

# BRAND COMPARISON INDEX 2022



# Obsah

---

**01**

úvod

---

**02**

O čem je  
BC Index

---

**03**

Shrnutí  
výsledků

---

**04**

Vítězové  
a poražení  
2022

---

**05**

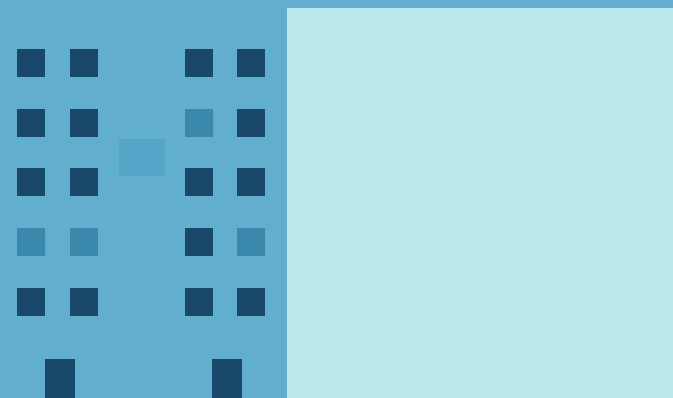
Seznam  
značek  
a oborů

---

**06**

Kontakty

---



# BRAND COMPARISON INDEX

SPOKOJENOST  
DOPORUČENÍ  
OBLÍBENÁ ZNAČKA



## Úvod

Brand Comparison Index vznikl v roce 2019 jako jednotná a standardizovaná míra pro vybrané obory B2C trhu.

Vždy přináší pohled zákazníků na trh v posledních 12 měsících.

V jednotlivých letech dochází k mírným změnám, protože některé značky zanikají a jiné naopak vznikají. Také se snažíme zařazovat každý rok některé novinky – v roce 2021 byly dodány otázky na útratu v rámci zákaznického vztahu, v roce 2022 jsme rozšířili oblast spokojenosti také o pohled zaměstnanců na svého zaměstnavatele.

# Slovo Jany Hamanové

V době vzniku BC Indexu se zdálo, že je vše kolem nás v určitém normálu, změny zákaznických preferencí se odehrávaly postupně a nic nenasvědčovalo žádné velké krizi. Následně přišel rok 2020, který přinesl nové a nezvyklé parametry pandemie,, jejíž projevy pokračovaly a gradovaly v roce 2021.

V letošním roce se mnozí těšili na určitou novou "normálnost", ale 24. února 2022 nás válka vyléčila i z tohoto optimismu. Zatím jde život v naší zemi dál a tak si můžeme dovolit ten luxus a zabývat se zákaznickými preferencemi na trhu. Važme si toho a přejme si opět pouze mírové soutěžení jednotlivých značek.



**Jana Hamanová**

ředitelka, jednatelka SC&C



# O čem je BC Index?



## Vitalita

Každá značka má v rámci indexu změřenou:

- znalost / povědomí
- zákaznickou zkušenost
- preferenci / oblíbenost
- spokojenost



## NPS

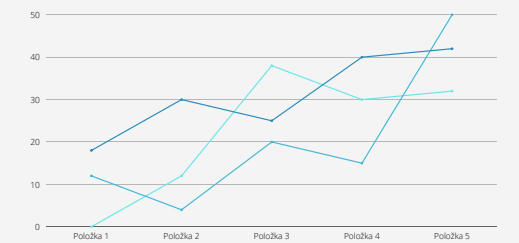
Zákazníci hodnotí možnost doporučit dané značky svému okolí, takže jsme schopni poskytnout informace o:

- NPS
- promotérech
- detractorech



## Benchmark

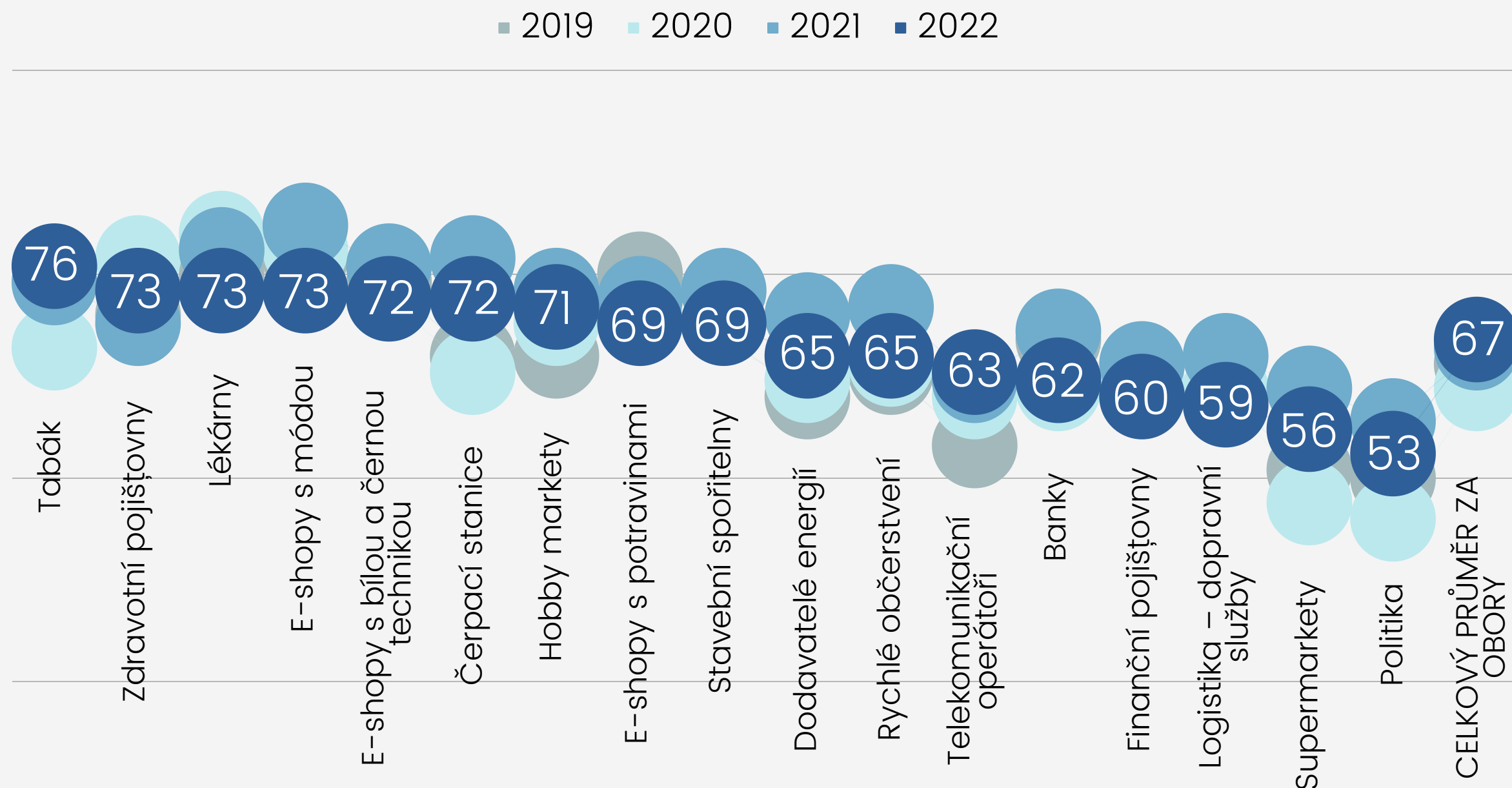
Můžete srovnávat výsledky svých zákaznických výzkumů s našimi. Můžete také využít možnost srovnat se s jiným oborem nebo jen výběrem některých značek.



