



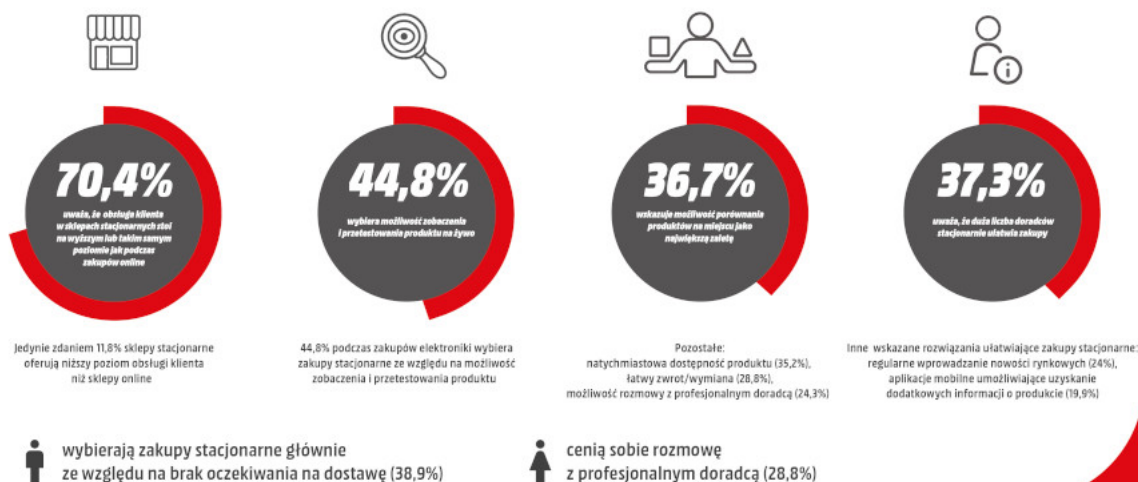
Mimo coraz bardziej rozbudowanych możliwości e-commerce Polacy wciąż cenią sobie zakupy stacjonarne – wynika z badań przeprowadzonych przez SW Research na zlecenie MediaMarkt Polska. Klienci wskazują m.in. na możliwość zobaczenia i przetestowania produktu na żywo (44,8% respondentów) oraz porównania różnych urządzeń (36,7%), jako największe zalety odwiedzania sklepów.

Okazuje się, że mimo coraz popularniejszego handlu online, klientów przed wizytami w sklepach nie odstrasza ani tłumy, ani konieczność dojazdów, nierzadko w korkach. Wśród najbardziej atrakcyjnych rozwiązań oferowanych przez ten format konsumenci wymieniają przede wszystkim wysoką dostępność profesjonalnych doradców, którzy są w stanie rozwiązać wątpliwości dotyczące zakupu, przedstawić i objaśnić poszczególne funkcjonalności danego urządzenia oraz dobrać produkt do indywidualnych potrzeb klienta. Badanie SW Research pokazuje, że ponad 70% badanych uważa, że obsługa klienta w sklepach stacjonarnych stoi na wyższym lub takim samym poziomie jak podczas zakupów online<sup>1</sup>. Nie bez znaczenia jest fakt, że personel w sklepie jest w stanie wspomóc w skonfigurowaniu urządzenia w momencie jego zakupu. Pomoc doradcy w takiej sytuacji doceniają w szczególności kobiety (aż 29% z nich wskazało ten aspekt jako bardzo istotny, w porównaniu z 19% mężczyzn<sup>2</sup>).

*– Co ciekawe, konsumenci doceniają nie tylko fachową wiedzę wysoce wykwalifikowanej kadry, ale nawet... samą jej obecność. Dzięki temu czują się bezpieczniej i mają poczucie, że w razie potrzeby, mogą liczyć na fachowe doradztwo. Zdarza się, że wyruszamy do sklepu pewni, co chcemy kupić, a na miejscu okazuje się, że nie przemyśleliśmy jakichś niuansów, np. jaki kabel będzie potrzebny nam do podłączenia urządzenia, czy jakie aspekty związane z montażem dodatkowo warto wziąć pod uwagę. Wtedy ta pomoc okazuje się nieoceniona i pozwala zaoszczędzić nie tylko*

pieniądze, ale także czas związany, chociażby z wymianą nieprzemyślanego do końca zakupu – mówi **Daniel Mikołajczyk**, Dyrektor Zarządzający ds. Sprzedaży w MediaMarkt Polska.

