



## FAQ Часто задаваемые вопросы

### Что такое общественная премия «Лучший магазин года России»?

Опрос покупателей и итоговая премия «Лучший магазин года России» являются частью европейского проекта Retailer of the Year Europe, который с 2003 года проводится в Европе. Сегодня в премии участвуют 10 стран, более 2,5 млн. потребителей и более 500 ритейлеров. В каждой стране выбираются лучшие по мнению покупателей сетевые и интернет-магазины, среди национальных победителей определяется лучший ритейлер в Европе.

Методика сбора, контроль, достоверность, а также критерии анализа данных проверены годами работы премии в 10 европейских странах. Опрос проходит в интернете. Среди потребителей разыгрываются призы.

Благодарим за активное участие в первые годы проведения в России всех ритейлеров, в частности, магазины «Буквоед», «Верный», «Декатлон», «Детский мир», «Дикси», «Л'Этуаль», «Подружка», «Снежная Королева», «Улыбка Радуги», «Читай-Город», «Эльдорадо», Finn Flare, Globus, Hamleys, Imaginarium, Lamoda, LEGO, Nike, O'STIN, Ozon.ru, re:Store, Samsung, Sela, Sony Centre, Toy.ru, U.S. POLO ASSN, YvesRocher, Ulmart.ru, поскольку они дорожат признанием своих покупателей. Сайт [www.retail.retaileroftheyear.ru](http://www.retail.retaileroftheyear.ru)

### Зачем вашему бренду участвовать в Премии?

Для ритейлеров участие в премии помогает повышать вовлеченность и лояльность покупателей и персонала. Активное участие и победа в премии являются отличным маркетинговым инструментом.

Отчет по результатам опроса покупательских предпочтений дает информацию для анализа работы ваших сетевых и интернет-магазинов, а также ваших конкурентов. Зная насколько и чем довольны/недовольны покупатели, уровень их лояльности, торговая сеть и интернет-магазин могут корректировать свою деятельность для более полного соответствия требованиям покупателей. В общий опрос можно добавить вопросы по бренду.

Магазин, который получит самую высокую покупательскую оценку, может в течение года после объявления итогов носить звание победителя в своей категории или национального победителя «Лучший сетевой магазин года России» или «Лучший интернет-магазин года России. Webshop Awards Russia». Кроме того, торговая сеть и интернет-магазин получают шанс стать лучшим магазином Европы –Retailer of the Year Europe.

Победа в премии основана на оценках потребителя, а не количественных показателях, что дает возможность отличиться не только крупным сетям. Известность бренда практически не оказывает влияния на результаты.

### Когда проходит опрос?

В этом году в России онлайн-опрос покупателей проводится с 15 марта по 1 августа 2018 года. Покупатели узнают об опросе на сайте премии, на сайтах и в магазинах участников премии, через социальные сети и СМИ.

### Сколько это стоит?

Участие в опросе и премии для ритейлеров бесплатное.

Платные опции проекта всегда полезны для бизнеса и никогда не являются обязательными. Опрос покупательских предпочтений является богатым источником информации для анализа и исследования результатов работы сетевых и интернет-магазинов, эти исследования можно приобрести. Победители премии также могут приобрести лицензионный пакет на логотип и в течение года использовать его в маркетинге и PR на рынке b2c. Есть возможность провести собственный опрос на базе общего, также - мониторинг оценки всех филиалов сети.

## Как это работает?

В течение 4,5 месяцев российские покупатели оценивают свои любимые сетевые и интернет-магазины, участвуя в онлайн-опросе. Покупателю предлагается выбрать или добавить в список любимый магазин в той или иной категории и затем поставить ему оценку от 0 до 10 по десяти торговым критериям, таким как цена, сервис, ассортимент, комфорт покупки, уровень доверия. Также у покупателя есть возможность отправить отзыв или пожелание магазину. Каждая заполненная анкета опроса - шанс на выигрыш приза, предоставленного организаторами Премии. Один покупатель может оценить не более пяти магазинов.

