

E-COMMERCE
MARKET
PERFORMANCE

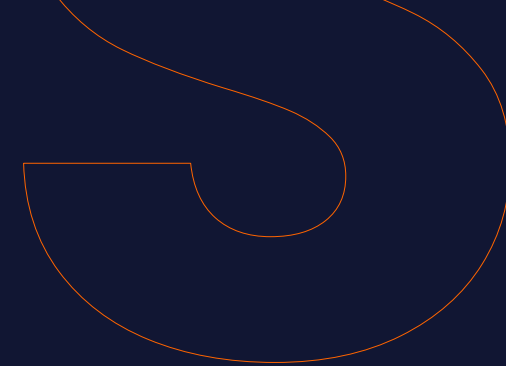
**Trendy na rynku
e-commerce w Polsce**

II EDYCJA RAPORTU 2023



CENEO

Spis treści



3. Wprowadzenie

4. Zaufane Opinie

- Poznaj zwycięzców 14. edycji Rankingu Zaufanych Sklepów Ceneo

11. E-commerce w Polsce

- Polscy internauci na zakupach
- Kiedy i jak kupujemy?
- Generacja silver
- Co kupujemy online?
- Wschodzące i spadające gwiazdy
- Dlaczego klienci wybierają zakupy online?
- Wpływ inflacji na e-commerce
- Trendy e-commerce: ekologia, AI i inne
- Opinie: sklepy i produkty

Wprowadzenie

Szanowni Państwo,

prezentujemy kolejne, drugie już wydanie raportu, pokazującego trendy i zjawiska, które występowały w polskim e-commerce w ciągu ostatniego roku. Dynamicznie zmieniają się nie tylko ceny czy popularność poszczególnych kategorii produktowych, ale też z roku na rok ewoluje sposób podejmowania decyzji zakupowych – w tym dokonywania płatności, wyboru sposobu dostawy czy przyczyn porzucania koszyków zakupowych.

Raport e-commerce Ceneo jest również miejscem, w którym prezentujemy zwycięzców 14. edycji Rankingu Zaufanych Sklepów, czyli sprzedawców, którzy cieszą się największym zaufaniem kupujących. Serdecznie gratulujemy wszystkim laureatom i życzymy sukcesów w kolejnych edycjach.

Zespół Ceneo

ZAUFA NE OPINIE

Zaufane Opinie
- laureaci rankingu



**ZAUFA
NE
OPINIE**

Ranking Zaufanych Sklepów - 14. edycja

Od 2010 r. Ceneo prowadzi ranking najlepszych sklepów internetowych, objętych Programem **Zaufanych Opinii**.

W tym roku zwycięzców wybieraliśmy w aż 14 kategoriach!

Nagrodziliśmy sklepy, które uzyskały najlepsze wyniki w ankiecie pozakupowej, wypełnianej przez Klientów. To właśnie opinie kupujących były dla nas podstawą do oceny i zdecydowały o zwycięstwie.

Dodatkowo przyznaliśmy wyróżnienie w formie certyfikatu dla najlepiej przystosowanych do Ceneo platform e-commerce.



Wynik 14. edycji rankingu „Zaufanych Sklepów”

W kategoriach **Budowa i ogród**, **Dla dziecka**, **Dom i wnętrze** oraz **Hobby i zwierzęta** wystawiono **478 tys. opinii** dla **3018 sklepów**. Spośród tych sklepów wyróżniono poniższych zwycięzców:

Budowa i ogród

1. miejsce

1

CENEEO

tooles.pl

2. miejsce

2

CENEEO

domitech.pl

3. miejsce

3

CENEEO

odstraszanie.pl

Dla dziecka

1. miejsce

1

CENEEO

aspekt.pl

2. miejsce

2

CENEEO

bee.pl

3. miejsce

3

CENEEO

babyhit.pl

Dom i wnętrze

1. miejsce

1

CENEEO

fdm.pl

2. miejsce

2

CENEEO

agatameble.pl

3. miejsce

3

CENEEO

panmaterac.pl

Hobby i zwierzęta

1. miejsce

1

CENEEO

zooart.com.pl

2. miejsce

2

CENEEO

militaria.pl

3. miejsce

3

CENEEO

zoopers.pl

Wynik 14. edycji rankingu „Zaufanych Sklepów”

W kategoriach **Moda i dodatki**, **Motoryzacja**, **Multimedia** oraz **Sprzęt RTV i AGD** wystawiono **421 tys. opinii** dla **1386 sklepów**. Spośród tych sklepów wyłoniono poniższych zwycięzców:

Moda i dodatki

1. miejsce

1

WITTCHEN

CENEO

wittchen.com

2. miejsce

ZEGAROWNIA

CENEO

zegarownia.pl

3. miejsce

Pani Tordata

CENEO

panitorbalska.pl

Motoryzacja

1. miejsce

1

Opomarket.pl

CENEO

opomarket.pl

2. miejsce

INTER CARS

CENEO

intercars.pl

3. miejsce

miwan.pl

CENEO

miwan.pl

Multimedia

1. miejsce

1

czytam.pl

CENEO

czytam.pl

2. miejsce

tania
ksiązka.pl

CENEO

TaniaKsiazka.pl

3. miejsce

swiatksiazki.pl

CENEO

swiatksiazki.pl

Sprzęt Rtv i Agd

1. miejsce

1

NEONET

CENEO

neonet.pl

2. miejsce

max
ELEKTRO

CENEO

maxelektro.pl

3. miejsce

NEO24.PL

CENEO

neo24.pl

Wynik 14. edycji rankingu „Zaufanych Sklepów”

W kategoriach **Styl życia**, **Technologia** oraz **Uroda i zdrowie** wystawiono **700 tys. opinii** dla **2185 sklepów**. Spośród tych sklepów wyłoniono poniższych zwycięzców:

