

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

Kako učinkovito prodajati na spletu

Vodič za boljšo spletno prodajo.

Izkušnje in spoznanja ob graditvi www.odprto.si -
spletnega mesta, kjer lahko odprete lastno spletno
trgovino.

Avtor: Damir Horvat, damir.horvat@kleko.si

Datum: 11.3.2009

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

Ta knjiga je **brezplačna** in zaželeno je, da jo posredujete naprej prijateljem in znancem.

Knjigo najdete tukaj:

[Kako učinkovito prodajati na spletu.pdf](#)

Knjigo **NE** smete prodajati ali jo spreminjati brez predhodnega pisnega soglasja avtorja.

Možnost dodatnega zaslужka

Odprto.si partnerski program (<http://odprto.si/partners>) je lahko enostaven vir dodatnega mesečnega zaslужka:

Od vsako spletne trgovine, ki se odpre preko vaše **unikatne** partnerske povezave, boste prejeli **50% vrednosti spletne trgovine** - vsak mesec, dokler spletna trgovina posluje!

Postanite Odprto.si partner in zaslužite!

<http://odprto.si/partners>

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

Vsebina

Kako učinkovito prodajati na spletu.....	1
Kaj zamujate, če še ne prodajate na spletu?.....	4
Kako se spletna prodaja razlikuje od navadne.....	4
Kako učinkovito prodajati na spletu	7
Predpogoj uspešne spletne prodaje	7
Kako pridobiti kupce v svojo spletno trgovino	8
Kako določiti pravo ceno izdelka.....	9
Delo šteje.....	10
Izberite pravi trg.....	11
Potrpežljivost.....	13
Poudarite storitev.....	14
Promovirajte vašo spletno trgovino.....	16
Visoka produkcijska kakovost.....	17
Stran naj bo lahka in brez preprek.....	19
Bodite realni.....	21
Spreminjajte spletno stran.....	22
Dodatek #1: Spletna trgovina ima neomejeno število prodajnih polic.....	23
Pojav Long Tail.....	24
Dodatek #2: Kako priti na sam vrh v spletnih iskalnikih.....	26
Nazivi izdelkov naj vsebuje ključne besede.....	26
Opisi izdelkov naj bodo dovolj dolgi.....	26
Redno spreminjajte opise in nazive izdelkov.....	27
Zaključek.....	29

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

UVOD: Kaj zamujate, če še ne prodajate na spletu?

Kaj zamujate, če še ne prodajate na spletu?

V nakupovalnih središčih dostikrat obiskujem trgovine v lovu za darili in sezonsko opremo. Ko se odločam o nakupu trgovce seveda povprašam ali prodajajo svoje izdelke tudi na spletu. Vas zanima, kakšen je odgovor večine teh trgovcev?

Nekateri seveda že prodajajo na spletu in so si že uredili spletne trgovine. Ti trgovci to z veseljem povedo in kaj radi pomolijo pod nos kakšno vizitko oz. predstavitveni letak njihove spletne trgovine. Ampak takih je zelo malo.

Veliko več je takšnih, ki sicer vedo, da se da prodajati tudi preko spleta, ampak se tega zaradi različnih razlogov še niso lotili. Pogost izgovor je "nimamo časa, da bi se ukvarjali še s tem" ali pa "trenutno še ne potrebujemo spletne trgovine".

Tako eni kot drugi pa ne delujejo povsem prepričani, ali se jim spletna prodaja sploh splača. Vsak ima svojo zgodbo, kaj vse je šlo narobe in koliko časa in denarja so porabili za postavitev spletne trgovine.

Na www.odprto.si lahko odprete spletno trgovino sami in v 10 minutah že prodajate na spletu!

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

Kako se spletna prodaja razlikuje od navadne

Spletna prodaja je veliko več kot samo prodajanje izdelkov na spletni strani. Naštevam nekaj dejstev, zakaj je pomembno prodajati na spletu:

- **Splet je enakovredno igrišče**
Splet je medij, ki omogoča hitro, enostavno in poceni pot direktno do končnih kupcev, brez posrednikov. Spletna prodaja omogoča, da se vaši izdelki postavijo ob bok izdelkom največjih trgovcev. Obiskovalcev ne zanima toliko, kdo je prodajalec, kot kakšna je cena in storitev.
- **Lokacija ni več pomembna**
Vaša spletna trgovina je samo en klik stran od največjega ponudnika podobnih izdelkov. Kaj bo prepričalo obiskovalce, da kupijo pri vas? Kvaliteten izgled spletne trgovine in občutek, da je za spletno trgovino pravo podjetje, ki bo res dostavilo naročene izdelke.
- **Prodajate 24 ur na dan, tudi čez vikende**
Vaša spletna trgovina oglašuje in prodaja vaše izdelke vseh 24 ur na dan, tudi čez vikende in praznike. Se vam zdi smiselno prodajati samo osem ur dnevno, samo pet dni v tednu? In imeti v času praznikov trgovino celo zaprto? S spletno trgovino lahko služite tudi medtem, ko spite!

