



# 2021 KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI

[www.konsumentkiliderjakosci.pl](http://www.konsumentkiliderjakosci.pl)





# ZAWARTOŚĆ

## KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI 2021



**1** WYNIKI BADAŃ w KATEGORII:  
DROGERIE INTERNETOWE

**2** O PROGRAMIE

**3** LICENCJA NA GODŁO

**4** FORMATY PREZENTACJI

**5** METODOLOGIA i METODY BADAWCZE

**6** PRÓBA i JEJ DOBÓR

**7** WYPOWIEDZI LAUREATÓW

**8** LAUREACI POPRZEDNICH EDYCJI





# KATEGORIA: DROGERIE INTERNETOWE

## KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI 2021

Co sprawiło, że marka wizaz24.pl została uznana za Lidera Jakości?  
(wypowiedzi respondentów)

### UZASADNIENIA - wizaz24.pl :

- Nigdy się nie zawiodłam, produkty są mega pod każdym względem, dobrze dbają o klienta
- Mają dobrą opinię wśród moich koleżanek
- Szeroki asortyment przy konkurencyjnych cenach
- Lubię tam robić zakupy

### PROCENTOWY ROZKŁAD GŁOSÓW



### SKOJARZENIA - wizaz24.pl :

- Znane marki
- Duży wybór
- Kupuję tam moje kosmetyki
- Super promocje

### ZNAJOMOŚĆ MARKI <sup>1</sup>

	WARTOŚĆ %
ezebra.pl	35.8%
wizaz24.pl	27.3%
cocolita.pl	23.0%
ekobieca.pl	19.4%
strefaurody.pl	15.8%
alledrogeria.pl	12.1%
kosmetykomania.pl	11.5%
bliskonatury.pl	9.1%
superkoszyk.pl	8.5%

<sup>1</sup> – Znajomość marki to % osób znających daną markę w kontekście danej kategorii produktowej





# KATEGORIA: DROGERIE INTERNETOWE

## KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI 2021

### Profil demograficzny - wiek



Poniżej 24 lat  
26,8%



Od 25 do 34 lat  
39,2%



Od 35 do 44 lat  
13,4%



Powyżej 45 lat  
20,6%

### Profil demograficzny - płeć

76,3%



23,7%



### UŻYTKOWANIE I POLECANIE WYBRANYCH LIDERÓW

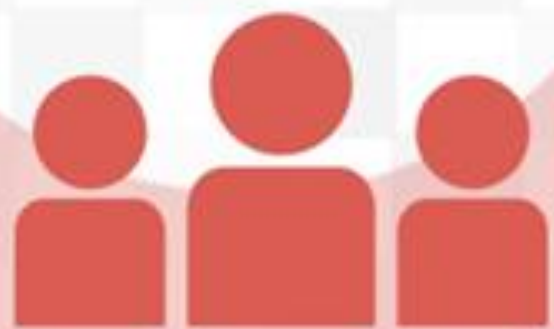
	Marka	% głosów	% Użytkujących	% polecających
1	wizaz24.pl	18,0%	60.0%	86.7%
2	ezebra.pl	16,0%	73.9%	68.4%
3	cocolita.pl	14.3%	72.7%	86.4%

1 - % Głosów to liczba osób, które uważają markę za najlepszą jakościowo w kategorii

2 - % Użytkujących to ilość osób, które uważają markę za najlepszą i realnie miały styczność z produktem, były jego użytkownikami lub mają na ten temat informacje z pierwszej ręki

3 - % Polecających to odsetek osób, które uważają daną markę za najlepszą, są użytkownikami produktu i realnie go polecają





# O PROGRAMIE

## KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI 2021



KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI 2021 to ogólnopolski, promocyjny program konsumencki, którego celem jest wyłonienie najlepszych jakościowo, w opinii konsumentów, marek i firm dostępnych oraz funkcjonujących na polskim rynku.

Badania realizowane w ramach dziesiątej już edycji Projektu KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI za cel główny przyjmują wyłonienie Liderów Jakości produktów i usług dostępnych na polskim rynku. W badaniu gromadzimy opinie aktywnych konsumentów. Nie tylko identyfikujemy Liderów, ale też zbieramy wiedzę na temat jakości wybranych produktów i usług. Dodatkowo nasza analiza przynosi wiedzę o tym, dlaczego dane produkty wybierane są jako najlepsze. Wiemy również, jakie skojarzenia budzą, wśród konsumentów, marki brane pod uwagę w badaniu.

