

Podsumowanie ocen z map Google dla sklepów sportowych

za okres 2020.01 - 2023.06

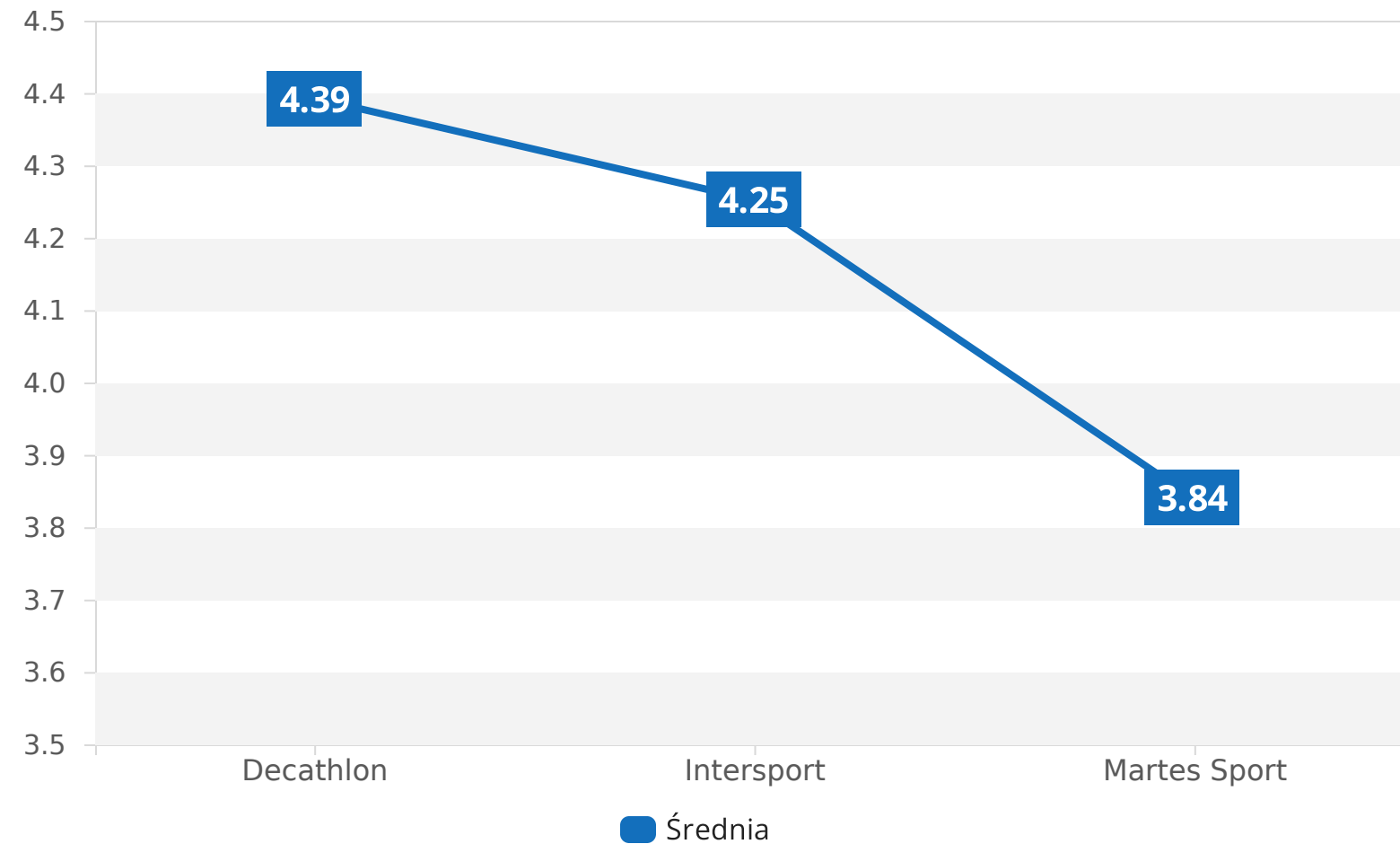
Piotr Wojnarowicz

p.wojnarowicz@yourcx.io

+48 661 627 620

YourCX

Rozkład ocen sklepów wybranych marek

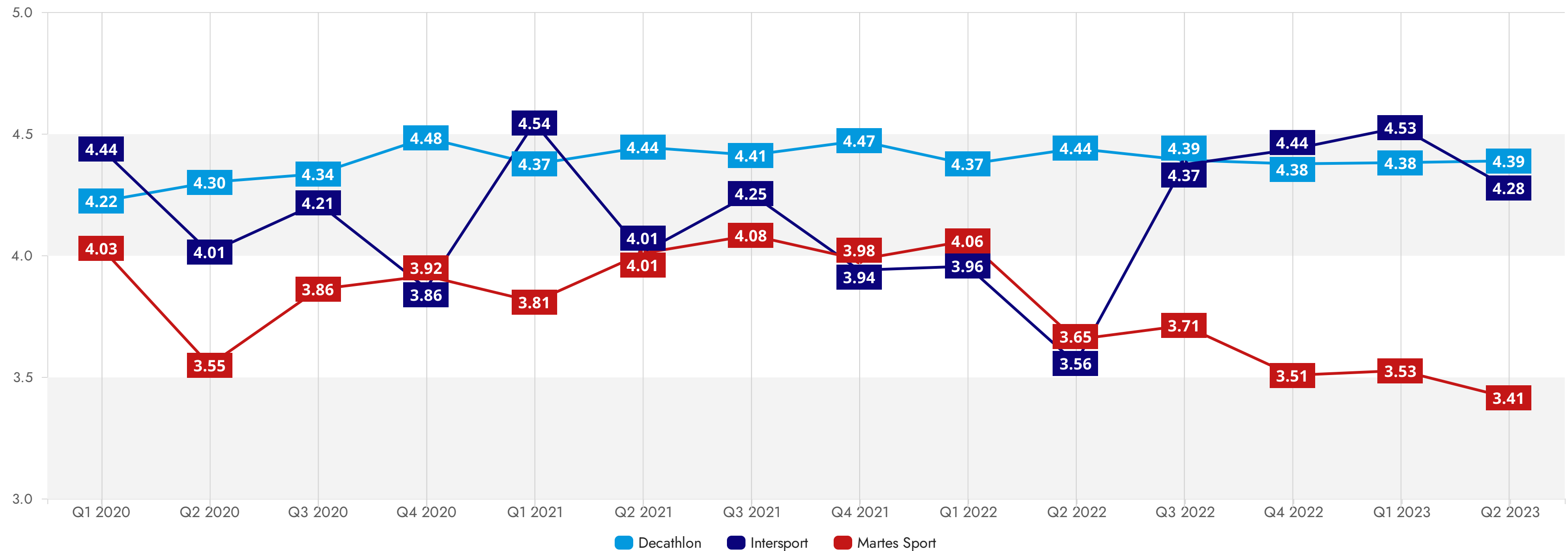


Analizując średnie oceny wystawiane przez klientów marek sklepów sportowych obserwujemy siłę Decathlonu, następnie plasuje się Intersport a na trzecim miejscu Martes Sport. Warto zauważyć, że Intersport ma najwyższy udział oceny 5 (ponad 73% wskazań), natomiast analizując rozkład ocen w Decathlonie zauważamy bardzo niski (niecałe 6%) odsetek wskazań na ocenę 1.

	1	2	3	4	5	Średnia	L. wyników
Decathlon	5.94%	2.08%	5.48%	19.76%	66.74%	4.39	38535
Intersport	13.04%	2.64%	3.52%	7.71%	73.1%	4.25	2048
Martes Sport	17.77%	2.73%	8.42%	19.77%	51.31%	3.84	5356

