

Consumer review for Country Life e-shop in Heureka.cz (complaints for the last 11 years)

1. Justification
2. Total complaints per year for the last 11 years
3. Total complaints per months for the last 11 years
4. Analyzing march complaints for the last 11 years
5. Analyzing 2020 per months
6. Word frequency analysis for March 2020
7. Situation after March 2020
8. Final Conclusions
9. Suggestions
10. General comparison between countrylife.cz e-shop and grizly.cz on heureka.cz
11. Possible next steps

1. Justification

Consumers Pay Special Attention to Negative Reviews!

We know customers look at positive sentiment and it affects their decisions, but what about negative reviews? For starters, almost as many shoppers who trust positive reviews also prefer to read negative reviews before buying as well.

For example, consumers look at negative reviews for various reasons, such as:

- Understand the biggest downfalls of the product product they're researching
- Identify any specific factors that might not work for them (i.e. if a product caused an allergic reaction)
- Learn how customers with negative experiences use the product
- Balance consumer feedback to paint a better picture of the review content

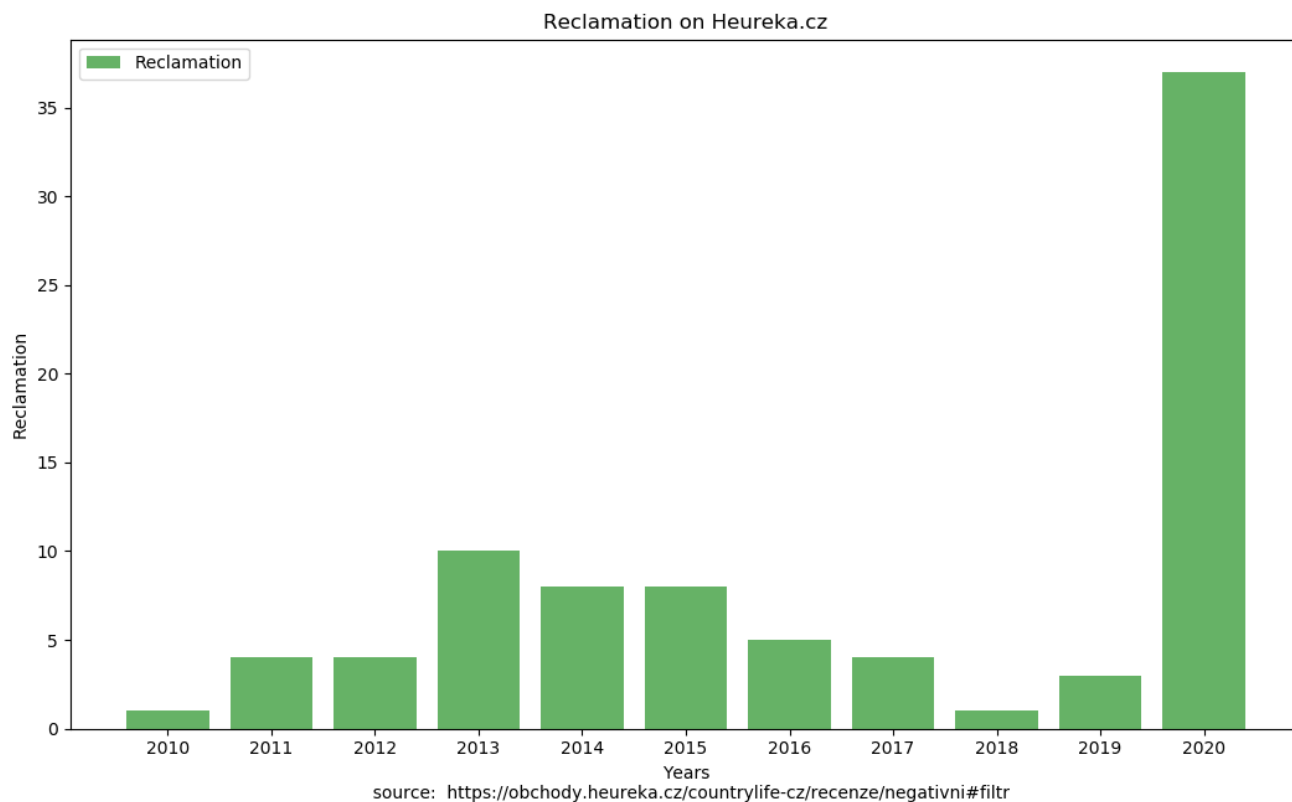
And we can learn from the complaints and improve the satisfactions in customers by fixing the most usual problems.

We will analyze the complaints, make graphics for the frequency over the years, by months, word counting analysis and researching some specific complaints in order to see details.

From this details we will extract conclusions and suggest improvements.