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

- **Nižji stroški poslovanja in neomejene police**
Prodaja v spletni trgovini pomeni, da imate na voljo neomejen prostor na prodajnih policah! V spletni trgovini lahko prodajate tudi izdelke, ki jih v navadni trgovini ne morete. Izdelek imate na polici vaše navadne trgovine samo, če njegova prodaja preseže ceno, ki jo plačate za polici na kateri stoji. V spletni trgovini lahko prodajate vse izdelke, ki jih premorete. Cena za spletno trgovino z milijon izdelki ni dosti višja od tiste s samo 100.000 izdelki.
- **Lahko prodajate v večjih spletnih trgovinah naenkrat**
Zakaj bi se omejevali samo na lastne prodajne police? Če bi vam Tuš, Mercator ali Špar ponudili, da prodajate tudi na njihovih policah, bi zavrnil? Tudi če že imate spletno trgovino, ponudite svoje izdelke tudi na policah drugih spletnih trgovin in tako še povečajte prodajo in prepoznavnost vaše blagovne znamke.

Če še ne prodajate na spletu imate dvojno zgubo: 1) vaša konkurenca verjetno že prodaja na spletu in 2) delate si slabo reklamo, ker se ne pojavljate v rezultatih iskanj. Praktično ne obstajate, če vas kupci ne najdejo med rezultati iskanj v spletnih iskalnikih.

Spletna prodaja je močno orodje s katerim lahko ne samo več zaslužite, ampak si tudi povečate ciljno skupino. Nove stranke bodo vašo spletno trgovino našle same, samo možnost jim dajte!

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

Kako učinkovito prodajati na spletu

Letno opravi več kot 70.000 slovencev vsaj en spletni nakup. Naslednje leto bo spletnih nakupov še več. Kako najti te kupce in kako jih prepričati, da kupijo ravno vaš izdelek? Kako jih prepričati, da ponovijo nakup?

Za uspešno spletno prodajo sta ključnega pomena dve stvari. Najprej morajo potencialni kupci sploh vedeti za vas in nato imeti željo in možnost, da v skladu s svojimi prepričanji, kako naj bi spletni nakup potekal, opravijo svoj prvi nakup v vaši trgovini.

Predpogoj uspešne spletne prodaje

Predpogoj pa je, da imate odprto spletno trgovino, v kateri prodajate svoje izdelke. Imeti samo spletno stran s katalogom izdelkov in cenami le teh brez možnosti spletnega nakupa je dobro, a lahko bi bilo bolje. Lahko bi obiskovalcu ponudili možnost impulzivnega nakupa - to je nakup, za katerega se obiskovalec odloči v trenutku. To se ponavadi zgodi zaradi kombinacije večih dejavnikov, ki vplivajo na obiskovalca:

- nizke cene izdelka
- enostavne in pregledne spletne strani, ki ponuja izdelek
- občutka varnosti in
- količina in kvaliteta informacij o izdelku

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

S temi informacijami boste krepko pripomogli k odločitvi za nakup vašega izdelka.

Kako pridobiti kupce v svojo spletno trgovino

Spletno trgovino imate napolnjeno z izdelki, kako sedaj priti do kupcev? Eden od načinov je spletno oglaševanje. Deluje, vendar lahko storite še več. Največji faktor, ki odloča o nakupu je cena izdelka. Cene izdelkov v spletnih trgovinah so praviloma nižje kot v navadnih. Zakaj je tako?

Razlog je povsem praktičnega izvora - delo z izdelki je v navadnih trgovinah precej dražje kot v spletnih. V navadni trgovini potrebujete ljudi, ki bodo izdelek najprej razvozili po celotni Sloveniji, potem ga sortirali na police trgovin in na koncu še obračunali na blagajni. Koliko vse to stane? V spletni trgovini teh stroškov nimate. Izdelek se v spletni trgovini oglašuje sam, 24 ur na dan, vsak dan v tednu. Takoj ko ga dodate v spletno trgovino je dostopen vsem ljudem, ne glede na njihovo lokacijo. Izdelek že ob vpisu sortirate na virtualno polico v spletni trgovini, tako da ga dodate v pravo kategorijo. Prodajo izdelkov pa izvaja sistem spletne trgovine sam in za to ne potrebujete dodatnega človeka, ki bi sedel za blagajno.

In prav v tem je lepota spletne prodaje - prodajate vseh 24ur dnevno, vseh sedem dni v tednu. To je skoraj 100% več časa, kot bi prodajali vaš izdelek v navadni trgovini. Pa še bistveno ceneje je. Ker je s prodajo v spletni trgovini povezanih veliko manj stroškov, so zato tudi izdelki cenejši. Vprašanje pa je, kje je spodnja meja?

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

Kako določiti pravo ceno izdelka

Določanje prave cene izdelka v spletni trgovini je proces. Nesmisel je enačiti cene z izdelki v navadnih trgovinah.

