



PAVELT L A P A K



Co je pro vás rozhodující
při nakupování online?

Cena

Cena

Dostupnost

Cena

Dostupnost

Rychlost dodání

Cena dopravy

Cena

Dostupnost

Rychlost dodání

Důvěryhodnost

Cena dopravy

Cena

Dostupnost

Rychlost dodání

Předchozí zkušenost

Důvěryhodnost

Cena dopravy

Cena

Dostupnost

Rychlost dodání

Předchozí zkušenost

Důvěryhodnost

Cena dopravy

Cena

Dostupnost

Rychlost dodání

Komunikace

STUDIE APEK: Zcela zásadní atributy e-shopu



52 %

**Dostupnost
skladem**



53 %

Doprava
zdarma



60 %

**Informace
o produktu**



51 %

Cena

Cena zboží sice patří mezi nejdůležitější faktory, ale **není zcela klíčová.**

Jak to vidím já?



PAVELT L A P A K

Pomáhám e-shopům
k rekordním výsledkům



z 1 M na 2,5 M / měsíc po půl
roce spolupráce



růst tržeb o 176,50 %
po vedeném redesignu



zvýšení objednávek o 56 % díky
úpravě košíku

Není to ale jen moje zásluha!

6+1

oblastí, které oddělují
úspěšné e-shopy od neúspěšných

Produkt

Získám feed od dodavatele

Nahraju produkty a čím víc, tím líp

A tralá ... prodávám

Po zákaznících ani vidu ani slechu
Zahlcení balastem, který ani nechtějí

Co zákazníci chtějí
a jak je na tom trh

??????

Touha, potřeba, poptávka

Prodáváte produkty, co nikdo jiný ne
Nebo vyrábíte vlastní->
pravděpodobně je nikdo nezná

Prodáváte to, co konkurence

Cena

Soupeřit nejnižší cenou?

mnoho.cz

★★★★★
18 recenzí

Samsung UE50KU6072 - Distribuce CZ

[info v obchodu](#)

14 790 Kč
[doprava zdarma](#)

Do obchodu

MNOHO

AuVa
ELEKTRO

★★★★★
128 recenzí

SAMSUNG UE50KU6072

[více než měsíc](#)

14 849 Kč
[doprava zdarma](#)

Do obchodu

AuVa

Uptime

★★★★★
5 recenzí

SAMSUNG UE50KU6072 LED TV, 50" 125 cm,
UHD 3840... [více](#)

[info v obchodu](#)

15 272 Kč
[doprava zdarma](#)

Do obchodu

UPTIME

EuroShop.eu

 Ověřeno zákazníky
★★★★★
2471 recenzí

Samsung UE50KU6072

[do 3 dnů](#)

15 450 Kč
[doprava od 90 Kč](#)

Do obchodu

Euroshop.eu

CZC.CZ

 ShopRoku 2016
Finalista

 Autorizovaný prodejce

 Ověřeno zákazníky
★★★★★
50120 recenzí

Samsung UE50KU6072 - 125cm
+ **Dárek:** Flashdisk A-data 16GB v ceně 200 Kč
Distribuce CZ

[skladem](#)

15 490 Kč
[doprava od 75 Kč](#)

Koupit na Heurece



Do obchodu

CZC.cz

KUPTOTU.cz
pravé místo pro váš nákup

 Ověřeno zákazníky
★★★★★
3926 recenzí

UE50KU6072 LED ULTRA HD LCD TV
SAMSUNG

[do týdne](#)

16 990 Kč
[doprava zdarma](#)

Do obchodu

KupToTu.cz

SUNtech

 Ověřeno zákazníky
★★★★★

Samsung 50" LED UE50KU6072 UHD/DVB-
T2,C,S2/

[info v obchodu](#)

17 074 Kč
[doprava zdarma](#)

Do obchodu

Je to cesta do pekel

Férová cena

Proč u vás nakoupí,
i když nebudete nejlevnější?

