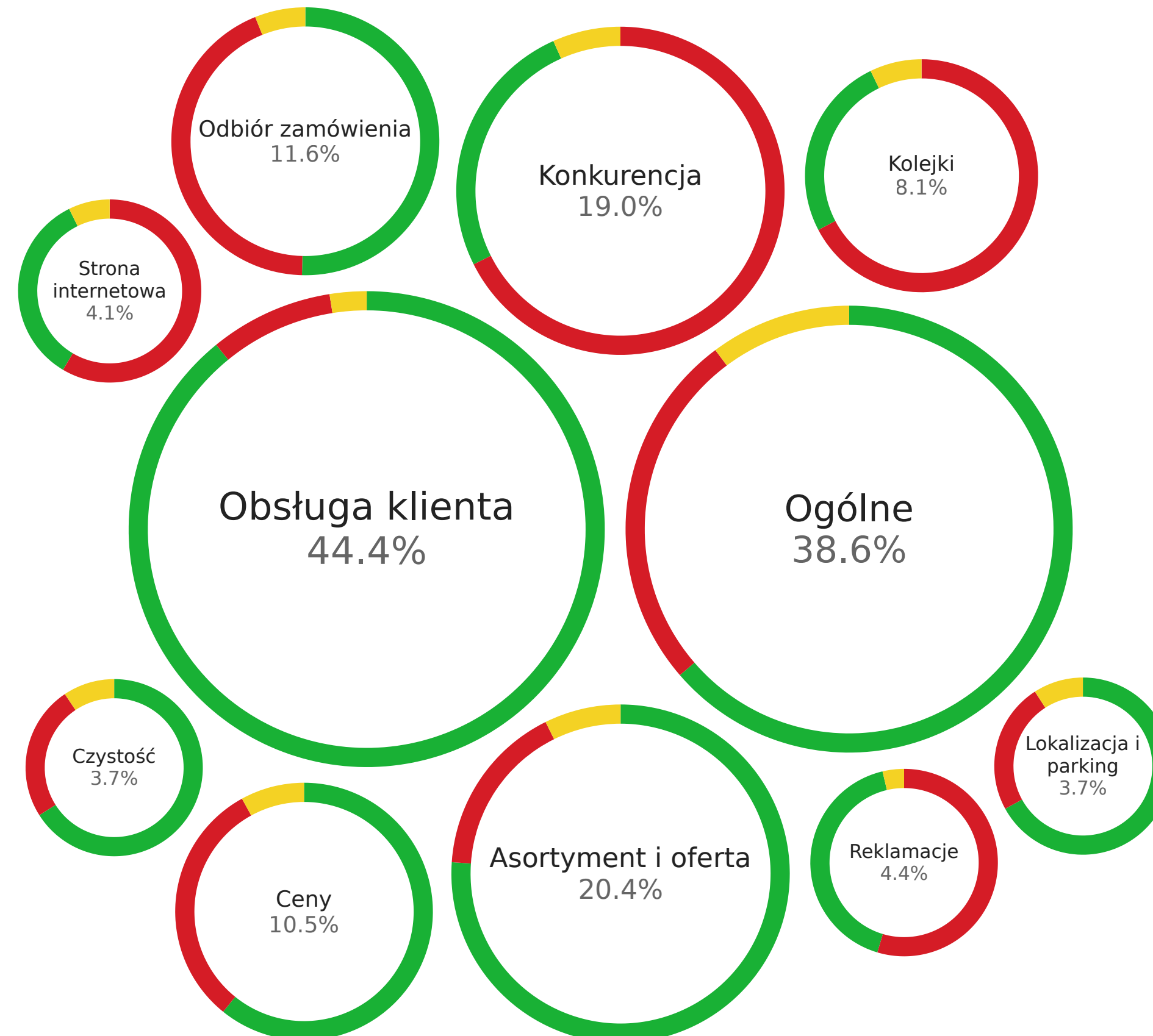
## Oceny poszczególnych obszarów marek sklepów RTV/AGD: ceny