Tukaj je enostavna formula za določanje cene izdelka v spletni trgovini glede na ceno v navadni trgovini:

$$(cena\ izdelka\ v\ navadni\ trgovini - stroški) / 2$$

Formula seveda ni 100%, vendar je dobra osnova. Verjetno se vam zdi, da je tole pretirano zniževanje cene in da ta formula ne deluje. Zgornja formula deluje zaradi dveh razlogov:

- ljudje naredijo skoraj vse, da bi kupili ceneje
- nizka cena je vaša najboljša reklama

Ljudje bodo šli zelo daleč, da bi dobili določen izdelek po najnižji ceni. Daleč v smislu iskanja najcenejšega izdelka, spraševanje prijateljev, kje so oni kupili poceni in lastnega zadovoljstva, da dobijo nekaj po najnižji ceni. In o tem dosežku bodo z veseljem povedali prijateljem in znancem.

Nizka cena pa ima še eno dobro lastnost. Je vaša najboljša reklamna naložba. Če zakupite oglasno mesto v lokalnem časopisu in oglašujete vašo spletno trgovino, boste oglas plačali, tudi če nihče od bralcev ne bo kupil ničesar. Z nizko ceno pa plačate oglaševanje vaših poceni izdelkov samo, ko jih kdo kupi. Torej razdelite dobiček s kupcem. On je dobil poceni izdelek, o katerem bo z veseljem pripovedoval prijateljem in

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

znancem, vi pa ste plačali celotno oglaševanje s samo nekaj odstotki dejanske vrednosti kupljenega izdelka. Oglaševanje plačate samo, ko se zgodi nakup. Prodajati na spletu je poceni in če razdelite dobiček s potrošnikom, sta zmagala oba.

Ko se tak nakup zgodi je velika verjetnost, da se bo stranka ponovno vrnila v vašo spletno trgovino in kupila še več izdelkov. Saj ve, da bo pri vas dobila dobro ponudbo.

Delo šteje

Še ena od skrivnosti, kako uspešno prodajati na svetovnem spletu, je trdo delo. Trdo delo je recept za uspeh na skoraj vseh področjih, še posebej pa na spletu.

Res je, kar pravijo: svetovni splet je veliko, vendar enakopravno igrišče. Srednješolec lahko naredi boljšo spletno stran kot recimo veliko podjetje. Splet daje enake možnosti vsem igralcem.

Tam zunaj je nekaj deset (če ne že sto) tisoč slovenskih spletnih potrošnikov in veliko spletnih strani se bori za njihovo pozornost. Danes ni dovolj, da samo postaviš spletno trgovino in spustiš vajeti iz rok. Potrebno je trdo delo, da privabiš obiskovalce na svojo stran in jo narediš takšno, da ji bodo potrošniki zaupali, v njej radi kupovali in se še raje vračali! Zadovoljna stranka bo o uspešnem spletnem nakupu zagotovo povedala prijateljem in znancem - potencialnim bodočim

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

kupcem!

Spletna prodaja morda prinaša trdo delo kot slabo novico, dejstvo pa je, da je le-to potrebno za uspeh pri vsakem poslu. Dobra novica je, da je s spletno prodajo vse veliko ceneje.

Splet ponuja nekaj, kar do sedaj še ni obstajalo: poceni neposredni prodajni kanal do končnega kupca. Pred časom interneta in spletne prodaje je neposredna trgovina temeljila na prodaji preko katalogov in sejmov ali pa je bilo potrebno odpreti lastne trgovske prostore. V vsakem primeru je bil potreben visok začetni kapital.

Svetovni splet pa omogoča direktno prodajo kupcem po celem svetu. Brez vmesnih členov! Z odprto.si spletno trgovino lahko za nekaj eurov mesečno prodajate po celi Sloveniji, 24 ur na dan, vse dni v tednu! Bi radi najprej preizkusili našo storitev? Odprite brezplačno preizkusno spletno trgovino, in se o enostavnosti upravljanja spletne trgovine prepričajte sami.

Izberite pravi trg

Kaj se dobro prodaja na Internetu? Bom ponovil in spet rekel, da se na spletu dobro prodaja trdo delo. Razlika v uspehu ene ali druge spletne trgovine je veliko bolj odvisna od dela, ki ga vложи v svojo trgovino, kot pa od izdelkov, ki jih prodaja. Če na svoji spletni trgovini delate skoraj vsak dan in jo redno promovirate, lahko prodate več kot konkurenca.

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

Spošno pravilo je, kar se prodaja v tiskanih katalogih se prodaja tudi na spletu. Če mora kupec videti ali preizkusiti izdelek, preden ga kupi, potem takega izdelka ne boste našli niti v tiskanih katalogih niti v spletnih trgovinah. Skoraj vse ostalo boste lahko prodali. Verjetno je, da Internet uporablja več moških kot žensk. Mogoče imate prednost, če prodajate nekaj, kar kupujejo moški. Uporabniki Interneta so v povprečju bolj izobraženi, torej obstaja možnost, da se bodo luksuzni izdelki tudi dobro prodajali.

Ampak ti trendi niso vklesani v kamen. Ko se je pojavila televizija, so bili prvi kupci bogatejši in tehnološko osveščeni. Televizija se je hitro razširila in postala del vsakdanjika. Enako se dogaja z Internetom.