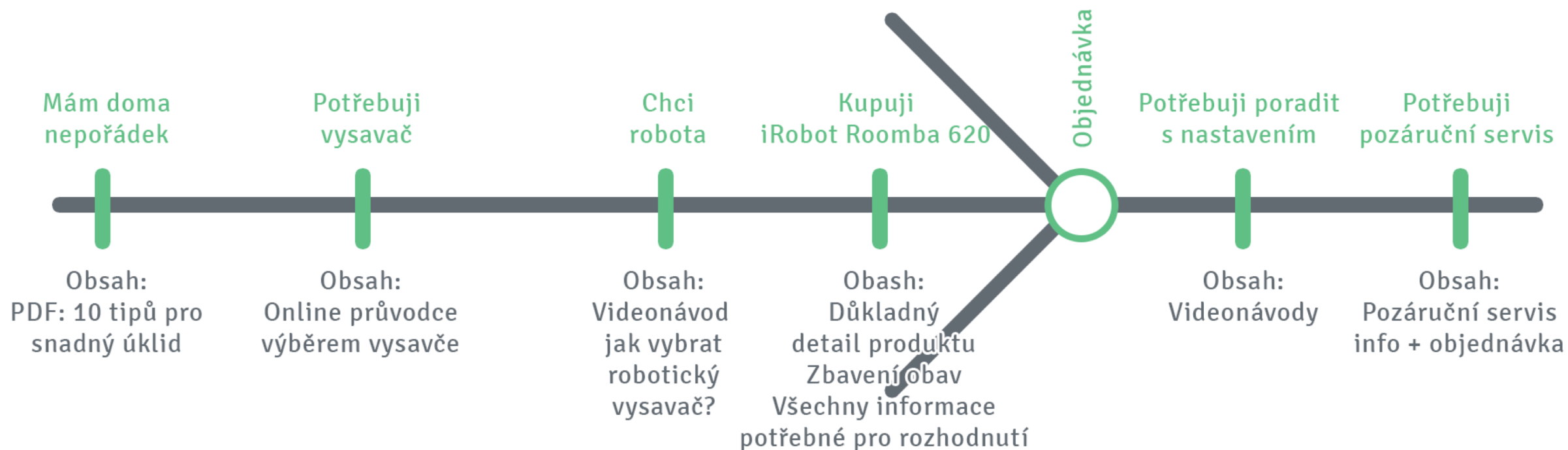
Marketing

Aby u vás někdo nakoupil,
musíte o sobě dát vědět

Zákazník **NE**-nakupuje
při první návštěvě

Prochází zákaznickou cestou

SEE-THINK-DO-CARE



CLV

Cíl = prodat znovu, znovu, znovu ...

UX

aneb
neházejte uživateli klacky pod nohy
a nenuťte ho přemýšlet!

Optimalizace konverzního poměru vydělává 2x

Dáme si trochu matematiky!

Máme e-shop konverzním poměrem 1 %
a tržbou 100 000 Kč.
Do reklamy 10 % z obrátu.

Co se stane, když se nám podaří zvýšit
konverzní poměr na 2 %?

1. Tržby budou pravděpodobně
kolem 200 000 Kč

2. Za stejné náklady vyděláme 2x tolik.
Nákladovost bude 5 %, takže je zde
prostor znásobit investice do reklamy.
To vede opět k násobnému růstu tržeb.

Psychologie prodeje

Urgence

Nedostatek

Social proof

Logistika

Možnosti odběru a platby

ZVOLTE ZPŮSOB DOPRAVY

☒ Česká Pošta

129 Kč

ZVOLTE ZPŮSOB PLATBY

☒ Převodem

ZDARMA

Cena dopravy (a balného a platby)

Výběr platby:

- ☒ Dobírka (+39,00 Kč s DPH)

Cena celkem: **1437 Kč s DPH**

Výběr dodání:

- ☒ Expediční náklady - balík (+399,00 Kč s DPH)

Rychlost dopravy

Zákaznická podpora

(NE)komunikace

(NE)slušnost



Robert

Přidáno: 18. prosince 2016

30% 

+ Výběr produktů. Přehledné stránky.

- Českou Poštu.

Česká Pošta doručovala příliš dlouho. Balíček jsem čekal v pátek a přišel až v úterý. Proto všem doporučuji osobní odběr nebo zkusit GLS.



Nedoporučuje obchod

 dodací lhůta

 přehlednost obchodu

 kvalita komunikace



Reakce obchodu MOBILPOUZDRA.CZ

Vážený pane,
objednal jste si zboží ve středu 7.12. večer. Vaši objednávku jsme hned ve čtvrtek 8.12. odeslali. Uvědomte si, že zaměstnanci pošty nejsou naši zaměstnanci a nemůžeme určovat, kdy Vám balík dovezou.
Máme na výběr tři (3) druhy dopravy. Vy jste si vybral Českou poštu a podle hesla "dnes podáte, někdy dodáme" to bylo doručováno. Pokud jste chtěl mít 100% jistotu, že Vám zboží přijde v pátek, měl jste zvolit jiného dopravce.
Je vrchol nám za Váš výběr dopravce dávat NEDOPORUČUJI !!!