n Media Expert = 3076, Neonet = 835, RTV Euro AGD = 2511, Media Markt = 1360

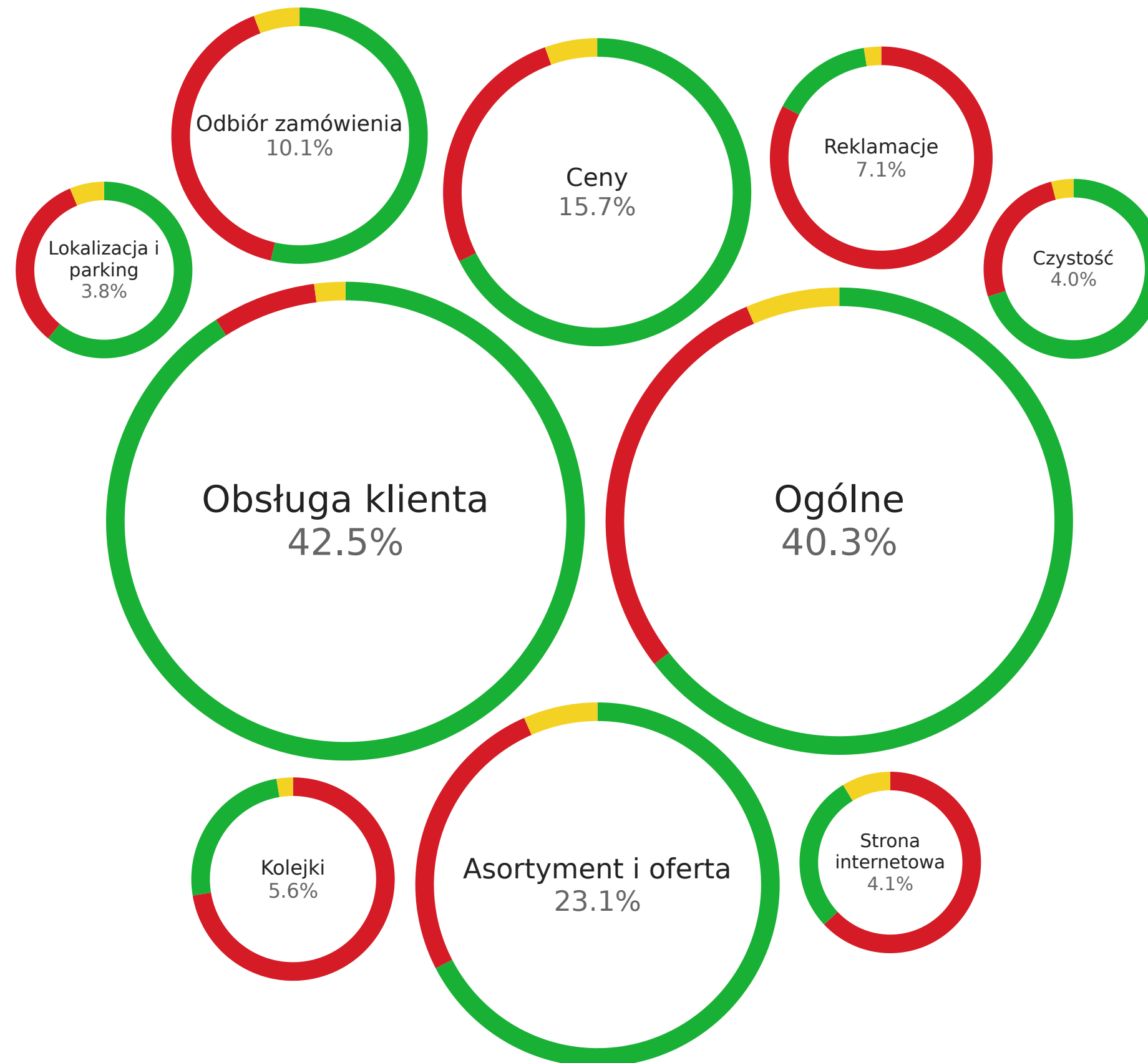


# Analiza sentymentów wypowiedzi

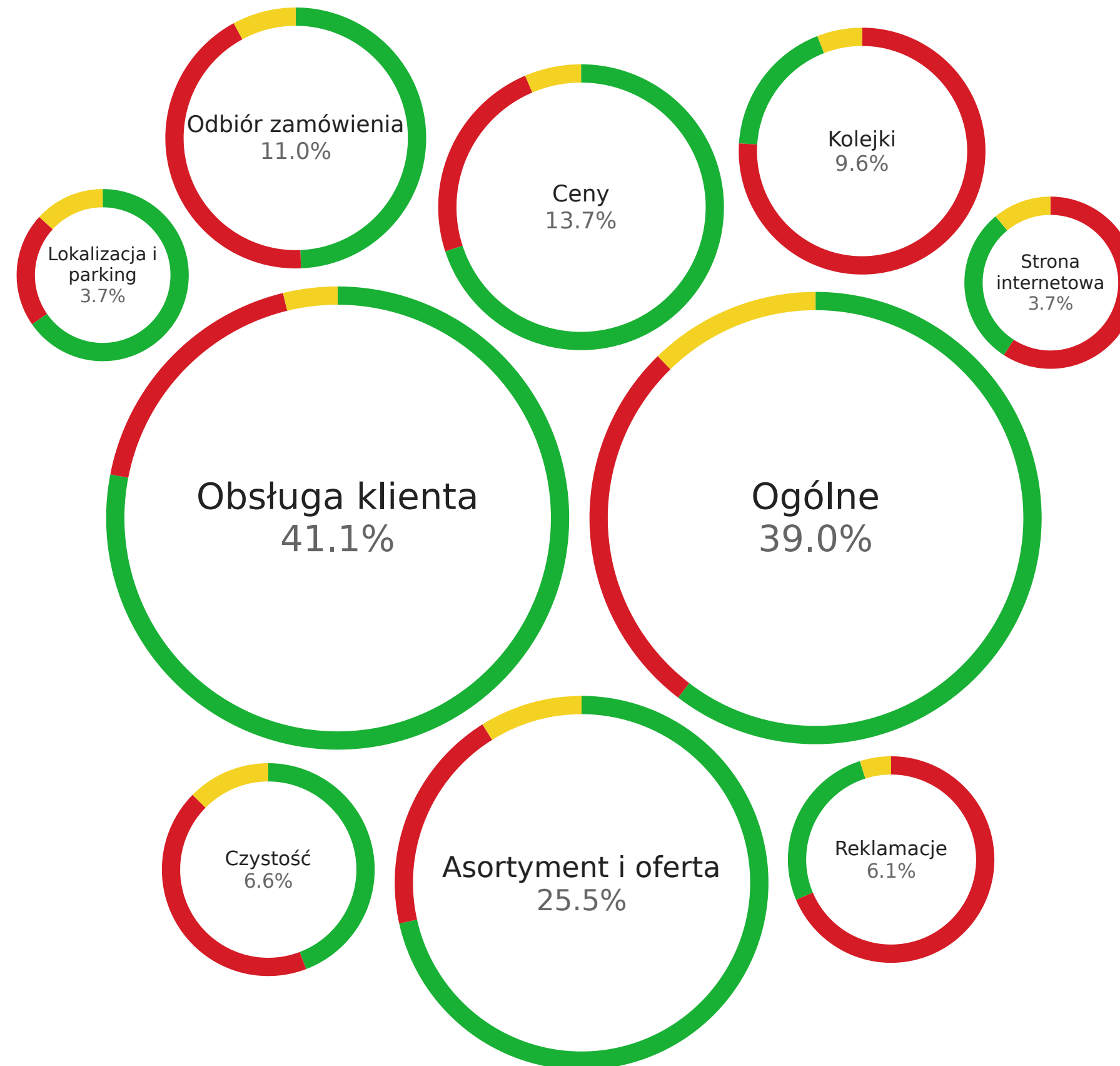