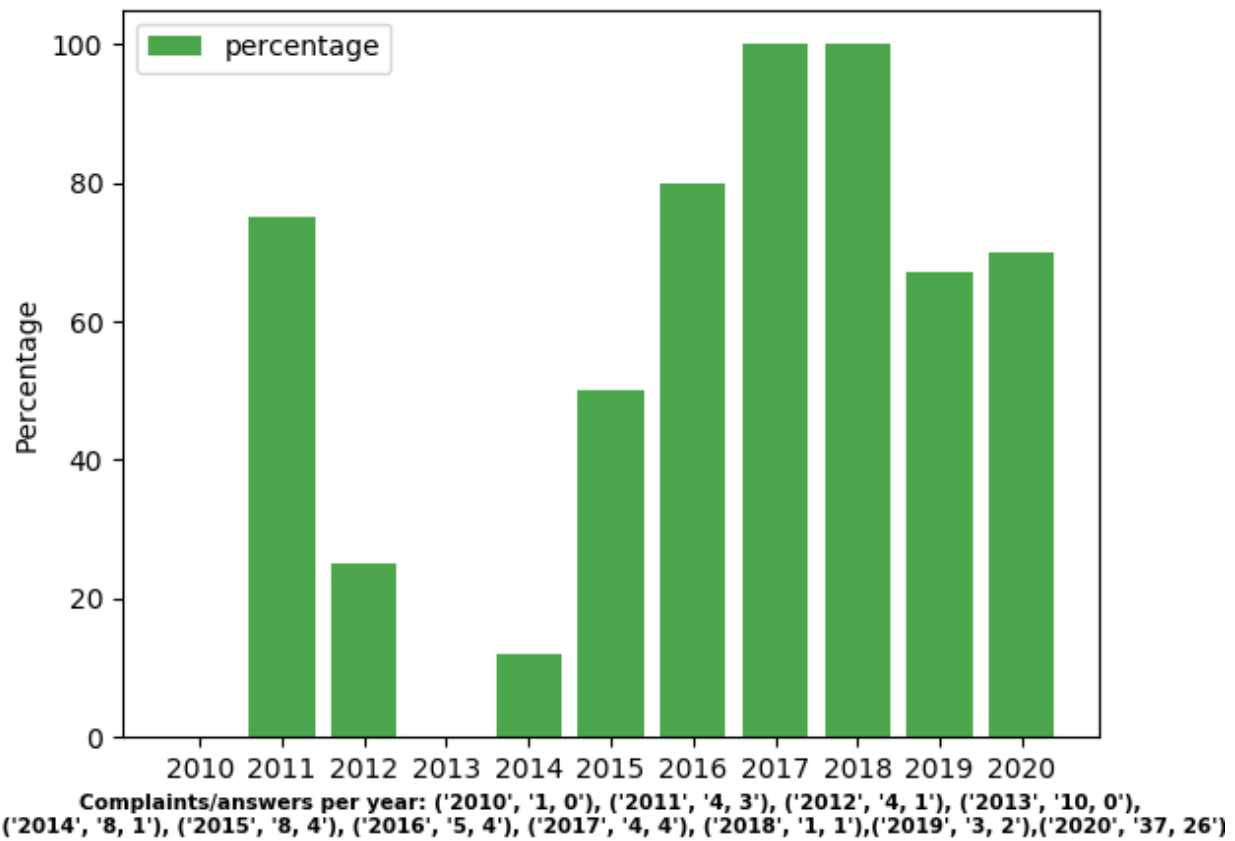
Let us start with total complaints over the years extracted from Heureka.cz.

2. Total complaints per year for the last 11 years for countrylife.cz e-shop



We see here that complaints/reclamation are significantly greater in the last 2020 year.
Let us see now the percentage of answered complaints over the years.