Pomembnejši od prodajne palete je trg, na katerem prodajate. V realnem svetu so trgi razdeljeni geografsko; lokacija je zelo pomembna. Ne pa na Internetu, kjer geografske razdalje nimajo skoraj nobenega vpliva. Trgi na Internetu so bazirani glede na to, kaj prodajate in ne kje ste locirani. In karkoli boste prodajali, se trudite biti najboljši ponudnik, saj lahko kupec zelo enostavno in hitro odide drugam.

Izbrati morate dovolj majhen trg, da mu lahko dominirate. Če ste majhno podjetje, bi bila verjetno napaka prodajati 40 najbolj iskanih glasbenih CDjev. Imeli bi velike težave konkurirati večjim in bolj znanim ponudnikom. Imeli pa bi verjetno dobre možnosti postati najboljši ponudnik za recimo indijsko folklorno glasbo.

Eden od načinov, kako dominirati na določenem trgu je, da postanete proizvajalec. Proizvajalci bodo morda največji zmagovalci na spletu, saj so bili do sedaj v senci večjih.

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

Potrpežljivost

Le redke spletne trgovine dobijo poplavo naročil na dan, ko so odprte. Za večino je rast počasna in vztrajna. V začetnih nekaj tednih vidiš samo nekaj obiskovalcev in mogoče kakšno naročilo ali dva. Če ste vztrajni in delate na promociji svoje trgovine in jo redno osvežujete z novimi izdelki, je upravičeno pričakovati, da bosta čez pol leta obisk in prodaja večja.

Ne bodite razočarani, če se imate samo eno ali dve naročili v prvih mesecih. Potrudite se in zadovoljite te prve stranke. Verjetno je, da bodo spet naročale pri vas. Še več, o tem bodo povedale svojim prijateljem in število vaših strank bo naraščalo eksponentno.

Rast števila nakupov je na začetku počasna zaradi dveh razlogov. Traja nekaj časa, preden kupci sploh ugotovijo, da ste tukaj in pri prvem obisku neke spletne trgovine ponavadi ne izvedejo naročila, ampak si le ogledujejo izdelke in si ustvarijo mnenje o tej trgovini.

Predvidevajmo, da se kupec čez nekaj časa spet vrnete na to spletno trgovino. Ugotovi, da je še večja, kot je bila, ko jo je videl prvič. Takrat si verjetno misli, tile so tukaj zares. Zaupanje je še toliko večje, če je kak prijatelj že naročil v tej trgovini.

Točno to se dogaja uspešnim spletnim trgovinam. In ni nujno, da se bo rast ustavila. Pričakujete lahko vzpone in padce, vendar je trend rasti vedno pozitiven. Na slovenskem spletu je

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

veliko uporabnikov in kar nekaj strani se bori za njihovo pozornost. Kar nekaj truda in potrpežljivosti je potrebno, da nekaj tako velikega usmerite v svojo korist. Ko pa se prične, ima ogromen moment in se ne ustavi zlahka.

Dobite majhno a solidno bazo kupcev. Če uspete zadovoljiti njihove želje, je vse kar potrebujete samo še čas.

Poudarite storitev

Večina obiskovalcev vaše spletne strani je skeptična o nakupovanju preko spleta. Prepričati jih morate, najlažje s kvalitetno stranjo - visoka produkcijska kakovost deluje podzavestno. Zelo pomembno je, da obiskovalcem poveste, da mislite resno.

Na primer, če ste odločeni ponuditi odlično podporo uporabnikom, povejte to svojim obiskovalcem direktno na strani. Garantirajte jim, da bodo z vašo storitvijo zadovoljni, ali pa jim povrnete denar.

Kupci bodo v vaši trgovini na odprto.si naročali preko varne (SSL) povezave. Poudarite tak detajl. Verjetno se bodo tudi spraševali, kdo ste in ali jim boste sploh poslali naročeno in če, kdaj? Potrudite se, da bo kupec naročilo prejel v navedenih rokih. Spletni uporabniki neradi čakajo nekaj tednov, kvečjemu nekaj dni. Slovenija ni tako zelo velika, dostavne službe so pa

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

tudi zelo hitre.

Vaše prve stranke so kot izvidniki prihajajoče armade kupcev. Ocenili bodo kvaliteto za prihodnja leta. Če dobro opravite preizkus, bodo o tem povedali svojim prijateljem. Obratno pa tudi...

Spletno nakupovanje je še dokaj mlado v naših krajih. Ljudje, ki to počnejo so ponavadi ponosni na to, kako avanturistični so. Ste že kdaj slišali koga, ki je prvič kupoval preko spleta? "Odprl sem njihovo stran, kliknil na spletno trgovino, poiskal, kar sem hotel kupiti in napisal naslov za dostavo. Dan kasneje je naročilo prispelo. Ni bilo težav."

Ljudje radi pravijo take zgodbe prijateljem. To je najvrednejše oglaševanje za vas. Potrudite se, da bodo dobro govorili o vas. Če boste delali slabo, se bodo govornice kmalu razširile. In te se na Internetu širijo zelo hitro.