## Kategorie wypowiedzi oraz sentymenty: Media Expert



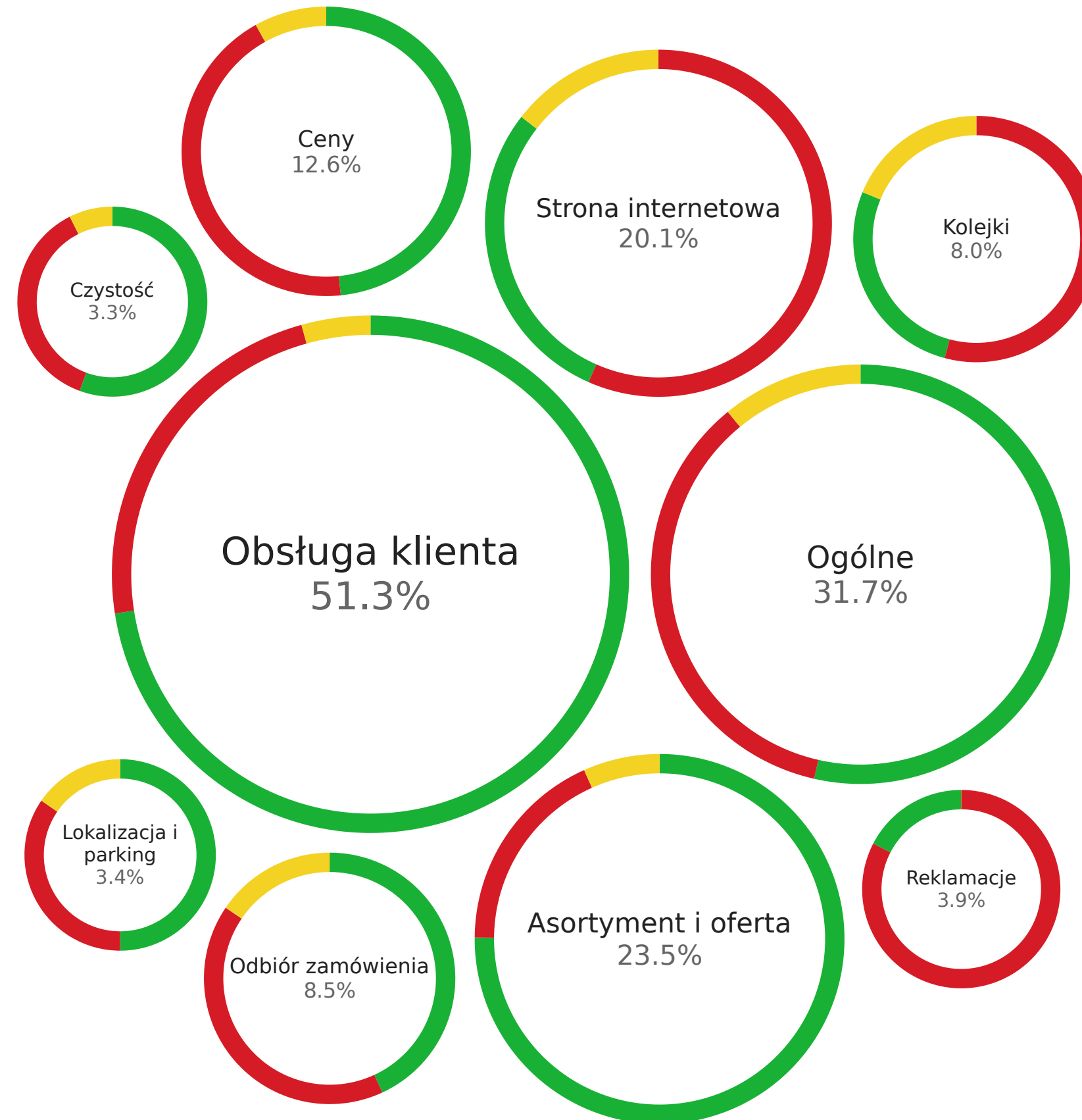
## Kategorie wypowiedzi oraz sentymenty: Neonet