dellia

Přidáno: 12. listopadu 2016

90% ★★★★★

+ Jsem laik a rozhodla jsem se pro nákup zde, kytara byla pro manžela k 60tinám. Vše klaplo a zboží bylo doručeno během dvou dnů

— nevím o nich

Spokojenost



Reakce obchodu MUZIKER.cz

Dobrý den,
Děkujeme za skvělé hodnocení. Těší nás, že Vám nakupování u nás hrálo do noty. Manželovi dodatečně přejeme hodně štěstí a málo prasklých strun!

Tým Muziker



Doporučuje obchod

★★★★★ dodací lhůta
★★★★★ přehlednost obchodu
★★★★★ kvalita komunikace

+1

?????

Tipy -> Co vám bude fungovat!

Produkt



TIP

Maximálně vylad'te
detail a informace o produktu



TIP

Soustřed'te se na TOP 20% produktů



Google Analytics

Google Analytics

Konverze > Elektronický obchod > Výkon produktu

Produkt ?	Množství ?	Unikátní nákupy ?	Tržby za produkt ? ↓	Prům. cena ?	Prům. množství ?
	1 949 Podíl z celku v %: 100,00 % (1 949)	1 152 Podíl z celku v %: 100,00 % (1 152)	148 194,34 Kč Podíl z celku v %: 100,00 % (148 194,34 Kč)	76,04 Kč Prům. pro výběr dat: 76,04 Kč (0,00 %)	1,69 Prům. pro výběr dat: 1,69 (0,00 %)
1. Tic Tac Mixed 234g	130 (6,67 %)	60 (5,21 %)	32 055,50 Kč (21,63 %)	246,58 Kč	2,17
2. Haribo medvídci malé sáčky 9,8g 100ks	150 (7,70 %)	39 (3,39 %)	29 225,75 Kč (19,72 %)	194,84 Kč	3,85
3. Ferrero Nutella 3kg	22 (1,13 %)	21 (1,82 %)	12 111,02 Kč (8,17 %)	550,50 Kč	1,05
4. Jelly Belly Bean Boozled 45g	59 (3,03 %)	34 (2,95 %)	3 817,24 Kč (2,58 %)	64,70 Kč	1,74
5. Akupresurní kamínková podložka	9 (0,46 %)	8 (0,69 %)	2 538,00 Kč (1,71 %)	282,00 Kč	1,12
6. Pringles Xtra Kickin´ sour cream and onion 150g	50 (2,57 %)	38 (3,30 %)	2 477,91 Kč (1,67 %)	49,56 Kč	1,32
7. Pringles BBQ 165g	50 (2,57 %)	40 (3,47 %)	2 449,91 Kč (1,65 %)	49,00 Kč	1,25
8. Jelly Belly Bean Boozled Spinner Game ruletka 100g	10 (0,51 %)	8 (0,69 %)	2 290,45 Kč (1,55 %)	229,05 Kč	1,25
9. Chupa Chups želé pizza 435g	9 (0,46 %)	4 (0,35 %)	2 242,26 Kč (1,51 %)	249,14 Kč	2,25
10. Pringles Originál 165g	44 (2,26 %)	25 (2,17 %)	2 155,91 Kč (1,45 %)	49,00 Kč	1,76

BIDDING [TOOLS]

Marketshare analýza
např. od Bidding Tools



Heureka.cz – pořadí produktů v kategoriích

Cena



Nesoupeřte cenou -> Férová cena



Heuréka – Sortiment report (Marketing Miner)





