

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**VYUŽITÍ TECHNIKY MYSTERY SHOPPINGU
V PRODEJNÍCH JEDNOTKÁCH COOP PŘÍBRAM,
DRUŽSTVO**

Autor práce: Michal Burian

Studijní obor: Management a marketing služeb

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: doc. Ing. Marie Hesková, CSc.

Katedra: Katedra managementu a marketingu služeb

2020

VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ, z.ú.

Žižkova 6, 370 01 České Budějovice

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Michal Burian

Studijní program: Ekonomika a management

Studijní obor: Management a marketing služeb

Specializace: Obchodně podnikatelské služby

Forma studia: Kombinovaná

Místo studia: Příbram

NÁZEV BAKALÁŘSKÉ PRÁCE Využití techniky Mystery shoppingu v prodejních jednotkách COOP Příbram, družstvo

NÁZEV BAKALÁŘSKÉ PRÁCE V ANGLICKÉM JAZYCE: Use of Mystery Shopping Technique in COOP Příbram Sales Units, Cooperative

Katedra: Katedra managementu a marketingu služeb

Vedoucí bakalářské práce (jméno a příjmení, titul): doc. Ing. Marie Hesková, CSc.

Datum zadání bakalářské práce: červen 2020

CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE:

Cílem bakalářské práce je zjistit úroveň kvality prodeje v prodejních jednotkách TUTY pomocí techniky Mystery shoppingu a navrhnout opatření na zlepšení prodeje.

Student: Michal Burian		
Vedoucí práce: doc. Ing. Marie Hesková, CSc.		

Schvaluji zadání bakalářské práce:

Vedoucí katedry: doc. Ing. Marie Hesková, CSc.		
Prorektorka pro studium a vnitřní záležitosti: RNDr. Růžena Ferebauerová		
Pověřený rektor: doc. Ing. Jiří Dušek, Ph.D.		

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce v elektronické podobě ve veřejně přístupné části infodisku VŠERS, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky vedoucí a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce systémem na odhalování plagiátů.

.....

Děkuji vedoucí bakalářské práce doc. Ing Marii Heskové, CSc. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

ABSTRAKT

BURIAN, M. *Využití techniky Mystery shoppingu v prodejních jednotkách COOP Příbram, družstvo : bakalářská práce*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, z. ú., 2020. 75 s. Vedoucí bakalářské práce : doc. Ing. Marie Hesková, CSc.

Klíčová slova: družstvo, marketingový výzkum, mystery shopping

Bakalářská práce je zaměřena na družstevní podnikání, nejprve shrnuje jeho vývoj v historii. V práci je analyzován marketingový výzkum pomocí metody mystery shoppingu, která je následně uplatněna v praktické části pro zkoumání obchodních jednotek spotřebních družstev COOP TUTY Příbram. Získané informace a data slouží ke komparaci jednotlivých prodejen COOP TUTY spotřebního družstva Příbram. Na základě analyzovaných dat je vyhotoven návrh na zlepšení obchodního provozu řetězce COOP TUTY.

ABSTRACT

BURIAN M., The use of Mystery shopping techniques in the sales units of COOP Příbram, cooperative: the bachelor's thesis. České budějovice: The college of European and regional studies, z.ú., 2020. 75 s. Thesis supervisor: doc. Ing. Marie Heskova, CSc.

Keyeords: cooperative, marketing, researh, mystery shopping .

The bachelor's thesis is focused on cooperative business and summarizes its development throughout history. The thesis contains an analysis of the marketing research of the mystery shopping method, which is applied in the practical section of the thesis for the purpose of researching the consumer cooperative of COOP Tuty Příbrami. The acquired information serves to compare individual stores, and proposition for improving their fuction is made on that basis.

Obsah

Úvod	14
1 Cíl a metodika bakalářské práce	15
1.1 Cíl bakalářské práce.....	15
1.2 Metodika bakalářské práce	15
2 Teoretické aspekty družstevního podnikání a podstata Mystery aktivit.....	16
2.1 Maloobchod	16
2.2 Družstvo.....	16
2.3 Historie družstevnictví v České republice	17
2.3.1 Svaz českých a moravských družstev	19
2.4 Mystery aktivity.....	20
2.4.1 Fáze marketingového výzkumu	21
2.4.2 Mystery shopping jako metoda marketingového výzkumu	21
2.4.3 Proces mystery shoppingu.....	23
3 Charakteristika COOP Příbram, družstvo	24
4 Návrh plánu marketingového výzkumu a realizace Mystery shoppingu	28
4.1 Projekt marketingového výzkumu	28
4.2 Realizace marketingového výzkumu	30
4.3 Výsledky marketingového výzkumu	30
ZÁVĚR.....	70
Seznam použité literatury, literární zdroje	72
Seznam tabulek a grafů	73

Úvod

Jako téma své bakalářské práce jsem si vybral využití mystery shoppingu v prodejnách COOP TUTY, jejichž provozovatelem je spotřební družstvo COOP Příbram. Toto téma jsem si zvolil na základě jeho souvislosti s mým studijním oborem, kterým je management a marketing služeb. Zaujala mě možnost vyzkoušet si osobně kvalitativní metodu výzkumu trhu, kterou je již zmíněný mystery shopping, v mém rodném regionu a v prodejnách, které navštěvuji.

V bakalářské práci se budu v teoretické části nejprve zabývat družstevním podnikáním v naší zemi od jeho začátku (v polovině devatenáctého století) až do současnosti, poté se zaměřím na teorii marketingového výzkumu tzv. metody mystery shoppingu, kterou budu v druhé polovině práce využívat pro praktickou aplikaci.

Předmětem praktické části práce bude analýza a hodnocení obchodní činnosti v deseti prodejnách COOP TUTY. Marketingový výzkum pomocí metody mystery shoppingu se zaměří na zkoumání a hodnocení kvality služeb a produktů v těchto prodejnách, poukáže na případné nedostatky obchodního provozu a závěrem budou navržena některá opatření a doporučení pro efektivnější provoz obchodních jednotek TUTY spotřebního družstva COOP Příbram.

1 Cíl a metodika bakalářské práce

1.1 Cíl bakalářské práce

Cílem bakalářské práce je zjistit úroveň kvality prodeje ve čtrnácti prodejnách COOP TUTY družstva Příbram pomocí metod mystery shopping. V práci bude analyzována obchodní činnost a bude měřena kvalita služeb i produktů a na základě šetření poté bude navrženo doporučení na zlepšení.

Dílním cílem práce bude charakterizovat družstevní podnikání a podstatu metody mystery shoppingu, dále charakterizovat a analyzovat spotřební družstvo COOP Příbram, poté představit návrh plánu marketingového výzkumu a jeho samotnou realizaci a na závěr provést hodnocení výzkumu a vypracovat návrh na případná zlepšení obchodní činnosti.

1.2 Metodika bakalářské práce

Bakalářská práce se sestává ze dvou částí: teoretické a praktické.

Teoretickou část práce tvoří dvě kapitoly, ve kterých je věnována pozornost družstevnictví - jeho základním právním úkonům a také historii družstevnictví u nás. Dále budou objasněny základy výzkumné metody – metodě mystery shoppingu marketingového výzkumu a charakteristice spotřebního družstva COOP Příbram.

V praktické části je nejprve navržen plán marketingového výzkumu, který zahrnuje projekt, realizaci a výsledky výzkumu, kde jsou jednotlivé prodejny detailně zkoumány a jejich výsledky zaznamenány. Na závěr praktické části nechybí celková analýza a shrnutí výsledků výzkumu prodejen a jsou zde navržena opatření na zlepšení rozvoje a zkvalitnění obchodní činnosti družstev COOP Příbram.

2 Teoretické aspekty družstevního podnikání a podstata mystery aktivit

Družstevnictví je v západním světě dnešní doby uplatňováno ve velmi malém rozsahu, resp. jeho činnost se přesouvá více do sociální oblasti. Existují však výjimky, kde je družstevní podnikání realizováno a ještě navíc podporováno státem, jako například v Německu.

2.1 Maloobchod

„Maloobchod je podnik (nebo činnost) zahrnující nákup od velkoobchodu nebo od výrobce a jeho prodej bez dalšího zpracování konečnému spotřebiteli.“¹ Existuje několik kritérií, podle nichž dělíme maloobchod, a těmi jsou: rozsah služeb a forma prodeje, skladba sortimentu, cenová úroveň a forma vlastnictví².

Podle formy vlastnictví lze dělit maloobchodní prodejny na státní, soukromé a družstevní. Na současném trhu má nevyšší zastoupení obchodní podnikání firem, podnikající na základě obchodního zákoníku, resp. zákona o obchodních korporacích (zde je také vymezeno podnikání družstev) a podnikání fyzických osob.

2.2 Družstvo

Družstvo, jak bylo naznačeno je vymezeno v zákoně o obchodních korporacích³. Družstvo je společenství neuzavřeného počtu osob, avšak musí mít nejméně tři členy, a musí být označeno termínem „družstvo“. Výše vkladu základního kapitálu musí být pro všechny členy stejná a jeho minimální výše není stanovena. Členský vklad může být peněžitý i nepeněžitý – ten se ocení stanovami určeným způsobem.

¹ CIMLER, P., ZADRAŽILOVÁ, D., NĚMČÍK, L.. *Retail management: 1847-2017 : z historie spotřebního*

² PRAŽSKÁ, L., JINDRA, J. *Obchodní podnikání: Retail management. 2. přepracované vyd. Praha : Management Press, 2002, ISBN 80-7261-059-7.s. 55*

^{3 3} Zákon o obchodních korporacích č. 90/2012 Sb.

Každý člen má svá práva a povinnosti. Mezi jeho práva patří právo volit a být volen do orgánů družstva, účastnit se rozhodování a řízení v daném družstvu a využívat výhod poskytovaných družstvem. K povinnostem patří zejména dodržovat stanovy a rozhodnutí orgánů družstva.

Vznik a zánik členství

Pro vznik členství v družstvu je potřeba splnit podmínky: založení družstva dnem vzniku družstva, převodem nebo přechodem družstevního podílu, podání přihlášky ke členství v družstvu v písemné formě a s potřebnými údaji, které jsou upraveny ve stanovách, a popřípadě splnění jiných podmínek, které jsou stanoveny zákonem.

Členství v družstvu zaniká dvanácti způsoby, které jsou pevně stanovené, např. písemnou dohodou, vyloučením člena aj.

Orgány družstva

„Orgány družstva jsou

- a) členská schůze, b) představenstvo, c) kontrolní komise a d) jiné orgány zřízené stanovami.

Členem orgánu družstva může být jen člen družstva. Každý člen družstva má při hlasování v orgánu družstva 1 hlas. Funkční období nesmí být delší než 5 let. Funkční období členů voleného orgánu končí všem jeho členům stejně; to platí i pro delegáty.“⁴

2.3 Historie družstevnictví v České republice

Forem družstevního podnikání bylo v minulosti mnoho. Prvním spotřebním družstvem byl už v roce 1847 založený Pražský potravní a spořitelní spolek. Družstva vznikala hojně v období po první světové válce a byla budována řemeslníky, kteří zakládali tato řemeslnická družstva z důvodu, že sami neměli velký kapitál pro soukromé podnikání⁵.

Dále vznikala například zájmová nákupní družstva spotřebitelů a kupujících, kteří vložili prvotní kapitál do družstva a poté mohli čerpat výhody, například s pomocí nákupních

⁴ Zákon o obchodních korporacích č. 90/2012 Sb., oddíl 6 Orgány družstva

⁵ HESKOVÁ, M., JADERNÁ, E., LIESKOVSKÁ, V. *Management obchodu pro prezenční a kombinovanou formu studia*. Mladá Boleslav : Škoda Auto, Vysoká škola, 2017. 193 s. ISBN 978-80-87042-65-6

knížek, ve kterých byly zaznamenány údaje o nákupech, mohli zákazníci čerpat slevu či dostat za určitých podmínek produkt zdarma. Zájemců o členství v těchto družstvech byl dostatek, proto ani počáteční kapitál nebyl nijak veliký.

Ještě stojí za zmínku družstva rolníků, která byla zřizována na vesnicích a sloužila jim jako výhodné obchodování a nákup zemědělských strojů a osiva.

„Po roce 1918, kdy vznikala samostatná republika, začal rychle narůstat počet družstev i rozsah jejich činnosti. Přibývala prodejní družstva v podobě trhů s nábytkem či obchodů s oděvy nebo s obuví. V roce 1929 bylo v Československu 1 415 neúvěrných obchodních a řemeslných družstev.“⁶

Tři roky po konci druhé světové války se zmocnila vlády KSČ a s tím bylo spojeno znárodnování podniků. Lidé, kteří předtím soukromě podnikali a samostatně řemeslničili, byli nuceni se povinně stát členy nově vznikajících družstev nebo družstev, která byla ponechána. Pohled na družstevní podnikání byl v tu dobu zkreslený, jelikož družstevníci místo toho, aby čerpali po uplynulé době výhod člena družstva, často na tyto bonusy nedosáhli. Družstva totiž musela odvádět větší část zisku státu a na členy družstva toho na rozdělení moc nezbylo. I mzdy v družstevnictví byly daleko nižší než mzdy ve státním sektoru. V této době se také pomalu začala malá družstva stávat součástí těch větších, které vedli často neodborní, avšak straničtí předsedové.

Po roce 1968 se do vedení družstev dostávali postupně vyškolení odborníci, kteří měli minimálně středoškolské vzdělání. Nová generace mladých lidí s přihlédnutím na uvolněnost režimu v 70. a 80. letech umožňovala, aby se družstva postupně modernizovala na základě umožnění čerpat své fondy. Družstevnictví postupně přecházelo na masovou výrobu, a to znamenalo stávat se konkurencí pro ostatní státní podniky, které byly cenou, ale i kvalitou výrobků ohrožovány.

„Na venkově měla svoje nezastupitelné místo spotřební družstva, kde prodejny ‚Jednota‘ vlastně zachraňovaly zásobování vesnic, a to jak potravinářským zbožím, tak i zbožím průmyslového spotřebního charakteru, stavebninami a jinými produkty.“⁷ Družstevnictví se nadále rozvíjelo také v pohostinství a rekreační oblasti. Stalo se tak cennou

⁶ FEIERABEND, L. K.. *Zemědělské družstevnictví v Československu do roku 1952: 1847-2017 : z historie spotřebního družstevnictví na našem území*. Volary : Stehlík, 2007, ISBN 978-80-86913-03-2. s.16

⁷ KUNČAR, S., NĚMČÍK, L. *Marketing pro všechny: marketing - spolehlivá cesta k úspěšnému podnikání*. Krnov : Slakun, 1992, ISBN 80-901-2110-1.s. 337.

součástí národního hospodářství, které se postupně zhoršovalo, a tak zisk z družstev byl vítaný.

Po roce 1989, kdy docházelo k privatizaci, se činnost družstev nepřekvapivě snížila. V zemědělství se restituční majetky vrátily původním vlastníkům – pokud o ně tedy projeví zájem. V družstvech spotřebních a výrobních to ale tak jednoduché nebylo. Nikdo nevěděl, jak se bude situace nadále vyvíjet, zda mají tato družstva do budoucna nějakou perspektivu.