## Monitoring

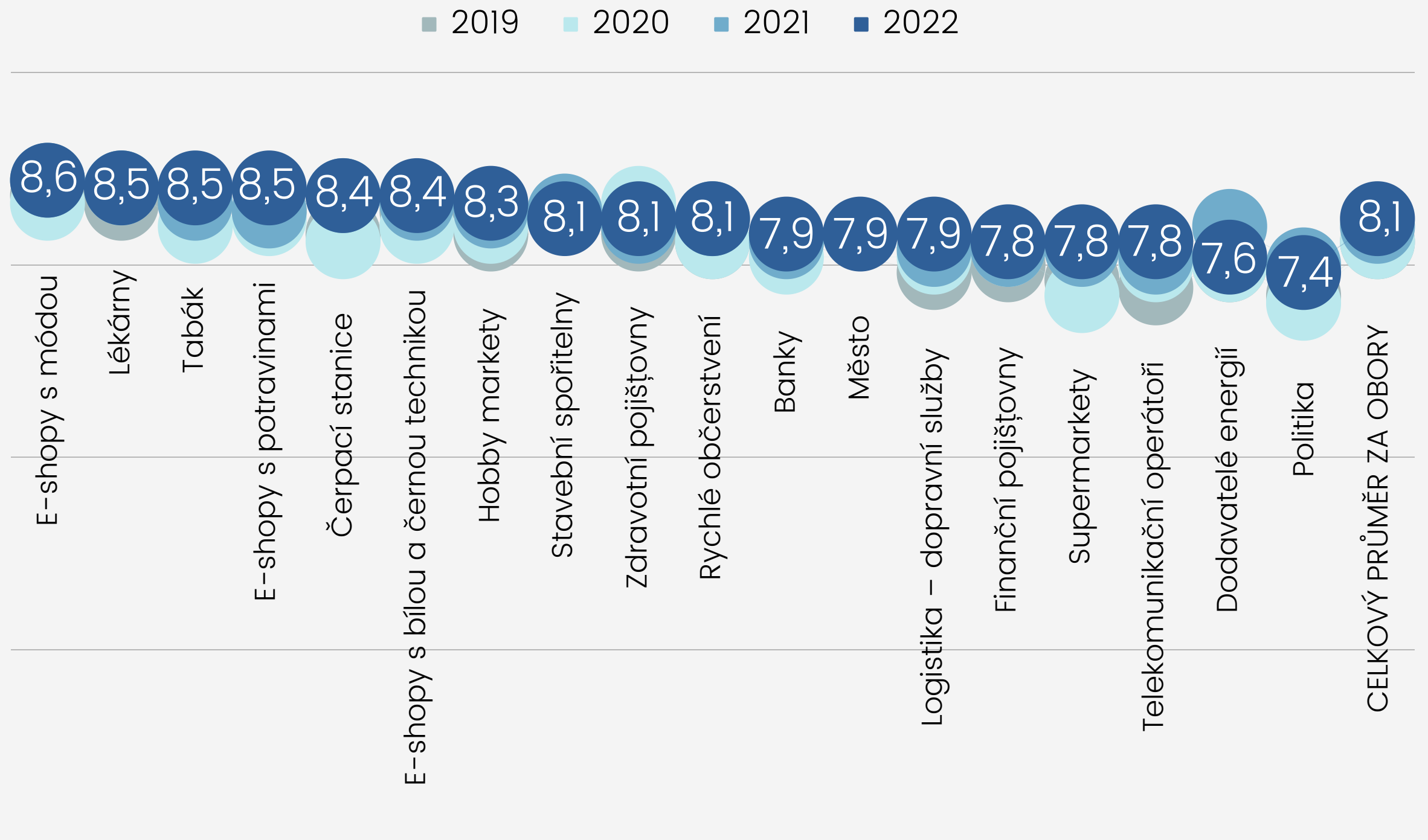
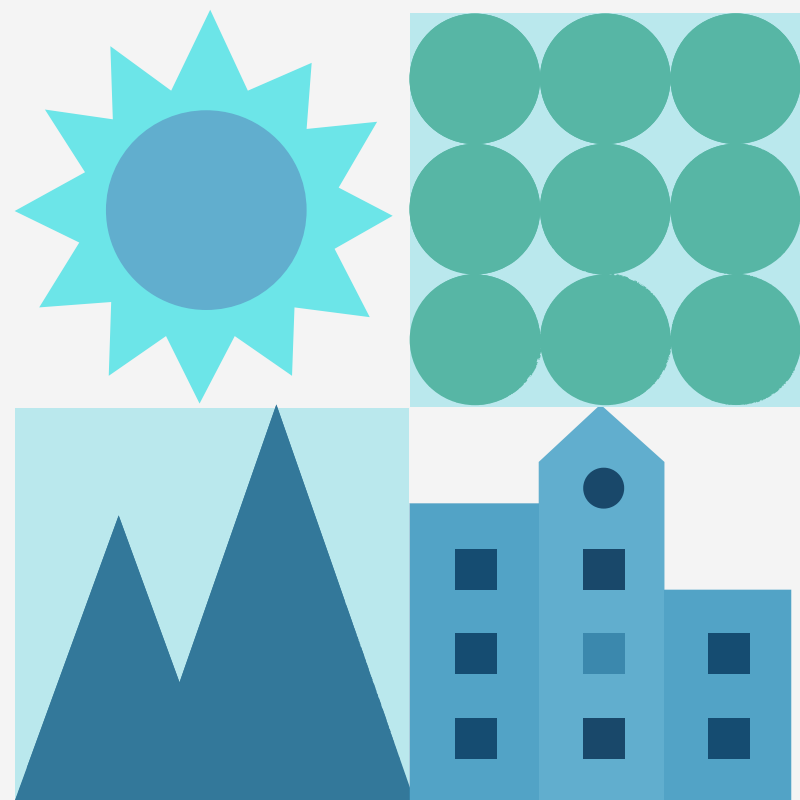
Výzkum probíhá každý rok, takže jsme schopni sledovat trendy. Seznam oborů a značek je aktualizován průběžně.