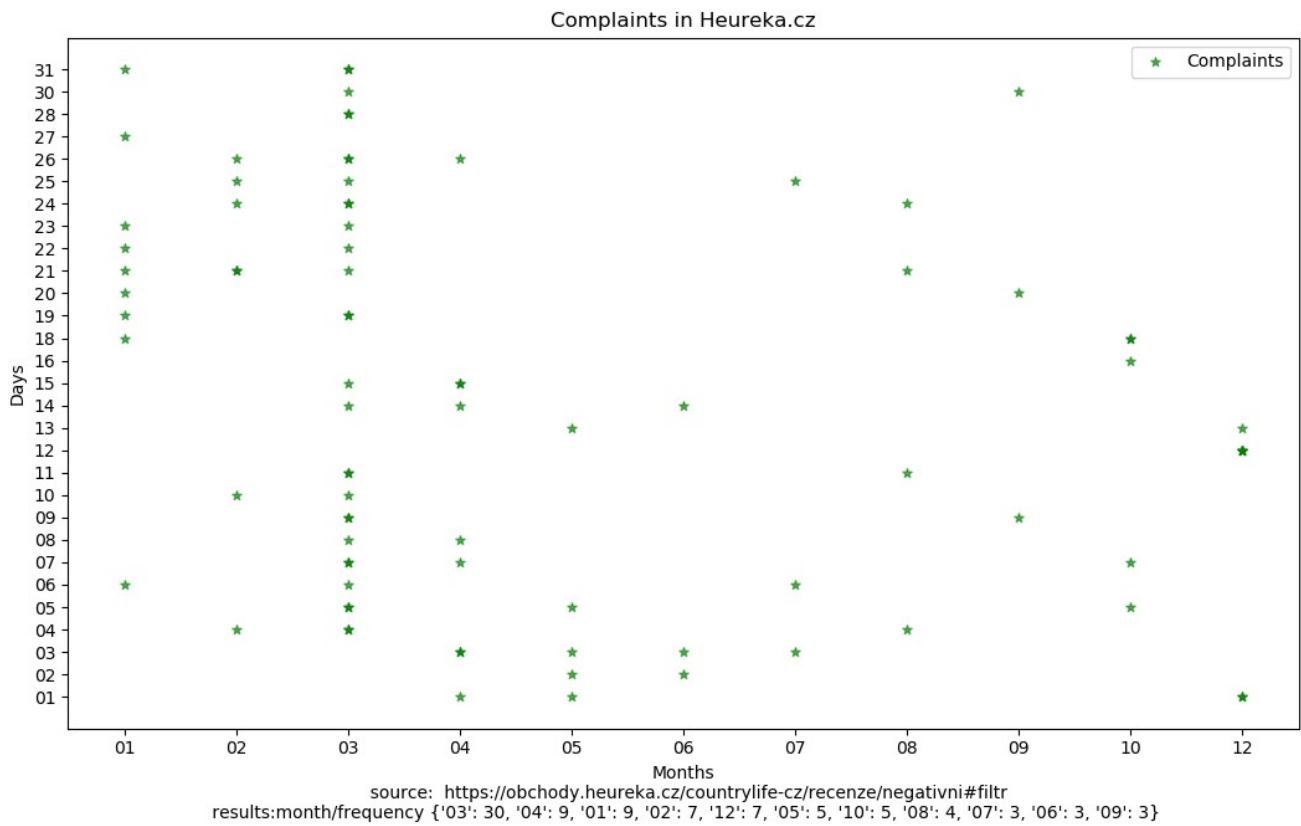
Percentage for answers/reclamation over the years on Heureka.cz



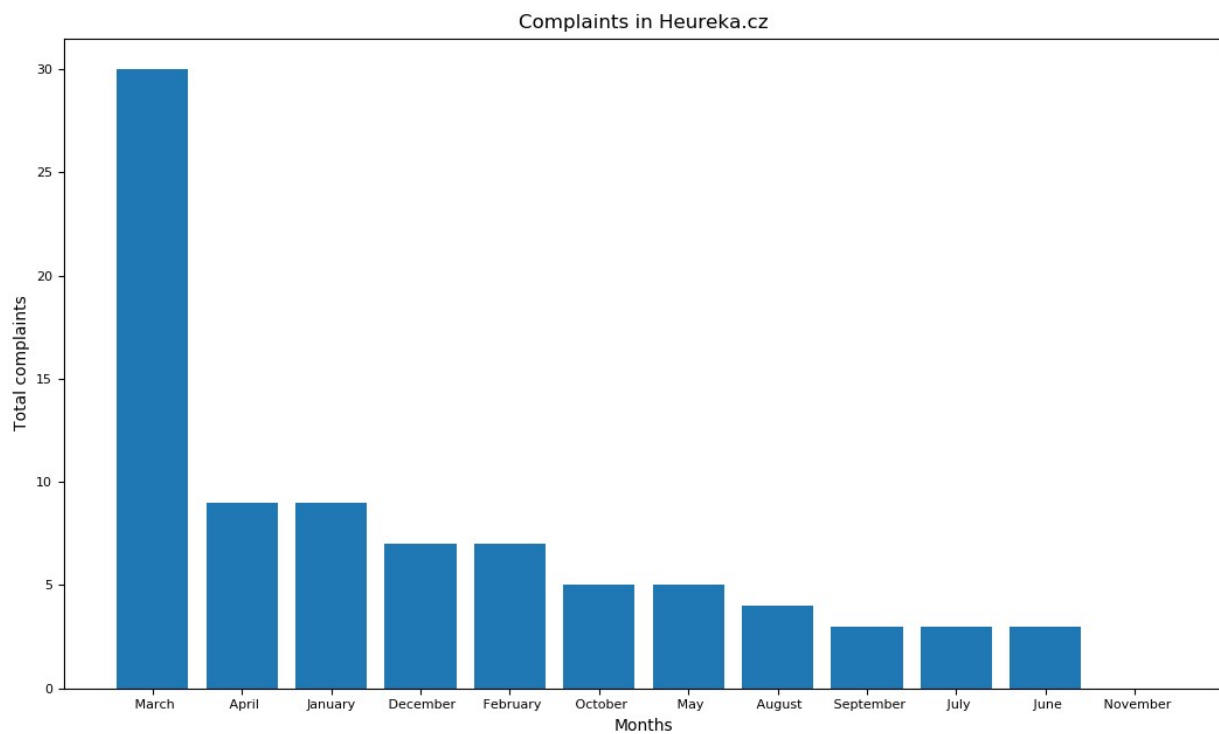
We see here from this graph that the response for 2020 is not totally 100%, as it was for the 2016 and 2017 year, but in those years there was significantly less complaints: 5 and 4 in comparison of 37 in 2020.

Next let us examine the complaints by months for the last 11 years.