Na jedné straně se vedl boj družstevníků o zisk kapitálového podílu na majetku družstva. U družstevníků, původních majitelů, kterým byl konfiskován majetek byly samozřejmostí navrácení majetku formou restitucí. V každé formě družstev restituce probíhala rozdílnou formou. U pracovníků družstev byl zohledněn počet let, které odpracoval daný člověk v konkrétním družstvu.

„Ústřední rada družstev byla v roce 1990 přejmenována na Družstevní unii České a Slovenské federativní republiky. Po rozdělení Československa v roce 1993 vznikla Družstevní Asociace ČR a Družstevná unia Slovenské republiky. V roce 1992 byl schválen zákon č. 42/1992 Sb. o úpravě majetkových vztahů a vypořádání majetkových nároků v družstvech, který nařizoval jejich transformaci. Mnohá družstva se přejmenovala. Transformace se realizovala v souladu s obchodním zákoníkem – zákon č. 513/1991 Sb.“⁸

Otevření trhu pro podnikání zahraničních firem zvýšilo konkurenci pro české a moravské družstevnictví. Mnoho prodejen na vesnicích bylo uzavřeno kvůli neefektivnímu obratu, ale po roce 1996 se podařilo tento negativní trend obrátit nebo alespoň usměrnit, jelikož na venkově se nenacházela téměř žádná konkurence a pro občany nedojíždějící do okolních měst se spotřební družstva stala jedinou příležitostí k nákupu a obstarání základních položek.

2.3.1 Svaz českých a moravských družstev

Spotřební družstva se v České republice sdružila do Svazu českých a moravských spotřebních družstev (SČMSD) za účelem spojovat spotřební družstva a pomáhat jim v uplatňování jejich požadavků. Tento svaz používá společnou značku COOP. Jeho členem

⁸ KOŘÍNKOVÁ, J., ČÍŽKOVÁ, Z., NĚMČÍK., L. *170 COOP: 1847-2017 : z historie spotřebního družstevnictví na našem území*. Plzeň : pro Svaz českých a moravských spotřebních družstev vydává Delex, spol. s r.o., 2017, . ISBN 978-80-87118-11-5.s. 123

jsou mj. COOP Centrum družstvo (Čechy) a COOP Morava s. r. o. Tyto organizace pod sebou zaštiťují spotřební družstva s názvy Jednota, Konzum a COOP.

Po roce 2000 vznikly prodejny pod řetězcem COOP s podnázvy TERNO, TUTY, TIP, DISKONT a Stavebniny. Základním a hlavním rozdílem mezi těmito prodejny je velikost prodejní plochy v m².

Tabulka 1 Rozdělení prodejen COOP a jejich charakteristika⁹

Název	Prodejní plocha v m ²	Charakteristika	Počet jednotek
COOP Terno	> 1000	Velkokapacitní prodejny se širokou a pestrou nabídkou zboží	7
COOP TUTY	100 - 299	Prodejny smíšeného zboží denní potřeby	287
COOP TIP	300 - 999	Prodejny odpovídající formátu supermarket	77
COOP Diskont	300 - 500	Prodejny se striktně stanoveným rozsahem základních položek	29
COOP Stavebniny	-	Prodejny se sortimentem stavebnin a doplňkových druhů zboží	8 + 11 neřetězcových OJ

V současné době SČMSD sdružuje 47 samostatných spotřebních družstev, která zastupují 106 702 členů a 13 085 zaměstnanců družstev. Celkový počet prodejen je 2 631 s 391 865 m² prodejní plochy. Spotřební družstva představují v podstatě jediný subjekt českém a moravském na trhu¹⁰.

2.4 Mystery aktivity

Marketingový výzkum hraje veledůležitou roli pro řízení obchodních jednotek, které si kladou za cíl udržet tempo s konkurencí (resp. ji předběhnout), získat informace o zákaznících a uspokojit tím jejich potřeby a aktivně reagovat na nové trendy. Mystery shopping je jednou

⁹ MULAČOVÁ, V., MULAČ, P.. *Obchodní podnikání ve 21. století*. Praha : Grada, 2013, ISBN 978-80-247-4780-4.s. 284.

¹⁰ *České družstevnictví a vybrané statistické údaje za rok 2019*. Praha : Družstevní asociace ČR 2020

z techniky metod souborně nazývaných mystery aktivity, resp. jednou z technik marketingového výzkumu.

2.4.1 Fáze marketingového výzkumu

„Proces marketingového výzkumu (MV) chápeme jako systematické plánování, shromažďování, analýzu a vyhodnocování informací potřebných pro účinné řešení konkrétních marketingových problémů.“¹¹ Tento proces se obvykle skládá z několika fází (viz tabulka 2).

Obrázek 1 Fáze marketingového výzkumu¹²



2.4.2 Mystery shopping jako metoda marketingového výzkumu

Mystery shopping představuje moderní techniku marketingového výzkumu, která slouží k prověření kvality pracovníků ve službách a obchodních organizacích. Tento termín je využíván mezinárodně, v češtině se ale můžeme setkat s pojmem „utajené nakupování“. I když se jedná o poměrně moderní výzkumnou metodu, zmínky o mystery shoppingu jsou zaznamenány již ve 40. letech minulého století a jsou spojeny s maloobchodem.

Jedinci, který je cvičen pro hodnocení služeb poskytovaných zákazníkovi tajným sběrem informací a jejich poskytnutím zadavateli, se říká mystery shopper. Mystery shopper jakožto fiktivní zákazník zastává roli skutečného zákazníka, jenž provádí nákup a všímá si všech detailů požadovaných zadavatelem. Po celou dobu nákupu nesmí být prozrazeno, že se jedná o mystery shopping. Mystery shopper plní svou úlohu podle předem uděleného scénáře, kde má mít zájem o určitý produkt a hodnotit kritéria, na která byl proškolen. Po ukončení výzkumu a odchodu z prodejny poté vyplní záznamový arch, kde zhodnotí objektivní, popř. i subjektivní dojmy.

¹¹ KOTLER, P., KELLER, K. L. *Marketing management*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1359-5, s. 587

¹² KOTLER, P., KELLER, K. L. *Marketing management*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1359-5, s. 585

Ve výzkumné metodě mystery shoppingu je hodnoceno několik aspektů, např.:

- „merchandising, první dojem z prodejního místa, čistota zařízení, stav vybavení,
- rozsah nabídky zboží a služeb, doplňkové a nadstandardní služby, dostupnost zboží či služeb,
- jasnost a přesnost informačních systémů a poskytovaných informací,
- čekací doby, doby vyřízení,
- soulad se stanovenými standardy,
- hodnocení prodejního personálu (přístup, ochota, znalosti, vstřícnost atd.).“¹³

Mystery shopping slouží ke zjištění nedostatků v prodeji i komunikaci se zákazníkem, výsledky by pak měly vést k jejich odstranění.

Pro zjištění výsledků používá mystery shopper již zmíněný záznamový arch, který dostane od zadavatele. Jedná se vlastně o dotazník a při formulaci otázek a odpovědí je zapotřebí dodržovat základní pravidla (jednoduchý jazyk, krátké a jasné otázky, nepožívat zdvojené otázky, vyloučit navádějící či nepříjemné otázky, odpovědi musí být jednoznačné). Pro dotazník je na místě používat otázky otevřené (pro kvalitativní výzkum) i uzavřené (pro kvantitativní výzkum).

Technika dotazování mystery shoppingu není využívána jen v obchodech, ale také v jiných situacích, kde dochází ke komunikaci mezi zákazníkem-klientem a personálem, např. v restauracích, hotelech, muzeích, bankách, zdravotnictví, knihovnách atd.

V praxi se setkáváme i s jinými formami mystery aktivit. Nejčastěji se jedná o video či audio mystery shopping, kde se využívá video či audio nahrávky k hodnocení prodejců, dále pak o mystery delivery, které je zaměřeno na doručování zásilek, jeho kvalitu a rychlost. S vývojem nových technologií zaslouží zmínku i stále častěji používaný mystery mailing, který hodnotí mailovou komunikaci či webové stránky. Další mystery technikou je mystery calling, který je zaměřen na hodnocení kvality telefonických služeb.

¹³ MULAČOVÁ, V., MULAČ, P.. *Obchodní podnikání ve 21. století*. Praha : Grada, 2013, Finanční řízení. ISBN 978-80-247-4780-4.s. 284.

2.4.3 Proces mystery shoppingu

K realizaci metody mystery shopping je zapotřebí znát její základní fáze: přípravu projektu, vlastní činnost a konečnou fázi – vyhodnocení.

Přípravou projektu se rozumí spolupráce mezi zadavatelem/agenturou a mystery shopperem. Mystery shopper se seznamuje s problematikou a získává od zadavatele potřebné informace o místě a době konání procesu, o případných finančních prostředcích a hlavně o cíli a účelu celého projektu. Zadavatel předloží mystery shopperovi scénář a dotazník a proškolí ho osobně či pomocí telefonu nebo videa. Nakonec spolu podepíší smlouvu.

Vlastní činnost mystery shoppera představuje utajený nákup ve vybraném zařízení a následné shromáždění, analýzu a důsledné zapsání informací dle předem stanoveného scénáře. Mystery shopper se chová co nejvíce přirozeně, aby nebyl prozrazen, zároveň musí být však velmi pozorný a neunikla mu žádná dílčí informace. Dotazník předá mystery shopper zadavateli/agentuře.

V konečné fáze poté zadavatel/agentura analyzují získané informace a vyhotoví celkové hodnocení s pomocí grafů, tabulek a slovního vyjádření. Následně jsou navržena opatření na zlepšení nedostatků. Neměla by chybět ani rekapitulace a zhodnocení celého procesu, zdali se naplnil cíl projektu.

V rámci celého procesu mystery shoppingu je nutné řídit se dle platné legislativy a jurisdikce.

Mystery shopping je přínosnou metodou pro zmapování a získání informací o prodejně/službě, ukáže nám reálnou skutečnost díky „mystery“ procesu. Odkrývá problémy, kterým nebyla věnována pozornost, a zaměřuje se na konkrétní detaily při vlastním nákupu. Často poté získáme nový pohled na situaci, a to nám umožní s novými informacemi naložit tak, aby došlo k zefektivnění prodeje a komunikace se zákazníky¹⁴.

¹⁴ KRISCHKE, S. *Mystery Shopping im Dienstleistungssektor: Qualitätsmessung für ein Unternehmen in der Freizeitindustrie*. Hamburg : Diplom.de, 2008, ISBN 978-3-8366-1390-3. s. 32.

3 Charakteristika COOP Příbram, družstvo

Jak již bylo zmíněno, dvě nákupní centrály COOP Morava a COOP Centrum družstvo vznikly krátce po sobě, sice v roce 1992 a 1993. Stále měnící se podmínky ani změny v politické scéně nezastavily obě centrály, jež tak mohly pokračovat ve své tradici. Výhodou bylo, že družstevnictví bylo již zaběhlé, mohlo se pyšnit dobrou minulostí a zvyklostí.

Na čem si tyto centrály zakládají, je jejich přístup k regionu. Více než 50 % produktů pochází od regionálních dodavatelů a družstvo také poskytuje pracovní možnosti lidem z okolí. Peníze tak zůstávají v daném kraji. Od roku 2007 je sjednoceno logo prodejen COOP, a to stejným oranžovo-bílým provedení loga.

Obě nákupní centrály si rozdělily po roce 1998 družstva a na jejich zásobování se tak podílejí samostatně. V čem ale spolupracují, je distribuce reklamních letáků a společnou, centrální strategií privátních značek COOP. Od roku 1999 přichází COOP se svými privátními značkami, které postupně rozšiřuje.

„Svaz českých a moravských spotřebních družstev (Skupina COOP) sdružuje v současné době 47 spotřebních družstev, která provozují dohromady přes 2 600 prodejen s celkovou prodejní plochou okolo 350 tisíc metrů čtverečních. Zaměstnávají na 13 500 lidí. V roce 2016 vykázala česká a moravská spotřební družstva obrát v hodnotě 27,25 miliard korun. Počet členů družstev je zhruba 130 tisíc.“¹⁵

Obrázek 2 Logo skupiny COOP, logo jednotlivých prodejen a označení produktů COOP¹⁶



¹⁵ KOŘÍNKOVÁ, J., ČÍŽKOVÁ, Z., NĚMČÍK, L.. 170 COOP: 1847-2017 : z historie spotřebního družstevnictví na našem území. Plzeň: pro Svaz českých a moravských spotřebních družstev vydává Delex, spol. s r.o., 2017, ISBN 978-80-87118-11-5. s. 143.

¹⁶ Zdroj: Materiály SČMSD Praha

3.1 COOP Příbram

Družstvo COOP Příbram bylo založeno v roce 1956 a od té doby působí v oblasti maloobchodního prodeje potravinářského zboží. Velkoobchod v logistickém centru VO Sedlčany slouží k zásobování maloobchodních prodejen a také prodává zboží za velkoobchodní ceny jiným prodejcům.

Sídlo družstva COOP Příbram se nachází v Dlouhé ulici v Příbrami. V okrese Příbram se nyní nachází celkem 30 prodejen, které patří k družstvu COOP Příbram a povětšinou se nachází ve vlastních budovách, jež jsou postupně modernizovány. Prodejny COOP Příbram nesou označení TIP, TUTY nebo ONS (ostatní nezařazené prodejny).

Tabulka 2 Seznam prodejen COOP TUTY Příbram¹⁷,

Obec	Ulice, PSČ
Milín	Václavská 23, 262 31
Tochovice	Tochovice 131, 262 81
Nečín	Nečín 68, 262 13
Kamýk nad Vltavou	Kamýk nad Vltavou 193, 262 63
Petrovice	Petrovice 7, 262 55
Solenice	Solenice 41, 262 63
Rožmitál pod Třemšínem	Sladkovského 642, 262 42
Nový Knín	Na Smíchově 93, 262 03
Malá Hraštice	Malá Hraštice 114, 262 03
Obecnice	Obecnice 284, 262 21
Višňová	Višňová 188, 262 61
Dolní Hbity	Dolní Hbity 28, 262 62
Rosovice	Rosovice 60, 262 11
Dublovice	Dublovice 161, 262 51
Příbram	Petra Bezruč 334, 261 01

¹⁷ Zdroj: <http://www.cooppribram.cz/nase-prodejny/> citováno (27. 7. 2020)

Další text uvádí seznam prodejen COOP TIP a ostatních nezařazených prodejen (OSN), které mají charakter malých smíšených prodejen s omezenou provozní dobou.