Styl życia

1. miejsce

1

N69-PL

CENEO

n69.pl

2. miejsce

2

sport-shop

CENEO

sport-shop.pl

3. miejsce

3

Horyzont

CENEO

e-horyzont.pl

Technologia

1. miejsce

1

PANCERNIK

CENEO

pancernik.eu

2. miejsce

2

sferis.pl

CENEO

sferis.pl

3. miejsce

3

X-KOM

CENEO

x-kom.pl

Uroda i zdrowie

1. miejsce

1

DrMax Drogeria

CENEO

drmaxdrogeria.pl

2. miejsce

2

topestetic

CENEO

topestetic.pl

3. miejsce

3

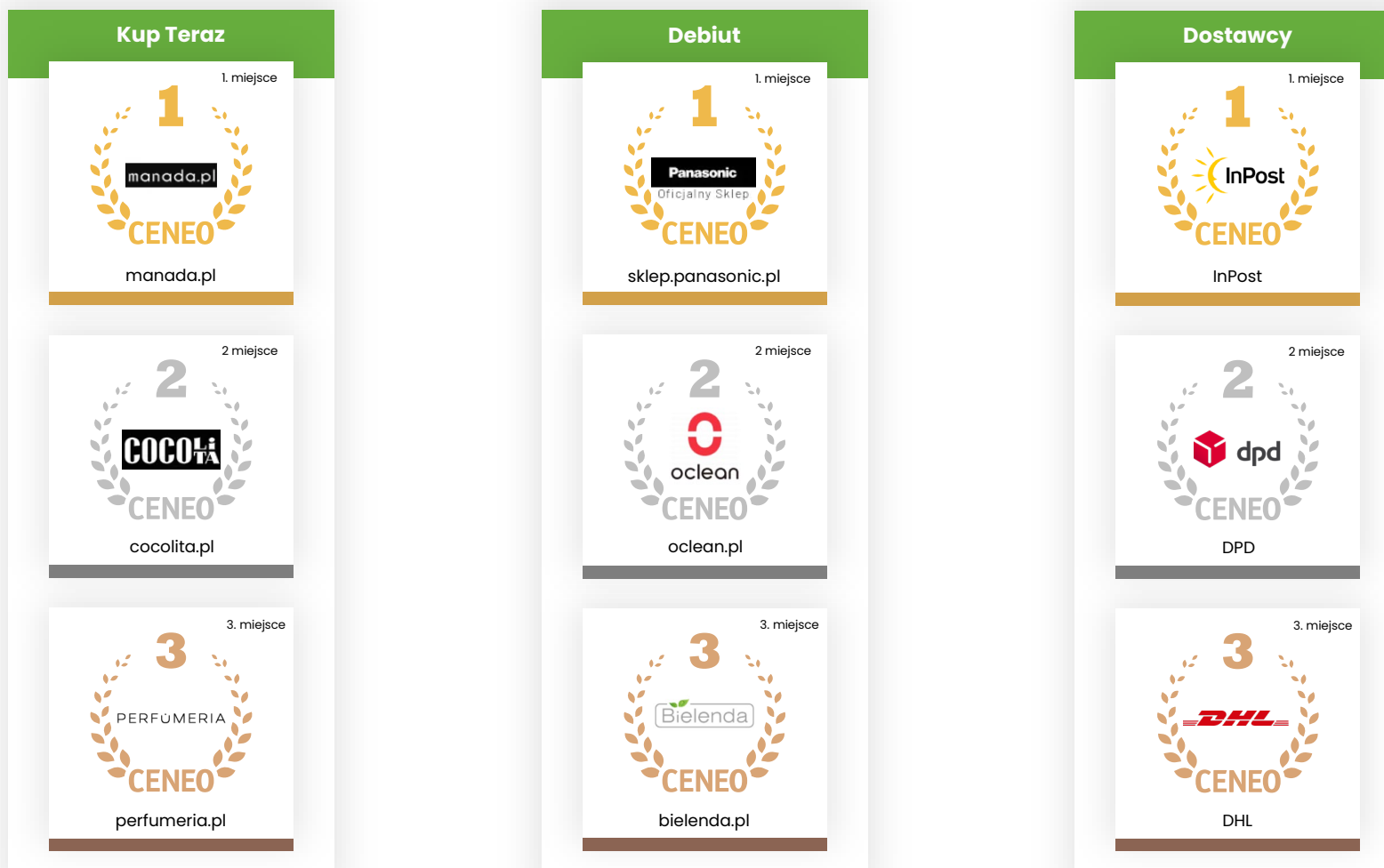
NOTINO

CENEO

notino.pl

Wynik 14. edycji rankingu „Zaufanych Sklepów”

W kategoriach **Kup Teraz** i **Debiut** wystawiono **99 tys. opinii** dla **3555 sklepów**, dla kategorii **Dostawcy** **255 tys. opinii**. Spośród tych sklepów wyłoniono poniższych zwycięzców:



Certyfikat Ceneo dla platform e-commerce

Certyfikat Ceneo.pl potwierdza, że wybrana platforma e-commerce posiada pełen zakres funkcjonalności i narzędzi wspierających integrację sklepu z serwisem. Świadczy o najwyższej jakości oprogramowania według warunków i standardów Ceneo.pl, gwarantując korzystającym z platformy sklepom szybki i łatwy dostęp do istotnego kanału sprzedaży.

Certyfikaty platform



Aptus



Atomstore



Comarch



Magento



Prestashop



Woocommerce



RedCart



Sellingo



Sky-Shop



Selly



Triso shop

TRENDY

COMMERCIAL

E-commerce w Polsce **trendy zakupowe 2023**



Trendy w e-commerce

Jak rok 2023 wpłynął na polski e-commerce?

Niniejszy raport prezentuje zachowania internautów podczas zakupów online na platformie Ceneo.pl. Prześledzimy w nim, jak wyglądają zwyczaje zakupowe konsumentów, które produkty były najchętniej kupowane w ostatnim roku oraz w jaki sposób kształtowały się ich ceny. W raporcie pokazujemy nie tylko zmiany w trendach na przestrzeni ostatniego roku, ale również jak aktualne wydarzenia społeczno-ekonomiczne wpływają na decyzje zakupowe internautów.