# BC INDEX za jednotlivé obory



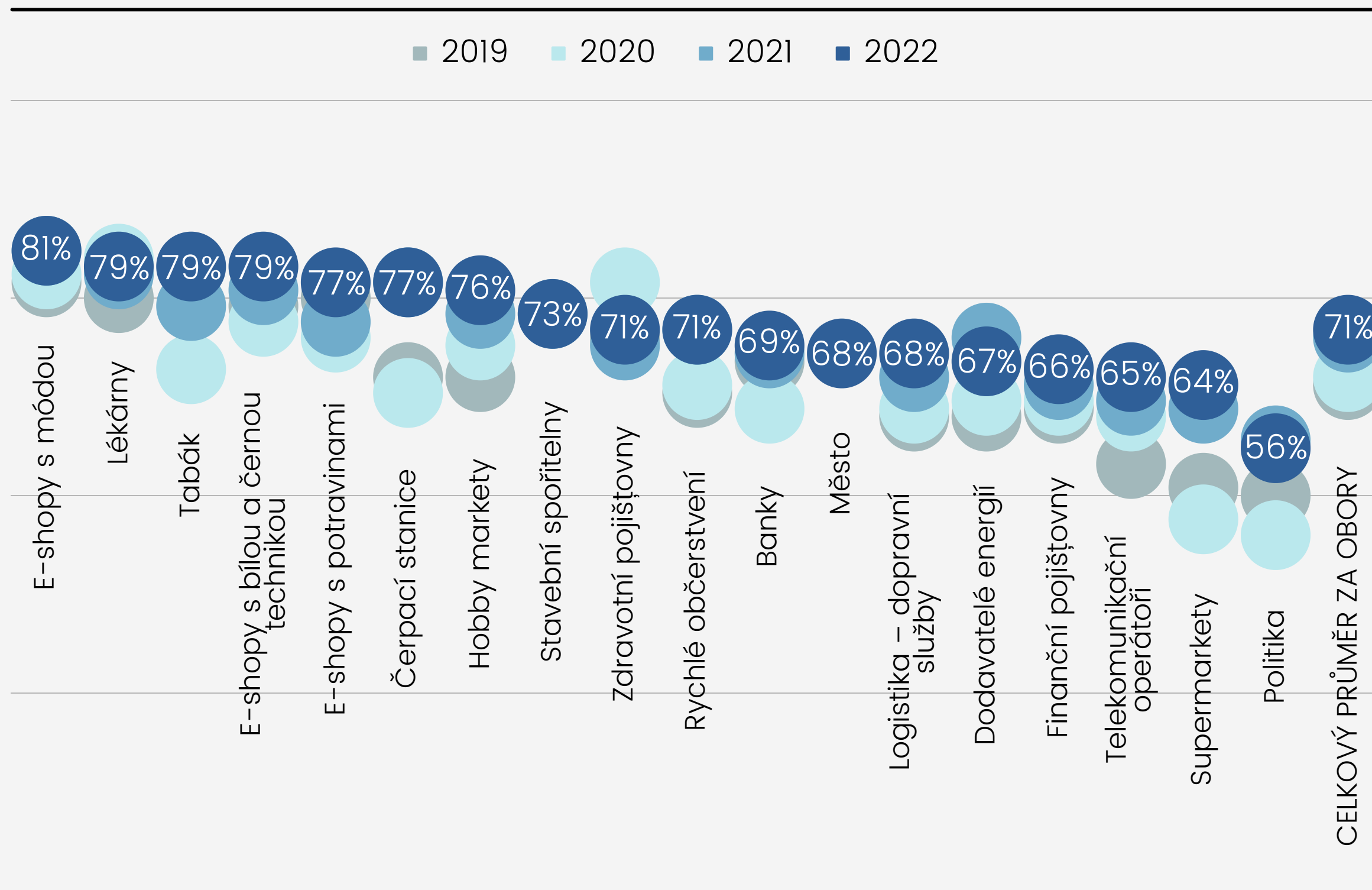
# Spokojenost

(průměr na stupnici 0 - 10)