Tabulka 3 Seznam prodejen COOP TIP Příbram¹⁸

Obec	Ulice, PSČ
Dobříš	nám. Míru 31, 263 01
Příbram	Žežická 497, 261 01
Nový Knín	Žižkova 46, 262 03
Sedlčany	nám. T. G. Masaryka 35, 264 01

Tabulka 4 Seznam prodejen COOP ONS Příbram¹⁹

Obec	Ulice, PSČ
Příbram	Pod Haldou 456, 261 01
Podlesí	Podlesí 269, 262 01
Věšín	Věšín 9, 262 43
Zalužany	Zalužany 73, 262 84
Nalžovice	Chlum 11, 262 93
Suchodol	Suchodol 51, 261 01
Vojkov	Vojkov 82, 257 53
Láz	Láz 205, 262 41
Pečice	Pečice 82, 262 32
Drahlín	Drahlín 155, 261 01
Hluboš	Hluboš 20, 262 22

¹⁸ Zdroj: <http://www.cooppribram.cz/nase-prodejny/> citováno (27. 7. 2020)

¹⁹ Zdroj: <http://www.cooppribram.cz/nase-prodejny/> citováno (27. 7. 2020)

3.2 Předmět podnikání

Název: COOP Příbram, družstvo

Forma: Družstvo

IČO: 00031836

Adresa: Dlouhá 155, Příbram II, 261 01 Příbram

Datum zápisu do obchodního rejstříku (OR): 4. 12. 1956

Družstvo COOP Příbram má v OR uvedené tyto předměty podnikání: „hostinská činnost, řeznictví a uzenářství, pekařství, cukrářství, výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona, činnost účetních poradců, vedení účetnictví, vedení daňové evidence, silniční motorová doprava - nákladní vnitrostátní provozovaná vozidly o největší povolené hmotnosti do 3,5 tuny včetně, - nákladní vnitrostátní provozovaná vozidly o největší povolené hmotnosti nad 3,5 tuny, prodej kvasného lihu, konzumního lihu a lihovin.“

²⁰

Pro techniku výzkumu pomocí mystery shoppingu byly vybrány všechny obchodní jednotky spadající do řetězce COOP TUTY spotřebního družstva Jednoty Příbram. Výběr provozoven byl proveden s ohledem na použitou výzkumnou metodu, kdy je ideální postihnout všechny jednotky daného souboru.

²⁰ <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=495040&typ=PLATNY>

4 Návrh plánu marketingového výzkumu a realizace Mystery shoppingu

„Abychom předešli některým nedostatkům, musíme být pečliví především v přípravné etapě celého procesu výzkumu. Zvláštní pozornost v rámci této etapy potřebuje správné definování problému, které představuje hlavní předpoklad úspěšnosti realizace výzkumu a získání relevantních výsledků.“²¹

4.1 Projekt marketingového výzkumu

Marketingový výzkum pomocí metody mystery shopping je zaměřen na kvalitu služeb a produktů v prodejnách COOP TUTY patřících pod Jednotu COOP Příbram.

Výzkum je rozdělen do šesti jednotlivých fází.

1. Fáze

V první fázi je nutné zvolit si prodejny, kde bude výzkum prováděn.

Vybral jsem si všechny prodejny COOP TUTY družstva Jednoty Příbram, tedy celkem 14 provozoven, které sídlí v těchto městech a obcích (viz tabulka 4): Petrovice, Solenice, Milín, Kamýk nad Vltavou, Obecnice, Nečín, Rosovice, Tochovice, Dublovice, Višňová, Dolní Hbity, Malá Hraštice, Nový Knín, Příbram.

2. Fáze

Nyní je zapotřebí definovat problémy - stanovit zaměření výzkumu.

²¹ KOZEL, R., a kolektiv. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. Praha : Grada, 2006. ISBN 80-247-0966-X. s. 71.

Výzkum bude zaměřen na:

- celkový vzhled prodejny zvenku
- parkování před prodejnou
- umístění prodejny v obci
- čistotu prodejny uvnitř
- využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny
- dodržování opatření proti COVID19
- chování zaměstnanců prodejny
- kvalitu a čerstvost potravin
- pořádek v regálech prodejny
- porovnání cen konkrétních potravin v prodejnách
- otevírací dobu prodejny
- konkurenci jiných prodejen v obci

3. Fáze

V této fázi si vytvoříme plán výzkumu a navrheme metodiku.

Každá ze čtrnácti prodejen COOP TUTY bude mnou osobně navštívena a pomocí mystery shoppingu zaznamenám informace a do záznamového archu prodejny zhodnotím pomocí škálového rozmezí 1-10 (kdy 10 je nejlepší). V každé prodejně bude proveden nákup 5 kusů zboží pro porovnání cen konkrétních potravin. Prodejny navštívím v měsících červenec a srpen.

4. Fáze

Čtvrtou fází výzkumu je jeho samotná realizace.

Marketingový výzkum bude realizován za pomoci vytvořeného plánu a cílem této fáze je sběr dat a informací.

5. fáze

Následující fáze má za úkol analyzovat a vyhodnotit získaná data.

Všechny informace, které pečlivě zaznamenám do archů, zpracuji a vytvořím grafy a tabulky s výsledky a určím celkové pořadí jednotlivých prodejen v kategoriích, v nichž byly zkoumány.

6. Fáze

Poslední fáze zahrnuje zpracování závěrečné zprávy.

Jako závěrečná zpráva poslouží část mé BP, kde napíši závěrečné hodnocení a kde interpretuji výsledky mého šetření. Dále navrhnu a doporučím opatření na zlepšení.

4.2 Realizace marketingového výzkumu

Projekt marketingového výzkumu, bude následně realizován. Hlavní roli má plán, resp. scénář, který bude základním nástrojem vlastní činnosti mystery shoppera. Roli mystery shoppera má v dalším výzkumu autor bakalářské práce.

Prodejny COOP TUTY v okrese Příbram jsou navštíveny v období měsíce červenec a srpen 2020. Mystery shopper pečlivě pozoroval nejrůznější detaily, na které se měl dle plánu zaměřit. Vlastní pozorování bylo pečlivě zaznamenáno do záznamových archů, které slouží pro následnou analýzu výsledků šetření. V každé prodejně byly zakoupeny vždy stejné potraviny a z uschovaných účtenek poté bylo provedeno porovnání cen jednotlivých druhů zboží v různých prodejnách.

4.3 Výsledky marketingového výzkumu

V následujících podkapitolách budou zveřejněny výsledky šetření jednotlivých prodejen. Každá z prodejen bude doplněna o fotografii a další základní data.

Petrovice

Obec Petrovice leží na pravém břehu Vltavy mezi městy Sedlčany a Milevsko. V roce 2020 žije v Petrovicích a okolních 18 osadách, jež pod Petrovice spadají, 1333 obyvatel²².

Obrázek 3 COOP Petrovice,



Otevírací doba prodejny je následující:

Tabulka 5 Otevírací doba COOP Petrovice²³

Pondělí	7-17h
Úterý	7-17h
Středa	7-17h
Čtvrtek	7-17h
Pátek	7-17h
Sobota	7-12h
Neděle	zavřeno

Celkový vzhled prodejny zvenku: Prodejna prošla částečnou rekonstrukcí exteriéru, avšak sídlí ve staré budově a pouze vstupní dveře s výlohou jsou vyměněny za plastové.

Celkový dojem působí lehce nadprůměrně, uděluji hodnocení 6.

Parkování před prodejnou: Před prodejnou se nachází dostatek parkovacích míst pro osobní automobily i cyklistická kola, uděluji hodnocení 9.

²² Zdroj: <http://www.co.op.cz/view.prodejna.php?id=31>

²³ Zdroj: <http://www.co.op.cz/view.prodejna>

Umístění prodejny v obci: Petrovický COOP leží v centru obce na náměstí a je výborně dostupný pro obyvatele i kolemjedoucí možné zákazníky, uděluji hodnocení 9.

Čistota prodejny uvnitř: Při šetření byla prodejna řádně uklizena, nebyly spatřeny téměř žádné nedostatky, uděluji hodnocení 8.

Využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny: Prodavačky v obchodě využívaly hygienických pomůcek při své práci, uděluji hodnocení 8.

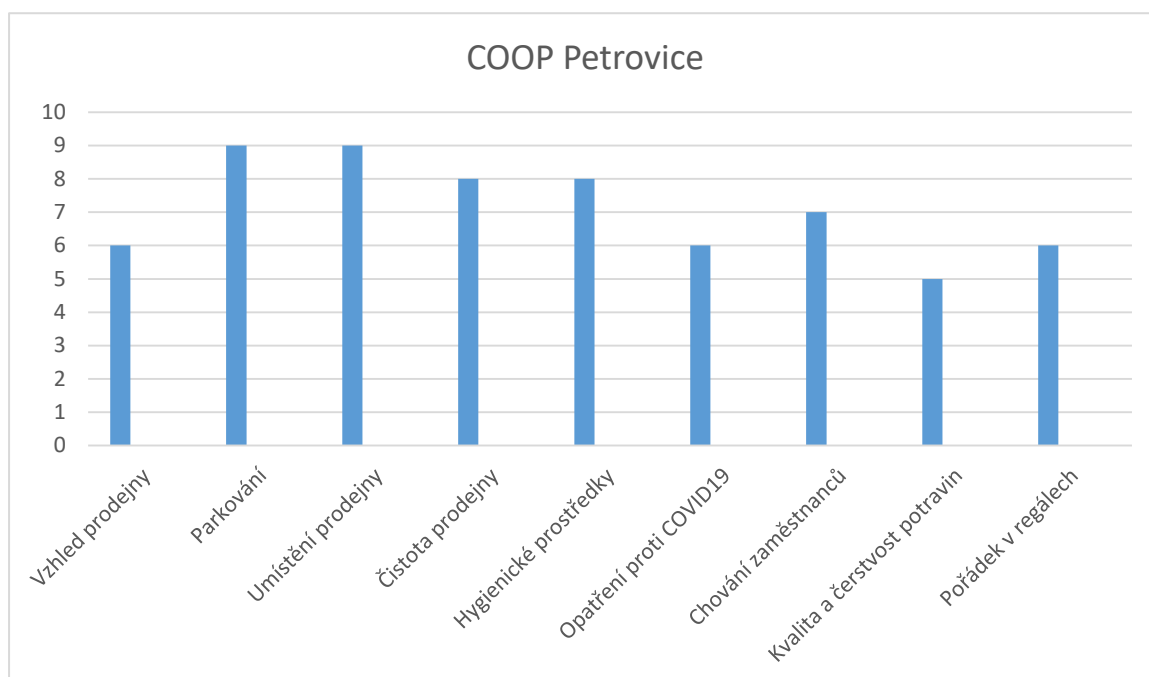
Dodržování opatření proti COVID19: V prodejně byla u vchodu přistavena desinfekce pro zákazníky, ale dodržování potřebných rozestupů nebylo úplně dostačující, uděluji hodnocení 6.

Chování zaměstnanců prodejny: Prodavačky byly ochotné pomoci a působily sympaticky, uděluji hodnocení 7.

Kvalita a čerstvost potravin: Oproti jiným prodejnám nebyl sortiment ovoce a zeleniny na pohled tolik čerstvý, uděluji hodnocení 5.

Pořádek v regálech prodejny: Regály s potravinami a spotřebním zbožím byly docela přehledné, některé produkty však chyběly, uděluji hodnocení 6.

Graf 1 *Hodnocení prodejny COOP Petrovice*²⁴



²⁴ Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 6 Porovnání cen COOP prodejny Petrovice²⁵

HLADKÁ MOUKA	HRUBÁ MOUKA	ROHLÍK KLASICKÝ	HOUSKA	BRAMBORY
13,90Kč	13,90Kč	2,50Kč	3,30 Kč	10Kč/Kg

Konkurence jiných prodejen v obci: V obci se nachází jen obchody pohostinské činnosti, jako je např. restaurace či cukrárna.

Solenice

V obci Solenice, ležící u Orlické přehrady, žije 401 obyvatel²⁶.

Obrázek 4 COOP Solenice,



²⁵ Zdroj: vlastní výzkum

²⁶ zdroj: <http://www.co-op.cz/view-prodejna.php?id=24?idmp=217>

Otevírací doba prodejny je následující:

Tabulka 7 Otevírací doba COOP Solenice²⁷,

Pondělí	7-16.30h
Úterý	7-16.30h
Středa	7-16.30h
Čtvrtek	7-16.30h
Pátek	7-16.30h
Sobota	7.30-11.30h
Neděle	zavřeno

Celkový vzhled prodejny zvenku: Prodejna v Solenicích působí zvenku nejhorším dojmem kvůli usazení do staré budovy, která vůbec nepůsobí příjemným dojmem, uděluji hodnocení 5.

Parkování před prodejnou: Prodejna nabízí dostatek parkovacích míst pro osobní automobily i cyklistická kola, uděluji hodnocení 9.

Umístění prodejny v obci: Prodejna COOP Solenice neleží sice při hlavní silnici, ale nachází se v blízkosti jiných objektů, které jsou navštěvovány lidmi, jako např. pošty, restaurací a penzionů. Uděluji hodnocení 8.

Čistota prodejny uvnitř: Při výzkumu nebyly spatřeny téměř žádné nedostatky, uděluji hodnocení 7.

Využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny: Prodavačky dostatečně využívaly hygienických prostředků, uděluji hodnocení 7.

Dodržování opatření proti COVID19: V prodejně byla zákazníkům přichystána desinfekce na ruce, ale dodržování potřebných rozestupů nebylo úplně dostačující, uděluji hodnocení 6.

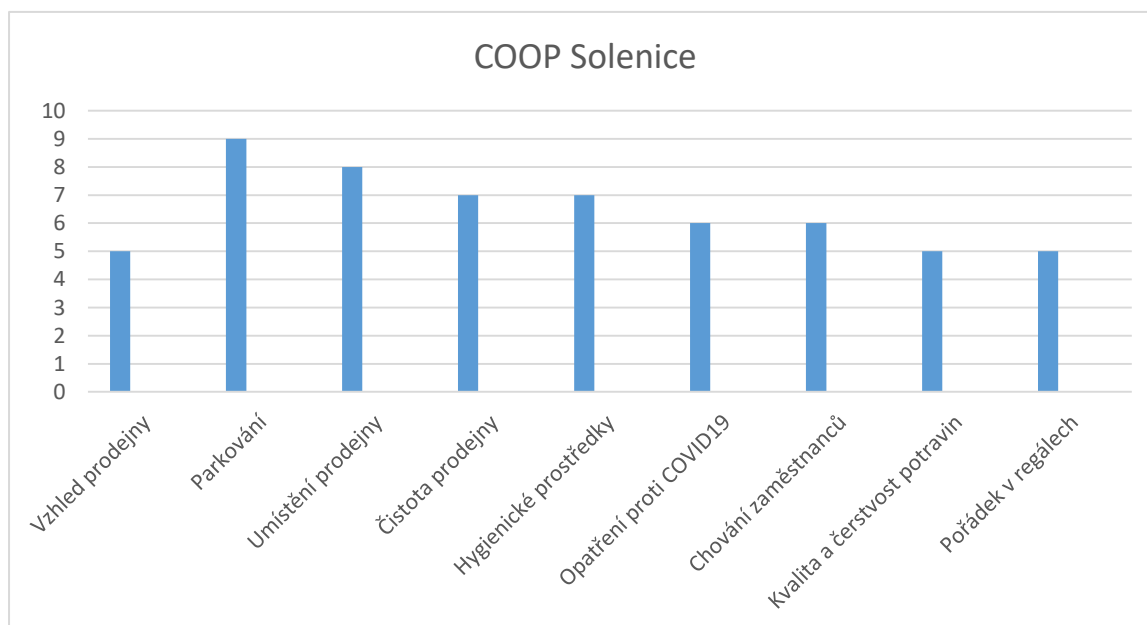
Chování zaměstnanců prodejny: Prodavačky byly ochotné pomoci, ale nepůsobily zrovna pěkným dojmem, uděluji hodnocení 6.

Kvalita a čerstvost potravin: Potraviny rychle podléhající zkáze nepůsobily nejčerstvějším dojmem, uděluji hodnocení 5.

²⁷ Zdroj: informace prodejny

Pořádek v regálech prodejny: Regály s potravinami nebyly řádně upravené ani přehledné, uděluji hodnocení 5.

