

## TISKOVÁ ZPRÁVA SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ (SČS)

### **Spotřebitel vyžaduje kvalitu a nejde mu už jen o cenu výrobku nebo služby!**

V Praze dne 2017-07-20.

Zákazníkům v ČR už nejde jen o cenu, ale o celkovou hodnotu, kterou za své peníze dostávají, a ze všeho nejvíc si pak váží přístupu fair play a rychlé nápravy chyb. Toto pozitivní zjištění vyplývá ze studie, kterou představila poradenská společnost KPMG.

Češi jsou stále v celoevropském srovnání extrémně citliví na cenu, v poslední době se ale mění to, jak ji vnímají. Cena přestává být pro velkou část populace klíčovým měřítkem. Místo toho se čeští spotřebitelé zajímají o celkovou hodnotu jako kombinaci několika faktorů, kterou za své peníze dostávají. Vedle ceny to je kvalita zboží a služby, důvěra a rovnocenný vztah.

Firmám v Česku se tak otevírá velký prostor naklonit si zákazníky vstřícným přístupem. To se týká především vrácení zboží. Snížení rigidních kontrol sice může přinést určité ztráty, ale pozitivní efekt v podobě loajálního zákazníka, který se o svou dobrou zkušenost podělí s ostatními, je dle závěrů této studie mnohem větší.

Vývoj souvisí i s rozvojem sociálních sítí. Ty umožňují snadné sdílení pozitivních i negativních zkušeností. Na rozdíl od minulosti, kdy si názor klienta vyslechlo jen pár nejbližších, se nyní každé hodnocení může dostat prakticky k celému trhu.

Publikaci i hodnocená odvětví a firmy lze stáhnout zde: <http://www.nejlepsi.cz/>

Kontakt: Mgr. Viktor Vodička, ředitel SČS, [vodicka@regio.cz](mailto:vodicka@regio.cz); tel. 732 266 150

Kabinet pro standardizaci, o.p.s. (KaStan) je nezávislou obecně prospěšnou společností založenou Sdružením českých spotřebitelů. Cílem je zvyšování bezpečnosti a kvality výrobků a služeb vytvářením a podporou funkce nástrojů zajišťujících účinné zapojení spotřebitelů do standardizačních procesů (technická normalizace, certifikace a posuzování shody, akreditace, dozor nad trhem), včetně uplatňování technických předpisů a norem.

Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice; +420 261263574, [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz); [www.top-normy.cz](http://www.top-normy.cz)

Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (SČS) si klade za cíl hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR, přičemž zdůrazňuje preventivní stránku ochrany zájmů spotřebitelů: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS působí v řadě oblastí – pokrývá odbornosti ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků včetně potravin, technické normalizaci a standardizaci, kvalitě a bezpečnosti služeb včetně služeb finančního trhu aj.

Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice; +420 261263574, [spotrebitel@regio.cz](mailto:spotrebitel@regio.cz); [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)