Bi radi slišali, kaj stranke mislijo o vaši spletni strani in izdelkih? Povejte jim in postavite elektronski naslov ali telefonsko številko na vidno mesto na vaši strani. Ko vam stranka pošlje sporočilo, odgovorite takoj! Vsi, ki so si vzeli čas in vam napisali sporočilo so kot zlato. Tudi tretirajte jih tako! Stranke so zelo zadovoljne s proaktivnostjo.

Stranke želijo poleg kvalitetnih izdelkov tudi dobro storitev. Želijo varnost in udobje. Razvajajte jih, da se bodo rade vračale. Tudi če ne najdejo izdelka ali s čim niso zadovoljne, se potrudite in jim ustrezite. Dobra gesta je naložba v prihodnost.

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljše spletno prodajo.

Promovirajte vašo spletno trgovino

Imeti super spletno stran danes žal ni več dovolj. Potrebno je privabiti ljudi. Večina spletnih strani dobi največ obiska preko internetnih iskalnikov. Poskrbite, da bo tudi vaša stran v indeksu, vendar ne pričakujte spremembe čez noč. Iskalniki ponavadi potrebujejo nekaj dni za izgradnjo novega indeksa.

Pri tem se poraja vprašanje "Kaj naj naredim, da se bo moja stran pojavila prva v iskalniku?". Žal ni enostavnega odgovora. Če bi obstajal kak trik, bi ga uporabljali vsi, in tako bi bili spet na začetku.

Splošno pravilo je, da se strani, ki imajo iskalno poizvedbo napisano večkrat, pojavijo višje na strani z rezultati. Še posebej, če se iskalna poizvedba nahaja v naslovu strani. Zmotno je mišljenje, da bo stran prikazana višje, če boste iskalno poizvedbo napisali 100 krat. Večina iskalnikov take poizkuse preseje. Tudi če obarvate ključne besede z barvo ozadja, niste naredili ničesar. Možno je celo, da si s takim početjem škodite, saj lahko zaradi takih poizkusov vaša stran odleti iz indeksa. Danes so namreč iskalniki dokaj pametni.

Največ plačljivega prometa pa kot kaže ne prihaja preko iskalnikov, ampak preko povezav iz sorodnih strani. Tu je vaš odgovor: povezavo na vašo stran postavite na te sorodne strani. In katere so te strani? Postavite se v kožo kupca. Če prodajate vrtno orodje, pojdite na priljubljen iskalnik in vpišite "vrtno orodje". Strani, ki se prikažejo vidijo kupci. To so strani, na katere postavite svoje povezave.

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

Obstaja tudi možnost, da zakupite oglasni prostor na iskalnikih, baziran glede na iskalno poizvedbo. Toda tako oglaševanje je drago. Četudi privabi veliko obiskovalcev, nimate nobene garancije, da bodo le-ti tudi kaj kupili. Impulzivni nakupi so zelo redki. Naj vam bo vodilo, da večina kupcev že z iskalno poizvedbo pokaže kaj bi radi kupili.

Naj na koncu spomnimo tudi tiste trgovce, ki že imate kataložko prodajo ali trgovino, da vaše redne stranke aktivno usmerjate tudi v vašo spletno trgovino. V kataloge vpišite spletni naslov vaše strani.

Pri tem poudarjamo še eno prednost spletne prodaje: idealna je tudi za razprodajo starejših izdelkov, katerih se v trgovini ne spleča več prodajati.

Visoka produkcijska kakovost

V tiskanem katalogu pomeni "produkcijska kakovost" kvaliteta papirja, proces tiskanja in število ter kvaliteta grafičnih dodatkov. To je kritičnega pomena, saj naj bi kupca prepričali v nakup le na osnovi nekaj listov papirja.

Produkcijska kakovost ima še večji pomen na spletu. Potrošniki ne bodo kupovali na straneh, ki na pogled delujejo amatersko.

Večina obiskovalcev, ki pride na vašo stran, ima še vedno predsodke o nakupovanju preko spleta. Vaša stran naj vzbuja

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

zaupanje. Povejte jim, da ste podjetje, ki misli resno ter da bo nakup pri vas za kupca dobra izkušnja.

Seveda ni neposredne povezave med kakovostjo vaše spletne strani in kakovostjo vašega podjetja. Ampak obiskovalci bodo podzavestno imeli slabše mnenje o vašem podjetju, če je spletna stran slaba in nepregledna. Dvomili bodo o kakovosti vašega poslovanja in če sploh lahko dostavite izdelek ali storitev. Ekstremni primer je seveda, če podjetje sploh nima spletne strani.

Poglejte samo Amazonovo stran, ali pa Ebayjevo. Te strani govorijo "mi mislimo resno". Zakaj? Zaradi enakega razloga kot Ferrari: dobro oblikovanje in dober izgled. Dober izgled na spletu pomeni proporcionalna postavitev, primerna pisava, pregledna postavitev in ujemajoča se izbira barv.

Globalno gledano, najpomembnejša je dobra organizacija spletne strani. To bodo obiskovalci najprej opazili. Naj bo možno "prebrati" strukuro strani z enim samim pogledom. Kvalitetna spletna stran je pregledna.