## Polacy - zakupy stacjonarne



Badanie „Zalety sklepów stacjonarnych” na zlecenie MediaMarkt zostało przeprowadzone metodą CXMI na reprezentatywnej grupie 1000 Polaków, zgodnie z rozkładem płci, wieku i klasy wielkości miejscowości w dniach 11-12 czerwca 2024 roku.

MediaMarkt

### Naprzeciw współczesnym wymaganiom

W związku ze zmieniającymi się potrzebami konsumentów, sieci handlowe cyklicznie dostosowują swoje sklepy do aktualnych trendów, tak aby jeszcze bardziej ułatwić i uprzyjemnić swoim klientom czas spędzony na zakupach.

- W odpowiedzi na te trendy, sieci coraz częściej dokonują modernizacji – dodaje Mikołajczyk. – W naszym przypadku w ramach rebrandingu dostosowujemy wystrój placówek do preferencji współczesnych klientów, przeorganizujemy układ marketów i dodajemy im świeżości wizualnej. Zapewniamy dostęp do jak najszerszej gamy produktowej. Warto zwrócić też uwagę na zupełnie nowe rozwiązania, które pozwalają w formie rozrywki doświadczyć technologii. To chociażby strefy gamingu, które w naszych salonach cieszą się znaczną popularnością.

Raport SW Research potwierdza, że klienci coraz częściej podążają za nowoczesnymi trendami zakupowymi - potrzebę „bycia na czasie” czy wpływ regularnego obserwowania mediów społecznościowych na swoje preferencje deklaruje już co piąty badany<sup>3</sup>. To wymusza modernizację powierzchni handlowych i dostosowanie ich do współczesnych trendów, w taki sposób, aby łączyły innowacje z jednoczesnym zachowaniem atutów zakupów stacjonarnych.

- Taki koncept wdrażamy w naszych nowych sklepach. Ostatnio w dwóch nowych lokalizacjach: w Lesznie, w Galerii Starówka przy ulicy Wróblewskiego 8 oraz w Rumi, przy ulicy Sabata 1. Oba sklepy powstały w całkiem nowym, testowanym dotychczas za granicą formacie – MediaMarkt Xpress – informuje Daniel Mikołajczyk. – To jednak nie koniec – już z początkiem lipca otworzy się kolejny sklep, tym razem w Suwałkach. Wyniki przeprowadzonych przez nas badań potwierdzają naszą intuicję, że konsumenci nadal potrzebują miejsca, w którym zastaną drugiego człowieka, jego życzliwość oraz zostaną profesjonalnie obsłużeni.

### Jak? Najlepiej od ręki

Wskazując przyczyny wybierania stacjonarnej formy zakupów, klienci często skupiają się również na wygodzie i poczuciu bezpieczeństwa, które daje im możliwość dokonania transakcji na miejscu. Otrzymanie danego produktu w momencie dokonania transakcji bez konieczności oczekiwania na dostawę jest największym atutem zakupów dokonywanych w fizycznym sklepie według 35% przepytanych konsumentów. Z kolei 29% z nich wskazuje łatwą i natychmiastową ocenę stanu nabywanego produktu i – w razie potrzeby – ułatwione dokonanie zwrotu<sup>4</sup>.

Wyniki przedstawionych badań wskazują jednoznacznie, że mimo coraz większej funkcjonalności usług e-commerce i wygody, które niosą one za sobą, klienci wciąż odczuwają potrzebę robienia zakupów stacjonarnie. Choć po pandemiczne trendy wydawały się wskazywać na coraz większy zwrot konsumentów ku zakupom online, obecnie sytuacja sprzedażowa w obu segmentach zaczyna się wyrównywać.



**newss.pl**

Produkty od ręki i profesjonalny doradca, czyli sklepy offline nadal na topie

---

**MediaMarktSaturn Polska**

[press box](#)