Średnia ocena sklepów poszczególnych marek na przestrzeni kwartałów

n Decathlon = 38535, Intersport = 2048, Martes Sport = 5356

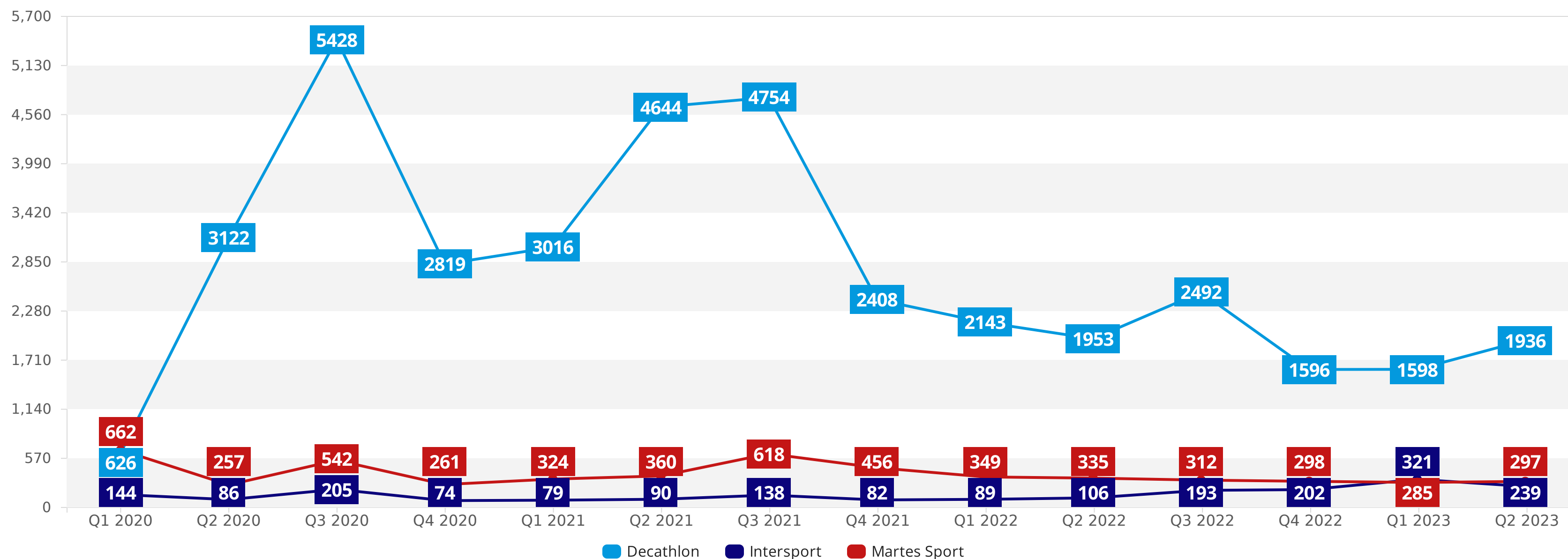


str. 3

Analizując średnie oceny sklepów w perspektywie kwartałów widzimy względnie podobny poziom w ocenach Decathlonu oraz bardzo nierówne oceny wystawione dla Intersportu - który w zależności od kwartału zostaje liderem lub uzyskał najniższy wynik z wyszczególnionych marek sklepów.

Liczba ocen wystawionych dla sklepów poszczególnych marek na przestrzeni kwartałów

n Decathlon = 38535, Intersport = 2048, Martes Sport = 5356



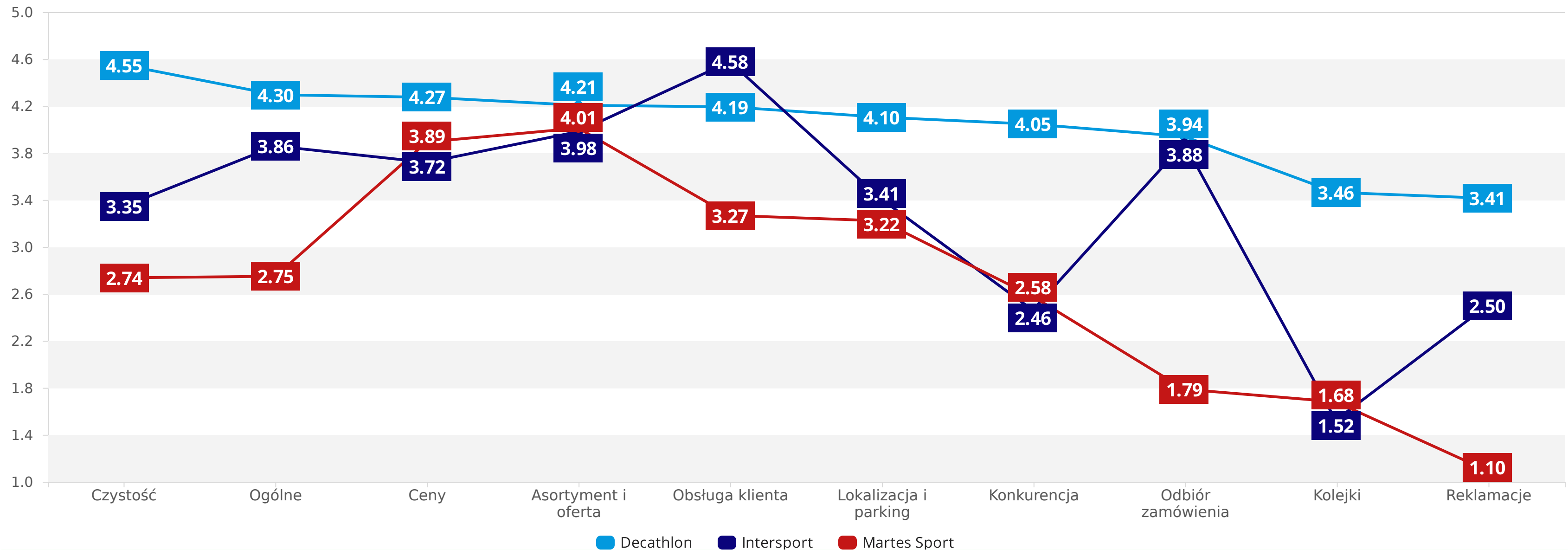
str. 4

Zdecydowanym liderem w liczbie ocen jest Decathlon, który każdego kwartału jest oceniany przez tysiące osób. Analizując Martes Sport obserwujemy setki ocen, z kolei przy Intersport dotychczas był tylko jeden kwartał, w którym marka zebrała więcej niż 300 ocen.

Oceny poszczególnych obszarów

Oceny poszczególnych obszarów marek sklepów sportowych

n Decathlon = 9864, Intersport = 1030, Martes Sport = 1824



str. 6

Intersport może się pochwalić najwyższą oceną w obszarze obsługi klienta. Najniżej ocenianą kwestią dla sieci Intersport są kolejki w sklepach. Decathlon uzyskał najwyższe oceny w prawie wszystkich obszarach - klienci najbardziej doceniają czystość w sklepie, a najstąbiej system reklamacji. Recenzenci Martes Sport przychylnie oceniają ofertę i asortyment sklepu a w otwartych wypowiedziach obserwujemy problemy z reklamacjami, kolejkami oraz odbiorem zamówienia.