Graf 2 Hodnocení prodejny COOP Solenice²⁸



Tabulka 8 Porovnání cen prodejny COOP Solenice²⁹

HLADKÁ MOUKA	HRUBÁ MOUKA	ROHLÍK KLASICKÝ	HOUSKA	BRAMBORY
13,90Kč	13,90Kč	2,70Kč	3,50 Kč	10Kč/Kg

Konkurence jiných prodejen v obci: V obci se nachází jen obchody pohostinské činnosti, jako je např. restaurace.

²⁸ Zdroj: vlastní výzkum

²⁹ Zdroj: vlastní výzkum

Milín

Obec Milín se nachází 8 km jihovýchodně od Příbrami. K 1. lednu 2020 má Milín s přilehlými osadami 2096 obyvatel³⁰.

Obrázek 5 COOP Milín



Otevírací doba prodejny je následující:

Tabulka 9 Otevírací doba COOP Milín³¹,

Pondělí	6-18h
Úterý	6-18h
Středa	6-18h
Čtvrtek	6-18h
Pátek	6-18h
Sobota	6-12h
Neděle	zavřeno

³⁰, zdroj: <http://www.co-op.cz/view-prodejna.php?id=30>

³¹ Zdroj: informace prodejny

Celkový vzhled prodejny zvenku: Milínská prodejna COOP sídlí ve staré budově, avšak svým odlišujícím se vzhledem vůči ostatním prodejnám působí díky svému fasádnímu obložení minimálně zajímavě. Uděluji hodnocení 7.

Parkování před prodejnou: Prodejna nedisponuje dostatkem parkovacích míst, spíše je určena pro pěší zákazníky, uděluji hodnocení 5.

Umístění prodejny v obci: COOP v Milíně se nachází ve slepé ulici, bylo složité obchod najít. Pro neznalé možné zákazníky není prodejna vhodně situovaná, uděluji hodnocení 4.

Čistota prodejny uvnitř: Prodejna byla vzorně upravená a čistá, uděluji hodnocení 8.

Využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny: Milínskou prodejnu, resp. její prodavačky lze jen chválit za dodržování při manipulaci s potravinami a za vzorné využívání hygienických prostředků a pomůcek. Uděluji hodnocení 9.

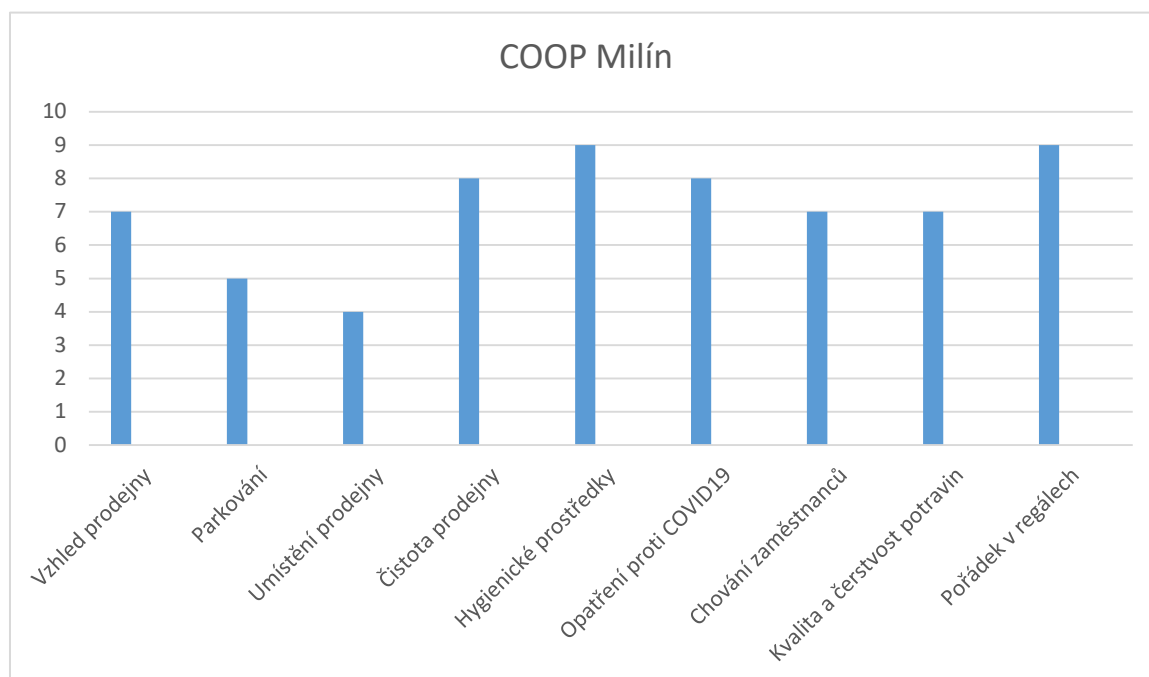
Dodržování opatření proti COVID19: Také dodržování opatření na COVID19 bylo shledáno na výbornou, uděluji hodnocení 8.

Chování zaměstnanců prodejny: Zaměstnanci prodejny působily při práci velmi kladným dojmem, oceňuji rychlé a hbité nabídky pomoci, uděluji hodnocení 7.

Kvalita a čerstvost potravin: Potraviny v regálech a boxech vypadaly čerstvě, nebyl shledán téměř žádný problém. Uděluji hodnocení 7.

Pořádek v regálech prodejny: Prodejna v Milíně měla ukázkově srovnané regály, nechybělo žádné zboží. Celkový dojem působil nadmíru kladně, uděluji hodnocení 9.

Graf 3 Hodnocení prodejny COOP Milín³²



Tabulka 10 Porovnání cen prodejny COOP Milín³³

HLADKÁ MOUKA	HRUBÁ MOUKA	ROHLÍK KLASICKÝ	HOUSKA	BRAMBORY
13,90Kč	13,90Kč	2,20Kč	3,40 Kč	10Kč/Kg

Konkurence jiných prodejen v obci: V Milíně se nacházely malé obchody se smíšeným zbožím (typu večerka, prodejna s tabákovým zbožím, prodejna s hračkami) při hlavní silnici, které potenciálně ohrožují tržby prodejny COOP.

³² Zdroj: vlastní výzkum

³³ Zdroj: vlastní výzkum

Kamýk nad Vltavou

Kamýk nad Vltavou se rozléhá na obou březích řeky Vltavy. V roce 2020 zde žije 945 obyvatel³⁴.

Obrázek 6 COOP Kamýk nad Vltavou



Otevírací doba prodejny je následující:

Tabulka 11 Otevírací doba COOP Kamýk³⁵

Pondělí	7-17h
Úterý	7-17h
Středa	7-17h
Čtvrtek	7-17h
Pátek	7-17h
Sobota	7-11h
Neděle	zavřeno

Celkový vzhled prodejny zvenku: Prodejna v Kamýku nad Vltavou prošla venkovní rekonstrukcí, nová fasáda, plastová okna a okolí prodejny (nově vydlážděný povrch a zasazená zeleň) působí velice příjemným dojmem. Uděluji hodnocení 9.

Parkování před prodejnou: Před prodejnou jsou tři místa pro podélné parkování, ale na druhé straně hlavní komunikace jsou další parkovací místa, která mohou být využívána. Prodejna taktéž nabízí stojany pro cyklisty. Uděluji hodnocení 8.

³⁴ zdroj: <http://www.co-op.cz/view-prodejna.php?id=29>

³⁵ Zdroj: informace prodejny

Umístění prodejny v obci: Prodejna COOP leží u hlavní komunikace téměř ve středu obce. Do Kamýka přijíždí nemálo turistů a díky vhodnému umístění je prodejna hojně navštěvována nejen místními občany. Uděluji hodnocení 8.

Čistota prodejny uvnitř: I v interiéru byla prodejna vzorně uklizena, za čistotu lze jen chválit. Uděluji hodnocení 8.

Využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny: Hygienické prostředky byly vzorně využívány, uděluji hodnocení 8.

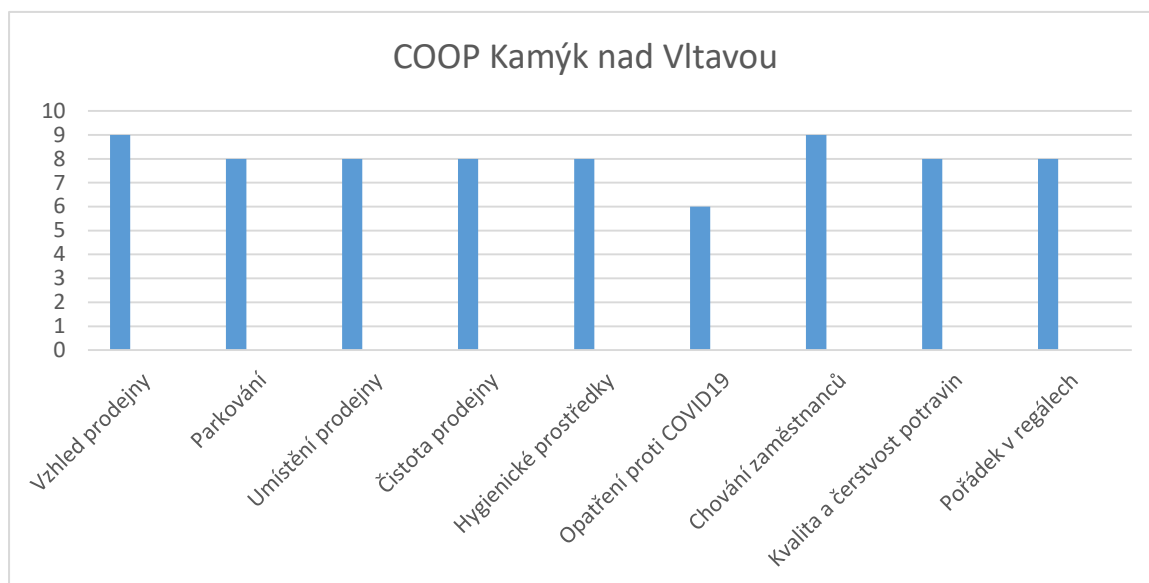
Dodržování opatření proti COVID19: V prodejně byla přichystána desinfekce pro zákazníky, ale potřebné rozestupy nebyly dostatečně dodržovány, uděluji hodnocení 6.

Chování zaměstnanců prodejny: Prodavačky v Kamýku byly zřejmě v práci spokojené, protože působily velice příjemným dojmem, nešetřily úsměvy a byly ihned ochotny pomáhat. Uděluji hodnocení 9.

Kvalita a čerstvost potravin: Potraviny byly čerstvé a nebyl spatřen téměř žádný nedostatek při kontrole kvality pečiva, ovoce a zeleniny. Uděluji hodnocení 8.

Pořádek v regálech prodejny: Prodejna COOP v Kamýku měla pečlivě srovnané regály, uděluji hodnocení 8.

Graf 10 Hodnocení prodejny COOP Kamík nad Vltavou³⁶



³⁶ Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 12 Porovnání cen prodejny COOP Kamýk nad Vltavou³⁷

HLADKÁ MOUKA	HRUBÁ MOUKA	ROHLÍK KLASICKÝ	HOUSKA	BRAMBORY
13,90Kč	13,90Kč	2,60Kč	3,40 Kč	10Kč/Kg

Konkurence jiných prodejen v obci: V Kamýku nad Vltavou se nachází obchod s rychlým občerstvením, prodejna zmrzliny a několik restaurací, avšak žádný obchod, který by konkuroval prodejně COOP.

Obecnice

Obecnice je situována při okraji CHKO Brdy a nyní zde žije 1449 obyvatel³⁸.

Obrázek 7 COOP Obecnice



³⁷ Zdroj: vlastní výzkum

³⁸ , zdroj: <http://www.co-op.cz/view-prodejna.php?id=22>

Otevírací doba prodejny je následující:

Tabulka 13 Otevírací doba COOP Obecnice³⁹:

Pondělí	7-17h
Úterý	7-17h
Středa	7-17h
Čtvrtek	7-17h
Pátek	7-17h
Sobota	6.30-11.30h
Neděle	zavřeno

Celkový vzhled prodejny zvenku: Prodejna v Obecnici - a hlavně její okolí není hezké, stará a nevhodná komunikace a chatrné budovy jen tento špatný dojem podtrhují, uděluji hodnocení 6.

Parkování před prodejnou: Před prodejnou je dostatek parkovacích míst pro osobní automobily i cyklisty a popřípadě lze využít i vedlejší obecní parkoviště pro případná nákladní vozidla. Uděluji hodnocení 9.

Umístění prodejny v obci: Prodejna v Obecnici je vhodně situována a nabízí tak pohodlný nákup pro občany a turisty, kteří parkují na obecním parkovišti a míří do brdské přírody. Uděluji hodnocení 9.

Čistota prodejny uvnitř: Uvnitř byla prodejna COOP řádně uklizena, nebyly shledány téměř žádné nedostatky, uděluji hodnocení 7.

Využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny: Hygienické prostředky byly dostatečně využívány, uděluji hodnocení 7.

Dodržování opatření proti COVID19: Rozestupy mezi zákazníky nebyly podle opatření dodržovány, uděluji hodnocení 5.

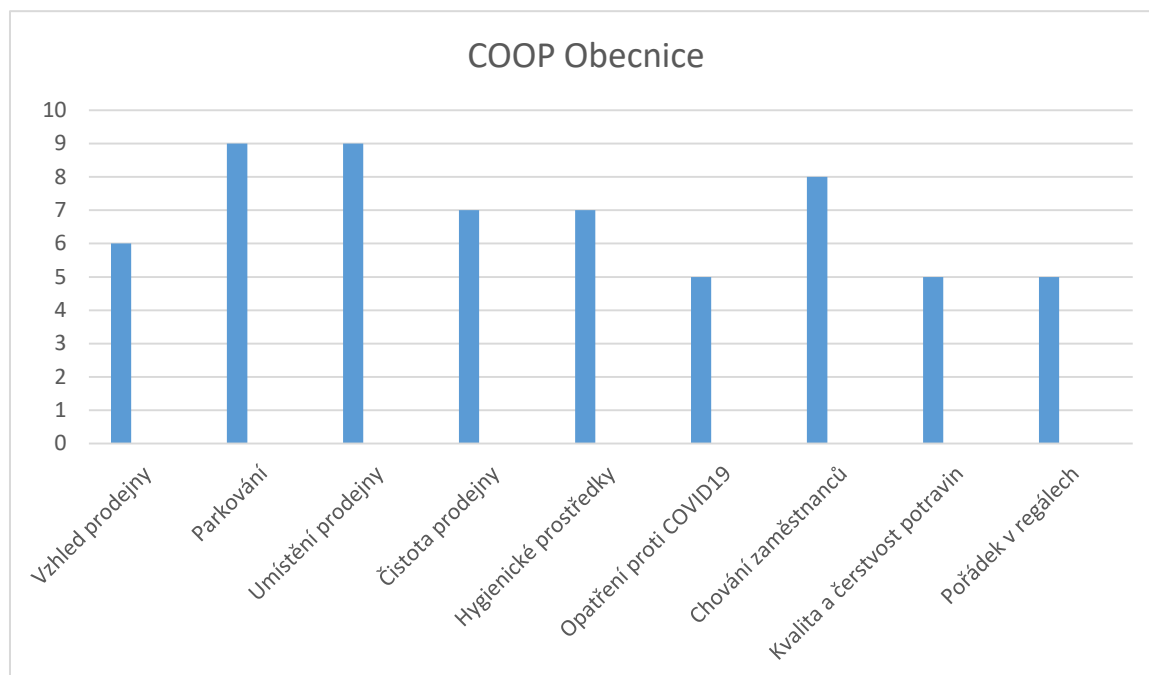
Chování zaměstnanců prodejny: Chování prodavaček bylo velmi dobré, byly ochotny ihned pomáhat, uděluji hodnocení 8.

