

Dziennikarze portalu Money.pl i tygodnika Wprost wzięli pod lupę przeszło 100 największych i najpopularniejszych sklepów internetowych w Polsce. Zbadaliśmy każdy z nich pod kątem 60 kryteriów, które naszym zdaniem mają największe znaczenie dla potencjalnych klientów i na tej podstawie wybraliśmy te najlepsze – najlepiej zorganizowane, dysponujące najciekawszą ofertą i najbardziej dbające o swoich klientów.

W porównaniu z ubiegłorocznym rankingiem Money.pl i Wprost widać kilka nowych trendów, jakie pojawiły się w rodzimym e-handlu. Przede wszystkim coraz więcej liczących się e-sprzedawców stara się wyjść naprzeciw klientom i obok tradycyjnej sprzedaży wysyłkowej umożliwia osobisty odbiór zakupów – czy to we własnych punktach wydań, czy w partnerskich placówkach.

Jeszcze częściej niż przed rokiem sklepy decydują się dziś na przywiązanie klientów programami lojalnościowymi. Dziś ma je – w różnej formie – co trzeci badany sklep. Dzięki systemom płatności internetowych natomiast w zdecydowanej większości sklepów bezpiecznie zapłacić można nie tylko przelewem czy kartą – widać rosnącą popularność PayPała czy PayByNet. Na palcach jednej ręki policzyć można te sklepy, które trwają w modelu sprzedaży wysyłkowej za pobraniem.

Widać też poprawę w dostępności konsultantów. Niemal zupełnie – jak ustalili dziennikarze Money.pl i Wprost – zniknęły placówki, które ograniczają się jedynie do możliwości kontaktu mailowego, standardem jest już numer telefonu, na który dodzwonić się można z telefonu komórkowego, a ponad 40 procent sklepów bierze całość lub część kosztów połączeń na siebie – mają infolinie z puli numerów 0800 lub 0801. Błyskawicznie rośnie też wykorzystanie komunikatorów i czatów z konsultantami. Takim kanałem kontaktu dysponuje co trzeci z badanych sklepów. Widać też wyraźną poprawę w jakości pracy konsultantów. Dziewięć na dziesięć pytań wysłanych mailem doczekało się odpowiedzi w ciągu jednego dnia, a pracownicy infolinii nie dawali się już tak łatwo podejść, jak w poprzednich latach.

Oto najlepsze sklepy internetowe w Polsce:

Elektronika i AGD

- 1 miejsce komputronik.pl
- 2 miejsce neo24.pl
- 3 miejsce euro.com.pl

Zdrowie i uroda

- 1 miejsce tagomago.pl
- 2 miejsce perfumeria.pl
- 3 miejsce i-apteka.pl, cefarm24.pl

Kultura i rozrywka

- 1 miejsce gandalf.com.pl
- 2 miejsce merlin.pl
- 3 miejsce kolporter.pl

Sklepy wielobranżowe

1 miejsce rockmetalshop.pl

2 miejsce max24.pl

3 miejsce toys4boys.pl

Podróże

1 miejsce travelplanet.pl

2 miejsce wakacje.pl

3 miejsce esky.pl

Cały ranking znajduje się na stronie: <http://ranking.money.pl/2010/>

Badanie sklepów internetowych przeprowadzone zostało w okresie wrzesień-listopad 2010.

Warunkiem uczestnictwa w rankingu była – podobnie jak w poprzednich latach - popularność sklepu wśród internautów. Z każdej kategorii monitorowanej w ramach Megapanelu, w kategorii e-commerce/sklepy wybrano po 15 sklepów, które w ciągu roku poprzedzającego badanie odwiedziła największa liczba osób. Tam, gdzie Megapanel uwzględniał wyniki mniej niż 15 sklepów, połączono kategorie. W rankingu prezentowanych jest po 10 sklepów, które podczas badania zyskały najwięcej punktów. Sklepy oceniano według 60 kryteriów, podzielonych na 10 grup.

Money.pl