Metodologia

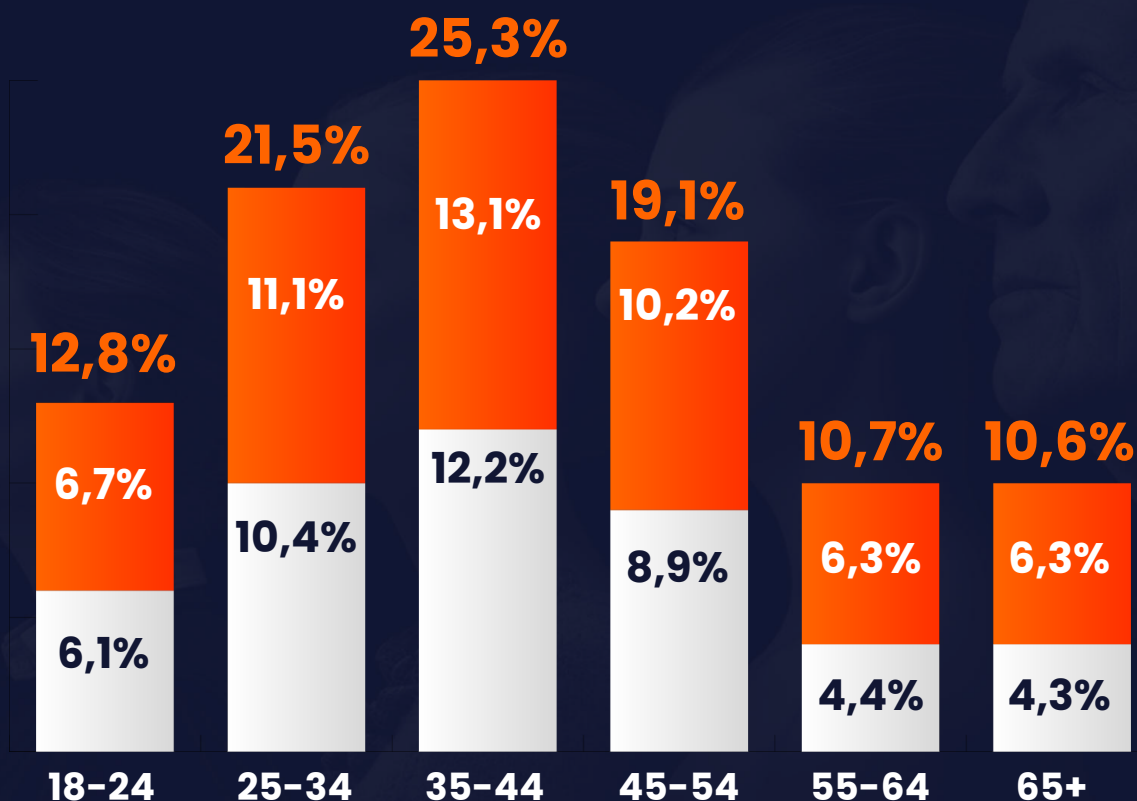
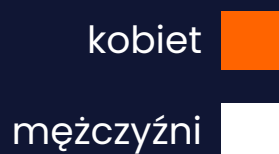
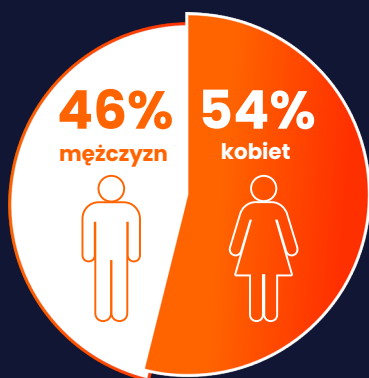
Dane do raportu pochodzą ze źródeł wewnętrznych Ceneo i dotyczą użytkowników serwisu z okresu styczeń 2023 – wrzesień 2023 oraz okresów analogicznych. Badania ilościowe zostały przeprowadzone na podstawie ankiety uzupełnionej w terminie 12-27 października 2023 przez:

- 2 413 użytkowników Ceneo
- 181 sprzedawców Ceneo

Polscy internauci na zakupach

Największą grupą kupujących są osoby w wieku **35-44 lata** i stanowią one 1/4 wszystkich użytkowników. Na drugim miejscu są osoby w wieku **25-34 lata**, które odpowiadają **21,5%** użytkowników.

Trzecią najliczniejszą grupą są internauci 55+, czyli tak zwane pokolenie silver. Odpowiadają oni za 21,3% zamówień. **Kobiety stanowią 54 proc.**, czyli nieco ponad połowę polskich internautów kupujących online.



Popularność branż wg płci

Mężczyźni najchętniej odwiedzają produkty z branży **Budowa i remont**. W zeszłym roku na podium znalazły się także Sprzęt AGD i Sprzęt RTV, w tym roku wyprzedziły je natomiast **Ogród** oraz **Telefon i akcesoria**.

Trzy branże najchętniej odwiedzane przez kobiety to **Dom i wnętrze**, **Zdrowie** oraz **Budowa i remont**. Łącznie stanowią one 1/3 wszystkich odsłon wygenerowanych przez kobiety.

Mężczyźni



Budowa i remont

15,6%

-2 p.p YOY



Ogród

7,7%

+0,9 p.p YOY



Telefon i akcesoria

7,4%

+1,2 p.p YOY



Sprzęt AGD

6,9%

-0,4 p.p YOY



Motoryzacja

6,7%

-0,1 p.p YOY



Sprzęt RTV

6,6%

-0,2 p.p YOY

Kobiety



Dom i wnętrze

12,8%

+0,5 p.p YOY



Zdrowie

10,1%

+0,9 p.p YOY



Budowa i remont

9,3%

-1,3 p.p YOY



Dla dziecka

9,0%

-0,8 p.p YOY



Sprzęt AGD

8,7%

+0,1 p.p YOY



Uroda

8,0%

-0,3 p.p YOY

2%

Branża **Budowa i remont** wygenerowała **2% mniej** zainteresowania wśród mężczyzn w stosunku do 2022 roku.

