

VŠEOBECNÉ OTÁZKY

1. Pohlavie

Žena

Muž

2. Sociálne postavenie

študent

zamestnaný

nezamestnaný

dôchodca

iné

3. Miesto bydliska

Mesto

Vidiek

4. Vek

do 24 rokov

25-34 rokov

35-44 rokov

45-55

56 a viac rokov

5. Dosiahnuté vzdelanie

Základné vzdelanie

Stredoškolské vzdelanie

Vysokoškolské vzdelanie I. stupeň

Vysokoškolské vzdelanie II. Stupeň

Vyššie vzdelanie

6. Ktorý typ nakupovania uprednostňujete?

predajňa, osobné nakupovanie

internetový obchod

7. Ako často nakupujete v kamennej predajni?

aspoň 1-krát týždenne

aspoň 1-krát mesačne aspoň

1-krát štvrťročne
aspoň 1-krát polročne
menej
často
nikdy

8. Prečo nakupujete radšej v predajniach, ako v internetovom obchode?

(Možnosť výberu viacerých odpovedí)

hneď dostaneme, čo chceme
netreba čakať
dôverujeme viac
môžeme vyskúšať tovar
nakupovanie je zábava
personál hneď poskytne informácie o tovaroch
bezpečnosť platby
nenakupujem vôbec na internete

9. Aký typ maloobchodnej prevádzky navštevujete najčastejšie? (Možnosť výberu viacerých odpovedí)

hypermarkety
supermarkety
odborné predajne
špecializované predajne
diskontné predajne
zmiešané predajne
obchodné domy
nákupné centrá

10. Ktoré z kritérií ovplyvňujú Vaše nákupné rozhodnutia v kamennom obchode?

(Možnosť výberu viacerých odpovedí)

šírka sortimentu, kvalita, móda
pomer cena a kvalita
zľavy
rýchlosť obsluhy, správanie personálu,
médiá - podpora predaja, reklama, PR
atmosféra a dizajn predajne

INTERNETOVÝ OBCHOD

11. Nakupovali ste už niekedy prostredníctvom internetového obchodu?

áno

nie

12. Kedy ste začali nakupovať prostredníctvom internetových obchodov?

Menej ako rok

1-2 rokov

2-5 rokov

5-10 rokov

10 a viac

Nenakupujem cez internet

13. Koľkokrát ste nakupovali v internetových obchodoch v priebehu posledného roka?

1-2 krát

3-6 krát

Každý mesiac

Niekoľkokrát mesačne

Niekoľkokrát týždenne

Nenakupujem cez internet

14. Aký tovar nakupujete prostredníctvom internetu? (Možnosť výberu viacerých odpovedí)

Knihy

Oblečenie a doplnky

Obuv

Vstupenky

Letenky

Elektronika

drogéria

Športové potreby

Bankové, finančné produkty

Hračky

Výživové doplnky, lieky

Potraviny

Nenakupujem cez internet

15. Porovnáвате cien tovarov, prostredníctvom cenových porovnávačov na rôznych webových stránkach?

Neviem, čo to znamená

Málokedy

Často

Pri každom nákupe

Poznám ich, ale nepoužívam

16. Aké výhody vidíte v nakupovaní cez internet?

rýchlejšie – úspora času

úspora peňazí

širší sortiment

neobmedzené otváracie hodiny

neobmedzenosť vzhľadom na miesto

porovnávanie cien produktov

porovnávanie produktov

Online recenzie od reálnych zákazníkov

17. Aké nevýhody vidíte v nakupovaní cez internet? Možnosť výberu viacerých odpovedí

žiadne nevýhody

nedá sa vyskúšať tovar

nebezpečné platenie

osobné údaje

dlhé čakanie

vysoké náklady na dopravu

dlhé čakanie na reklamáciu

18. Čo je pre Vás dôležité pri nákupe v elektronickom obchode?(Možnosť výberu viacerých odpovedí)

Prehľadnosť

Dizajn

Výhodné ceny

Zľavy

Jednoduchý nákup

rýchly zákaznícky servis

široký sortiment

19. Aké sú pre Vás najväčšie výhody nakupovania prostredníctvom internetového obchodu oproti kamennému? (Možnosť výberu viacerých odpovedí)

nižšia cena

možnosť zakúpenia si tovaru, ktorý je ťažko dostupný

pohodlné nakupovanie z domova 31 (67.4%)

možnosť nákupu 24 hodín denne

možnosť porovnať si výrobky a ceny s inými predajcami na internete 11 (23.9%)

informácie o výrobku alebo službe sú ihneď k dispozícii

REKLAMÁCIA TOVARU – VRÁTENIE TOVARU

20. Vraciate sa po dobrej skúsenosti ku konkrétnemu el. obchodu?

Áno

Nie. Nakupujem podľa ceny.

Málokedy

Nenakupujem cez e-shop

21. Ste ochotní sa po zlej skúsenosti vrátiť ku konkrétnemu el. obchodu?

áno

Nie

nenakupujem cez e-shop

22. Prečítate obchodné podmienky nákupu, reklamačný poriadok a možnosti vrátenia tovaru pred nakupovaním?

áno

nie

až po nákupe, keď riešime už reklamáciu

nenakupujem cez e-shop

23. Čo by ste Vy zlepšili na procese online nakupovania?(Možnosť výberu viacerých odpovedí)

Zrýchlenie, zjednodušenie procesu objednania

Zrýchlenie dodania

Zvýšenie bezpečnosti pri platbe

Rozšírenie sortimentu

Sledovanie dodávky online

Online poradňa

Existencia kamennej predajne

Iné

24. Keď už ste reklamovali cez internet, čo bolo predmetom vašej reklamácie?

Elektronika

Šaty a obuv

Hračky

Knihy

Šperky

Iné:

Nereklamoval/a som ešte

25. Tovar ste reklamovali, pretože ste neboli spokojní

S kvalitou tovaru

S množstvom tovaru

Zistili ste skryté vady – poškodený tovar

Nebola dobrá veľkosť

Nepáčilo sa Vám tovar

Rýchlejšie ste nakúpili ho v kamennom obchode

Nenakupujem na internete

26. Akou formou ste reklamovali?

Formulár

Osobne v kamennom obchode

Cez e-mail

Cez telefón

Nenakupujem na internete

27. Podarilo sa vám reklamovať tovar?

Žiadna ochota zo strany predávajúceho

Vymenili nám tovar bez problémov

Vymenili nám tovar, alebo veľmi dlho to trvalo

Dostali sme naspäť peniaze

Radšej nenakupujem na internete, aby som nemusela reklamovať

28. Podľa Vášho názoru ako sa vyhnúť problematickým reklamáciám?

Vopred prečítam referencie na webovej stránke

Vopred prečítam referencie na sociálnych sieťach

Preverím certifikáciu online obchodu na webovej stránke SAEC

Preverím informácie o online obchode u známych

Neprečítam žiadne referencie

Zavolám zákaznícky servis

29. Reklamáciu ste realizovali

V zahraničnom internetovom obchode

v slovenskom internetovom obchode

30. Považujete nákup prostredníctvom internetu za bezpečný?

Bezpečný

Mám mierne obavy

Mám veľké obavy

Vôbec neverím bezpečnosti