Med elementni spletne strani pa so najpomembnejše slike. Spletna stran je sestavljena iz besedila in slik. Besedila so si zelo podobna na vseh spletnih straneh. Torej je razlika v produkcijski kakovosti spletnih strani skoraj samo v slikah. S slikami ne mislim zgolj fotografije izdelkov ampak tudi logotipe, gumbe in podobno.

Kor rečem, da boljše strani uporabljajo več slik, ne mislim da uporabljajo večje slike. Ravno nasprotno, uporabljajo več

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

manjših slik, s katerimi naredijo stran "bogatejšo". Večje slike se dlje prenašajo in obiskovalci neradi čakajo, da se stran prikaže. Prva stran naj se hitro "naloži". Pogosta napaka je, da postavite veliko sliko na prvo stran. Seveda lahko postavite svoj logotip na prvo stran, oziroma postavite ga na vsako stran, ampka naj bo majhen in naj ne izstopa preveč. Obiskovalce vaš logotip pač ne zanima nabolj.

Obiskovalci so prišli na vašo stran, da vidijo vašo ponudbo. Ne zasipajte jih z največjimi slikami, dokler sami ne hočejo videti večje slike izdelka. Pametno je postaviti manjše različice slik izdelkov, katere se s klikom povečajo.

Slike vaših izdelkov naj bodo najvišje možne kakovosti. Slaba kvaliteta slike lahko potencialne kupce odvrne. Naj slike naredi profesionalni fotograf, saj le ti uporabljajo boljšo opremo, kot jo imamo ponavadi sami. Mogoče lahko slikate kar izdelke iz vašega tiskanega kataloga. Če je možno, naj imajo slike enako ozadje, kot je ozadje spletne strani, ali pa naj bo vsaj transparentno.

Nenazadnje, pazite na slovnico. Slovnična napaka ali dve lahko uniči ves ostali trud.

Stran naj bo lahka in brez preprek

Spletni obiskovalci, ljudje, ki obiščejo vašo spletno stran, imajo ponavadi zelo malo potrpljenja. Povprečen obiskovalec pogleda

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

samo tri do štiri strani preden odidejo naprej. Obiskovalci bodo odšli že ob najmanjši prepreki.

Torej, če hočete, da bodo obiskovalci prišli na vašo stran in naročali izdelke, jim ne postavljajte preprek. Ne prisilite uporabnikov k registraciji. Če hočete naročiti izdelek pri večini slovenskih spletnih trgovin, se morate pred tem registirati in prijaviti v njihov sistem. Ali pričakujejo, da si bodo obiskovalci zapomnili uporabniško ime in geslo za vsako trgovino, pri kateri kupujejo?

Nekaj večjih spletnih trgovin se je naučilo, da ne zahtevajo registracijo pred nakupom. Naučili so se tudi, da je bolje, če stran ne uporablja okvirjev (frames), saj nekateri spletni iskalniki ne indeksirajo vsebine okvirjev. Večino strani obiskovalci najdejo preko iskalnikov, in če vaše strani ni v indeksu, vas ne bodo našli. To pa je zelo slabo za posel.

In ker obiskovalci ponavadi pridejo do vaše strani preko iskalnikov, ne bodo začeli na prvi strani. Iskali bodo določeno frazo in iskalnik jim bo ponudil eno od srednjih strani vašega portala. Oblika strani naj takemu obiskovalcu takoj pove, kje se nahaja. Nekateri to rešujejo tako, da postavijo na vrh strani povezave (gumbe) in poleg še logotip. Logotip ima dva namena, označuje vašo blagovno znamko in služi kot povezava na prvo (naslovno) stran. Te povezave naj bodo na vidnem mestu, na vrhu ali ob straneh, da ima obiskovalec kar najhitrejšo pot do njih.

Veliko obiskovalcev bo prišlo na vašo stran z iskanjem točno določenega izdelka. Verjetno je, da bo skoraj polovica takšnih

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljše spletno prodajo.

obiskovalcev izdelek tudi kupila. Tem posvetite še posebno pozornost, kajti ti dejansko plačujejo. Vsaka spletna trgovina naj ima iskalnik in le ta naj bo na začetni strani, še boljše, kar na vsaki strani. Vsaka trgovina z manj kot 2000 strani naj ima abecedno kazalo.

Bodite realni

Vsak, ki načrtuje spletno prodajo, naj začne s spletnimi nakupi. Naj bo vaš naslednji nakup preko spleta. Ko se postavite v kožo potrošnika, boste opazili, da vas ne skrbijo hekerji ampak prodajalci, oz. trgovci. Vsak lahko postavi spletno stran. Obiskovalci vaše spletne strani morajo biti prepričani, da kupujejo od pravega podjetja in ne od nekega najstnika, ki je postavil stran v dnevni sobi.

Vse kar naredite, da vaša stran izgleda profesionalno in realno bo pripomoglo k večji prodaji. Napišite vaše ime, telefonsko številko in naslov. Brezplačne telefonske številke za pomoč uporabnikom so velik plus. Če je možno, vključite na stran izjave zadovoljnih strank, slike iz prodajnega kataloga ali celo kratko zgodovino podjetja.