Zainteresowanie produktami **Dla dziecka** wśród kobiet **spadło o 0,8%** w stosunku do roku 2022.

Kiedy i jak kupujemy?

Najpopularniejszą formą dostawy w 2023 roku jest **przesyłka kurierska** i stanowi ona aż 52,6% wszystkich zamówień. Na drugim miejscu podium znalazł się **odbiór w punkcie** (40,2%), a na trzecim **odbiór osobisty** (4%).

W porównaniu z zeszłym rokiem, **5,7% więcej zamówień było kierowanych do punktów odbioru**. Najwięcej zamówień niezmiennie dokonywanych jest na początku tygodnia przy użyciu urządzeń mobilnych.

Formy dostawy



Przesyłka kurierska
52,6%



Odbiór w punkcie
40,2%



Odbiór osobisty
4,0%



Pozostałe
3,2%

Jak zmienia się śr. koszyk w zależności od kwartału?



Udział zamówień wg dni tygodnia



Płatności za e-zakupy

Najpopularniejszą formą płatności w 2023 roku jest **szybka płatność i stanowi aż 60% wszystkich zamówień**, następnie płatność przy odbiorze (24%), trzecią pozycję zajmuje karta kredytowa (9%).

2,9% użytkowników w 2023 roku opłaciło zamówienie za pomocą odroczonej płatności, z czego ponad 9% skorzystało z tej formy płatności przy 2 lub więcej zamówieniach.

Najwięcej transakcji dokonywanych jest w kategoriach Uroda, Zdrowie i Dla Dziecka. Największy średni koszyk w odroczonej płatności mają natomiast Telefony i akcesoria.

Jako główną zaletę odroczonej płatności użytkownicy wskazują **szybkość procesu oraz brak wielu formalności** takich jak przy braniu kredytu.

TOP6 kategorii oraz średni koszyk dla zamówień z odroczonej płatnością

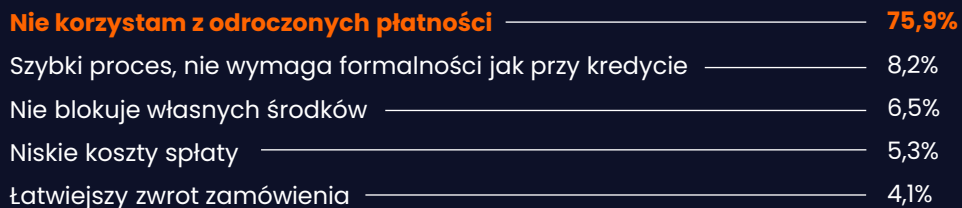


Formy płatności



Jeżeli korzystałeś/aś z odroczonej płatności, to dlaczego?

Perspektywa użytkownika

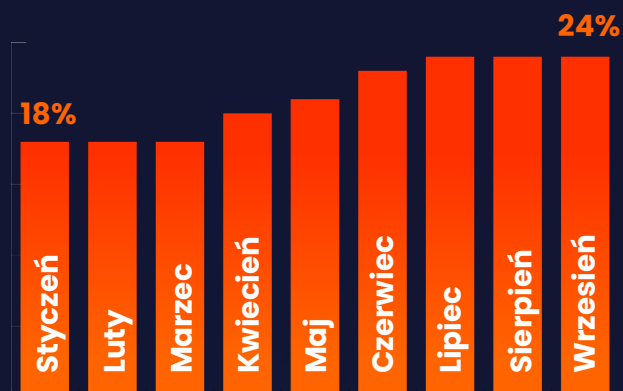


Płatność **kartą kredytową** wyprzedziła płatność bezpośrednio na konto sklepu w Top 3 preferowanych form dostawy w 2023. Była ona o **0,8 p.p.** chętniej wybierana niż w 2022.

Generacja silver na zakupach

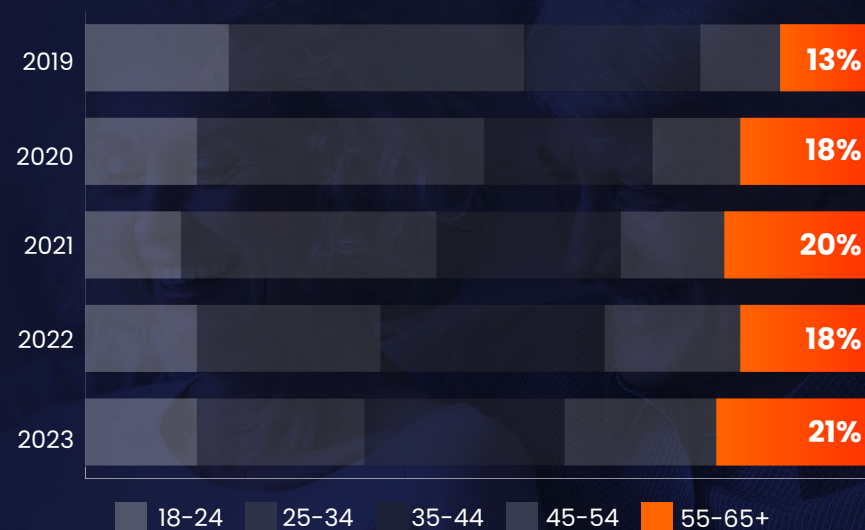
Udział pokolenia silver (osób 55+) wzrósł od 2019 roku o 8 p.p. i obecnie wynosi 21,3%. Od początku 2023 roku widać, że transakcje pokolenia silver wzrastają sukcesywnie z miesiąca na miesiąc, zaczynając od 18% w styczniu, a kończąc na 24% we wrześniu.