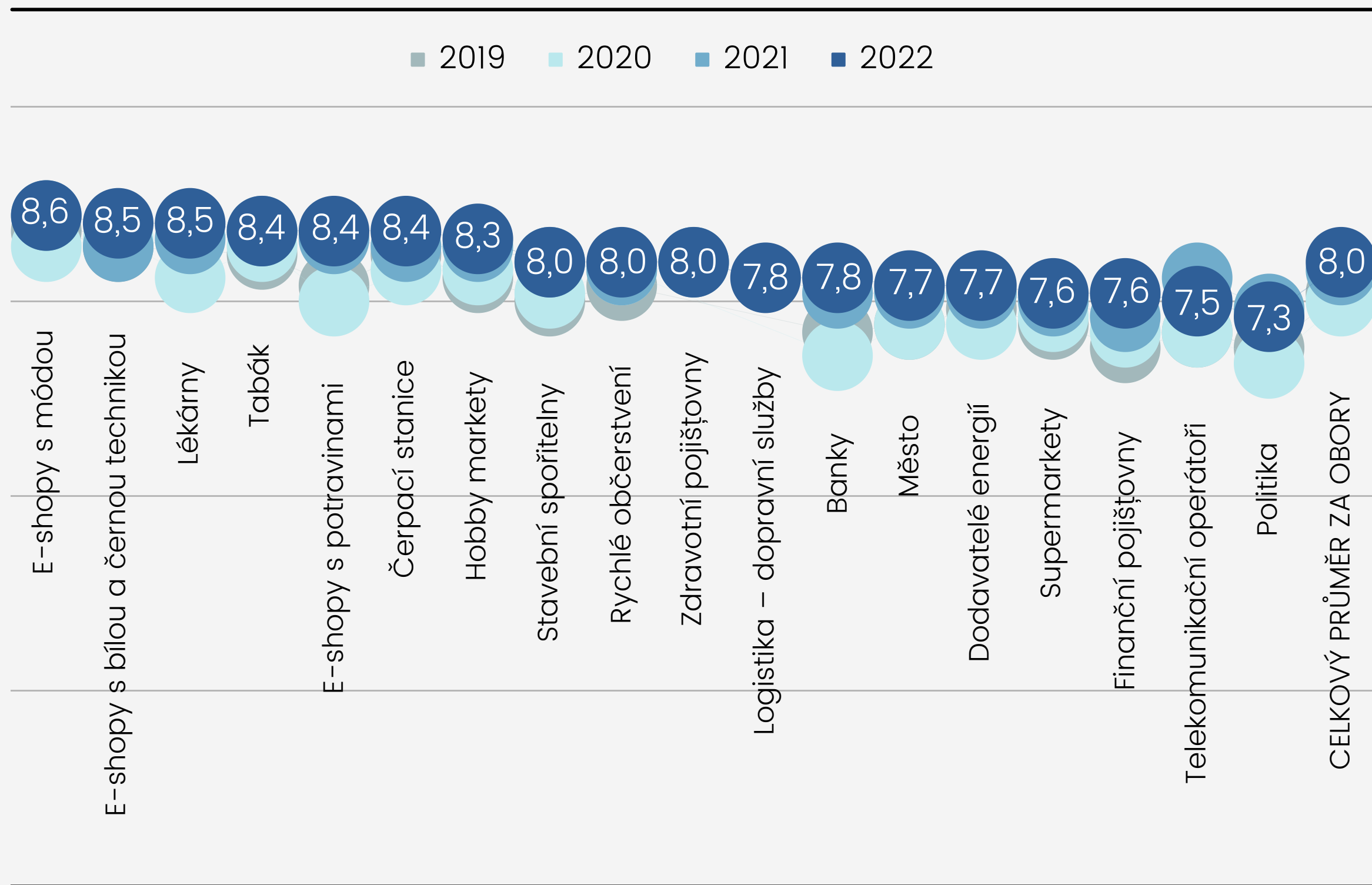
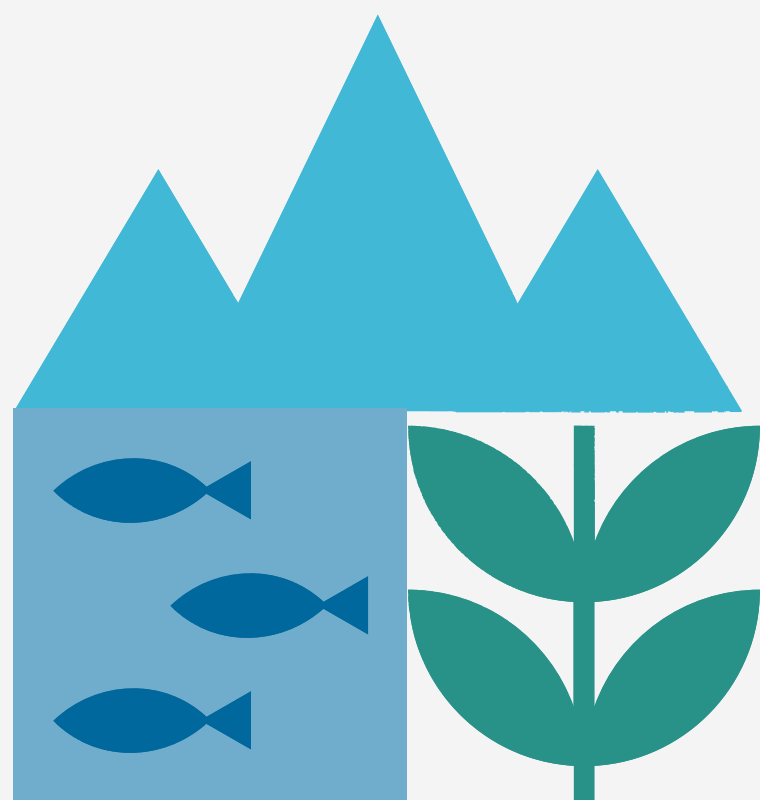
# Spokojenost TOP3 %