³⁹ Zdroj: informace prodejny

Kvalita a čerstvost potravin: Ovoce a zelenina nepůsobily úplně vábným dojmem, čerstvost potravin nebyla zdaleka dostačující, uděluji hodnocení 5.

Pořádek v regálech prodejny: Ani regály nebyly oproti jiným prodejnám tak přehledně vyskládané a některé produkty chyběly úplně. Uděluji hodnocení 5.

Graf 5 Hodnocení prodejny COOP Obecnice⁴⁰



Tabulka 14 porovnání cen prodejny COOP Obecnice⁴¹

HLADKÁ MOUKA	HRUBÁ MOUKA	ROHLÍK KLASICKÝ	HOUSKA	BRAMBORY
13,90Kč	13,90Kč	2,80Kč	3,70 Kč	10Kč/Kg

Konkurence jiných prodejen v obci: V Obecnici se nachází jen provozovny pohostinské činnosti, např. hospoda a restaurace.

⁴⁰ Zdroj: vlastní výzkum

⁴¹ Zdroj: vlastní výzkum

Nečín

Nečín, známá jako kraj kamene se zatopenými lomy, čítá 750 obyvatel⁴².

Obrázek 8 Prodejna COOP Nečín,



Otevírací doba prodejny je následující:

Tabulka 15 Otevírací doba COOP Nečín⁴³

Pondělí	6-17h
Úterý	6-17h
Středa	6-17h
Čtvrtek	6-17h
Pátek	6-17h
Sobota	6.30-11h
Neděle	zavřeno

Celkový vzhled prodejny zvenku: Prodejna v Nečíně by zasloužila exteriérové úpravy, zejména výměnu oken a opravu fasády. Okolí prodejny je uspokojivé, uděluji hodnocení 6.

Parkování před prodejnou: Před prodejnou jsou k dispozici podélná parkovací místa, popřípadě lze zaparkovat za budovou prodejny COOP. Uděluji hodnocení 8.

⁴² zdroj: <http://www.co-op.cz/view-prodejna.php?id=19>

⁴³ Zdroj: informace prodejny

Umístění prodejny v obci: Prodejna COOP Nečín se nachází u hlavní komunikace blízko centra vesnice, je tedy vhodně umístěna a vyhovuje potřebám nejen místních obyvatel. Uděluji hodnocení 8.

Čistota prodejny uvnitř: Prodejna byla uvnitř vzorně čistá a uklizená, uděluji hodnocení 8.

Využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny: Dodržování hygienických pravidel a využívání pomůcek bylo ukázkové, uděluji hodnocení 9.

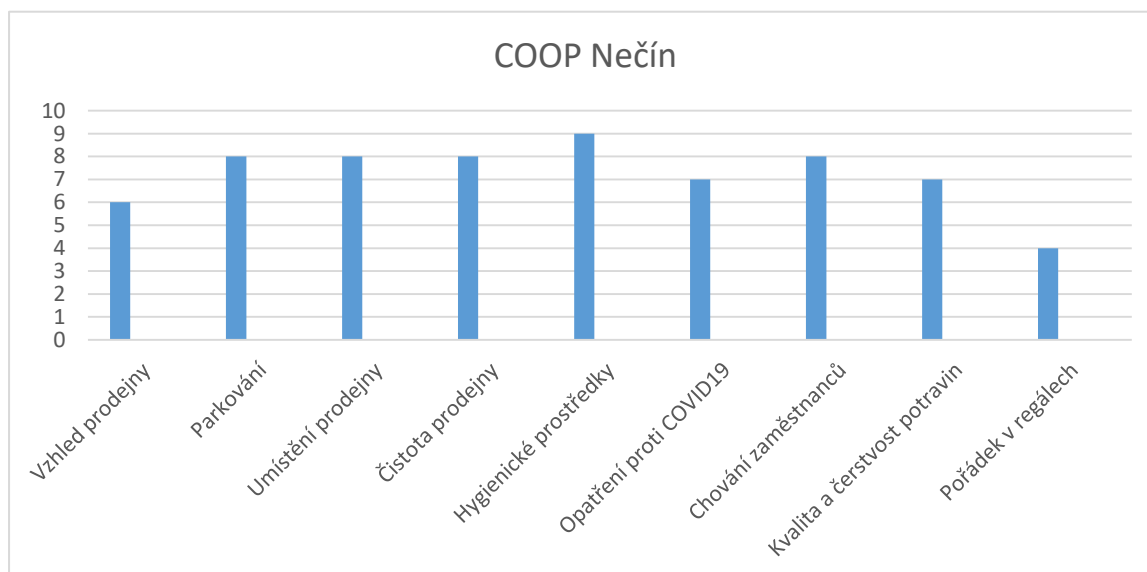
Dodržování opatření proti COVID19: Před vstupem byla postavena desinfekce na ruce a rozestupy byly vcelku dodržovány, uděluji hodnocení 7.

Chování zaměstnanců prodejny: Prodavačky nečínského COOPu byly příjemné, rády a s úsměvem pomohly. Uděluji hodnocení 8.

Kvalita a čerstvost potravin: Čerstvost potravin byla dostačující, bylo spatřeno jen minimum nedostatků. Uděluji hodnocení 7.

Pořádek v regálech prodejny: Systém v regálech nezůstane bez poznámky; v době návštěvy prodejny bylo v obchodě mnoho nerozbaleného zboží, i když některé regály byly prázdné. Naopak regály u nápojů byly přeplněné, nepřehledné a působily neupraveně, uděluji hodnocení 4.

Graf 6 Hodnocení prodejny COOP Nečín⁴⁴



⁴⁴ Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 16 Porovnání cen prodejny COOP Nečín⁴⁵

HLADKÁ MOUKA	HRUBÁ MOUKA	ROHLÍK KLASICKÝ	HOUSKA	BRAMBORY
13,90Kč	13,90Kč	2,80Kč	3,90 Kč	10Kč/Kg

Konkurence jiných prodejen v obci: V obci Nečín se nachází v okrese vyhlášené řeznictví, které konkuruje pultovému prodeji masných výrobků v prodejně COOP Nečín.

Rosovice

Rosovice leží na úpatí Brd nedaleko města Dobříš a žije zde 830 obyvatel⁴⁶.

Obrázek 9 COOP Rosovice,



⁴⁵ Zdroj: vlastní výzkum

⁴⁶ zdroj: <http://www.co-op.cz/view-prodejna.php?id=18?idmp=172>

Otevírací doba prodejny je následující:

Tabulka 17 Otevírací doba COOP Rosovice⁴⁷

Pondělí	6.30-17h
Úterý	6.30-17h
Středa	6.30-17h
Čtvrtek	6.30-17h
Pátek	6.30-17h
Sobota	8-11h
Neděle	zavřeno

Celkový vzhled prodejny zvenku: Prodejna v Rosovicích je umístěna ve staré budově, která potřebuje zrekonstruovat. Před prodejnou se nachází upravovaná plocha zeleně s možností odpočinku na lavičkách. Uděluji hodnocení 6.

Parkování před prodejnou: Před prodejnou nalezneme parkoviště pro podélné stání s dostatkem parkovacích míst, která jsou ale využívána i pro jiné objekty. Uděluji hodnocení 6.

Umístění prodejny v obci: Prodejnu nalezneme v centru obce nedaleko kostela a sídlí ve stejné budově s poštou. Uděluji hodnocení 9.

Čistota prodejny uvnitř: Prodejna byla uvnitř čistá, uděluji hodnocení 7.

Využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny: Prodavačky se snažily využívat všech hygienických pomůcek, nespatriil jsem téměř žádné nedostatky. Uděluji hodnocení 8.

Dodržování opatření proti COVID19: Rozestupy v prodejně nebyly vůbec dodržovány, ale desinfekce byla k dispozici. Uděluji hodnocení 5.

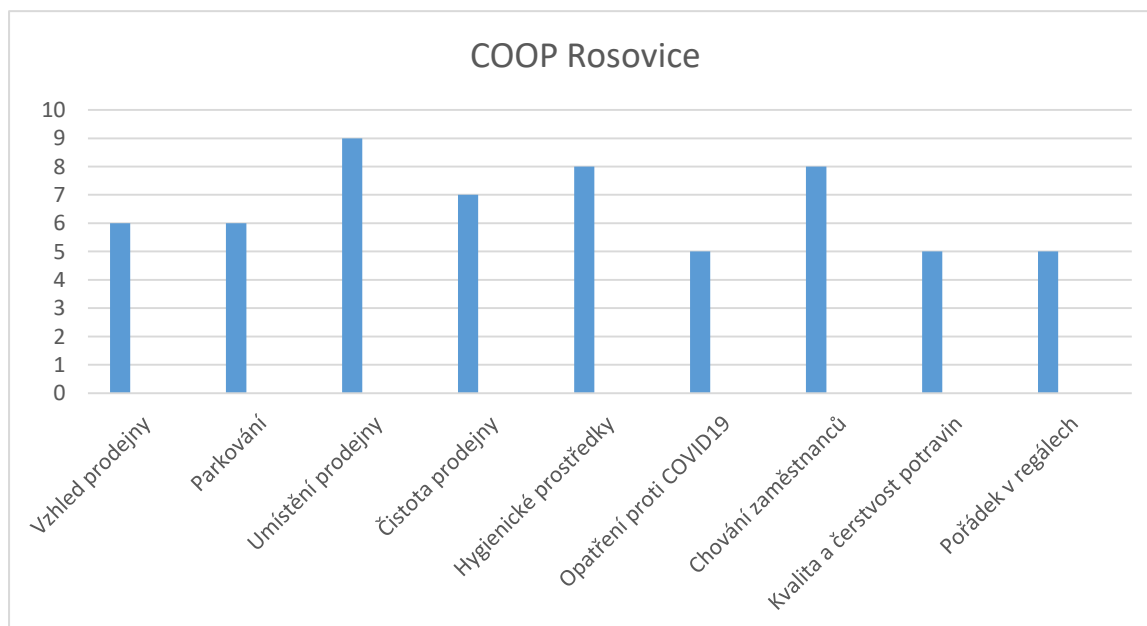
Chování zaměstnanců prodejny: Chování zaměstnanců bylo slušné a příjemné, uděluji hodnocení 8.

Kvalita a čerstvost potravin: Čerstvost ovoce a zeleniny nebyla dostačující, výtky mám i ke kvalitě pečiva, uděluji hodnocení 5.

⁴⁷ Zdroj: informace prodejny

Pořádek v regálech prodejny: V regálech panoval zmatek a o přehlednosti nelze moc mluvit, uděluji hodnocení 5.

Graf 7 Hodnocení prodejny COOP Rosovice⁴⁸



Tabulka 18 Porovnání cen prodejny COOP Rosovice⁴⁹

HLADKÁ MOUKA	HRUBÁ MOUKA	ROHLÍK KLASICKÝ	HOUSKA	BRAMBORY
13,90Kč	13,90Kč	2,80Kč	3,40 Kč	10Kč/Kg

Konkurence jiných prodejen v obci: V Rosovicích se nachází jatka a k nim přilehlá prodejna.

⁴⁸ Zdroj: vlastní výzkum

⁴⁹ Zdroj: vlastní výzkum

Tochovice

V obci Tochovice, ležící 5 km od města Březnice, žije 661 obyvatel⁵⁰.

Obrázek 10 COOP Tochovice,



Otevírací doba prodejny je následující:

Tabulka 19 Otevírací doba COOP Tochovice,⁵¹

Pondělí	6-17h
Úterý	6-17h
Středa	6-17h
Čtvrtek	6-17h
Pátek	6-17h
Sobota	6-11h
Neděle	zavřeno

Celkový vzhled prodejny zvenku: Prodejna prošla částečnou rekonstrukcí exteriéru, co lze ocenit je, že sídlí v samostatně stojící budově. Celkový dojem působí kladně, uděluji hodnocení 7.

Parkování před prodejnou: Prodejna disponuje dostatkem parkovacích míst pro osobní automobily i cyklistická kola, uděluji hodnocení 9.

⁵⁰ zdroj: <http://www.co-op.cz/view-prodejna.php?id=17>

⁵¹ Zdroj: informace prodejny

Umístění prodejny v obci: Tochovický COOP se nachází u hlavní silnice a je dobře dostupný občanům i projíždějícím automobilům, uděluji hodnocení 9.

Čistota prodejny uvnitř: V době výzkumu byla prodejna celkem čistá a upravená, uděluji hodnocení 7.

Využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny: Prodavačky v obchodě využívaly hygienických pomůcek, uděluji hodnocení 7.

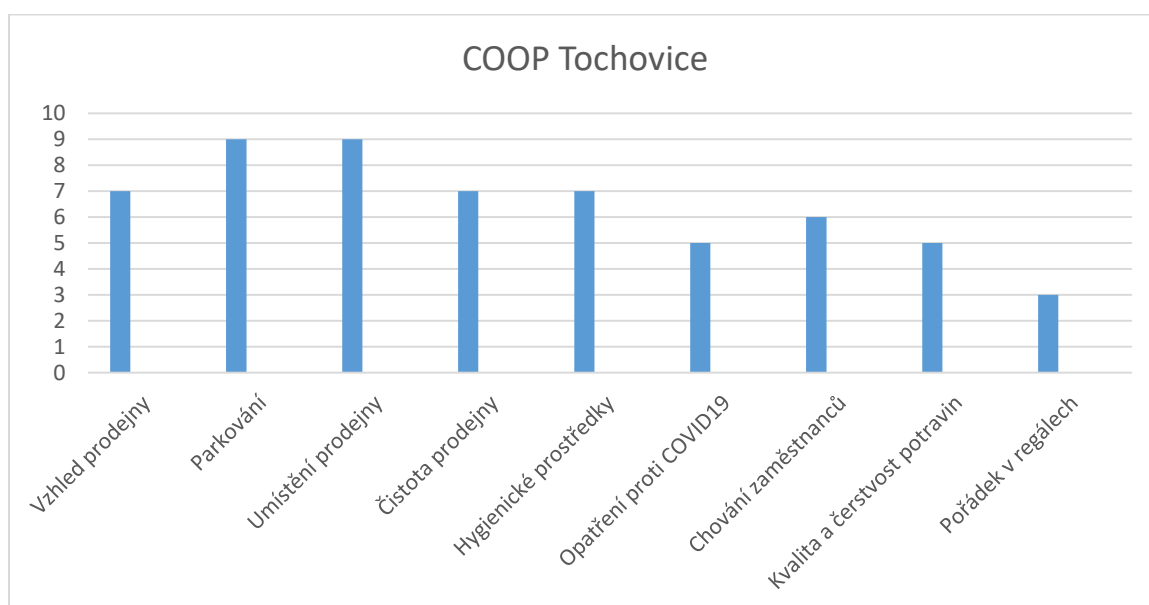
Dodržování opatření proti COVID19: V prodejně byla u vchodu přistavena desinfekce pro zákazníky, ale dodržování potřebných rozestupů nebylo vůbec dostačující, uděluji hodnocení 5.