Najboljši način, da pokažete svojo resnost je, da v spletno trgovino vse izdelke iz vašega kataloga. Velike zbirke izdelkov ločijo resne prodajalce (Amazon, CDNOW, Apple, ...). Veliko spletnih trgovin daje ravno nasproten pogled. Strani jim ne delujejo v celoti, imajo slovnične napake in podobno. Človek se vpraša, ali sploh mislijo resno.

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

Spreminjajte spletno stran

Bi radi vedeli, kako dobro deluje vaša spletna trgovina? Tole je hiter preizkus: Koliko časa ste porabili, ko ste delali na strani in jo promovirali v zadnjih nekaj tednih?

Več ko boste vlagali v vašo stran, boljše vam bo šlo. Dvomim, da obstaja nekdo, ki ve kako naj izgleda popolna spletna trgovina. Posel z Internetnimi trgovinami je mlad in težko je najti optimalno rešitev tako kmalu. Verjetno se bo vaša stran stalno izpopolnjevala in razvijala.

Tudi če verjamete, da je vaša stran optimalna, jo še vedno spreminjajte. Strani, ki so po več mesecev enake izgledajo zapuščene. Ste kdaj stopili v kakšno trgovino na samotnem področju? Barve na izdelkih že zdavnaj zbledele in se je na njih nabrala plast prahu. Bi radi kupili v takšni trgovini?

Redne spremembe na spletni strani so znak visoke produkcijske kakovosti. Eden od načinov je, da spreminjate sezname izdelkov na prvi strani spletne trgovine. Lahko vsak teden ali celo dan.

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

Dodatek #1 – Spletna trgovina ima neomejeno število prodajnih polic

Dodatek #1: Spletna trgovina ima neomejeno število prodajnih polic

Ena od lastnosti spletnih trgovin je, da lahko prodajate poljubno mnogo izdelkov. Pravzaprav je dobro prodajati vse izdelke iz prodajnega programa, tudi tiste, za katere mislite, da jih ne bo nihče kupil. Morda se sliši kontraverzno, dejstvo pa je, da se vam splača.

Večina spletnih trgovcev omejuje spletni prodajni program samo na izdelke, ki jih že prodajajo na policah v svojih prodajalnah. Ne zavedajo se bistvene razlike med spletno in pravo trgovino - v spletni trgovini je število prodajnih polic neomejeno.

V pravi prodajalni na neki lokaciji imate lahko na prodajnih policah le izdelke, ki se prodajo v zadostni količini. Vse izdelke, ki ne prinesejo dovolj denarja, zamenjate z novimi, ki se bodo prodajali bolje. Vsak izdelek mora prinesiti več denarja, kot je cena prodajne police, na kateri stoji. Zato v prodajalnah najdemo samo izdelke, ki se prodajajo nabolje.

V spletni trgovini pa je drugače. Število prodajnih polic je praktično neomejeno. Razlika v ceni med trgovino s 10.000 izdelki in trgovino s 100.000 izdelki je skoraj zanemarljiva. Zakaj? Izdelek v spletni trgovini ni nič več kot nekaj podatkov zapisanih v podatkovno bazo. Baza pa lahko vsebuje nekaj

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

milijonov takih zapisov, pa je še vedno relativno majhna in enostavna za vzdrževanje. Zato je tudi strošek spletne trgovine bistveno manjši kot bi bil strošek prave prodajalne s 100.000 izdelki.

In ker je razlika v ceni tako majhna, se v spletni trgovini splača prodajati čim več izdelkov. Nič hudega ni, če se kakšen izdelek proda samo enkrat v celem letu. Vsaka prodaja pa pomeni dobiček. In če imate možnost prodajati vse izdelke, zakaj torej ne bi izkoristili možnosti za povečanje dobička ob minimalnih stroških? Še več, če ne prodajate vseh izdelkov v spletni trgovini si dejansko delate škodo...

Pojav Long Tail

Ta razlika med cenami prodajnih polic v pravih prodajalnah in spletnih trgovinah je v svetu znana kot pojav [The Long Tail](#).

Na levi strani so izdelki, ki naredijo tudi do 80% dobička, na desni pa je ostalih 20 odstotkov. Na



The Long Tail - 80% prodaje naredi 20% izdelkov

policah navadnih prodajaln najdemo teh 20 odstotkov izdelkov, ki naredijo 80 odstotkov prodaje, ostalih 80 odstotkov izdelkov pa ne prinese dovolj dobička, da bi se jih splačalo prodajati.

V spletni trgovini lahko prodajate tudi ostalih 80 odstotkov izdelkov, saj število prodajnih polic ni omejeno, stroški pa so

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

zanemarljivo majhni v primerjavi s pravimi prodajalnami. Tudi do 20 ali več odstotkov večja prodaja lahko pomeni lep dobiček. Kako velik je ta dobiček je seveda odvisno tudi od števila izdelkov, ki so na voljo. Večje ko je to število, večji je lahko dobiček.