## Kategorie wypowiedzi oraz sentymenty: RTV Euro AGD



## Kategorie wypowiedzi oraz sentymenty: Media Markt





## Kategorie wypowiedzi oraz sentymenty: Porównanie odsetka negatywnych wypowiedzi

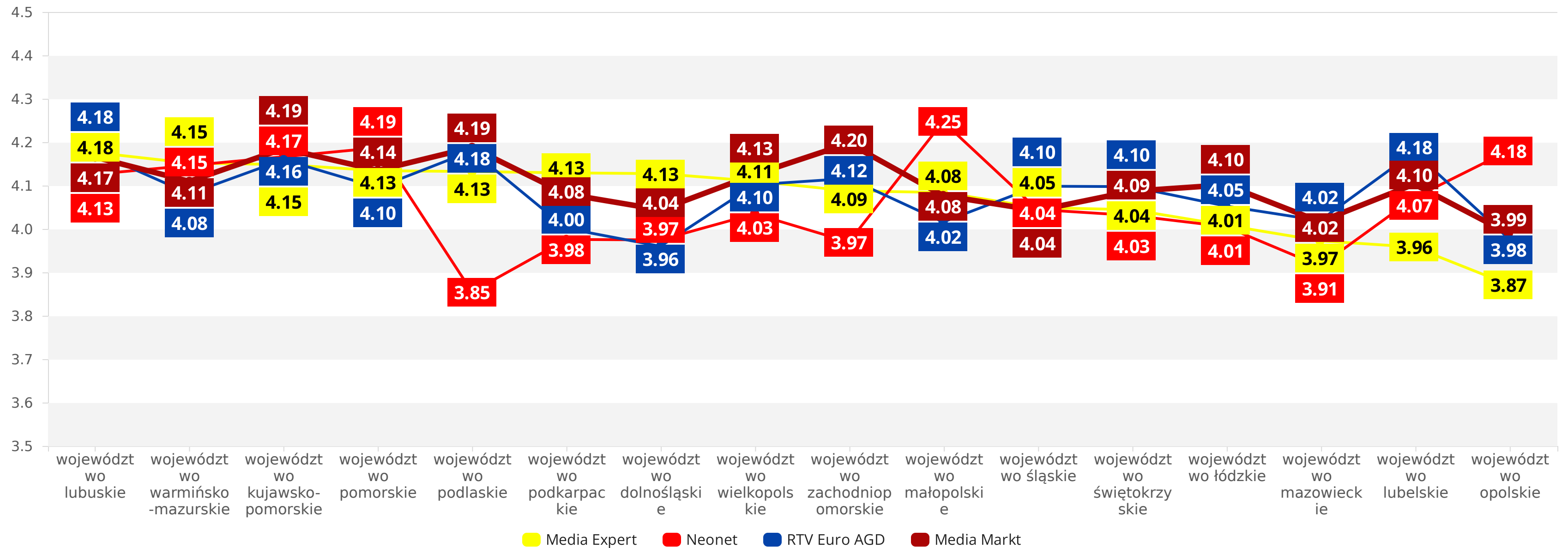
	Media Expert	Neonet	RTV Euro AGD	Media Markt
<b>Obsługa klienta</b>	8.41%	6.96%	18.16%	23.14%
<b>Ogólne</b>	26.12%	28.95%	27.28%	35.55%
<b>Asortyment i oferta</b>	16.63%	25.96%	19.55%	18.18%
<b>Odbiór zamówienia</b>	43.54%	40.58%	42.77%	41.38%
<b>Ceny</b>	31.18%	26.88%	23.63%	43.55%
<b>Kolejki</b>	67.26%	72.37%	75.97%	54.17%
<b>Reklamacje</b>	54.6%	82.72%	68.66%	82.61%
<b>Czystość</b>	24.63%	26%	43.16%	37.04%
<b>Lokalizacja i parking</b>	23.9%	32.81%	21.46%	34.62%

W tabeli przedstawiamy odsetek negatywnych sentymentów w komentarzach na dany temat. Widać, jak dużo osób wspominających o obsłudze klienta, jest niezadowolonych z tego zakresu w Media Markt oraz RTV Euro AGD.