Chování zaměstnanců prodejny: Prodavačky v Tochovicích nebyly oproti jiným prodejnám zdaleka tak příjemné, uděluji hodnocení 6.

Kvalita a čerstvost potravin: Oproti jiným prodejnám nebyly potraviny na pohled tolik čerstvé, to platí obzvláště pro zeleninu a některé masné výrobky, uděluji hodnocení 5.

Pořádek v regálech prodejny: Regály byly poloprázdné, i když byly na prodejně umístěny nevybalené palety se zbožím, které překážely zákazníkům v pohodlném nakupování. Některé základní potraviny v regálech chyběly úplně, uděluji hodnocení 3.

Graf 8 Hodnocení prodejny COOP Tochovice⁵²



⁵² Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 20 Porovnání cen prodejny COOP Tochovice

HLADKÁ MOUKA	HRUBÁ MOUKA	ROHLÍK KLASICKÝ	HOUSKA	BRAMBORY
13,90Kč	13,90Kč	2,50Kč	3,30 Kč	10Kč/Kg

Konkurence jiných prodejen v obci: V obci se nachází jen objekty pohostinské činnosti, jako je např. restaurace. Jiný obchod s potravinami byl zrušen před několika lety.

Dublovice

Dublovice se skládají z pěti částí a mají 1066 obyvatel⁵³.

Obrázek 11 COOP Dublovice,



⁵³ zdroj: <http://www.co-op.cz/view-prodejna.php?id=14>

Otevírací doba prodejny je následující:

Tabulka 21 Otevírací doba COOP Dublovice⁵⁴

Pondělí	6.30-17h
Úterý	6.30-17h
Středa	6.30-17h
Čtvrtek	6.30-17h
Pátek	6.30-17h
Sobota	6.30-11.30h
Neděle	zavřeno

Celkový vzhled prodejny zvenku: Dublovický COOP je zvenku velmi podobný COOPu v Tochovicích, stojí v samostatné budově, avšak rekonstrukce by prodejně jen prospěla. Příjemně působí zeleň kolem prodejny, uděluji hodnocení 7.

Parkování před prodejnou: Prodejna nabízí dostatek parkovacích míst pro osobní automobily i cyklistická kola, uděluji hodnocení 9.

Umístění prodejny v obci: Prodejna V Dublovicích leží u hlavní silnice mezi Příbramí a Sedlčany, je tedy vhodně situovaná i pro projíždějící automobily. Uděluji hodnocení 9.

Čistota prodejny uvnitř: Při výzkumu nebyly spatřeny téměř žádné nedostatky, uděluji hodnocení 7.

Využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny: Prodavačky vzorně využívaly hygienických prostředků, uděluji hodnocení 8.

Dodržování opatření proti COVID19: V prodejně byla zákazníkům přichystána desinfekce na ruce, rozestupy mezi zákazníky byly ukázkově dodržovány, lze jen chválit. Uděluji hodnocení 9.

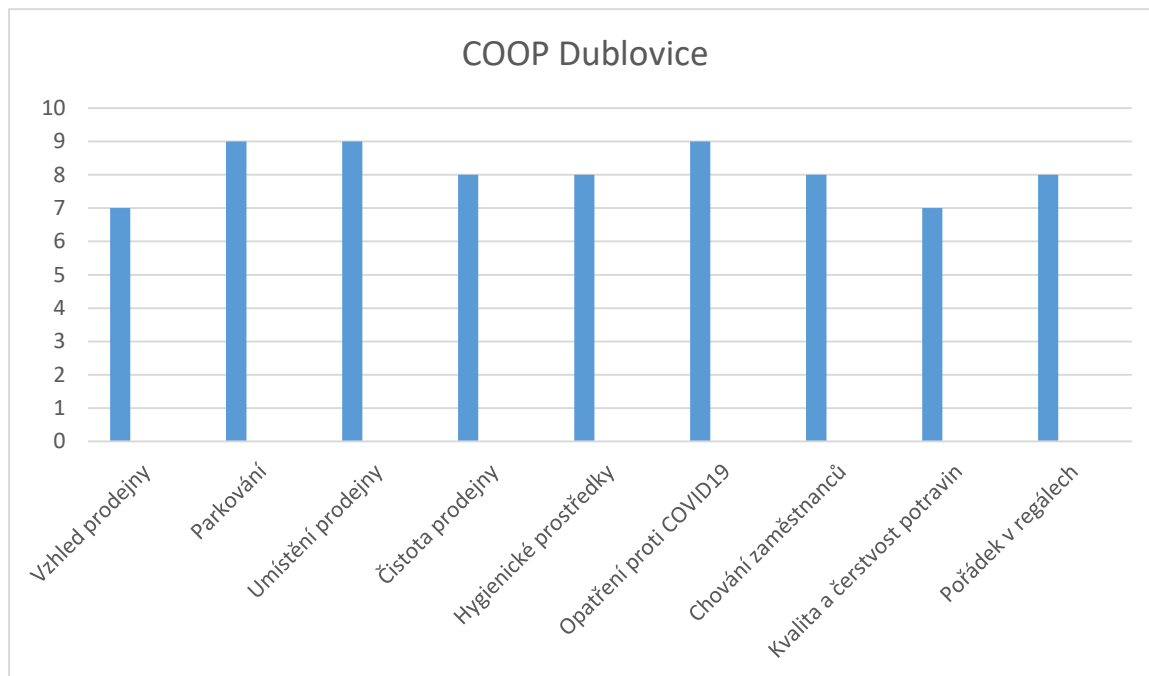
Chování zaměstnanců prodejny: Prodavačky ihned reagovaly na potřebu pomoci zákazníkovi a chovaly se velmi slušně, uděluji hodnocení 8.

Kvalita a čerstvost potravin: Potraviny vypadaly na pohled čerstvě, nebyly spatřeny skoro žádné nedostatky. Uděluji hodnocení 7.

⁵⁴ Zdroj: informace prodejny

Pořádek v regálech prodejny: Regály s potravinami byly řádně upravené a působily přehledně, uděluji hodnocení 8.

Graf 9 Hodnocení prodejny COOP Dublovice⁵⁵



Tabulka 22 Porovnání cen prodejny COOP Dublovice⁵⁶

HLADKÁ MOUKA	HRUBÁ MOUKA	ROHLÍK KLASICKÝ	HOUSKA	BRAMBORY
13,90Kč	13,90Kč	2,50Kč	3,30 Kč	10Kč/Kg

Konkurence jiných prodejen v obci: V obci se nachází obchody pohostinské činnosti a specializované obchody, které nijak nekonkurují prodejně COOP.

⁵⁵ Zdroj: vlastní výzkum

⁵⁶ Zdroj: vlastní výzkum

Višňová

Višňová, proslavena především díky seriálu Chalupáři, má 667 obyvatel⁵⁷.

Obrázek 12 COOP Višňová,



Otevírací doba prodejny je následující:

Tabulka 23 Otevírací doba COOP Višňová,⁵⁸

Pondělí	6.30-17h
Úterý	6.30-17h
Středa	6.30-17h
Čtvrtek	6.30-17h
Pátek	6.30-17h
Sobota	7-11h
Neděle	zavřeno

Celkový vzhled prodejny zvenku: Prodejna COOP ve Višňové stojí v samostatné budově, která ještě nebyla plně zrekonstruována. Příjemný dojem navozují vzrostlé jehličnany, bohužel se ale v blízkosti prodejny nacházejí kontejnery na tříděný odpad, které nepůsobí esteticky. Uděluji hodnocení 6.

⁵⁷ zdroj: <http://www.co-op.cz/view-prodejna.php?id=13>

⁵⁸ Zdroj: informace prodejny

Parkování před prodejnou: V blízkosti prodejny se rozprostírá dostatek parkovacích míst, které slouží zároveň i pro potřeby jiných objektů. Uděluji hodnocení 8.

Umístění prodejny v obci: Višňovská prodejna se nachází u hlavní komunikace na návsi obce, kde je soustředěna veškerá občanská vybavenost, jako je pošta, obecní úřad, zdravotní středisko a mateřská škola. Uděluji hodnocení 9.

Čistota prodejny uvnitř: Prodejna byla vzorně upravená a čistá, uděluji hodnocení 8.

Využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny: Všechna hygienická stanoviště byla řádně dodržována, uděluji hodnocení 8.

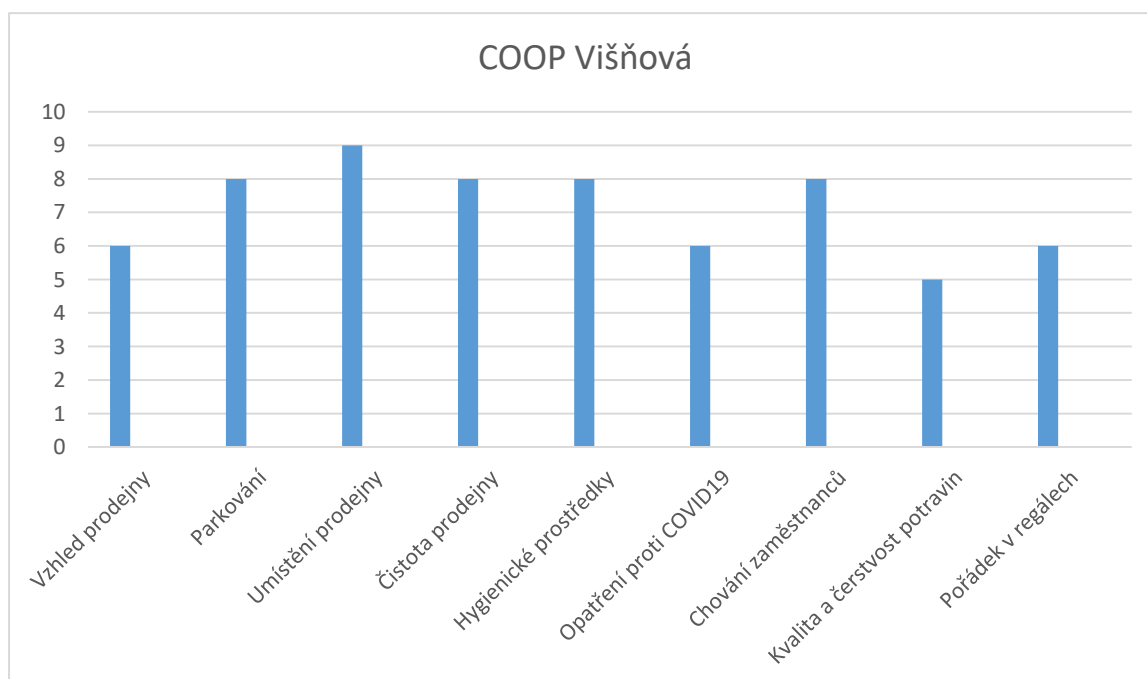
Dodržování opatření proti COVID19: Opatření vůči COVID19 byla vcelku dostačující, upozornil bych pouze na rozestupy mezi zákazníky. Uděluji hodnocení 6.

Chování zaměstnanců prodejny: Prodavačky byly velice milé a na požádání ihned ochotně a s úsměvem zareagovaly. Uděluji hodnocení 8.

Kvalita a čerstvost potravin: Čerstvost ovoce nebyla plně dostačující, uděluji hodnocení 5.

Pořádek v regálech prodejny: Pořádek byl vcelku dostačující, jen je potřeba upozornit na nepěkně vyskládané a nedoplněné přepravky s ovocem a zeleninou, uděluji hodnocení 6.

Graf 10 Hodnocení prodejny COOP Višňová⁵⁹



Tabulka 24 Porovnání cen prodejny COOP Višňová⁶⁰

HLADKÁ MOUKA	HRUBÁ MOUKA	ROHLÍK KLASICKÝ	HOUSKA	BRAMBORY
13,90Kč	13,90Kč	2,40Kč	3,80 Kč	10Kč/Kg

Konkurence jiných prodejen v obci: Ve Višňové se nachází pouze prodejna s občerstvením a specializované obchody typu elektro, které neohrožují prodejnu COOP

⁵⁹ Zdroj: vlastní výzkum

⁶⁰ Zdroj: vlastní výzkum

Dolní Hbity

Obec Dolní Hbity se nachází uprostřed lesnaté krajiny a čítá 881 obyvatel⁶¹.

Obrázek 13 COOP Dolní Hbity,



Otevírací doba prodejny je následující:

Tabulka 25 Otevírací doba COOP Dolní Hbity⁶²

Pondělí	7-16h
Úterý	7-17h
Středa	7-16h
Čtvrtek	7-16h
Pátek	7-17h
Sobota	7-11h
Neděle	zavřeno

Celkový vzhled prodejny zvenku: Prodejna v Dolních Hbitech je svou rozlohou jedna z nejmenších, potřebovala by projít venkovní rekonstrukcí a s tím související úpravě vstupu,

⁶¹ zdroj: <http://www.co-op.cz/view-prodejna.php?id=12>

⁶² Zdroj: informace prodejny

kdy schody nejsou ideálním přístupem pro starší občany. Z boku obchodu jsou umístěny kontejnery na tříděný odpad, které nevypadají esteticky příjemně. Uděluji hodnocení 5.

Parkování před prodejnou: Před prodejnou je dostatek parkovacích míst, uděluji hodnocení 8.

Umístění prodejny v obci: Prodejna COOP leží u hlavní komunikace téměř ve středu obce. V těsné blízkosti stojí autobusová zastávka. Uděluji hodnocení 9.

Čistota prodejny uvnitř: Prodejna působila celkem čistě a uspořádaně. Uděluji hodnocení 7.

Využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny: Hygienické prostředky byly dostatečně využívány, uděluji hodnocení 7.

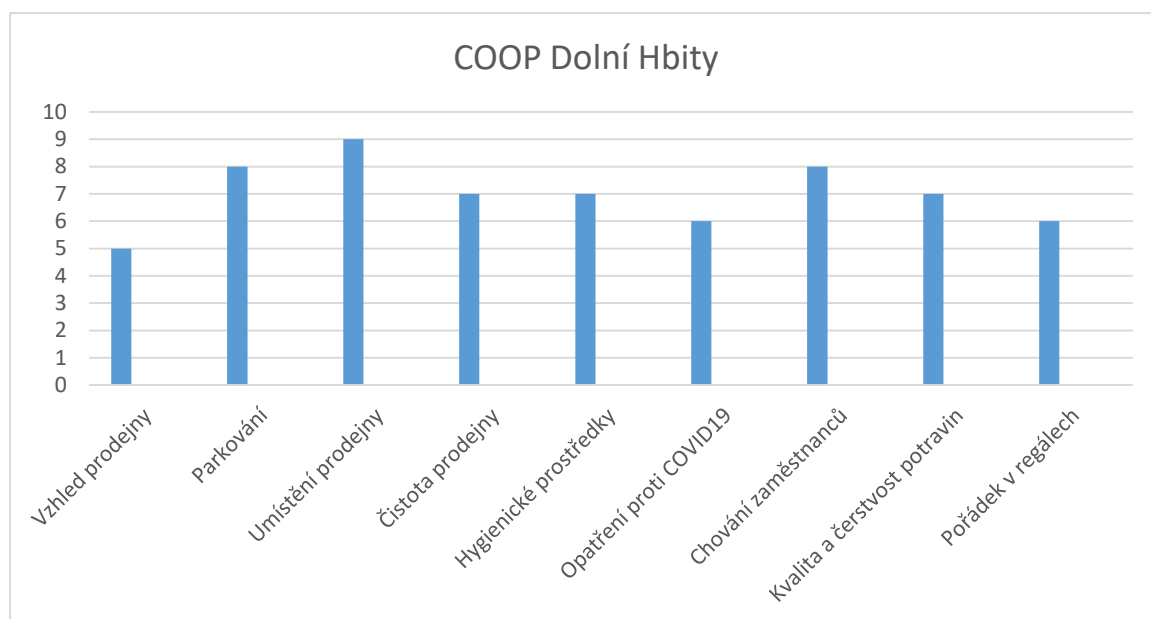
Dodržování opatření proti COVID19: Dodržování potřebných rozestupů mezi zákazníky nebylo plně dostačující, uděluji hodnocení 6.