3. Total complaints per months for the last 11 years



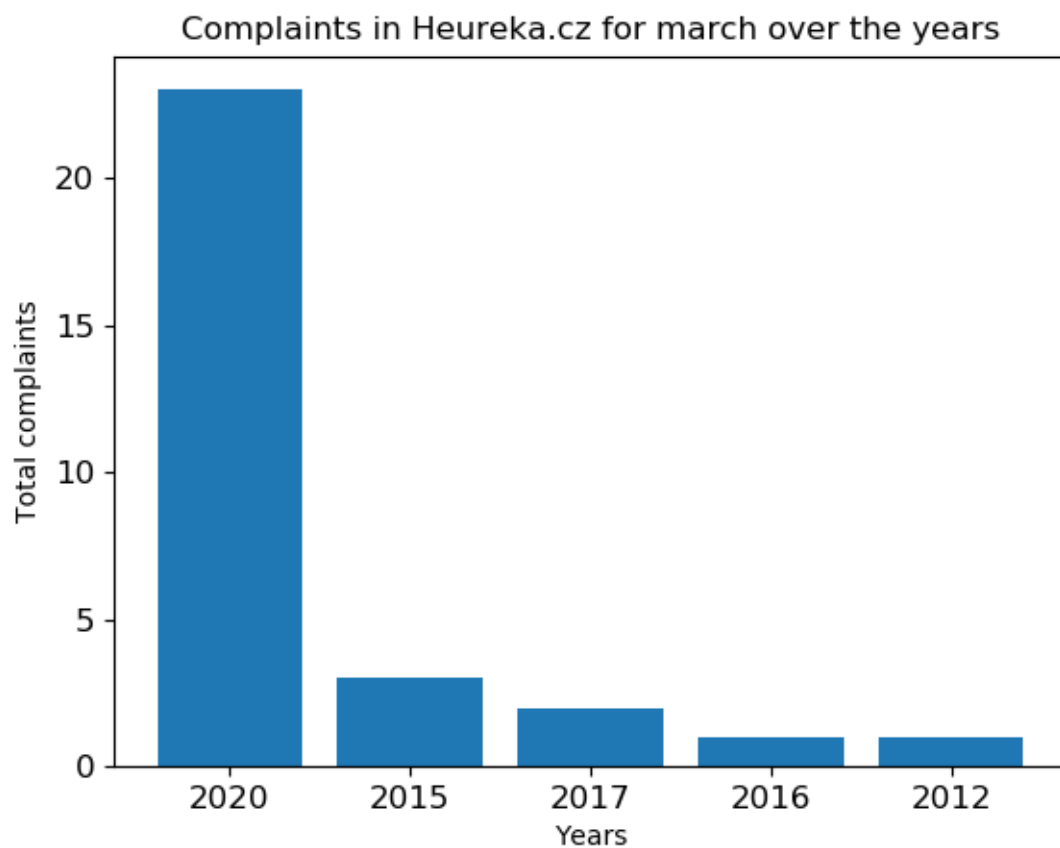
From the graphic we notice that mostly this complaints came in March – 30, and second is April 9. Let see this in total for the last 11 years for months, to see if there is some correlation for complaints and the Month or season time.



We see here that march is significantly more than any other month 30, while the second April is 9 in total.

Let us examine now march over the years to see if it is specific to some year or it is a common issue.

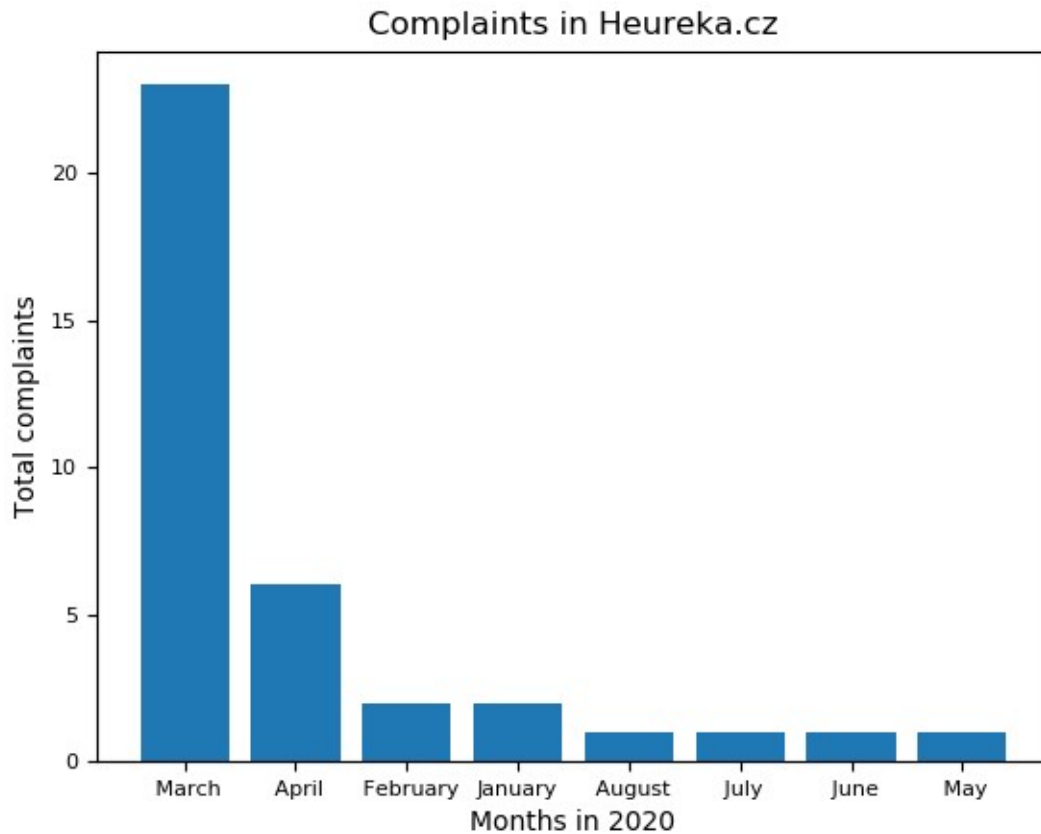
4. Analyzing march complaints over the years