TIP

Soustřed'te se na CLV

Marketing



Heureka + Zbozi.cz

Spárované produkty a placený režim



Google Shopping

Sklik produktové kampaně



Myslete na SEE-THINK-DO-CARE

Avinash Kaushik



UX



TIP

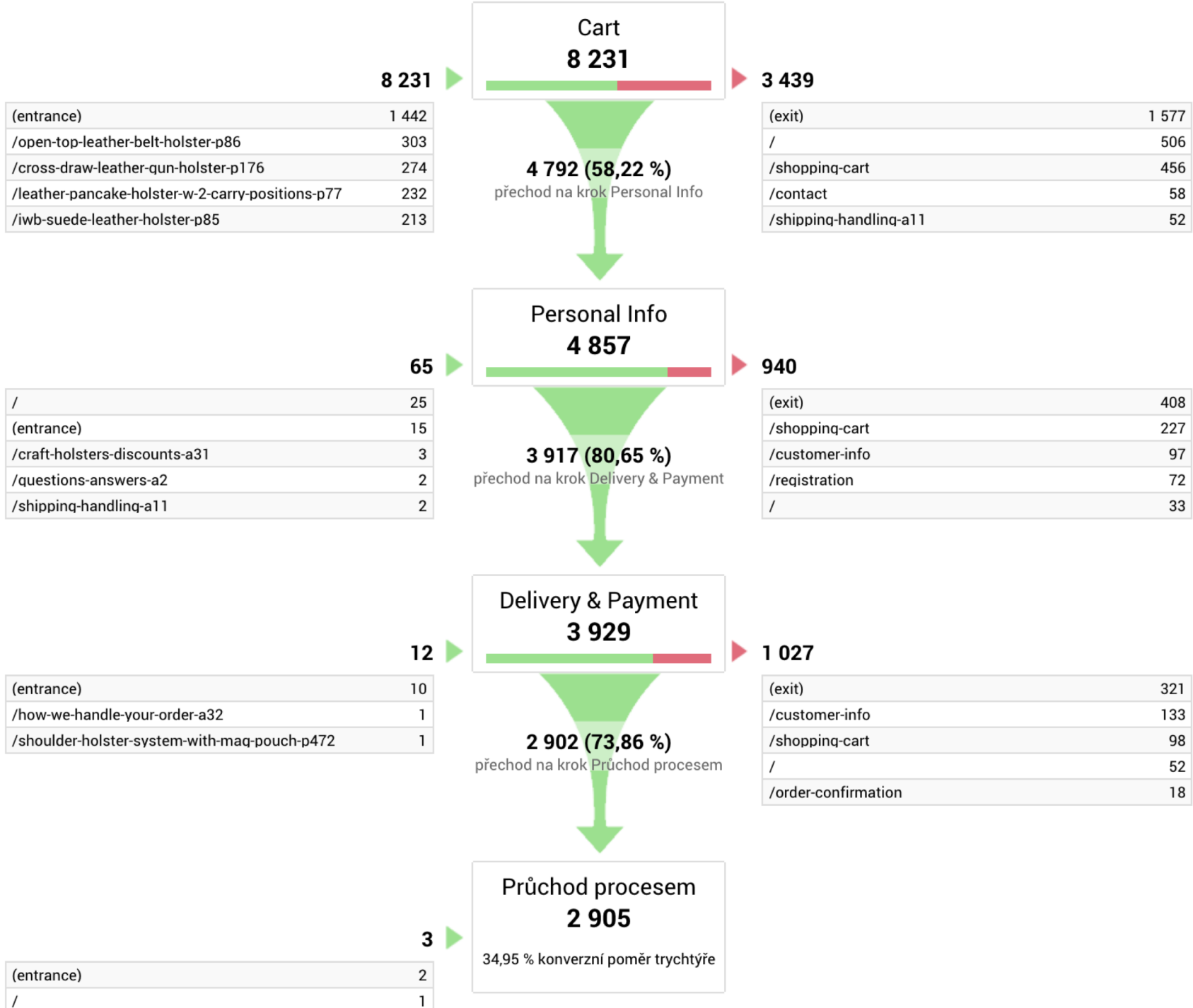
Zjistěte nejslabší části nákupního procesu



Google Analytics

Google Analytics

Konverze > Cíle > Vizualizace cesty



Jak používají váš web?

Mouse tracking pomocí Smarlook
Heatmapy přes Hotjar

 Smarlook hotjar

DEVICE

493

45

13

64



TYPE

CLICK

MOVE

SCROLL



hotjar

Unlimited insights from your web and mobile sites.

See how visitors are really using your website, collect feedback and turn more visitors into customers.

Enter your email...

Request FREE Early Access

Access to the Cloud Beta is by invitation only. Request access today.