Chování zaměstnanců prodejny: Prodavačky ve Hbitech byly milé a slušné, na otázku ihned s ochotou odpověděly. Uděluji hodnocení 8.

Kvalita a čerstvost potravin: Kvalita potravin byla uspokojivá, čerstvost taktéž. Uděluji hodnocení 7.

Pořádek v regálech prodejny: Regály v tak malé prodejně byly přeplněné a působily chaoticky. Uděluji hodnocení 6.

Graf 1 Hodnocení prodejny COOP Dolní Hbity⁶³



Tabulka 26 Porovnání cen prodejny COOP Dolní Hbity⁶⁴

HLADKÁ MOUKA	HRUBÁ MOUKA	ROHLÍK KLASICKÝ	HOUSKA	BRAMBORY
13,90Kč	13,90Kč	2,60Kč	3,30 Kč	10Kč/Kg

Konkurence jiných prodejen v obci: Ve Hbitech se nachází pouze objekt s pohostinskou činností.

⁶³ Zdroj: vlastní výzkum

⁶⁴ Zdroj: vlastní výzkum

Malá Hraštice

Malá Hraštice je obec v klidné rekreační oblasti a žije zde 1034 obyvatel⁶⁵.

Obrázek 14 COOP Malá Hraštice,



Otevírací doba prodejny je následující:

Tabulka 27 Otevírací doba COOP Malá Hraštice⁶⁶

Pondělí	7-17h
Úterý	7-17h
Středa	7-17h
Čtvrtek	7-17h
Pátek	7-17h
Sobota	7-12h
Neděle	7-11h

Celkový vzhled prodejny zvenku: Prodejna prošla rozsáhlou rekonstrukcí a nová podoba vypadá velmi pěkně. I okolí prodejny bylo zmodernizováno a vysázená zeleň působí příjemným dojmem. Uděluji hodnocení 9.

Parkování před prodejnou: Před prodejnou se nachází málo parkovacích míst pro osobní automobily, uděluji hodnocení 7.

⁶⁵ zdroj: <https://www.cooppribram.cz/nase-prodejny/>

⁶⁶ Zdroj: informace prodejny

Umístění prodejny v obci: COOP je v obci situován hned u hlavní silnice blízko návsi a naproti obecnímu úřadu. Uděluji hodnocení 8.

Čistota prodejny uvnitř: Při výzkumu byla prodejna řádně uklizena, nebyly spatřeny téměř žádné nedostatky, uděluji hodnocení 8.

Využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny: Prodavačky využívaly dotatečně hygienických prostředků, uděluji hodnocení 7.

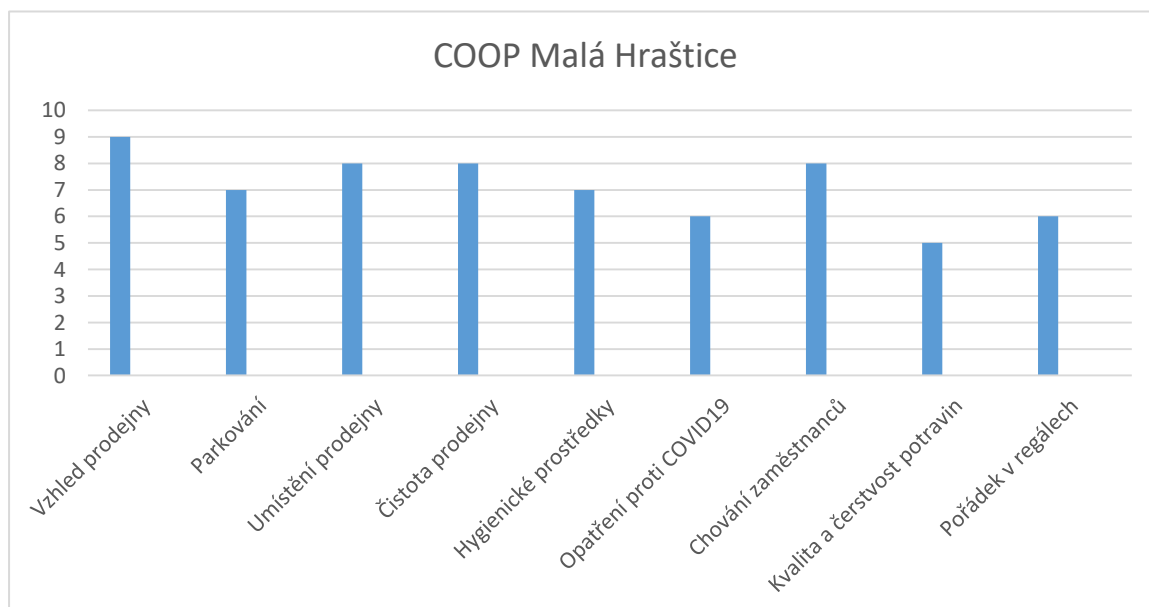
Dodržování opatření proti COVID19: V prodejně byla u vchodu přistavena desinfekce pro zákazníky, ale dodržování potřebných rozestupů nebylo úplně dostačující, uděluji hodnocení 6.

Chování zaměstnanců prodejny: Ochota pomáhat a slušnost byly hlavními přednostmi prodavaček místního COOPu. Uděluji hodnocení 8.

Kvalita a čerstvost potravin: Oproti jiným prodejnám nebyl sortiment ovoce a zeleniny na pohled tolik čerstvý, uděluji hodnocení 5.

Pořádek v regálech prodejny: Některé produkty v regálech chyběly, jinak bylo uspořádání uvnitř celkem přehledné, uděluji hodnocení 6.

Graf 2 Hodnocení prodejny COOP Malá Hraštice⁶⁷



⁶⁷ Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 28 Porovnání cen prodejny COOP Malá Hraštice⁶⁸

HLADKÁ MOUKA	HRUBÁ MOUKA	ROHLÍK KLASICKÝ	HOUSKA	BRAMBORY
13,90Kč	13,90Kč	2,50Kč	3,30 Kč	10Kč/Kg

Konkurence jiných prodejen v obci: V obci se nachází obchody pohostinské činnosti, jako je např. restaurace, dále pak cukrárna a pekárna, které mohou potencionálně konkurovat produktům z nabídky COOP.

Nový Knín

Nový Knín je královským městem s prodejny COOP Tip a COOP Tuty. Žije zde 1968 obyvatel⁶⁹.

Obrázek 15 COOP Tuty Nový Knín,



⁶⁸ Zdroj: vlastní výzkum

⁶⁹ Zdroj: <https://www.cooppribram.cz/nase-prodejny/>

Otevírací doba prodejny je následující:

Tabulka 29 Otevírací doba COOP Tuty Nový Knín⁷⁰

Pondělí	6.30-16.30h
Úterý	6.30-16.30h
Středa	6.30-16.30h
Čtvrtek	6.30-16.30h
Pátek	6.30-16.30h
Sobota	7-11h
Neděle	zavřeno

Celkový vzhled prodejny zvenku: Prodejna COOP TUTY v Novém Kníně byla nově opravena, vybuďoval se bezbariérový nájezd a přibýly žádané stojany pro cyklisty. Okolí prodejny však moc příjemně nepůsobí. Uděluji hodnocení 8.

Parkování před prodejnou: Před prodejnou není dostatek parkovacích míst pro osobní automobily, je však možné využít parkoviště v těsné blízkosti. Uděluji hodnocení 7.

Umístění prodejny v obci: Prodejna COOP TUTY se nachází mimo centrum města na vedlejší komunikaci, obsluhuje tedy jen vybranou část obyvatelstva. Uděluji hodnocení 5.

Čistota prodejny uvnitř: Prodejna byla uvnitř vzorně čistá a uklizená, uděluji hodnocení 8.

Využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny: Dodržování hygienických pravidel a využívání pomůcek bylo dostačující, uděluji hodnocení 7.

Dodržování opatření proti COVID19: Před vstupem byla postavena desinfekce na ruce a rozestupy byly vcelku dodržovány, uděluji hodnocení 7.

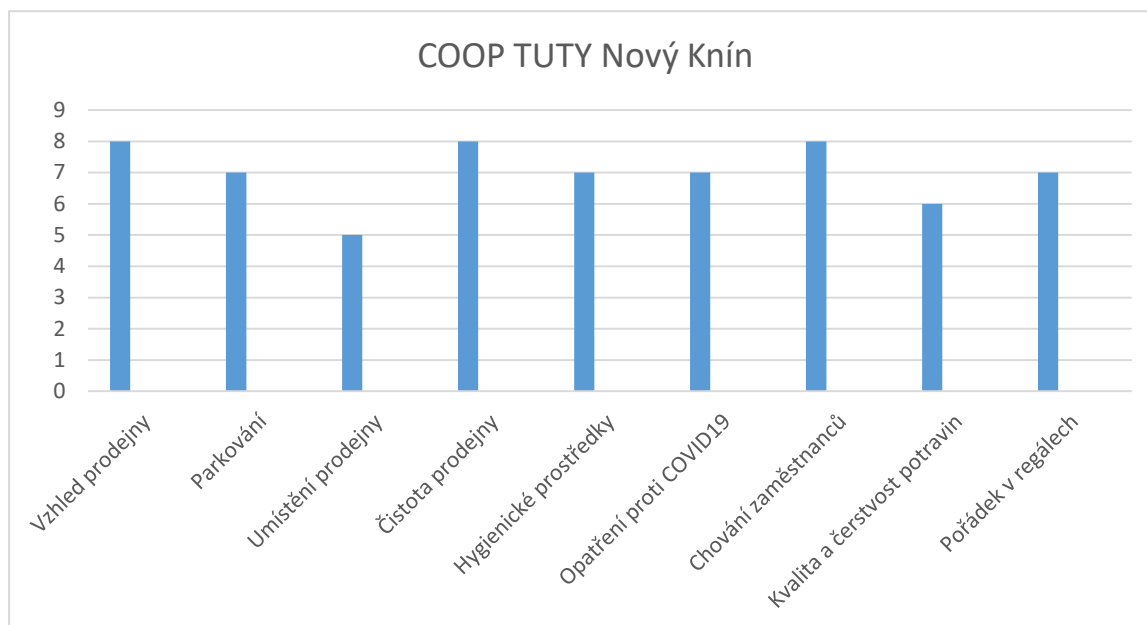
Chování zaměstnanců prodejny: Prodavačky byly ochotné, hbité a usměvavé. Uděluji hodnocení 8.

Kvalita a čerstvost potravin: Čerstvost potravin byla dostačující, bylo spatřeno jen minimum nedostatků v oddělení ovoce a zeleniny. Uděluji hodnocení 6.

⁷⁰ Zdroj: informace prodejny

Pořádek v regálech prodejny: Regály byly vzorně uspořádané a přehledné, nebyly spatřeny téměř žádné nedostatky, uděluji hodnocení 7.

Graf 3 Hodnocení prodejny COOP Tuty Nový Knín⁷¹



Tabulka 30 porovnání cen prodejny COOP Nový Knín⁷²

HLADKÁ MOUKA	HRUBÁ MOUKA	ROHLÍK KLASICKÝ	HOUSKA	BRAMBORY
13,90Kč	13,90Kč	2,50Kč	3,50 Kč	10Kč/Kg

Konkurence jiných prodejen v obci: Ve městě se nachází prodejna COOP TIP, dále pak pekárna, prodejna lahůdek, několik restaurací a soukromý obchod s potravinami.

⁷¹ Zdroj: vlastní výzkum

⁷² Zdroj: vlastní výzkum

Příbram

Město Příbram se nachází ve středočeském kraji. Příbram je o rozloze 33,41km² , počet obyvatel 32 503 (2020).

Obrázek 16 COOP Tuty Příbram⁷³



Otevírací doba prodejny je následující:

Tabulka 31 Otevírací doba COOP Tuty Příbram⁷⁴

Pondělí	7-17h
Úterý	7-17h
Středa	7-17h
Čtvrtek	7-17h
Pátek	7-17h
Sobota	7-12h
Neděle	Zavřeno

Celkový vzhled prodejny zvenku: Prodejna COOP TUTY Příbram ještě neprošla rekonstrukcí. V okolí je dostatek zeleně s alejí listnatých stromů, což trochu napravuje estetický dojem samotné prodejny. Uděluji hodnocení 7.

⁷³ Zdroj: <http://www.co-op.cz/view-prodejna.php?id=25>

⁷⁴ Zdroj: informace prodejny

Parkování před prodejnou: Před obchodem se nachází několik parkovacích míst pro podélné stání, spíše je ale prodejna určena pro pěší zákazníky nebo cyklisty, kteří bydlí v blízkosti.

Umístění prodejny v obci: Prodejna je situována do obytné čtvrti, obslouží tak pouze vybranou část obyvatelstva Příbrami. Uděluji hodnocení 7.

Čistota prodejny uvnitř: Uvnitř byla prodejna COOP řádně uklizena, uděluji hodnocení 8.

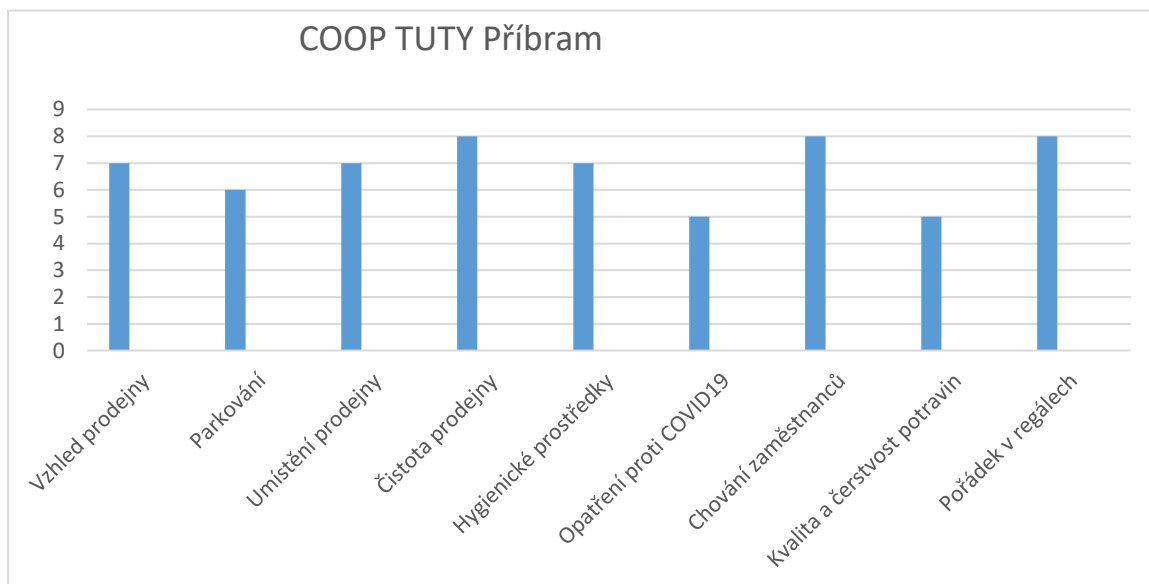
Využívání hygienických pomůcek zaměstnanci prodejny: Hygienické prostředky byly dostatečně využívány, uděluji hodnocení 7.