Oceny poszczególnych obszarów marek sklepów sportowych

n Decathlon = 9864, Intersport = 1030, Martes Sport = 1824

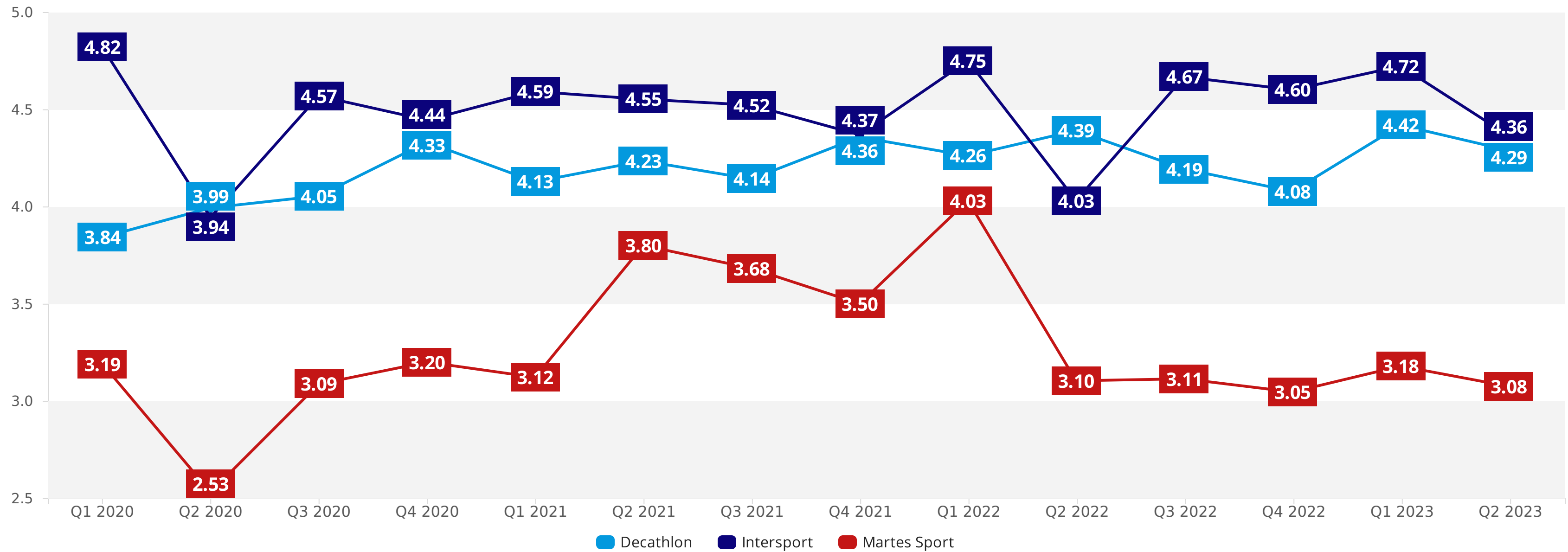
	Decathlon	Intersport	Martes Sport	n Decathlon	n Intersport	n Martes Sport
Czystość	4.55	3.35	2.74	419	26	38
Ogólne	4.3	3.86	2.75	1162	71	196
Ceny	4.27	3.72	3.89	798	50	245
Asortyment i oferta	4.21	3.98	4.01	1337	56	172
Obsługa klienta	4.19	4.58	3.27	4489	675	932
Lokalizacja i parking	4.1	3.41	3.22	354	27	18
Konkurencja	4.05	2.46	2.58	288	13	19
Odbiór zamówienia	3.94	3.88	1.79	169	43	33
Kolejki	3.46	1.52	1.68	392	42	69
Reklamacje	3.41	2.5	1.1	41	8	42
Strona internetowa	2.33	2.42	1.43	415	19	60

Oceny poszczególnych obszarów marek sklepów sportowych - 2022 w porównaniu z 2021

	Czystość	Lokalizacja i parking	Ceny	Asortyment i oferta	Obsługa klienta	Ogólne	Konkurencja	Odbiór zamówienia	Kolejki	Reklamacje	Strona internetowa
Decathlon	4.52 -0.1	4.26 +0.15	4.24 -0.1	4.24 -0.04	4.22 +0.01	4.19 -0.21	4.07 -0.02	3.61 -0.4	3.38 -0.13	2.67 -1.06	2.52 +0.17
Intersport	3.7 +0.1	3.4 +0.4	3.8 +0.05	4.47 +0.39	4.57 +0.05	3.29 -0.91	2.29 -1.71	3.27 +1.02	1.41 -0.59	2 -2	2.5 +1.5
Martes Sport	3 +0.67	3.25	3.85 -0.16	4.05 +0.01	3.3 -0.21	2.73 -0.32	2.7 -0.97		1.91 +0.27	1 -0.33	1.39 +0.06