Counter ('2020': 23, '2015': 3, '2017': 2, '2016': 1, '2012': 1) - march over the years

We see here that March is specifically problematic in the year 2020, not a common issue over the years so next we will examine 2020 year by months.

5. Analyzing 2020 per months



We notice here that march and April in 2020 are significantly different from other months:

Complaints in March 2020: 23

Complaints for 2020 in total: 37

Percentage of complaints in March 2020 until November 2020: 62.1%

Percentage of complaints for March 2020 from total in March for the last 11 years: 76.6%

It seems that March 2020 is specific for that year and not a common issue!

Let us see statistics for total answers from the Country Life e-shop team for total and for 2020 alone:

For the last 11 years:

Total complaints in 11 years: 85

Total answered complaints in 11 years: 46

Total response for 11 years in percentage: 54 %

For 2020:

Total complaints for 2020: 37

Total response for 2020: 26

Percentage of answered complaints in 2020: 70 %

and for march 2020:

Total complaints for March 2020: 23

Total response for march 2020: 20

Percentage of answered complaints for March 2020: 87 %

It is evident that the team over the years is more responsive and 17% more for March 2020 than the other months in this year.

Let us analyze now what was the possible reason for this peak of complaints.

6. Word frequency analysis for March 2020

By analyzing the word frequency we see that mostly used words who are significant for our analysis are(in Czech language):

('doba', 6), ('dodání', 4), ('nedorazí', 3), ('komunikaci', 3), ('chyběly', 3), ('týden', 3), ('stránkách', 3), ('nepřišlo', 2), ('emaily', 2), ('dnů', 2)

So we would expect mostly complaints about the time for order to be delivered and the communication specifically the information on the website and email response. Let us extract this text specifically for march and see the actual complaints:

To, že objednané pečivo bylo doruceno až po týdnu od odeslání firmou i to, že objednávka nepřišla kompletní jsem se snažila vyřešit několika emaily i telefonátem bohužel telefon mi nikdo nezvedl a na emaily neodpovídají

- Long export, not completely order, no good communication over email/telephone

Psala jsem, že objednávku ruším protože dlouho nikdo nekomunikoval. I přesto mi byla objednávka odeslána. Navíc mi nebylo sděleno, že půlka nákupu mi nedorazí i když byla skladem. Jako e-shop, co je fér prvně kontaktuje zákazníka zda objednávku chce i když chybí věci. Takto jsem platila jednu věc s velkým poštovním zbytečně. A jako vrchol mi přijde, že jsem psala 5 mailů, na zrušení účtů a nic.

Chyby se dějí jsme jen lidé ale záleží na tom jak se k chybám firma postaví a tady se bohužel nic neděje.

- No communication, one suggestion how to react of something is missing (to ask the customers if they still want to continue with the order), raising important question: How the company is reacting when there is a problem.

Zboží, jenž bylo avizováno jako "skladem", a kvůli kterému jsem začal vůbec objednávku tvořit, mi bylo bez jediné omluvy stornováno a obdržel jsem vlastně jen něco, co pro mne nebylo až tak důležité. Mohu to chápat tak, že se na stránky naláká přes zboží, které je jinde často nedostupné, člověk k němu přihodí i jiné až tak nedůležité produkty, aby nemusel platit dopravné a ve finále mu pošlou jen to "nepotřebné". Vše ostatní jsou jen výmluvy, protože když někdo vytvoří objednávku s např. 3 ks oříšků, tak se automaticky stejný počet odečte ze skladových zásob a promítne se do stavu na e-shopu. A to, že mi takovou informaci ani nedají a bez souhlasu pošlou poloviční objednávku, ve mne budí velkou nedůvěřihodnost.