(body 8-10 na stupnici 0 - 10)



# Doporučení

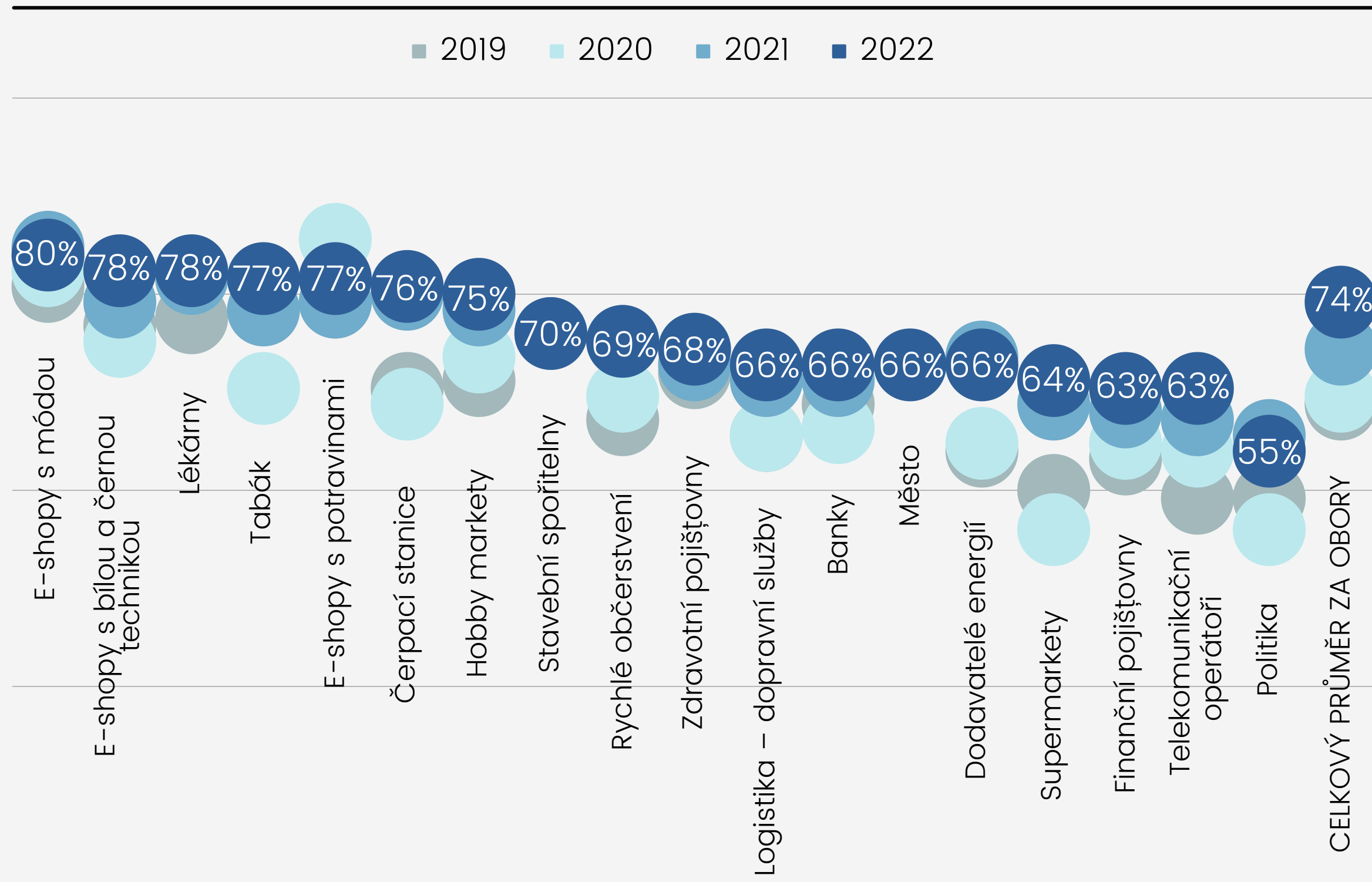
(průměr na stupnici 0 - 10)