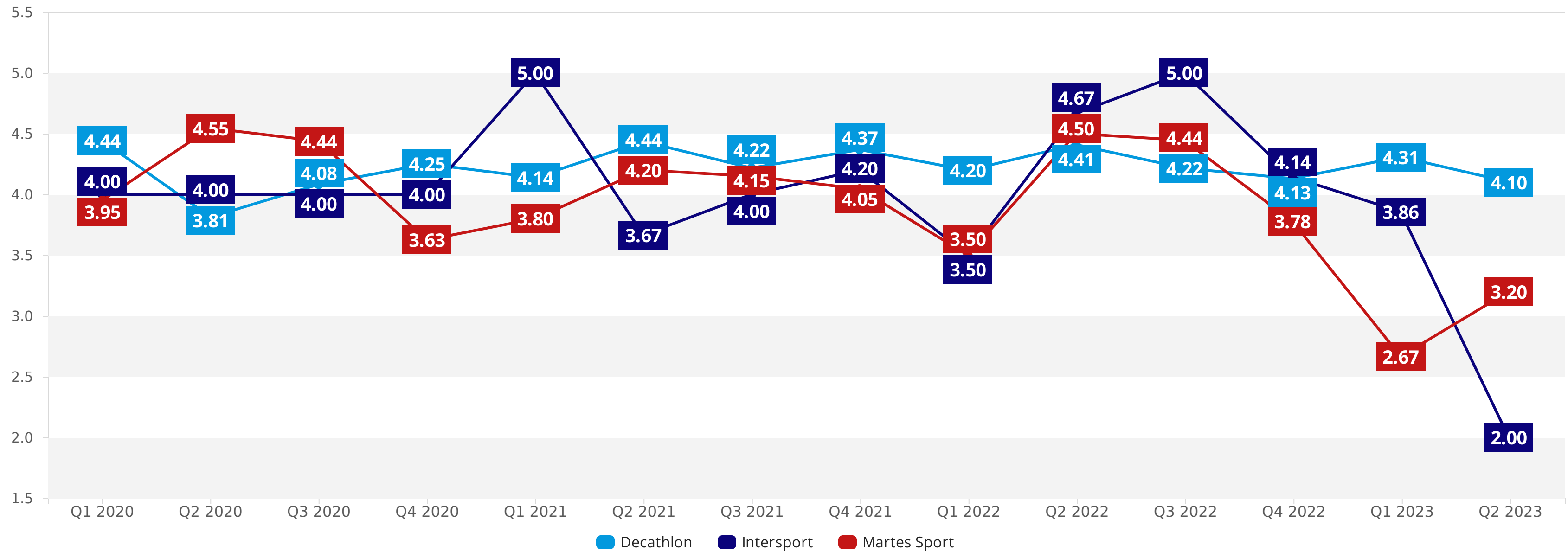
Oceny poszczególnych obszarów marek sklepów sportowych: obsługa klienta

n Decathlon = 4489, Intersport = 675, Martes Sport = 932



Oceny poszczególnych obszarów marek sklepów sportowych: asortyment i oferta

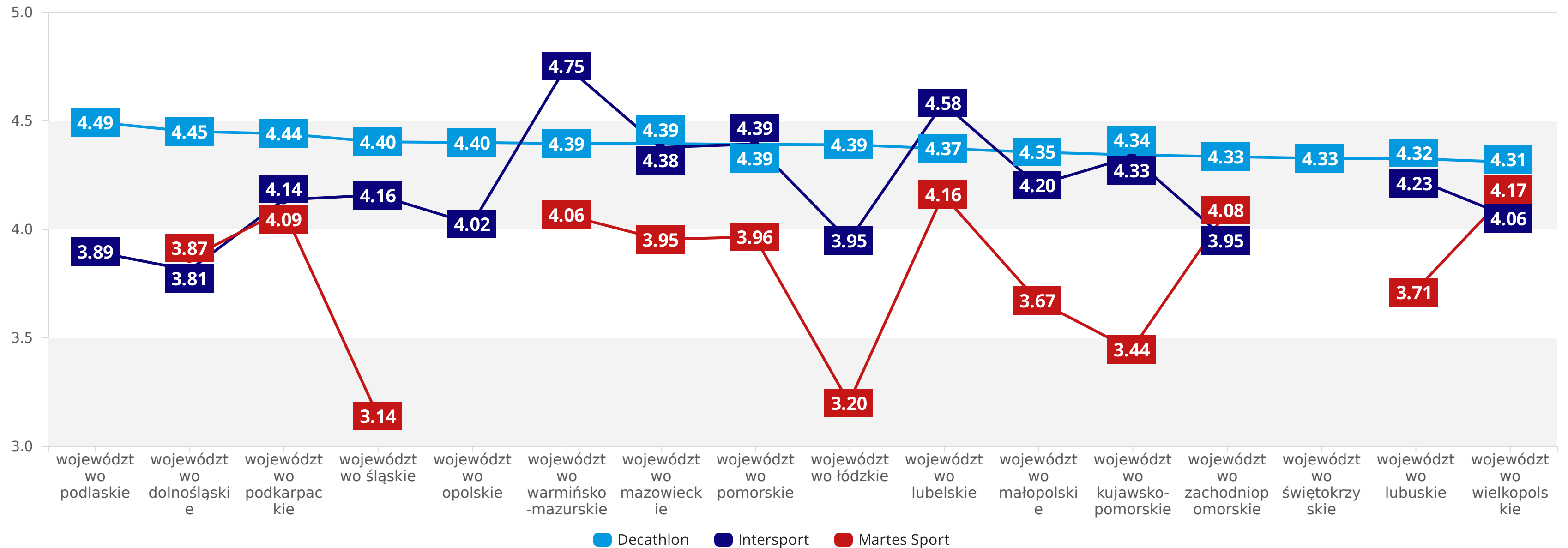
n Decathlon = 1337, Intersport = 56, Martes Sport = 172