Že v této době obchod zruší objednávku by člověk pochopil... Co už nepochopím proč se týden nic nedělo a po týdnu mi slavná zavolá a celý nákup zruší že jim došlo zboží

Objednala jsem si 10 kg mouky a droždí. Doplnkově pak ovesné vločky a fíky. Vše bylo deklarováno jako "SKLADEM". Po pár dnech mi přišla SMS určená jinému zákazníkovi, že mi nedorazí nějaké zboží, co jsem vůbec neobjednávala. Následně po pár minutách mi přišla SMS, že nedorazí mouka a droždí. Následovalo avízo o předání zásilky dopravci. Takže se nikdo vůbec neobtěžoval si ověřit, jestli mám vůbec zájem platit dopravné za fíky a vločky, když podstatná část objednávky chybí. Jen proto, že je doba složitá, jsem zboží na dobírku převzala. Ale jinak jsem s tímto obchodem skončila a nikdy si už tady nic neobjednám. Je to velmi nekorektní a ostatní varuji, že co je deklarováno jako "SKLADEM", vůbec na skladě být nemusí.

Zboží nebylo odesláno ačkoli jsem dostala avízo že ano i s podacím číslem u dopravní společnosti. Po reklamaci odesláno ihned ale už bez poloviny objednaného zboží, protože již nebylo skladem. Možnost počkat na kompletaci celé objednávky, nebo zaslání chybějících položek dodatečně, mi nabídnuta nebyla.

- no giving possibility to wait for completion of the order or sending the missing items later.

Slow to send order. Product missing. Bags damaged. Don't answer email

na e - mailové dotazy obchod neodpověděl, při telef. rozhovoru slíbil, že se ozve, neozval

nekomunikace, dlouhá dodací lhůta

Objednávku jsem udělala 29.2.2020 a dnes je 11.3.2020 a zboží nedorazilo. Nekomunikujou

Zboží zatím nedorazilo, dle obchodních podmínek je doba doručení do 5-ti pracovních dnů.. Nedostala jsem žádnou informaci o zpoždění zásilky.

Dodání skoro 2 týdny a neúplné. Nulová komunikace - 2 emaily, bez reakce

Velký výběr zboží. Přišlo mi omylem jiné, o polovinu levnější zboží než bylo objednáno a mnou zapláceno. Eshop na mé dva maily s upozorněním na tuto skutečnost nereaguje.

Chápu, že situace s doručováním objednávek je nyní komplikovaná. Nicméně, obchod nekomunikuje! Nemají na stránkách informace o zdržení a prodloužení doby doručení z důvodu velkého zájmu. Člověk jim tam po pěti dnech musí zavolat a paní Vám pak fňuká do telefonu, jak je toho moc a jak nestíhají a že tedy tu Vaší ihned zabalí - po pěti dnech! Stačila by jedna věta na stránkách a v mailu. Objednávky stále akceptují..překvapivě. Tak to asi není tak hrozné.

Po 10 dnech od objednání stále čekáme na informaci v jakém stavu je naše objednávka. Po našem kontaktování záaznického centra nám neochotně bylo sděleno, že musíme čekat a že se neví kdy se naše objednávka bude expedovat.

Zboží po dvou týdnech nedorazilo. Chápu, že nyní je vysoká poptávka, ale ocenila bych alespon vyjádření na stránkách eshopu nebo odpověď na email, kdy mohu zboží očekávat.

Bibi Tovar, kvôli ktorému som objednavku robila mi nedorucili. Bez akéhokoľvek upozornenia, pričom ju mali evidovanu na sklade

No answering emails, slow to send order, after 10 days customers are still waiting for the orders to be delivered and the company does not know when that will be the case, no info on the website.

Describing the complaints for March 2020:

- Slow to send order,
- Sending not complete order,
- No response on received emails from customer, no communication over email/telephone with answer or information when to expect the order to be delivered
- One suggestion how to react of something is missing: to ask the customers if they still want to continue with the order, to give possibility to wait for completion of the order or sending the missing items later.
- No information on the web site for delaying of delivery because of the situation, and if they have delaying to stop receiving orders until they deliver the previous
- Wrong information of the availability of the items in the e-shop and later claiming that they are missing – customer thinks that if they are available on the web store it should automatically be withdrawn from the number of items in the system and when it comes to “0” it should notify the web shop, and thus not giving opportunity to purchase.

- Answers for those complaints:

Dobrý den, omlouváme se za špatnou zkušenost s naší objednávkou. **Co nejdříve vás zkontaktujeme a reklamaci s vámi vyřešíme**

Pokud chyběly položky oproti objednávce, je to možné, protože v současnosti, kdy je **daleko větší zájem o některé položky**, se může stát, že při objednávání je produkt skladem, při přípravě objednávky již ne.

Dostupnost zboží se nyní v důsledku daleko vyšší poptávky mění nepřetržitě, zejména u těch nejžádanějších položek.

Dobrý den, děkujeme za vaši objednávku a recenzi. Vzhledem k aktuální situaci máme velký nárůst **objednávek, jak množství, tak i v jejich objemu**. Přes snahu všech zapojených kolegů se bohužel může stát, že **velmi žádané produkty, jako například mouky a droždí**, jsou v době **objednávání** skladem, **při přípravě objednávky je situace jiná**. V tomto případě se každého zákazníka snažíme zkontaktovat telefonicky, informovat o stavu objednávky, domluvit se na náhradě. Pokud se nám nepodaří dovolat, posíláme smsku.