# Porównanie regionalne

## Porównanie ocen sklepów RTV/AGD w zależności od województwa

n Media Expert = 127465, Neonet = 24952, RTV Euro AGD = 97444, Media Markt = 73509



str. 19

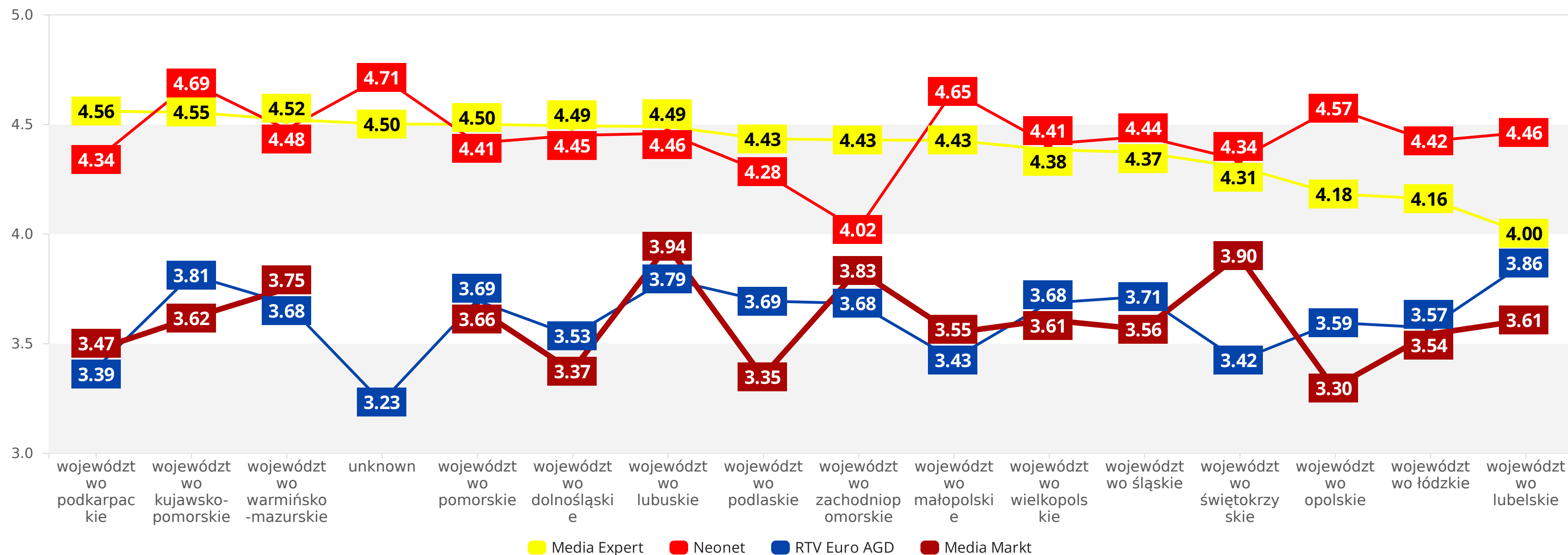
Trudno jednoznacznie wskazać lidera wśród sklepów RTV/AGD w podziale na województwa. Każda z analizowanych marek jest liderem oraz najstąbiej ocenianą firmą w zależności od lokalizacji. Najwyższą oceną notujemy dla Neonet (4.25), podobnie jak najniższą (3.85).

## Porównanie ocen sklepów sportowych w zależności od województwa

	Media Expert	Neonet	RTV Euro AGD	Media Markt	n Media Expert	n Neonet	n RTV Euro AGD	n Media Markt
województwo lubuskie	4.18	4.13	4.18	4.17	6402	1125	2071	1608
województwo warmińsko-mazurskie	4.15	4.15	4.08	4.11	5238	1634	2587	1568
województwo kujawsko-pomorskie	4.15	4.17	4.16	4.19	4262	1430	5000	3109
województwo pomorskie	4.13	4.19	4.1	4.14	9365	267	7100	6543
województwo podlaskie	4.13	3.85	4.18	4.19	4395	724	2917	1410
województwo podkarpackie	4.13	3.98	4	4.08	7715	1159	3507	1835
województwo dolnośląskie	4.13	3.97	3.96	4.04	17015	3143	6648	7558
województwo wielkopolskie	4.11	4.03	4.1	4.13	13341	2975	9237	6799
województwo zachodniopomorskie	4.09	3.97	4.12	4.2	7847	1735	3015	3823
województwo małopolskie	4.08	4.25	4.02	4.08	14599	1156	8711	6946
województwo śląskie	4.05	4.04	4.1	4.04	10444	3629	14870	9979
województwo świętokrzyskie	4.04	4.03	4.1	4.09	3249	544	1937	724
województwo łódzkie	4.01	4.01	4.05	4.1	9890	1488	6571	4650
województwo mazowieckie	3.97	3.91	4.02	4.02	8241	1941	19595	13946
województwo lubelskie	3.96	4.07	4.18	4.1	3794	1391	2433	2314
województwo opolskie	3.87	4.18	3.98	3.99	1668	611	1245	697