Podstawowym efektem naszych prac jest raport pokazujący ranking produktów i usług uznawanych za najlepsze jakościowo. Pozwala ono także na budowę segmentacji porządkującej rynek dostawców produktów i usług o zróżnicowanym poziomie jakości. Wypowiedzi respondentów dają dobrą podstawę i uzasadnienie dla analiz segmentacyjnych. Analiza uzasadnień wyborów konsumenckich pozwala nam na lepsze zrozumienie decyzji uczestników.

Zarówno uczestnicy jak i Laureaci Programu, w czasie jego trwania promowani są na łamach Dziennika Gazeta Prawna w niezależnym dodatku Strefa Gospodarki, dystrybuowanym z ekonomicznym dziennikiem nr 1 w Polsce. Każde wydanie Dziennika Gazety Prawnej to blisko 200 tysięcy czytelników!





# LICENCJA NA GODŁO

KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI 2021

Zgodnie z zasadami Programu, każdy z Laureatów i Wyróżnionych ma możliwość otrzymania bezterminowej licencji na użytkowanie nazwy i godła KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI 2021 bez ograniczenia pól eksploatacji godła (prasa, radio, TV, Internet, opakowania produktu, etc.)

Otrzymanie licencji na wykorzystanie godła warunkowane jest podjęciem współpracy z Organizatorem Programu, polegającej m.in. na udziale nagrodzonej marki w komercyjnych prezentacjach Laureatów na łamach Dziennika Gazeta Prawna w dystrybuowanym z nim ogólnopolskim, zewnętrznym i niezależnym dodatku Strefa Gospodarki.

Pełen wykaz powierzchni prasowych dostępnych w każdym z numerów Strefy Gospodarki znajdą Państwo w załączniku wraz z wydaniem pokazowym, które w doskonały sposób zobrazuje Państwu każdy z prasowych formatów a także pokaże formy w jakich inni Laureaci Programu prezentowali się na łamach prasowych w poprzednich edycjach Programu.

Promowanie się godłem KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI 2021 to przede wszystkim inwestycja w utrwalenie wizerunku nagrodzonej marki, jako marki stawiającej na wysoką jakość, marki doskonale ocenianej przez innych konsumentów, co wzbudza zaufanie i dodatkowo kreuje sprzedaż.



W zależności od zajętego miejsca może otrzymać następujące godło





# NAJPOPULARNIJSZE FORMATY PREZENTACJI LAUREATÓW

KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI 2021



TYP 1



TYP 6



TYP 11



TYP 15



TYP 16



TYP 19



*Każde wydanie Dziennika Gazeta Prawna to blisko 200 tysięcy czytelników. Ogólnopolski zasięg tytułu plus największa sprzedaż e-wydań powoduje, iż jest to doskonałe narzędzie promocyjne. Strefa Gospodarki jest ogólnopolskim, niezależnym dodatkiem dystrybuowanym z ekonomicznym tytułem nr 1 w Polsce od ponad 11 lat.*





# METODOLOGIA I METODY BADAWCZE

KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI 2021

Z edycji na edycję stosujemy coraz bardziej zaawansowane metody realizacji badań opinii i analizy danych. Jako nadrzędna zastosowana w badaniu jest idea metodologii mixed-methods. Podejście to stosowane jest na kilku etapach realizacji projektu. Stosując podejście mixed-methods: budujemy reprezentację marek w danej kategorii produktowej (sięgamy po wiedzę ekspertów z danych dziedzin); w badaniach pilotażowych identyfikujemy poziom usability wypracowanych narzędzi badawczych oraz trafność zastosowanych opisów. W X edycji badania w 2021 roku zastosowano następujące metody badawcze:

- Badania kwestionariuszowe:
- Badanie eksperckie dotyczące kwalifikacji marek w kategoriach produktowych.
- Badanie pilotażowe na losowo wybranej grupie konsumentów.
- Badanie opinii w ramach CAWI - badanie przeprowadzone za pośrednictwem kanału on-line.

Respondenci kwalifikowani są do badania ze względu na: wiek, płeć i miejsce zamieszkania. Uczestnicy badania spełniają kryteria próby zbudowanej o logikę doboru celowego, kwotowego.

## METODOLOGIA

### 1# Analiza danych ilościowych:

- Wyznaczenia liderów w rankingu liderów spontanicznych
- Ustalenie liderów w pytaniach wspomaganych
- Ustalenie poziomu znajomości marki (wskaźnik świadomości marki)
- Identyfikacja poziomu lojalności wobec marki

### 2# Analiza danych jakościowych:

- Analiza treści wypowiedzi oraz kontekstu wypowiedzi pochodzących z pytań otwartych





# PRÓBA I JEJ DOBÓR

## KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI 2021

Każda kolejna edycja badania realizowana jest na większej próbie badawczej. Na przestrzeni ośmiu edycji liczebność próby zmieniła się z 1 692 do 16 705 respondentów. Badanie w wersji on-line sięga po wiedzę i opinie użytkowników Internetu. Kwalifikacja uczestników badań jest zgodna ze strukturą ludności Polski opisaną przez GUS w roku 2018. Jedyną różnicę stanowi ograniczenie grup wiekowej w kategorii 64-latków i starszych.