Zakupy generacji silver w 2023 r.



We wrześniu 2023 pokolenie silver **odpowiadało średnio za co czwarte zamówienie.**

Rozkład grup wiekowych użytkowników



Silver generation to grupa osób 55+, które stanowią ponad 21% kupujących. **12,6% to kobiety, a 8,7% mężczyźni.**

Generacja silver – dostawy i płatności

Ulubioną formą dostawy pokolenia silver jest przesyłka kurierska, decyduje się na nią aż 70% kupujących. Co 4 użytkownik 55+ wybiera odbiór w punkcie. Seniorzy najchętniej opłacają zamówienia za pomocą szybkich płatności (46%).

Ta grupa nadal chętnie wybiera również płatność przy odbiorze (31%). Dojrzała klienci najchętniej w 2023 odwiedzali produkty z kategorii **Smartfony, Perfumy i wody damskie oraz Zegarki**.

Formy płatności



Szybka płatność

46%



Płatność przy odbiorze

31%



Karta płatnicza

10%

Pozostałe 13%

Formy dostawy

70% | Kurier

25% | Odbiór w punkcie

4% | Poczta Polska

1% | Wysyłka elektroniczna / email

Ulubione kategorie pokolenia silver

2021

Smartfony

Kotły
Telewizory
Płytki
Zegarki
Perfumy i wody damskie

2022

Smartfony

Telewizory
Kotły
Perfumy i wody damskie
Zegarki
Generatory prądu

2023

Smartfony

Perfumy i wody damskie
Zegarki
Minerały i witaminy
Smartwatche
Lodówki

Użytkownicy 55+ chętniej wybierają płatności ratalne. Opłacają w ten sposób **1,1% transakcji**, natomiast dla wszystkich grup wiekowych wynik ten wynosi 0,1%.

Co kupujemy online?

Niezmiennie w 2023 roku w zakupach online królują branże **Budowa i remont, Zdrowie oraz Dom i wnętrze, które łącznie generują ponad 28% wszystkich odsłon.**

Największy wzrost zainteresowania widoczny jest w branży Telefony i akcesoria (+2,5 p.p.), Komputery (+1,2 p.p) oraz Ogród (+0,9 p.p).

Najwyższy średni koszyk generowany jest w produktach z branży Telefony i akcesoria, Sprzęt RTV oraz Sprzęt AGD.



Kategoria zdrowie w 2023 roku wyprzedziła Dom i wnętrze pod względem popularności.

	Udział w ruchu	Średni koszyk	Średni koszyk YoY
Budowa i remont	11,9%	416 zł	- 26 zł
Zdrowie	8,3%	100 zł	+ 14 zł
Dom i wnętrze	8,1%	183 zł	+ 20 zł
Sprzęt AGD	7,8%	455 zł	+ 40 zł
Telefony i akcesoria	7,0%	866 zł	+ 508 zł
Uroda	6,5%	114 zł	+ 21 zł
Komputery	6,5%	274 zł	- 83 zł
Dla dziecka	6,3%	166 zł	+ 17 zł
Ogród	6,3%	297 zł	+ 24 zł
Sprzęt RTV	5,5%	540 zł	+ 89 zł
Sport i rekreacja	4,7%	227 zł	+ 18 zł
Motoryzacja	3,2%	307 zł	- 17 zł
Hobby i zwierzęta	3,1%	130 zł	+ 15 zł
Moda	2,8%	147 zł	+ 17 zł
Gry	2,3%	186 zł	+ 46 zł
Księgarnia	1,9%	63 zł	+ 14 zł
pozostałe	7,7%	-	-

Wschodzące i spadające gwiazdy

W poniższej tabeli można zobaczyć, jak zmieniła się popularność poszczególnych produktów na przestrzeni ostatnich dwóch lat. Największy wzrost popularności w kategorii **Budowa i remont** zanotowały **regaly i szafki warsztatowe**, szczególnie wśród mężczyzn w przedziale wiekowym 35-44 lata. Wśród kobiet umocniła się pozycja **bielizny**

leczniczej z kat. Zdrowie oraz **proszków do prania** z kategorii Dom i wnętrza. Spadki zanotowały takie produkty jak **zestawy mebli do kuchni, stoły z krzesłami** czy produkty związane ze zdrowiem, np. **urządzenia do mierzenia pulsu i saturacji** oraz **maski antysmogowe**, które zyskiwały na popularności na początku pandemii.

Wschodzące gwiazdy



BUDOWA I REMONT

Spadające gwiazdy



	2021	2022	2023	Najchętniej kupują
Inteligentny dom	126%	-15%	43%	♂ 35-44
Regaly i szafki warsztatowe	11%	-9%	146%	♂ 35-44
Klucze pneumatyczne	62%	7%	40%	♂ 35-44

ZDROWIE

Bielizna lecznicza	-3%	14%	109%	♀ 65+
Układ pokarmowy	12%	13%	8%	♀ 35-44
Minerały i witaminy	-13%	6%	9%	♀ 35-44

	2021	2022	2023	Najchętniej kupują
Kotły	60%	-14%	-56%	♂ 35-44
Poziomice	-6%	-58%	-30%	♂ 35-44
Piły ręczne i brzeszczoty	67%	-19%	-50%	♂ 35-44

Maski antysmogowe	-96%	-81%	-58%	♀ 35-44
Termometry	-70%	-24%	-15%	♀ 25-34
Mierzenie pulsu i saturacji		-28%	-64%	♀ 25-34

DOM I WNĘTRZE

Proszki do prania	4%	9%	83%	♀ 35-44
Żele do prania	21%	14%	36%	♀ 35-44
Perelki zapachowe	3%	41%	16%	♀ 35-44

Zestawy mebli do kuchni	62%	-81%	-85%	♀ 45-54
Stoły z krzesłami	-8%	-24%	-78%	♀ 55-64
Szafki RTV	55%	-28%	-49%	♀ 35-44