Porównanie regionalne

Porównanie ocen sklepów sportowych w zależności od województwa

n Decathlon = 38535, Intersport = 2048, Martes Sport = 5356



str. 12

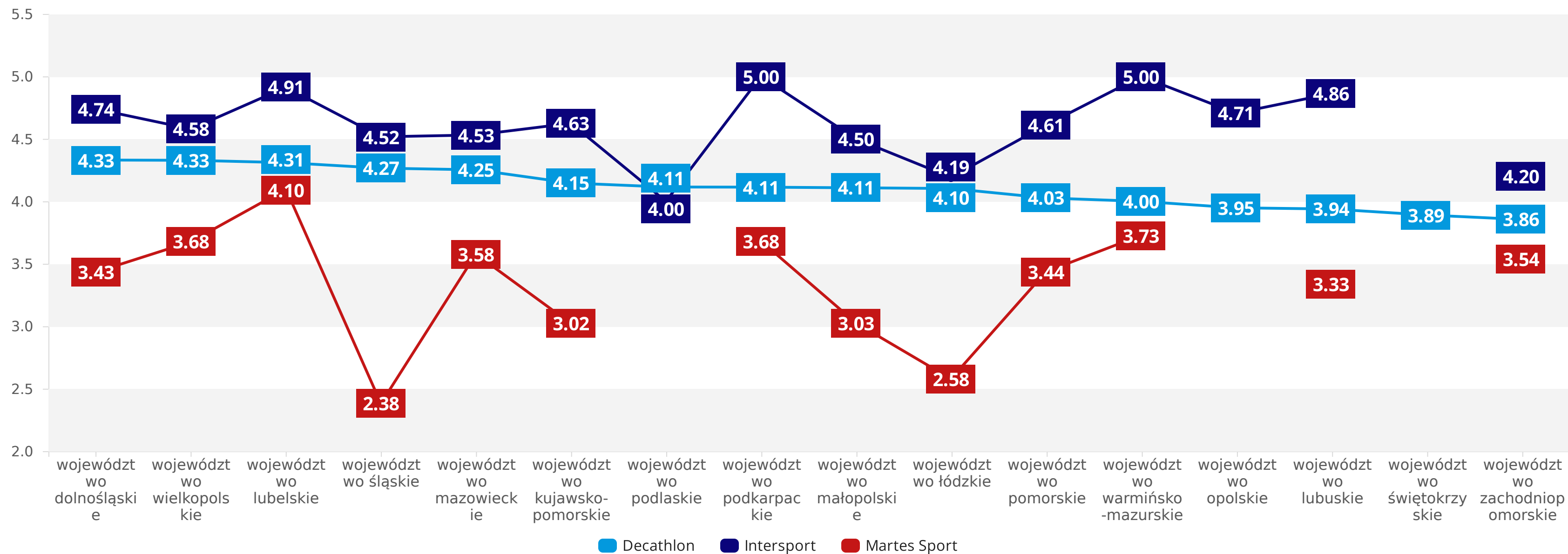
Najwyższe oceny wystawiono dla Intersportu w województwie warmińsko-mazurskim, a najniższe w województwie śląskim dla Martes Sport. Z jedynie trzema wyjątkami w każdym województwie najwyższe oceny osiąga Decathlon, którego oceny w każdym województwie są do siebie zbliżone.