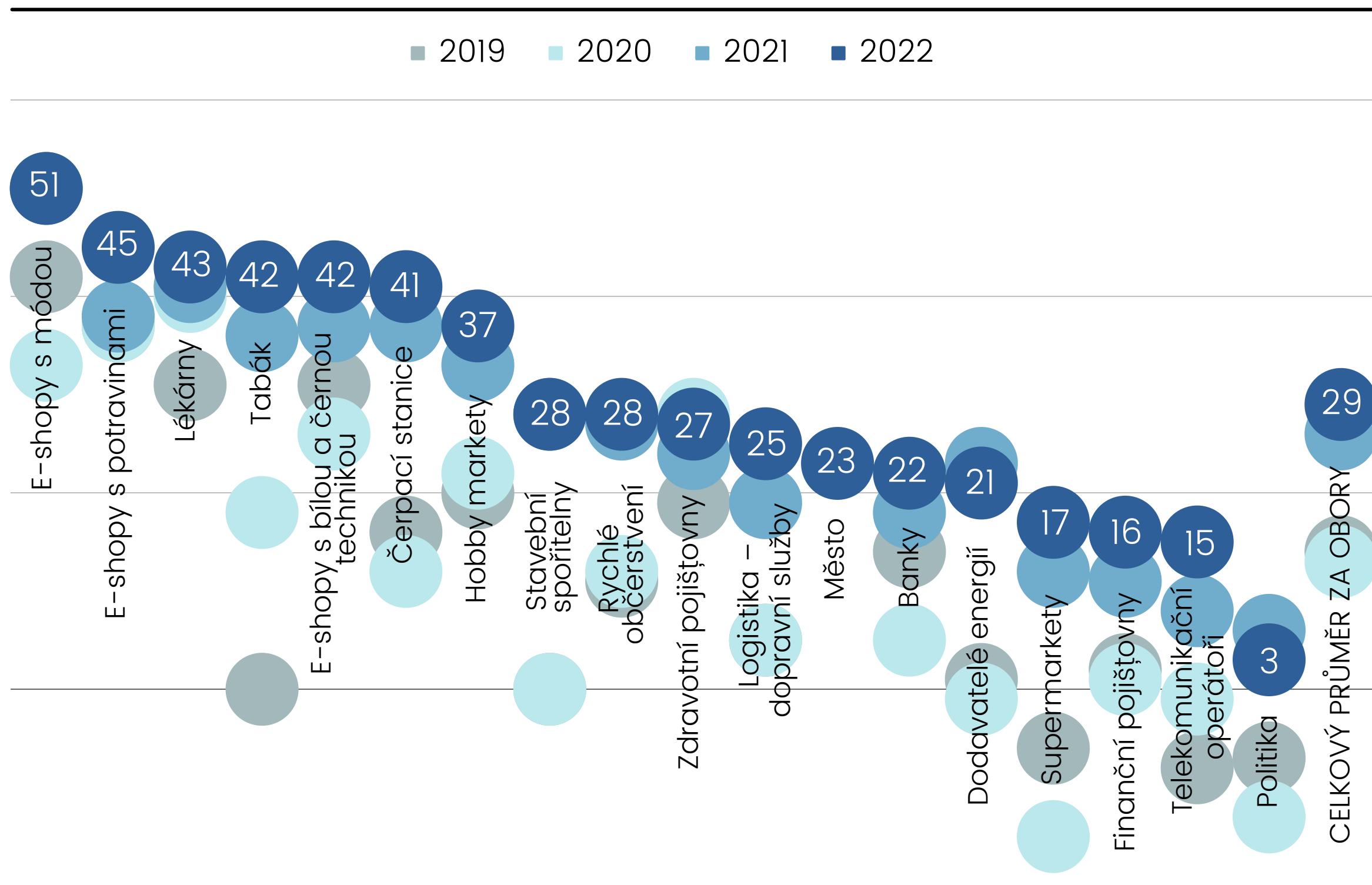
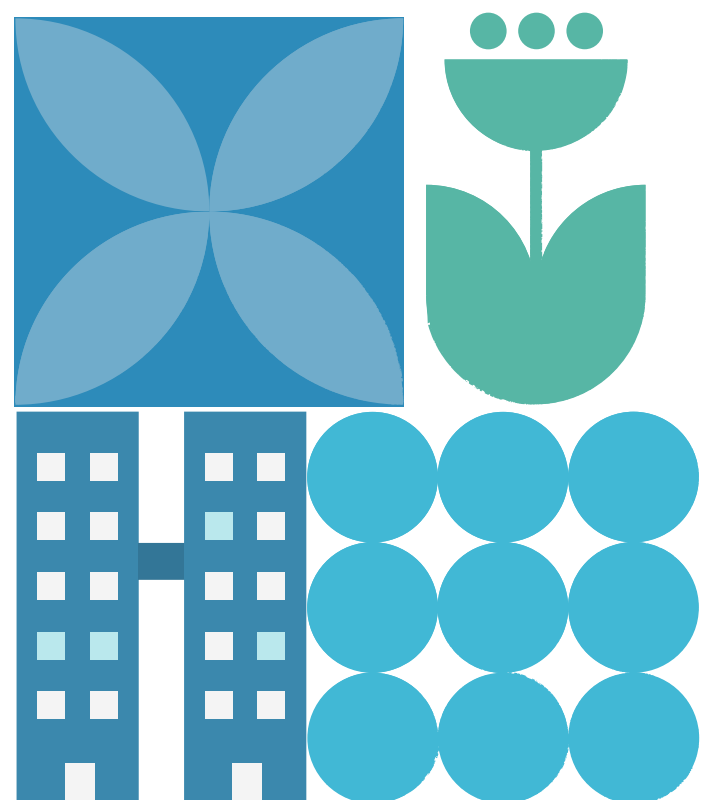