## Oceny Obsługi klienta sklepów RTV/AGD w zależności od województwa

n Media Expert = 20156, Neonet = 3619, RTV Euro AGD = 12117, Media Markt = 10643



str. 21

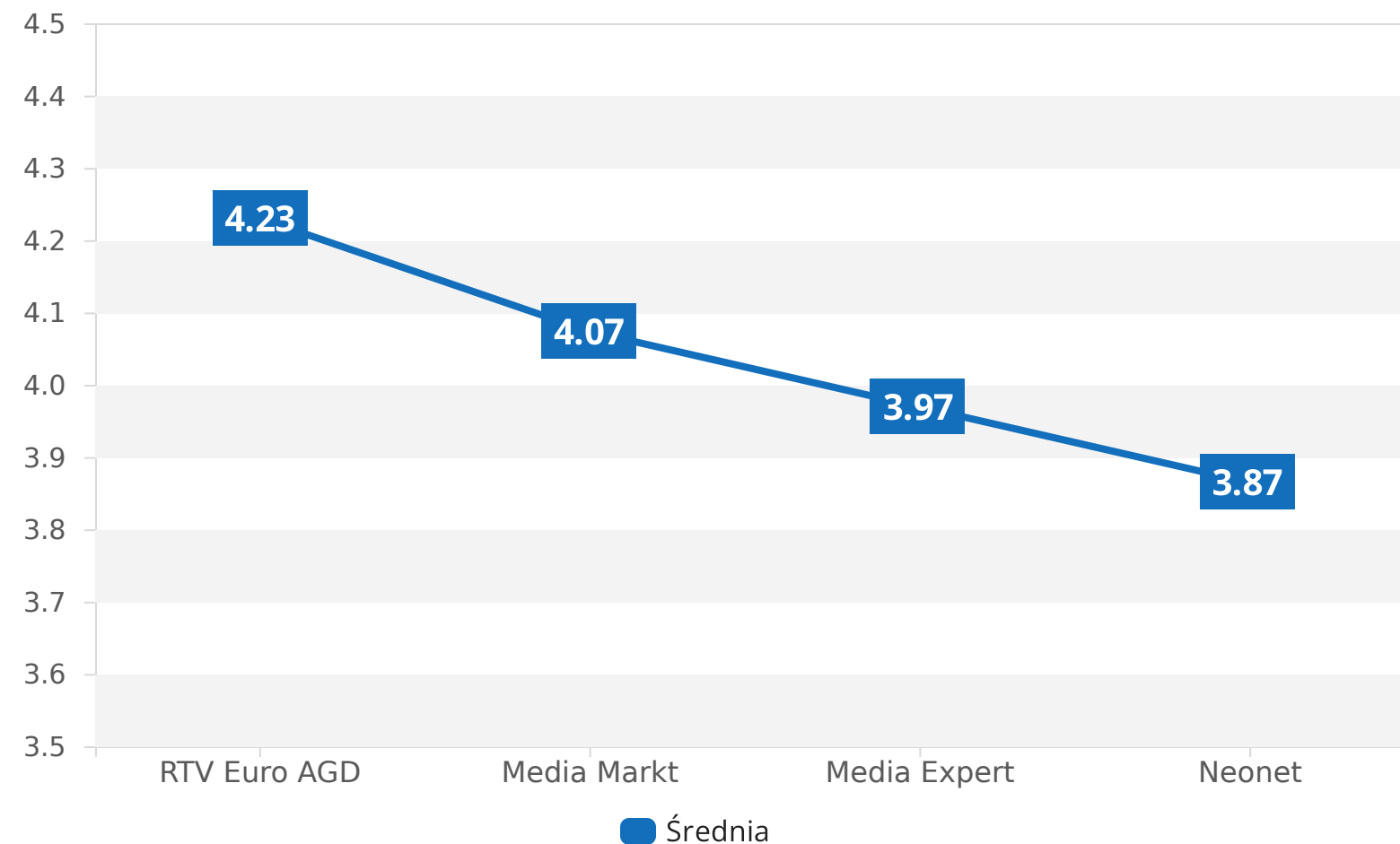
Najczęściej komentowanym obszarem w opiniach jest obsługa klienta - analizując obszar w zależności od lokalizacji obserwujemy siłę marki Media Expert i Neonet, które w zależności od województwa zamieniają się rolą lidera.