FEATURED IN

CSS TRICKS

CB CREATIVE BLOG

Entrepreneur

codrops

24

P Product Hunt

HOT

COLD



TIP

Pracujte s psychologií prodeje

Logistika



TIP

TOP produkty držte skladem

Uloženko



Maximalizujte možnost osobních odběrů



Zákaznická podpora



TIP

Komunikuje a buďte slušní!
Zákazník má vždycky pravdu



Smartupp

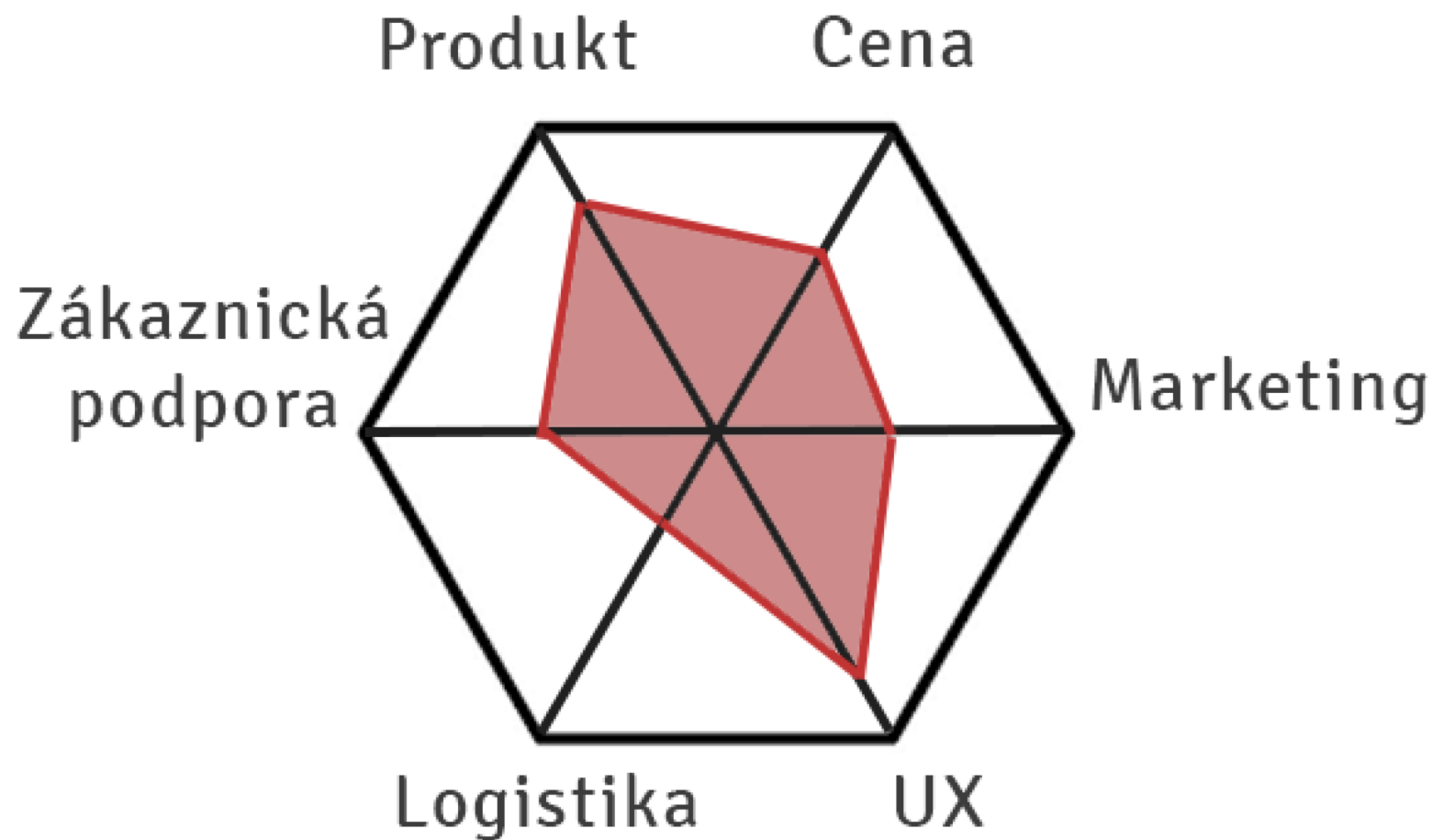
Online chat a mouse tracking v jednom

+1

Synergie všech oblastí

Silný jako nejslabší článek

Maximalizujte obsah červeného pole



Jaké na mě máte otázky?

Co byste potřebovali více rozvést?

Na jaké téma chcete znát můj názor?



PAVELTLAPAK

@ partak@pavetlapak.cz

☎ +420 777 450 300

🌐 <http://pavetlapak.cz>

🐦 twitter.com/PavelTlapak

in linkedin.com/in/PavelTlapak

f facebook.com/Partak.PavelTlapak

G+ plus.google.com/+PavelTlapak



partak@pavetlapak.cz
<https://pavetlapak.cz/>

Barcamp Kolín