Wschodzące gwiazdy



S P R Z Ę T A G D

Spadające gwiazdy



	2021	2022	2023	Najchętniej kupują
Ekspresy przelewowe	1%	2%	44%	♀ 35-44
Frytkownice	414%	14%	68%	♀ 35-44
Saturatory		88%	44%	♀ 35-44

	2021	2022	2023	Najchętniej kupują
Wyciskarki do owoców	-30%	-10%	-24%	♀ 35-44
Oczyszczacze powietrza	-30%	-21%	-22%	♀ 35-44
Okapy	-8%	-6%	-16%	♀ 35-44

U R O D A

	2021	2022	2023	Najchętniej kupują
Bronzery do twarzy	1%	26%	99%	♀ 25-34
Brzytwy		25%	79%	♂ 45-54
Pomadki do ust	-13%	24%	32%	♀ 35-44

	2021	2022	2023	Najchętniej kupują
Artykuły do dezynfekcji	-91%	-30%	-34%	♀ 25-34
Pielęgnacja kobiet w ciąży	-24%	-43%	-29%	♀ 25-34
Wybielanie zębów	-14%	-15%	-31%	♀ 25-34

K O M P U T E R Y

	2021	2022	2023	Najchętniej kupują
Nettopy	50%	13%	104%	♂ 35-44
Części do drukarek 3D	198%	91%	86%	♂ 35-44
Mikrokontrolery	26%	22%	612%	♂ 45-54

	2021	2022	2023	Najchętniej kupują
Drukarki atramentowe	17%	-13%	-30%	♂ 35-44
Tablety graficzne	-28%	-40%	-17%	♂ 25-34
Kamery internetowe	-58%	-50%	-12%	♂ 25-34

Wschodzące gwiazdy



D L A D Z I E C K A

Spadające gwiazdy



	2021	2022	2023	Najchętniej kupują
Maskotki	14%	-5%	58%	♀ 25-34
Zabawki muzyczne	-2%	4%	36%	♀ 25-34
Kucyki	-13%	24%	34%	♀ 25-34

	2021	2022	2023	Najchętniej kupują
Śpiworki	-18%	-22%	-47%	♀ 25-34
Zabawki plastyczne	5%	-12%	-33%	♀ 25-34
Smoczki uspokajające	3%	-30%	-45%	♀ 25-34

S P R Z Ę T R T V

	2021	2022	2023	Najchętniej kupują
Transmitery FM		610%	273%	♂ 45-54
Zestawy stereo	3%	6%	131%	♂ 45-54
Power audio	4%	11%	30%	♂ 35-44

	2021	2022	2023	Najchętniej kupują
Kamery cyfrowe	-4%	-22%	-12%	♂ 25-34
Akcesoria do kamer	-14%	-19%	-21%	♂ 25-34
Odtwarzacze Blu-ray	-25%	-26%	-5%	♂ 25-34

Dlaczego klienci wybierają zakupy online?

Sklepy i użytkownicy zgodnie twierdzą, że najważniejszym czynnikiem wyboru zakupów online jest **niższa cena produktu**. Oprócz tego kupujący cenią sobie również możliwość **wybrania dogodnej formy dostawy** oraz **łatwość i wygodę zamówień online**.

Jako główny powód rezygnacji z zamówienia użytkownicy niezmiennie wskazują **zbyt wysoki koszt dostawy** (16,7%) oraz **brak odpowiedniej formy płatności** (12,5%) i **dostawy** (11,2%). Łącznie aż 40,4% koszyków jest porzucanych z tych 3 powodów.

Co motywuje klientów do zakupu w Twoim sklepie?

Perspektywa sklepów

Niższa cena produktu	17,2%
Szybki czas realizacji i wysyłki	13,5%
Darmowa wysyłka	10,0%
Zakupy online są łatwe i wygodne	8,7%
Bezpieczeństwo zakupu	8,4%
Dokładny opis produktu, szczegółowe parametry	7,9%
Pozostałe	34,3%

Co motywuje do zakupu online?

Perspektywa użytkownika

Niższa cena produktu	14,6%
Wybór dogodnej formy dostawy	10,3%
Zakupy online są łatwe i wygodne	9,5%
Łatwość porównywania ofert	9,5%
Opinie o produkcie	9,4%
Darmowa wysyłka	9,4%
Pozostałe	37,3%

Powody rezygnacji z zakupu online

Perspektywa użytkownika

Zbyt wysokie koszty dostawy	16,7%
Brak odpowiedniej formy płatności	12,5%
Brak odpowiedniej formy dostawy	11,2%
Znalazłam/znalazłem bardziej atrakcyjną ofertę	10,3%
Długi czas oczekiwania lub brak informacji o czasie oczekiwania	9,6%
Brak zaufania do sklepu	8,3%
Pozostałe	31,4%

Zmiany w zakupach online

Jakie produkty wcześniej kupowałeś stacjonarnie, a aktualnie częściej kupujesz online?

Perspektywa użytkownika



Elektronika

20,0%



Odzież

19,4%



Kosmetyki

15,4%



Chemia gospodarcza

15,1%



Suplementy i leki

11,1%



Zakupy spożywcze

8,4%



Zabawki dla dzieci

6,7%



Zakupy stacjonarne

2,7%



Świeża żywność

1,2%

Klienci coraz chętniej wybierają zamawianie zakupów online ponad zakupy stacjonarne.

Polacy coraz częściej kupują **elektronikę i odzież** online, pomimo że wcześniej te produkty kupowali stacjonarnie.

Oprócz produktów droższych klienci chętniej zamawiają produkty z kategorii supermarket, takie jak **kosmetyki, chemia gospodarcza, suplementy i leki oraz zakupy spożywcze**.