Kvůli koronaviru je náš e-shop vystaven obrovskému náporu. **Tým posilujeme, aby naše služby byly opět dobré**. Budeme vás kontaktovat a kompenzovat poškozené zboží.

V posledních týdnech zažíváme mimořádný nápor, ať už jde o **rekordní počet objednávek** nebo jejich velikost. Děláme maximum pro to, abychom k vám zboží dostali co nejdříve. Přes veškerou naši snahu se však může doba dodání o několik dní prodloužit

Dobrý den, děkujeme za vaši objednávku a recenzi. Aktuálně kvůli koronaviru zažíváme obrovský nápor. **Tým posilujeme, aby naše služby byly zase dobré**. Vaše objednávka je už na cestě k vám.

Moc se omlouváme! Bude vás kontaktovat manažer e-shopu, chybnou objednávku s vámi vyřeší

Describing the answers:

- The team is generally responsive, following the complaints in Heureka.cz and is willing to help saying that because of the coronavirus situation they have enormously greater number of purchase orders and sometimes the ordered items are not in disposition when the completion of the order is made .especially for the most requested items.
- They are strengthening the team so that their services are good again. They will contact customers and compensate for damaged goods.
- They will contact customers as soon as possible and resolve the complaint with them

This is a positive review of their work from a website comparing different e-shops for healthy food: "O kvalitě tohoto e-shopu svědčí i fakt, že na serveru Heureka.cz ho **doporučuje 99% všech zákazníků** a získal tak certifikát "Zlaté Ověřeno zákazníky". Kromě e-shopu na stránkách naleznete také magazín se spoustou zdravých receptů, které prostě musíte vyzkoušet."

<https://www.svetfitness.cz/clanek/kde-koupit-zdravou-vyzivu/>

7. Situation after March 2020

Let us see how is situation after march with complaints, answers, word frequency and analysis to see if all of the problems were solved from March 2020:

After March complaints:	After March answers:
Total complaints for 2020-04: 6	Total response for 2020-04: 4
Total complaints for 2020-05: 1	Total response for 2020-05: 0
Total complaints for 2020-06: 1	Total response for 2020-06: 0
Total complaints for 2020-07: 1	Total response for 2020-07: 1
Total complaints for 2020-08: 1	Total response for 2020-08: 1
Total complaints for 2020-09: 0	Total response for 2020-09: 0
Total complaints for 2020-10: 0	Total response for 2020-10: 0
Total complaints for 2020-11: 0	Total response for 2020-11: 0

We see here far less complaints, but we do not know if the reason is fixed problems or less orders because of:

- a. situation changed(with corona virus), or
- b. less orders because of unsatisfied customers.

In order to do that it is necessary to have data about the numbers of orders on those months for March and after.

Let as see again the word analysis and some texts from the complaints.

Word analysis:

- After march complaints

('peníze', 3), ('systému', 2), ('stránkách', 2)

year/month/day

2020-04-15 'Neseriózní'

2020-04-14 '2x tvrdili, že odeslali objednávku, jednou zboží prislo **jine** 10x levnejsi. Spatna domluva' nesolidni pristup

2020-04-07 27. 3. Objednávka 1.4. Volám, co se děje s mou zásilkou, že nemám žádné info. Slečna mi poví, že **v systému žádnou zásilku nevidí**, že to prověří. O několik hodin později volám znovu, kdy mi druhá slečna řekne, že to již první slečna prověřuje a ať ještě vydržím... Tentýž den již nikdo nezavola. 2.4. Volá mi slečna, že mou objednávku dohledali, **ale nepropsala se do systému**. Od objednání zboží nejsou na skladě 3 věci, které jsem objednal. 2.4. Objednávka odeslána 3.4. Objednávka přijata

2020-04-03 **Neměli inzerované zboží.. Platbu vyžadují ihned při objednávce.'**

Na stránkách měl obchod zboží skladem, po objednání 3 zásadní položky ze 7 objednaných **neměli. Platba ihned.** Kdy bude zboží nevěděli. Objednávku jsem zrušila. Peníze vrátili na účet.

2020-04-03 **Nebyly mi vráceny peníze za zboží, které mi nepřišlo. Zaplatila jsem předem,** později mi bylo sděleno, že některé zboží nemají. **Přesto mi přišla faktura i s tímto zbožím,** ale balíček dorazil bez něj. **Měl mi být vrácen rozdíl,** což se zatím nestalo. E-shop **nekomunikuje,** stejně jako **jiné uvedené kontakty na stránkách Country life.** Tak asi jediné varovat před nákupem.

2020-04-01 **Po týdnu čekání mi oznámili že zboží nemají a už mít nebudou. Alespoň že napsali**

2020-05-01 **Zboží bylo poškozeno, obchod me nekontaktoval a nedával aktualni informace. Po týdnu jsem objednávky zrusila a pak me obchod kontaktoval a nabidl poslat objednávku znova (vibes nevedeli o Tom ze je zrusena a peníze vráceny zpět**

2020-06-14 'Pavel Strnad' Recenze byla provozovatelem odstraněna ve smyslu čl. 8.3.2 OP Heureka.