Splača se prodajati na spletu, začnete lahko takoj.

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

Dodatek #2: Kako priti na sam vrh v spletnih iskalnikih

Dodatek #2: Kako priti na sam vrh v spletnih iskalnikih

Jasno je, da so spletne strani, ki so postavljene višje v iskalnih rezultatih, obiskane veliko bolje od tistih na nižjih pozicijah. Torej, kaj je potrebno, da vaša spletna trgovina pride na najvišja mesta?

Nazivi izdelkov naj vsebuje ključne besede

Za spletne iskalnike so nazivi izdelkov najbolj viden del spletne trgovine, zato je zelo pomembno, da vsebujejo ključno besedo. Naziv izdelka se pojavlja tudi v naslovu spletne trgovine in ob vsaki sliki izdelka.

Opisi izdelkov naj bodo dovolj dolgi

Spletni iskalniki vidijo vašo spletno trgovino kot navadno besedilo, brez slik in barv. Besede so tiste, ki odločajo, kako visoko bo prikazana določena spletna stran. Zato je velikega pomena, kaj napišete za opis izdelka in katere besede in besedne zveze uporabljate. Tukaj je nekaj smernic, kako napisati dober opis izdelka:

- dolžina opisa naj bo vsaj 50 besed, še več besed je

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

boljše

- ključne besede naj bodo v različnih sklonih in spregatvah
- če je le mogoče naj bo ključna beseda v vsakem stavku
- opis izdelka naj bo smislen, saj ga bodo brali tudi ljudje
- opis izdelka spremenite vsaj enkrat mesečno

Primer dobrega opisa izdelka (ključno besedo smo izbrali nalivno pero):

*“Ergonomsko oblikovana **nalivna peresa** so narejena iz kože prijaznih materialov in so udobna tudi po večurni uporabi. V paketu dobite pet **nalivnih peres** in štiri kartuše. Izbirate lahko med petimi različnimi tipi **nalivnega peresa** in tremi barvami. Vsako **nalivno pero** je skrbno pregledano in preverjeno, da ustreza najvišjim standardom. Zagotavljamo vam, da boste ob uporabi naših **nalivnih peres** pisali bolje. **Nalivna peresa** so na zalogi in dobavljiva takoj.”*

ključne besede so odebeljene.

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljše spletno prodajo.

Zaključek

Spletni projekt www.odprto.si je nastal kot slučajni stranski produkt večjega projekta. V dveh letih se je razvil do stopnje, kjer omogoča trgovcem enostavno in varno spletno poslovanje.

Nekateri spletni trgovci, ki že poslujejo na www.odprto.si so podali svoja mnenja o spletnem poslovanju:

"Spletna trgovina dopolnjuje naše poslovanje. Stranke si lahko izdelke ogledajo iz domačega naslonjača in si tako lažje ustvarijo predstavo o idealnem paru čevljev, pasu ali ženske torbice. To je velika prednost."

-- Mitja Hojak

www.odprto.si/mihoya

"Odprto.si je odličen in enostaven način spletne prodaje. Odlična spletna optimizacija in enostavna uporaba. Super izdelek za super ceno. Priporočamo."

-- Branko Slapnik

www.odprto.si/zakladnicadobrihidej

"Spletno trgovino smo odprli in napolnili z izdelki v nekaj minutah. Strani so pregledne in enostavne za uporabo. Dodajanje in urejanje izdelkov je preprosto in hitro. Priporočamo."

-- Igor Koštal

www.odprto.si/racunalnicar

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

"Internetna trgovina na [odprto.si](http://www.odprto.si) je odlična. Trgovino lahko oblikuješ po svojih željah, veliko je različnih kombinacij za nastavitve izgleda trgovine. Komunikacija s skrbnikom trgovine je odlična. Za [odprto.si](http://www.odprto.si) sem izvedel preko interneta, sodelujemo že od samega začetka. Sprejem in obdelava naročil je pregledno in lahko, tu je tudi pregled statistike obiska trgovine. Cenovno zelo ugodno."

-- Uroš Zupanc

"[Odprto.si](http://www.odprto.si) je res super zadeva! Je res najboljša rešitev za vsakogar iz Slovenije, ki hoče prodajati na internetu. Optimizacija je odlična! Bravo!"

-- Vilijem Ambrožič

"Odkrili smo dve manjši napaki, ki sta bili odpravljeni praktično takoj. Drugače pa vse pohvale, enostavna in uporabna zadeva!"

-- Robert Kreslin

www.odprto.si/rosoft

Prodajati na spletu ni več vprašanje. Vprašanje je le, kako hitro lahko začnete prodati vse svoje izdelke na spletu.

Na www.odprto.si lahko enostavno in hitro preizkusite, kako

Kako učinkovito prodajati na spletu - vodič za boljšo spletno prodajo.

je, če svoje izdelke prodajaš na spletu. Spletno trgovino odprete v samo nekaj minutah, **prvih 30 dni** pa jo uporabljate **popolnoma brezplačno**.

Vabljeni med spletne trgovce.

Damir Horvat