Metodą doboru do próby była metoda kwotowa i celowa. Przy konstrukcji próby wzięty został rozkład ludności Polski wedle wieku i płci opracowanego przez GUS w 2018 roku.



wiek	kobiety	mężczyźni
15-24	49%	51%
25-34	49%	51%
35-44	49%	51%
45-54	50%	50%
55-65	53%	47%

Źródło: GUS 2018

wiek	ogółem	kobiety	mężczyźni
15-24	3228	1621	1607
25-34	4581	2370	2211
35-44	3028	1562	1466
45-54	2409	1236	1173
55+	1677	870	807
<b>Suma:</b>	<b>14923</b>	<b>7659</b>	<b>7264</b>

Próba badawcza: 14 923



Respondenci zakwalifikowani do badania i rekrutowani w dużych miastach Polski (pierwszy segment) pochodzili z następujących województw: Małopolskie, Śląskie, Dolnośląskie, Zachodniopomorskie, Pomorskie, Mazowieckie.

W roli ośrodków miejskich wystąpiły: Gdańsk, Szczecin, Kraków, Wrocław, Katowice, Warszawa.





# WYPOWIEDZI LAUREATÓW

KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI 2021



*Agnieszka Kociemska, Santander Consumer Bank*

“Cały zespół Santander Consumer Banku – banku od kredytów, bardzo cieszy się że mogliśmy znaleźć się w gronie laureatów programu Konsumentki Lider Jakości. Zadowolenie klientów jest naszym priorytetem, dlatego w swojej pracy skupiamy się przede wszystkim na doskonaleniu jakości obsługi. Do każdego klienta staramy się podchodzić indywidualnie i wspierać go skutecznie w realizacji jego potrzeb. Klienci odwdzięczają się nam zaufaniem i lojalnością, czego dowodem jest jeden z najwyższych w branży wskaźnik NSP [Net Promoter Score].”



*Piotr Chodak, PR and Digital Marketing Manager*

“Jakość bardzo często rozumiana jest jako wytrzymałość. Dla nas to dbałość o szczegóły na każdym etapie. Myślimy o naszych klientach nie tylko przy projektowaniu nowych modeli drzwi. Myślimy o nich, kiedy tworzymy komunikację, gdy odbieramy telefon, czy publikujemy wpis w mediach społecznościowych. Tytuł Konsumentki Lidera Jakości potwierdza, że nasza praca ma sens i doceniana jest przez naszych klientów. Wysoka funkcjonalność, elegancja, trwałość oraz jakość. Tak opisywane są produkty marki PORTA DRZWI przez konsumentów.”



*Benedykt Korduta, Dyrektor Marketingu ISOVER*

“Marka ISOVER już po raz 6. z rzędu uzyskała tytuł złotego Konsumentki Lidera Jakości w naszej branży. To dla nas bardzo ważne i satysfakcjonujące wyróżnienie, ponieważ bazuje na opiniach klientów i potwierdza nie tylko bardzo dobry wizerunek naszej marki, ale też poziom doświadczeń dla tych klientów, którzy mieli z nami styczność. Jakość, trwałość, renoma i wiarygodność, to najczęstsze skojarzenia z marką ISOVER wśród uczestników badania. To dla nas ogromna duma, nie tylko dlatego, że zdobyliśmy uznanie klientów, ale też dlatego, że nie tracimy ich zaufania z biegiem lat.”





# WŚRÓD LAUREATÓW POPRZEDNICH EDYCJI ZNALEŻLI SIĘ M.IN.:

KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI 2021

Raty

BOSCH  
Technologia bliżej nas



PORTA  
DRZWI

ITAKA

RENAULT  
Passion for life

somfy.

CEKOL®

warta.

BRUK-BET®

opoczno  
1863

mediaexpert

GERDA  
KAWKI KRALI STANY

LUXMED

Activejet®

polpharma

BERLINKI

telepizza®



Velvet

Termo Organika  
1917. Ciepło.



poczta kwiatowa

Roben  
CERAMIKA BUDOWLANA

DHL

BENEFIT  
systems

LG

M1

HumiStop®

APTEKI  
dbam o zdrowie

cersanit

ALUPROF  
SYSTEMY ALUMINIOWE

GOODYEAR

CYFROWY  
POLSAT

ORAZ WIELE  
INNYCH!

2021  
KONSUMENCKI LIDER JAKOŚCI