2020-07-25 **Zboží jsem si nechala doručit na adresu, Pick-up místo, ale bylo doručeno na druhý konec města (na fakturační adresu), což pro mě znamená, že si ji musím jet vyzvednout a táhnout balík MHD nebo jet taxi.**

Zjistíme, kde chyba byla způsobena, aby si již neopakovala.

2020-08-21 - Evoluce z countrylife na waste land. Nebo spis degradace. Posilaji ohromne mnozstvi papiroveho odpadu v obri krabici a k tomu teda tu objednávku.'

Answers:

Šlo o chybu systému, kdy se k nám nedostávaly objednávky. Již je tato závada odstraněna. , když si zboží objednáte, je skladem, když objednávku připravujeme, už nikoliv. Budeme vás kontaktovat a nedorozumění vyřešíme.

Ano, naše objednávky balíme velmi precizně, to z toho důvodu, aby k zákazníkům všechny produkty dorazily v naprostém pořádku, včetně produktů ve skle. Cesta objednávky z našeho skladu k zákazníkům je náročná :) Na balení používáme několikrát použité krabice, recyklovanou vlnitou lepenku, úplně jsme upustili od plastové bublinkové folie.

Conclusions for the period after March 2020:

- Wrong order delivery
- Order not in the system
- Items not in store, although the purchase is paid, no information on when it will be available
- Paid items are not in delivery items, no money back for the items that were not delivered
- The goods were damaged, bad communication, after cancellation the team called with offer not knowing that the order was canceled and the money were returned back.
- The order was to be send on to another address and yet came in to the address not specify to be the delivery address.
- Too much paper for wrapping up the items.

Answers for the period after March 2020:

- It was a system error when they did not receive orders. This fault has already been fixed.
- When costumers order the goods, it is in stock, when they prepare the order, it is not available anymore.
- They will contact costumer and resolve the misunderstanding.
- They use recycle paper and take care for the items to come safely to the costumer.

8. Final Conclusions:

The main pick of complaints in March 2020 because of the coronavirus. Countrylife.cz received an unusual number of orders and there was delay of the time for expedition.

Another problem arise from not having the items in the Warehouse while the order was completing.

Some people did not receive notification for the delay on time, nor the possibility to cancel their order if some items were missing. There were some number of unanswered emails.

No information on website for the delay or wrong information about availability of the products.

They were asked to pay with the purchase, and complication arise when the items were missing.

The team was polite enough to offer solutions of the problem giving accent to the situation, and apparently needing more people or improved system and automation of some processes. After March the complaints went down although some problems were still persistent.

9. Suggestions (if they are not implemented by now or need improvement if they are present):

- automate email response. When something is wrong people want to hear that the order will not be expedite on time. So on the last day of sending order(the 5th day in this case) it is good that the system is sending automate emails with notifications for the delay and maybe in short about the possible reason.
- automate email/sms response if something is missing, what to do next: do they still want to continue or cancel the order?

- showing which order is older than 5 days in the list of orders/ alarm system for automate response for the delay and for the workers to take actions if some problem is present
- offering something in return for more than 5 days expedition (for example half of the transportation fee for 5-10 days and total free transportation fee for more then 10 days if it happens for some reason)
- better system connection between the Warehouse and the orders on the website (availability of products)
- alerts on website for the delays! (automotive process after the delay of certain numbers of order delays and sending information on the website)
- alerts for unresponded emails for ex. more than 24hours
- more people in case of too many orders

10. General comparison between countrylife.cz e-shop and grizly.cz on heureka.cz

country life eshop - general:	grizly.cz e-shop general:
Pozitivní 2 604	Pozitivní 13 940
Negativní 85	Negativní 1 548
Všechny recenze 2 712	Všechny recenze 15 558
98 % zákazníků doporučuje podle dotazníku spokojenosti za posledních 90 dní.	96% zákazníků doporučuje podle dotazníku spokojenosti za posledních 90 dní.
4,8 out of 5 celková spokojenost s obchodem	4,7 celková spokojenost s obchodem
3 průměrná doba dodání ve dnech	98 % zákazníků zboží dorazilo do 10 dní
100 % zákazníků zboží dorazilo do 10 dní	grizly.cz e-shop general:

From this comparison we can see that the percentage of total satisfied costumer is very high and similar 4,8% and 4,7 % and 98% and 96% will recommend this e-shops, for 10 days came 100% of the orders and 98% while there were 2.712 total review for countrylife, but significantly more 15 558 for grizly.cz.

11. Possible Next steps:

- Next steps: Further analysis is needed to see if grizly e-shop for example has the similar or different problems.
- Compare with other e-shops
- Analyze number of orders per month for 2020 to see:
 - if the complaints went down giving that the reclamation was influential for other people to search for alternatives
 - the peak was just for that month everywhere and not for the other months following march 2020, or
 - the company fixed this issues regarding the complaints.

Panche Donev

Junior Python Developer

25.11.2020

<https://github.com/Pancho-mk/consumer-reclamation-analysis.git>

<https://www.linkedin.com/in/dpance/>