## Какие (интернет-)магазины могут участвовать в Премии?

В премии может принять участие любая торговая сеть, у которой не менее 7 магазинов в России или более 30 в Европе, из которых минимум 3 в России. А также любой интернет-магазин, действующий на территории России. В 2018 году мы проводим опрос по 11 категориям: дети, продукты питания, одежда, спорт, парфюмерия и косметика, ремонт и строительство, электроника и бытовая техника, универсальный магазин, книги, нижнее белье, ювелирные изделия. Если вы не нашли свою категорию товаров, то она может быть включена в более общую категорию из перечисленных. Или включена в голосование в следующем году по вашему запросу. Уточняйте у организаторов.

## Кто победит?

Для участия в соревновании ваш магазин должен набрать не менее 380 голосов. По итогам опроса покупателей будут выявлены 11 лучших магазинов России в своих категориях, лучшие интернет-магазины по категориям и два национальных победителя – «Лучший сетевой магазин России» и «Лучший интернет-магазин России». Также будет объявлен лучший ритейлер года – Retailer of the Year Russia. Это - тот ритейлер, чей бренд получил самый высокий балл в комбинации офлайн и онлайн, таким образом доказав свое умение соответствовать современным требованиям многоканальности. Национальные победители каждой страны могут стать номинантами на звание лучшего ритейлера Европы. Все победители приглашены на европейскую Церемонию.

## Когда мы узнаем победителей?

Результаты опроса и победители премии «Лучший магазин России» будут объявлены 6 сентября 2018 года на во время Церемонии в Москве. Победители европейской премии Retailer of the Year Europe в декабре. Победители прошлых лет опубликованы на сайте: <http://www.retaileroftheyear.ru/winnaars>

## Как увеличить свои шансы на победу?

Мы приветствуем активное участие ритейлеров в проекте: вы можете [активно привлекать](#) покупателей к участию в опросе, предлагая им оценить ваш магазин через ваши каналы общения с целевой аудиторией. Вы можете сделать следующее:

- рассказать своим покупателям о вашем участии в премии в новостях на сайте и в рассылке;
- запустить кампанию на ваших страницах в социальных сетях;
- скачать и поставить на ваши сайты и в рассылки уже готовые веб-баннеры премии, получив от нас прямую ссылку, которая сразу ведет на страницу опроса именно по вашему бренду;
- напечатать постеры, флаеры или другие POS-материалы для ваших розничных магазинов. Стандартный дизайн постеров, флаеров, стикеров в фирменном стиле премии вы также можете получить бесплатно.

## Как отслеживать результаты опроса?

Вы можете заказать у нас ссылку на онлайн-доступ к статусу голосования по вашему бренду - Quota Monitor, и следить за количественными показателями опроса. Стоимость – 250 евро. Уточняйте [пакетные возможности](#).

## Можно ли провести собственный опрос покупателей на базе общего?

Да, у вас есть возможность расширить опрос покупателей по своему (интернет-)магазину тремя дополнительными вопросами, которые вы сами сформулируете. Мы их добавим в конце голосования по прямой ссылке, которая сразу открывает страницу оценки именно вашего бренда. Таким образом, вы проведете собственный опрос, углубите полученные данные общего опроса и сможете узнать своего покупателя лучше. Стоимость 1 доп.вопроса: 750 евро. У нас есть примеры вопросов, которые вы можете включить. А также мы даем консультацию по правильной формулировке в зависимости от задачи. Обсудите ваши вопросы и запросите стоимость и [пакетные предложения](#) у организаторов.

## Ссылки

<http://www.retaileroftheyear.eu/> европейская премия Retailer of the Year Europe.

<http://retail.retaileroftheyear.ru/> российская премия «Лучший сетевой магазин года России»

<http://info.webshopawards.ru/> российская премия «Лучший интернет-магазин года. Webshop Awards Russia»

<http://www.retaileroftheyear.ru/> российская премия, голосование покупателей

## Контакты для связи

Организатор премии компания Q&A, [info@retaileroftheyear.nl](mailto:info@retaileroftheyear.nl), +31 33245 46 37

Партнер Q&A по России и СНГ Ирина Чернобровкина, [irina@retaileroftheyear.ru](mailto:irina@retaileroftheyear.ru), +7 903 5796812, +31 641157040