Porównanie ocen sklepów sportowych w zależności od województwa

	Decathlon	Intersport	Martes Sport	n Decathlon	n Intersport	n Martes Sport
województwo podlaskie	4.49	3.89		745	19	
województwo dolnośląskie	4.45	3.81	3.87	5517	58	326
województwo podkarpackie	4.44	4.14	4.09	849	37	217
województwo śląskie	4.4	4.16	3.14	7379	166	600
województwo opolskie	4.4	4.02		519	43	
województwo warmińsko-mazurskie	4.39	4.75	4.06	863	20	172
województwo mazowieckie	4.39	4.38	3.95	8544	768	604
województwo pomorskie	4.39	4.39	3.96	2818	133	607
województwo łódzkie	4.39	3.95	3.2	1481	93	135
województwo lubelskie	4.37	4.58	4.16	1276	69	571
województwo małopolskie	4.35	4.2	3.67	3664	316	718
województwo kujawsko-pomorskie	4.34	4.33	3.44	1414	54	221
województwo zachodniopomorskie	4.33	3.95	4.08	1331	43	650
województwo świętokrzyskie	4.33			473		
województwo lubuskie	4.32	4.23	3.71	704	73	69
województwo wielkopolskie	4.31	4.06	4.17	958	156	466

Oceny Obsługi klienta sklepów sportowych w zależności od województwa

n Decathlon = 4489, Intersport = 675, Martes Sport = 932



str. 14

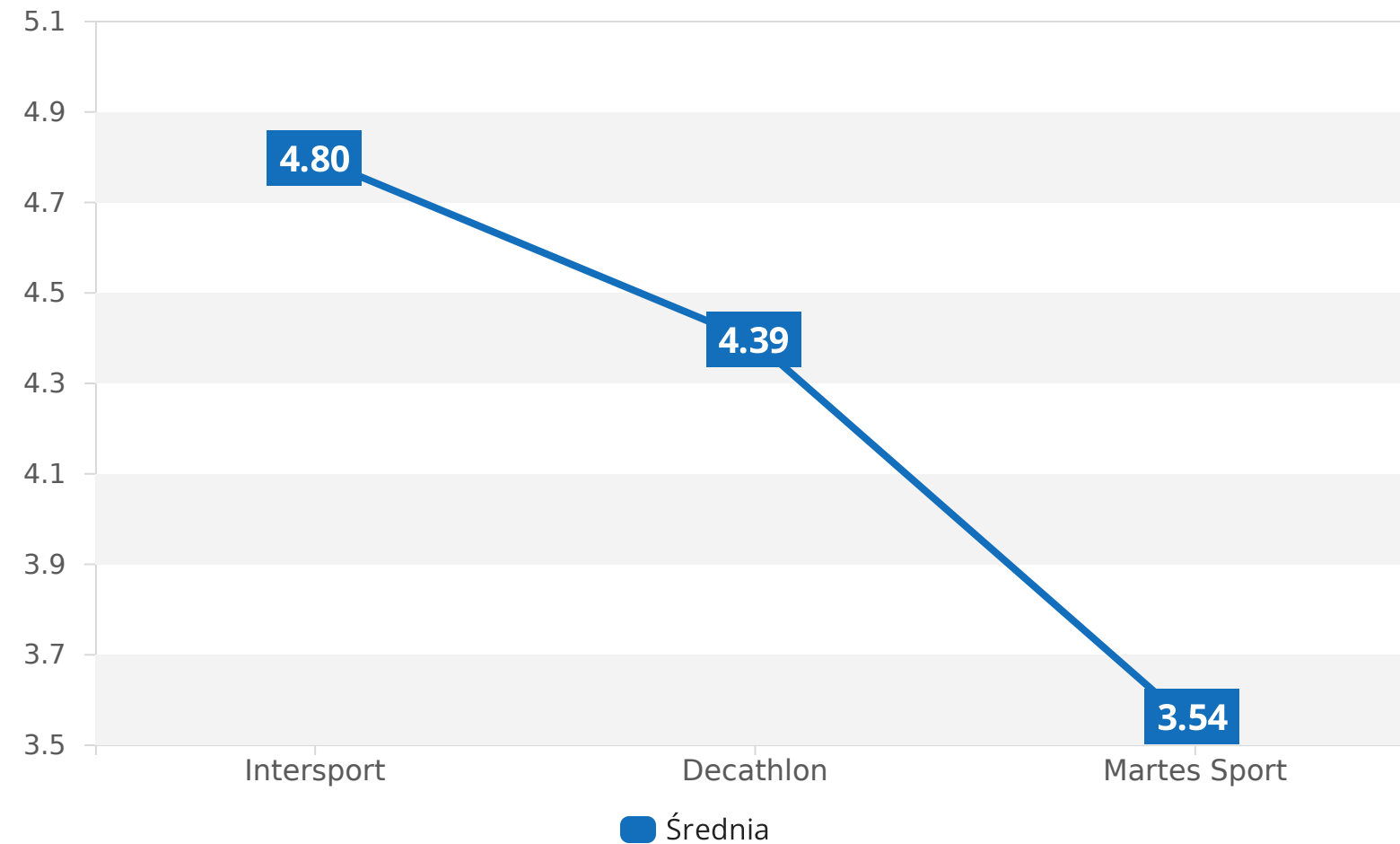
Najczęściej komentowanym obszarem w opiniach jest obsługa klienta - analizując obszar w zależności od lokalizacji obserwujemy siłę marki Intersport, która jedynie w jednym województwie osiąga oceny niższe niż Decathlon.