## Oceny Obsługi klienta sklepów RTV/AGD w zależności od województwa

	Media Expert	Neonet	RTV Euro AGD	Media Markt	n Media Expert	n Neonet	n RTV Euro AGD	n Media Markt
<b>województwo podkarpackie</b>	4.56	4.34	3.39	3.47	1410	154	379	234
<b>województwo kujawsko-pomorskie</b>	4.55	4.69	3.81	3.62	824	283	598	447
<b>województwo warmińsko-mazurskie</b>	4.52	4.48	3.68	3.75	751	212	324	275
<b>województwo pomorskie</b>	4.5	4.41	3.69	3.66	1610	29	946	1066
<b>województwo dolnośląskie</b>	4.49	4.45	3.53	3.37	3182	473	905	1099
<b>województwo lubuskie</b>	4.49	4.46	3.79	3.94	788	129	256	214
<b>województwo podlaskie</b>	4.43	4.28	3.69	3.35	529	96	270	138
<b>województwo zachodniopomorskie</b>	4.43	4.02	3.68	3.83	1245	223	336	533
<b>województwo małopolskie</b>	4.43	4.65	3.43	3.55	2503	191	1053	844
<b>województwo mazowieckie</b>	4.41	4.38	3.56	3.39	1383	286	2487	2027
<b>województwo wielkopolskie</b>	4.38	4.41	3.68	3.61	1855	379	1168	920
<b>województwo śląskie</b>	4.37	4.44	3.71	3.56	1642	575	1882	1580
<b>województwo świętokrzyskie</b>	4.31	4.34	3.42	3.9	445	71	204	130
<b>województwo opolskie</b>	4.18	4.57	3.59	3.3	276	82	148	111
<b>województwo łódzkie</b>	4.16	4.42	3.57	3.54	1187	225	746	673
<b>województwo lubelskie</b>	4	4.46	3.86	3.61	488	197	316	352

# Porównanie regionalne bezpośredniej konkurencji

## Rozkład ocen sklepów bezpośredniej konkurencji - przykład dla sklepów z Warszawy



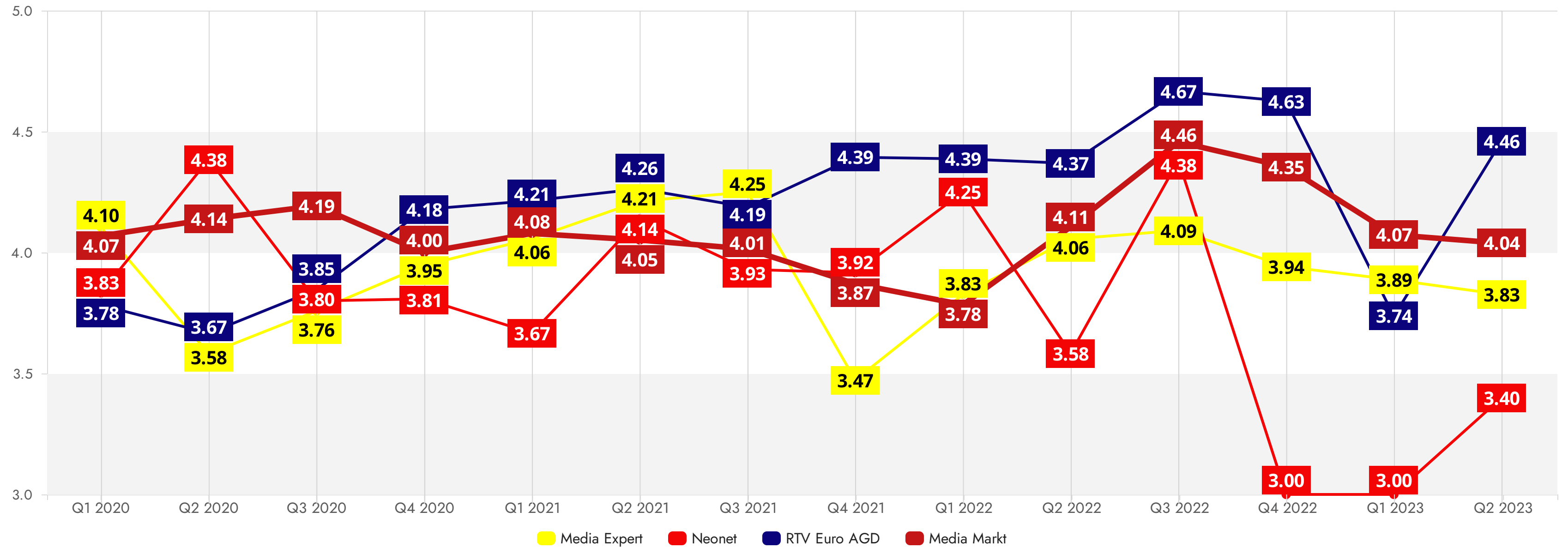
Liderem wśród warszawskich marek jest RTV Euro AGD, a najniższe oceny należą do Neonet. Jednak warto zwrócić uwagę na próby analizowane dla konkretnych sklepów - niewątpliwie najczęściej ocenianym sklepem jest Media Expert, co również można zauważyć w ocenach całej sieci, a najmniej ocen wystawiano dla Neonet.