# Doporučení TOP3 %

(body 8-10 na stupnici 0 - 10)

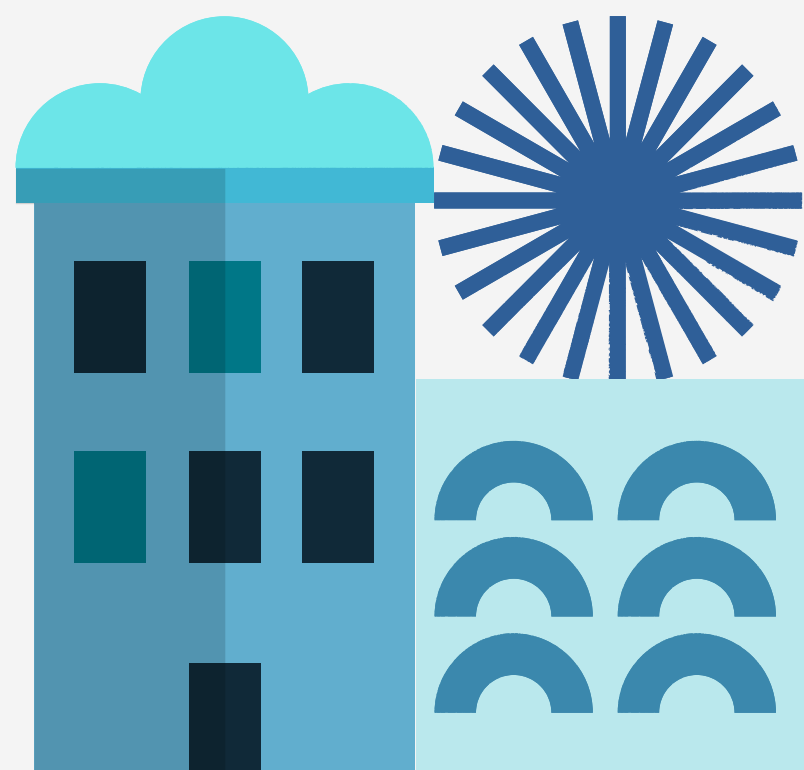


# Net Promoter Score



# Vítězové a poražení

Obory, které v pandemickém  
roce získávaly nebo ztrácely



Zdravotní pojišťovny

Banky  
Dodavatelé energií  
Supermarkety  
Logistika  
Rychlé občerstvení  
Lékárny  
E-shopy  
s módou







Děkujeme za Váš  
zájem a rádi Vám  
odpovíme na  
všechny dotazy

## **Kontakt**

SC&C spol. s r.o.  
Krakovská 7, Praha 1  
IČ: 45280541  
tel: +420 777 759 419  
marketing@scac.cz  
www.bcindex.cz  
www.scac.cz