Oceny Obsługi klienta sklepów sportowych w zależności od województwa

	Decathlon	Intersport	Martes Sport	n Decathlon	n Intersport	n Martes Sport
województwo dolnośląskie	4.33	4.74	3.43	626	23	53
województwo wielkopolskie	4.33	4.58	3.68	137	57	65
województwo lubelskie	4.31	4.91	4.1	171	46	51
województwo śląskie	4.27	4.52	2.38	862	60	144
województwo mazowieckie	4.25	4.53	3.58	974	160	128
województwo kujawsko-pomorskie	4.15	4.63	3.02	164	24	46
województwo podlaskie	4.11	4		61	8	
województwo podkarpackie	4.11	5	3.68	88	10	41
województwo małopolskie	4.11	4.5	3.03	498	120	113
województwo łódzkie	4.1	4.19	2.58	175	26	38
województwo pomorskie	4.03	4.61	3.44	293	72	110
województwo warmińsko-mazurskie	4	5	3.73	112	8	22
województwo opolskie	3.95	4.71		58	17	
województwo lubuskie	3.94	4.86	3.33	49	29	15
województwo świętokrzyskie	3.89			55		
województwo zachodniopomorskie	3.86	4.2	3.54	166	15	106

Porównanie regionalne bezpośredniej konkurencji

Rozkład ocen sklepów bezpośredniej konkurencji - przykład dla sklepów z Warszawy

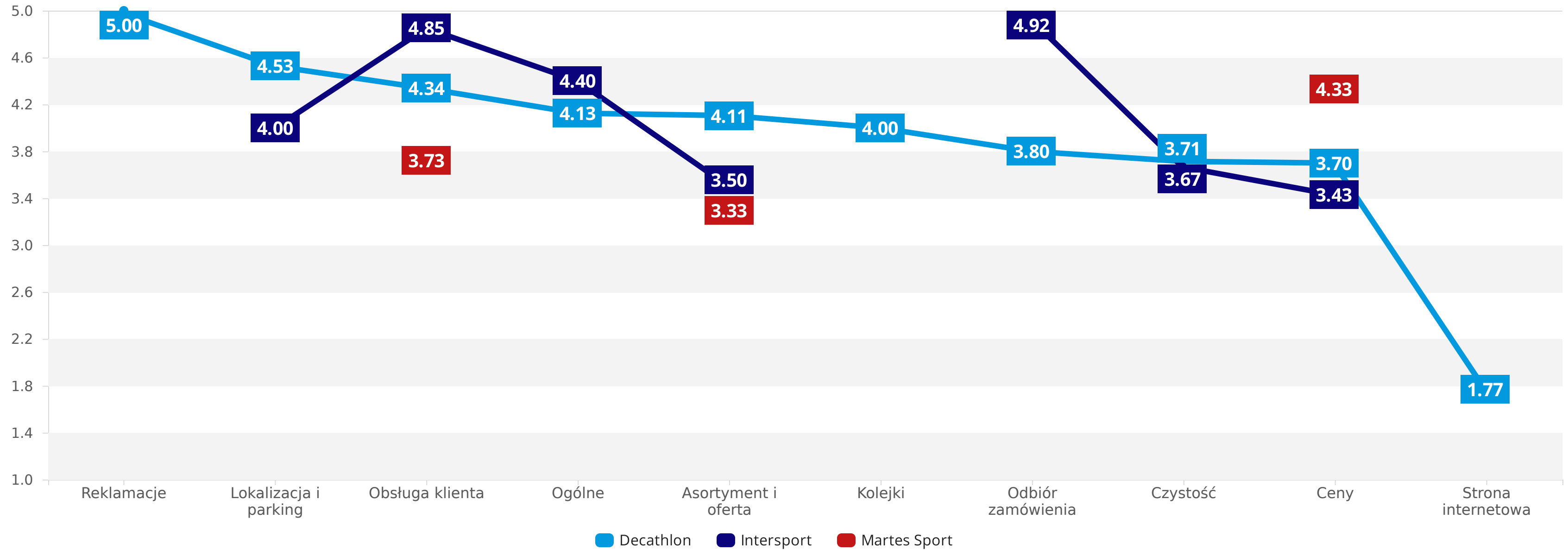


Analizując średnie oceny wystawiane przez klientów marek sklepów sportowych znajdujących się w pobliskiej lokalizacji w Warszawie (Decathlon - Bemowo, Intersport - Połczyńska oraz Martes Sport - Górczewska) widzimy najwyższe oceny wystawione dla marki Intersport, następnie dla Decathlonu, a najniższe oceny dla Martes Sport.

	1	2	3	4	5	Średnia	L. wyników
Intersport	2.07%	0.69%	2.3%	5.3%	89.63%	4.8	434
Decathlon	5.1%	2.5%	5.9%	20.9%	65.6%	4.39	1000
Martes Sport	20%	8.57%	14.29%	11.43%	45.71%	3.54	35

Oceny poszczególnych obszarów marek sklepów sportowych: bezpośrednia konkurencja

n Decathlon = 236, Intersport = 116, Martes Sport = 17



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.