	1	2	3	4	5	Średnia	L. wyników
<b>RTV Euro AGD</b>	5.99%	2.84%	10.41%	23.66%	57.1%	4.23	317
<b>Media Markt</b>	8.55%	3.6%	11.74%	24.1%	52.01%	4.07	971
<b>Media Expert</b>	14.12%	3.95%	8.25%	18.17%	55.51%	3.97	2025
<b>Neonet</b>	14.73%	4.65%	9.82%	20.93%	49.87%	3.87	387



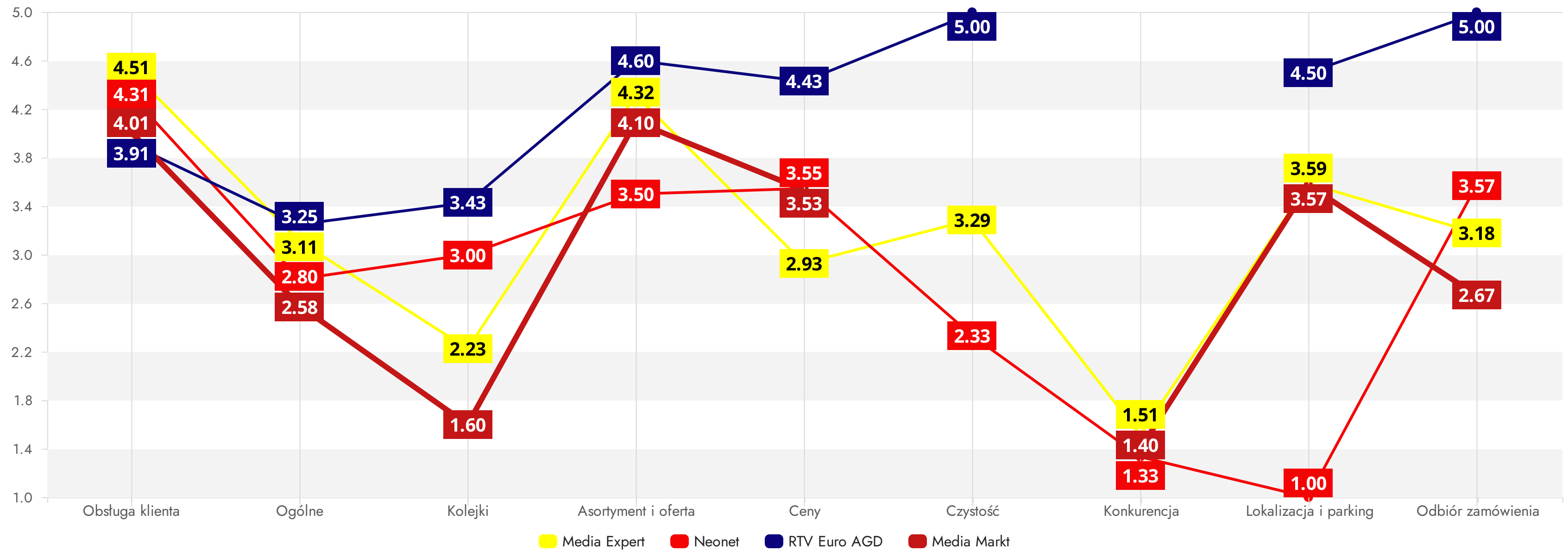
## Porównanie ocen sklepów RTV/AGD w perspektywie kwartalnej: bezpośrednia konkurencja

n Media Expert = 2025, Neonet = 387, RTV Euro AGD = 317, Media Markt = 971



## Oceny poszczególnych obszarów marek sklepów RTV/ AGD: bezpośrednia konkurencja

n Media Expert = 650, Neonet = 112, RTV Euro AGD = 85, Media Markt = 208



Zainteresowanych analizami własnej bądź konkurencyjnych sieci sprzedaży zapraszam do kontaktu.

**Piotr Wojnarowicz**

p.wojnarowicz@yourcx.io

+48 661 627 620

**YourCX**

Dystrybucja, kopiowanie i powielanie danych w jakiegokolwiek postaci jest możliwa tylko i wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody ze strony YourCX sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, 54-135 Wrocław, ul. Murarska 59, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000636570, kapitał zakładowy 20 000 zł. Sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy KRS. NIP 8971828616. REGON 365372836.