Dodržování opatření proti COVID19: K dispozici byla desinfekce, ale patřičné rozestupy zdaleka nevyhovovaly opatřením. Uděluji hodnocení 5.

Chování zaměstnanců prodejny: Chování prodavaček bylo přívětivé, byly ochotny ihned pomoci, uděluji hodnocení 8.

Kvalita a čerstvost potravin: Kvalita některých masných výrobků byla pochybná, uděluji hodnocení 5.

Graf 14 Hodnocení prodejny COOP Tuty Příbram⁷⁵



Pořádek v regálech prodejny: Regály byly přehledně srovnané a vyskládané, nechyběly žádné ze základních potravin. Uděluji hodnocení 8.

Tabulka 32 porovnání cen prodejny COOP Příbram

HLADKÁ MOUKA	HRUBÁ MOUKA	ROHLÍK KLASICKÝ	HOUSKA	BRAMBORY
13,90Kč	13,90Kč	2,50Kč	3,50 Kč	10Kč/Kg

Konkurence jiných prodejen v obci: Jelikož je Příbram velkým okresním městem, nalezneme zde mnoho obchodů i velkých značek a firem. Konkurence pro Jednotu COOP je podstatně vysoká.

Následující text uvádí přehled výsledků výzkumu jednotlivých navštívených prodejen. Ve sloupcích jsou hodnoceny:

- 1 - vzhled
- 2 - parkování
- 3 – umístění prodejny
- 4 – čistota prodejny
- 5 – hygienická opatření
- 6 – opatření COVID
- 7 – chování zaměstnanců
- 8 – kvalita potravin
- 9 – pořádek v regálech
- 10 – celkové hodnocení
- 11 – pořadí jednotlivých prodejen COOP TUTY

Tabulka 33 Celkové hodnocení prodejen COOP⁷⁶

Prodejna COOP TUTY	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Petrovice	6	9	9	8	8	6	7	5	6	64	4
Solenice	5	9	8	7	7	6	6	5	5	58	8
Milín	7	5	4	8	9	8	7	7	9	64	4
Kamýk nad Vltavou	9	8	8	8	8	6	9	8	8	72	2
Obecnice	6	9	9	7	7	5	8	5	5	61	6
Nečín	6	8	8	8	9	7	8	7	4	65	3
Rosovice	6	6	9	7	8	5	8	5	5	59	7
Tochovice	7	9	9	7	7	5	6	5	3	58	8
Dublovice	7	9	9	8	8	9	8	7	8	73	1
Višňová	6	8	9	8	8	6	8	5	6	64	4
Dolní Hbity	5	8	9	7	7	6	8	7	6	63	5
Malá Hraštice	9	7	8	8	7	6	8	5	6	64	4
Nový Knín	8	7	5	8	7	7	8	6	7	63	5
Příbram	7	6	7	8	7	5	8	5	8	61	6

Ze zjištěných údajů je patrné, že obchodní jednotka Dublovice obdržela nejvíce bodů. Druhou nejlépe hodnocenou obchodní jednotkou je Kamík nad Vltavou. Ostatních 9 prodejen obdrželo velmi podobné hodnocení v mezi 61 a 64 body. Tři obchodní jednotky TUTY se umístily hodnocením na posledních místech, stejné hodnocení měla jednotka v Solenicích a Tochovice, o jeden bod byla na tom lépe jednotka TUTY v Rosovicích.

Z cenového porovnání kontrolních nákupů je patrné, že cenová politika je v jednotlivých prodejnách téměř stejná.

⁷⁶ Zdroj: vlastní hodnocení

Přes vysoké hodnocení kritéria chování zaměstnanců lze doporučit managementu spotřebního družstva opakování tréninku obchodního jednání a trénink na oblast merchandisingu. V umístění zboží do regálu jsou nejhorší umístění (6 jednotek nedosahuje průměrné známky 5).

Výsledky výzkumu pomocí mystery shoppingu ukazují, že zvolená výzkumná technika je vhodná pro sledování kvality obsluhy v jednotlivých typech obchodních jednotek a na základě výsledků je možné navrhnout opatření, která povedou ke zvyšování spokojenosti zákazníků.

ZÁVĚR

Základním cílem bakalářské práce bylo provést marketingový výzkum pomocí mystery shoppingu. Pro praktickou část bylo vybráno Spotřební družstvo Jednota Příbram. Pro zajištění reprezentativy výsledků marketingového výzkumu byly zvoleny všechny obchodní jednotky jednoho řetězce, konkrétně prodejny COOP TUTY. Na základě zjištěných informací a analýze výsledků byla navržena určitá doporučení na zlepšení.

V rámci práce byly popsány teoretické aspekty družstevního podnikání, historie družstevnictví včetně vývoje na území České republiky. Pro shromáždění primárních dat byla vybrána jedna technika mystery aktivit, a to mystery shopping. Před vlastní aplikací mystery shoppingu byl zpracován plán výzkumu, který byl aplikován ve všech jednotkách COOP TUTY. Autor bakalářské práce byl v pozici mystery shoppera.

Při zpracování práce a při sběru dat pomocí metody mystery shoppingu bylo shromážděno mnoho dat a informací, které dokládají, že obchody COOP TUTY svým nabízeným sortimentem slouží k uspokojení základních potřeb občanů ve sledovaných městech a obcích. Jde o typ jednotek vhodný pro menší obce, kde se zpravidla vyskytuje pouze prodejna spotřebního družstva.

Prvním a druhým doporučením pro zlepšení obchodní činnosti (zvětšení objemu prodeje) je zvyšování kvality nabízených potravin a zlepšení celkové uspořádanosti a přehlednosti zboží v regálech. Kvalita potravin se týká především ovoce, zeleniny, případně pultu s masnými výrobky. U tohoto zboží bych doporučil naskladňování v menším počtu. Při výzkumu byly zaznamenány nedostatky, které se týkaly nahnilého ovoce (jablka, pomeranče apod.), dalším problémem byl spojen s pultem masných výrobků (např. okoralé salámy).

Třetím, čtvrtým a pátým doporučením je zvýšení loajality zaměstnanců k firmě a firemní kultuře např. cestou většího využívání firemních stejnokrojů. Doplnění některých prodejen o nabídku tašek s logem COOP, především papírových na zakoupené zboží. Částečná obměna nabízeného sortimentu zboží a zvýšení objemu zboží vyšší cenové kategorie a lepší kvality. Pro návrh je možné využít marketingový výzkum, který bude zaměřen na sledování koupěschopnosti obyvatel. U segmentu tzv. movitějších zákazníků

(podnikatelé, manažeři firem), je vhodné rozšířit nabídku např. kvalitních potravin, cukrovinek, BIO a bezpečkových produktů.

V pořadí šestým doporučením je přemístění prodejny COOP TUTY Milín, Příbram a Rosovice do jiných, kvalitnějších a dostupnějších prostor. U těchto obchodních jednotek je značným problémem najít vhodná parkovací místa, jež jsou co nejbližší prodejny.

Jak již bylo v textu uvedeno, realizace marketingového výzkumu pomocí mystery aktivit, resp. mystery shoppingu prokázala nutnost pravidelného opakování výzkumu a na základě získaných dat realizovat opatření ke zlepšení obchodní činnosti spotřebního družstva.

Závěrem mohu konstatovat, že přijetí a následná realizace formulovaných doporučení, by mohla zvýšit spokojenost zákazníků s obchodními jednotkami Spotřebního družstva Jednota Příbram.

Seznam použité literatury, literární zdroje

1. CIMLER, P., ZADRAŽILOVÁ, D., NĚMČÍK, L.. *Retail management: 1847-2017 : z historie spotřebního družstevnictví na našem území*. Praha : Management Press, 2007, 287 s. ISBN 978-80-7261-167-6.
2. *České družstevnictví a vybrané statistické údaje za rok 2019*. Praha : Družstevní asociace ČR 2020.
3. FEIERABEND, L. K.. *Zemědělské družstevnictví v Československu do roku 1952: 1847-2017 : z historie spotřebního družstevnictví na našem území*. Ve Volarech: Stehlík, 2007, 262 s. ISBN 978-80-86913-03-2.
4. HESKOVÁ, M., JADERNÁ, E., LIESKOVSKÁ, V. *Management obchodu pro prezenční a kombinovanou formu studia*. Mladá Boleslav : Škoda Auto, Vysoká škola, 2017. 193 s. ISBN 978-80-87042-65-6.
5. KOŘÍNKOVÁ, J., ČÍŽKOVÁ, Z., NĚMČÍK, L.. *170 COOP: 1847-2017 : z historie spotřebního družstevnictví na našem území*. Plzeň: pro Svaz českých a moravských spotřebních družstev vydává Delex, spol. s r.o., 2017, 143 s. ISBN 978-80-87118-11-5.
6. KOTLER, P., KELLER, K. L. *Marketing management*. Praha: Grada, 2007. 789 s. ISBN 978-80-247-1359-5.
7. KOZEL, R. a kolektiv. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. Praha : Grada, 2006. 189 s. ISBN 80-247-0966-X.
8. KRISCHKE, S. *Mystery Shopping im Dienstleistungssektor: Qualitätsmessung für ein Unternehmen in der Freizeitindustrie*. Hamburg : Diplom.de, 2008, 132 s. ISBN 978-3-8366-1390-3.
9. MULAČOVÁ, V., MULAČ, P., NĚMČÍK, L.. *Obchodní podnikání ve 21. století*. Praha : Grada, 2013. 189 s. ISBN 978-80-247-4780-4.
10. PRAŽSKÁ, L., JINDRA, J. *Obchodní podnikání: Retail management*. 2. přepracované vyd. Praha : Management Press, 2002, 874 s. ISBN 80-7261-059-7.

Elektronické zdroje

1. <http://www.cooppribram.cz/nase-prodejny/> citováno (27. 7. 2020)

Legislativní dokumenty

1. Zákon o obchodních korporacích č. 90/2012 Sb., oddíl 6 Orgány družstva
2. <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=495040&typ=PLATNY>

Seznam tabulek a grafů

Tabulka 1: Rozdělení prodejen COOP a jejich charakteristika.....	21
Tabulka 6: Seznam prodejen COOP TUTY Příbram.....	26
Tabulka 7: Seznam prodejen COOP TIP Příbram.....	27
Tabulka 8: Seznam prodejen COOP ONS Příbram.....	27
Tabulka 9: Otevírací doba COOP Petrovice.....	32
Tabulka 6: Porovnání cen prodejny COOP Petrovice.....	34
Tabulka 7: Otevírací doba COOP Solenice.....	35
Tabulka 8: Porovnání cen prodejny COOP Solenice.....	36
Tabulka 9: Otevírací doba COOP Milín.....	37
Tabulka 10: Porovnání cen prodejny COOP Milín.....	39
Tabulka 11: Otevírací doba COOP Kamýk.....	40
Tabulka 12: Porovnání cen prodejny COOP Kamýk nad Vltavou.....	42
Tabulka 13: Otevírací doba COOP Obecnice.....	43
Tabulka 14: Porovnání cen prodejny COOP Obecnice.....	45
Tabulka 15: Otevírací doba COOP Nečín.....	46
Tabulka 16: Porovnání cen prodejny COOP Nečín.....	48
Tabulka 17: Otevírací doba COOP Rosovice.....	49
Tabulka 18: Porovnání cen prodejny COOP Rosovice.....	51
Tabulka 19: Otevírací doba COOP Tochovice.....	52
Tabulka 20: Porovnání cen prodejny COOP Tochovice.....	54
Tabulka 21: Otevírací doba COOP Dublovice.....	55
Tabulka 22: Porovnání cen prodejny COOP Dublovice.....	57
Tabulka 23: Otevírací doba COOP Višňová.....	58
Tabulka 24: Porovnání cen prodejny COOP Višňová.....	59
Tabulka 25: Otevírací doba COOP Dolní Hbity.....	60

Tabulka 26: Porovnání cen prodejny COOP Dolní Hbity.....	62
Tabulka 27: Otevírací doba COOP Malá Hraštice.....	63
Tabulka 28: Porovnání cen prodejny COOP Malá Hraštice.....	65
Tabulka 29: Otevírací doba COOP Tuty Nový Knín.....	66
Tabulka 30: Porovnání cen prodejny COOP Nový knín.....	68
Tabulka 31: Otevírací doba COOP Tuty Příbram.....	69
Tabulka 32: Porovnání cen prodejny COOP Příbram.....	71
Tabulka 33: Celkové hodnocení prodejen COOP.....	72
Graf č. 1: Hodnocení prodejny COOP Petrovice.....	33
Graf č. 4: Hodnocení prodejny COOP Solenice.....	36
Graf č. 5: Hodnocení prodejny COOP Milín.....	39
Graf č. 6: Hodnocení prodejny COOP Kamýk nad Vltavou.....	42
Graf č. 7: Hodnocení prodejny COOP Obecnice.....	45
Graf č. 8: Hodnocení prodejny COOP Nečín.....	48
Graf č. 9: Hodnocení prodejny COOP Rosovice.....	51
Graf č. 10: Hodnocení prodejny COOP Tochovice.....	54
Graf č. 11: Hodnocení prodejny COOP Dublovice.....	56
Graf č. 12: Hodnocení prodejny COOP Višňová.....	59
Graf č. 13: Hodnocení prodejny COOP Dolní Hbity.....	62
Graf č. 14: Hodnocení prodejny COOP Malá Hraštice.....	64
Graf č. 15: Hodnocení prodejny COOP Tuty Nový Knín.....	68
Graf č. 14: Hodnocení prodejny COOP Tuty Příbram.....	70

Obrázek č. 17: Fáze marketingového výzkumu.....	22
Obrázek č. 18: Logo skupiny COOP, prodejen a označení produktů COOP.....	25
Obrázek č. 19: COOP Petrovice	32
Obrázek č. 20: COOP Solenice	34
Obrázek č. 21: COOP Milín	37
Obrázek č. 22: COOP Kamýk nad Vltavou.....	40
Obrázek č. 23: COOP Obecnice.....	43
Obrázek č. 24: Prodejna COOP Nečín.....	46
Obrázek č. 25: COOP Rosovice.....	49
Obrázek č. 26: COOP Tochovice	52
Obrázek č. 27: COOP Dublovice	55
Obrázek č. 28: COOP Višňová.....	57
Obrázek č. 29: COOP Dolní Hbity	60
Obrázek č. 30: COOP Malá Hraštice.....	63
Obrázek č. 31: COOP Tuty Nový Knín.....	66
Obrázek č. 32: COOP Tuty Příbram	69