Zmiana na przestrzeni lat w liczbie zamówień w kategorii supermarket

	2020	2021	2022	2023	Zmiana 2019-2023
Kosmetyki i akcesoria do codziennej higieny	129%	-2%	-12%	-13%	73%
Karmy i akcesoria dla zwierząt, akwarystyka	82%	39%	119%	-17%	359%
Delikatesy	166%	1%	26%	7%	261%
Sprzątanie domu	107%	52%	-5%	14%	240%

Wpływ inflacji na zachowania zakupowe

W jaki sposób aktualna sytuacja ekonomiczna kraju wpłynęła na zakupy w Twoim sklepie?

Perspektywa sklepu



- Najważniejsza stała się cena 52,4%**
- Kupują więcej online **17,3%**
- Klienci online wcześniej kupujący stacjonarnie **12,4%**
- Nic się nie zmieniło w zachowaniu moich klientów **11,4%**
- Częściej kupuję zapasy w okazji cenach **6,5%**

W jaki sposób aktualna sytuacja ekonomiczna kraju wpłynęła na Twoje zachowania zakupowe?

Perspektywa użytkownika



Porównuję ceny	27,4%
Kupuję w przemyślany sposób, planuję wydatki	15,6%
Sklepy wybieram głównie na podstawie cen	14,5%
Kupuję produkty online, które wcześniej kupowałem stacjonarnie	9,1%
Kupuję więcej online	8,8%
Moje zwyczaje zakupowe się nie zmieniły	8,8%
Częściej kupuję zapasy w okazji cenach	8,6%
Zakupy online stały się moim pierwszym wyborem	7,2%

Wzrosty cen wpływały również na nasze decyzje zakupowe.

Ankietowani właściciele sklepów uważają, że dla kupujących najważniejsza stała się cena – **52%**, a ponad **17%** z nich twierdzi, że sytuacja ekonomiczna spowodowała częstsze zakupy online.

Użytkownicy Ceneo.pl deklarują, że decydując się na zakupy, często porównują ceny – **27,4%** – oraz kupują w bardziej przemyślany sposób, dokładniej planując wydatki – **15,6%**.

Wbrew przewidywaniom sprzedawców zakup online stał się pierwszym wyborem tylko dla **7,2%** kupujących.

Wpływ inflacji na ceny produktów

Wpływ inflacji na ceny był nadal mocno widoczny w 2023 roku. W okresie od stycznia do września najbardziej podrożały odkamieniacze – aż o 59,1%, zaraz po nich produkty związane z inteligentnym domem (+55,6%). Wzrosty cen możemy zaobserwować również wśród pieluch dla dzieci oraz mopów parowych i parownic.

Supermarket	2021	2022	2023
Odkamieniacze	26,7%	21,6%	59,1%
Tabletki do zmywarki	4,4%	17,6%	20,8%
Proszki do prania	-13,9%	16,6%	19,3%
Końcówki do szczoteczek	-1,9%	10,1%	7,9%
Mydła	19,0%	3,3%	5,3%

Dla dziecka	2021	2022	2023
Pieluchy	-0,6%	3,2%	47,2%
Nianie elektroniczne	-3,3%	17,6%	27,4%
Zabawki edukacyjne	6,5%	5,3%	17,1%
Podgrzewacze i sterylizatory	7,8%	7,8%	6,2%
Suplementy dla dzieci	4,6%	21,2%	5,5%

Sport i zdrowie	2021	2022	2023
Kreatyny i staki	-8,1%	75,8%	32,3%
Układ krążenia i serce	-15,7%	4,0%	25,8%
Inhalatory i akcesoria	5,5%	5,4%	22,2%
Stawy, mięśnie i kości	14,1%	0,9%	14,9%
Soczewki kontaktowe	6,4%	6,5%	10,4%

Elektronika	2021	2022	2023
Mopy parowe i parownice	-0,5%	13,9%	36,7%
Myszy i trackballe	7,9%	2,7%	34,4%
Soundbary	3,2%	5,5%	23,8%
Suszarki do warzyw i owoców	14,0%	3,8%	18,2%
Oczyszczacze powietrza	-3,6%	1,7%	8,0%

Dla niej i dla niego	2021	2022	2023
Depilatory i golarki damskie	13,7%	12,0%	22,0%
Golarki męskie	7,2%	7,1%	21,3%
Perfumy i wody męskie	5,6%	2,9%	16,5%
Płyny do higieny intymnej	12,9%	22,7%	8,2%
Perfumy i wody damskie	5,0%	8,4%	3,2%

Budowa i remont	2021	2022	2023
Inteligentny dom	-34,7%	8,8%	55,6%
Wiertarki	33,5%	13,1%	44,4%
Wiertła	54,1%	0,3%	42,5%
Piły spalinowe	7,1%	11,9%	24,9%
Zestawy narzędziowe	-17,6%	58,7%	24,8%

Poniższa tabela przedstawia średnie zmiany cen na przestrzeni lat dla wybranych kategorii produktów.

Trendy e-commerce: ekologia, AI i inne

Jakie trendy zakupowe widzą właściciele sklepów, a jakie sami kupujący?

Jakie trendy będą widoczne w sprzedaży online?

	Użytkownicy	Sklepy
Większa dostępność produktów lokalnych/rodzimych	18,0%	8,3%
Globalizacja zamówień - uproszczenie zakupów z zagranicznych platform	14,1%	12,6%
AR, czyli wirtualne przymiarki	11,9%	5,1%
Minimalizm zakupowy	9,9%	10,3%
Lepsza dostępność / ułatwione zakupy z kat. supermarket	9,6%	6,2%
Re-commerce i odsprzedaż produktów używanych	9,3%	7,3%
Greenconsumerism, czyli odpowiedzialne ekologicznie zakupy	9,1%	9,4%
Personalizacja produktów	6,5%	6,6%
Sztuczna inteligencja, czyli skuteczny asystent zakupowy	4,5%	8,5%
Pozostałe	7,1%	25,7%

Ile jako klient jesteś w stanie dopłacić za ekologiczne opakowanie?

Perspektywa użytkownika



Do czego jako sprzedawca wykorzystujesz AI w sprzedaży online?

Perspektywa sklepu



Tworzenie opisów ofert

47,9%



Tworzenie treści do komunikacji z klientami

17,0%



Chatbot

9,1%

Pozostałe 26%

Do jakiej kwoty jako klient bierzesz pod uwagę podpowiedzi AI jako asystenta zakupowego?

Perspektywa użytkownika

Nie korzystam z AI

76,2%

Do 50 zł	6,0%
Do 150 zł	5,9%
Do 500 zł	5,6%
Powyżej 1000 zł	3,7%
Do 1000 zł	2,6%

Opinie: sklepy i produkty

Miesięcznie średnio 1,2 mln kupujących sprawdza opinie o produktach, którymi są zainteresowani. Prawie **co 4 ankietowany zaznacza, że to właśnie pozytywne oceny wpływają na wiarygodność sklepu**. Kupujący coraz częściej mają w nawyku ocenianie swoich zamówień. 50,3% deklaruje, że robi to po każdym zakupie. Żeby jeszcze bardziej zwiększyć ten procent, pomocne jest zachęcanie użytkowników do wyrażenia opinii m.in. przez wysłanie ankiet pozakupowych, jak robi to Ceneo.

Czy wystawiasz opinie o sklepie po zakupach?

Perspektywa użytkownika



Zawsze

50,3%



Nigdy
lub bardzo rzadko

20,5%



Tylko przy problemach
z zakupem

11,8%



Tylko gdy zakup
powyżej oczekiwań

9,8%



Gdy mam
dodatkowe korzyści

7,6%



Jak zachęcasz Klientów do wystawienia pozytywnej oceny?

Perspektywa sklepu

Staram się, aby czas wysyłki był jak najszybszy	33,9%
Korzystam z programów do zbierania opinii	24,9%
Wysyłam dodatkową prośbę o recenzję	16,3%
Estetycznie pakuję produkty	10,2%
Pozostałe	14,7%



Co wpływa na wiarygodność sklepu?

Perspektywa użytkownika

Opinie o sklepie	22,8%
Polityka zwrotów i reklamacji	15,1%
Sklep zarejestrowany w Polsce	13,9%
Transparentność danych firmy	12,0%
Pozostałe	36,2%



Opinie: sklepy i produkty

Łącznie w 2023 roku użytkownicy wystawili ponad **2,16 mln opinii** o sklepach i produktach. Dla sklepów wystawiono ponad 1,15 mln opinii, z czego **94,5% było pozytywnych**. Dla produktów natomiast wystawiono ponad 1 mln opinii, z czego **93,7%** było pozytywnych.

Opinia o sklepie

	0 dni	1-3 dni	4+ dni	Udział
Pozytywne	58,5%	28,8%	7,2%	94,5%
Neutralne	0,6%	0,3%	0,1%	1,0%
Negatywne	2,6%	1,3%	0,6%	4,5%
	61,7%	30,4%	7,9%	

Liczba dni między wystaniem ankiety Zaufanych Opinii a wystawieniem opinii

W Ceneo większość opinii o sklepach pozyskiwanych jest dzięki programowi Zaufane Opinie – w roku 2023 stanowiły one aż 99,1% wszystkich komentarzy. W 2023 r. **94,5% z nich to oceny pozytywne**.

Użytkownik dokonujący zakupu ocenia sklep najczęściej w dniu otrzymania ankiety (61,7% użytkowników). Im więcej czasu mija od zakupu, tym mniejsza szansa na wystawienie opinii – po 4 dniach jest to jedynie 17,9%.

Większość opinii o produktach od roku 2014 również pozyskiwanych jest dzięki programowi Zaufane Opinie – w roku 2023 opinie te stanowiły 98,4% wszystkich opinii o produktach. Prawie **94% z nich jest pozytywnych**.

Użytkownik dokonujący zakupu wystawia opinie o produkcie najczęściej w dniu otrzymania ankiety – 60,3%, po 4 dniach jest to już 16,4% użytkowników.

Opinia o produkcie

	0 dni	1-3 dni	4+ dni	Udział
Pozytywne	56,5%	22,0%	15,1%	93,6%
Neutralne	1,5%	0,6%	0,5%	2,6%
Negatywne	2,3%	0,7%	0,8%	3,8%
	60,3%	23,3%	16,4%	

Liczba dni między wystaniem ankiety Zaufanych Opinii a wystawieniem opinii

Reklama Twojej witryny i sklepu

Twoja marka, **Twoje zasady** – reklamuj się w Ceneo na swój sposób! **Maksymalizuj** liczbę potencjalnych klientów i zamówień.

Zyskaj +30% →

do pierwszej wpłaty



Dodatkowy kanał sprzedaży Marketplace **Kup Teraz**

Sprzedawaj bezpośrednio na Ceneo po **najniższej prowizji** na rynku, nawet jeśli nie posiadasz sklepu internetowego.

Zwiększ dochody →



Reklamuj się w Ceneo
zwiększaj sprzedaż na swój sposób

Dziękujemy za uwagę!

Masz pytania?

Napisz do nas

reklama@ceneo.pl

O Ceneo:

Od 2005 roku Ceneo wspiera przedsiębiorców w docieraniu do klientów, a internautów w podjęciu najlepszych decyzji zakupowych. Na portalu kupujący może wybierać spośród ponad 30 mln aktywnych ofert tysięcy e-sklepów. Ceneo to nie tylko największa porównywarka cen w Europie i katalog produktów, ale również największa baza opinii pozakupowych o produktach, sklepach i dostawcach w Polsce.

Autor: Karolina Szajkowska

Grafika: Szymon Stach

Wsparcie merytoryczne: Maciej Biernacki

Jakub Karolak

Mateusz Kowalik

Maciej Pieńczewski

Małgorzata Sosulska

Wsparcie redakcyjne: Dominika Wabich

CENEO

Masz pytania do raportu?
Napisz do nas na reklama@ceneo.pl