

# Υπηρεσία Διατήρησης Δεξιοτήτων

Ενότητα 1: Παραγγελία

## [Εισαγωγή στην Ενότητα 1]

Η διαδικασία παραγγελιών βρίσκεται στο επίκεντρο κάθε διαδικτυακής λιανικής επιχείρησης και συμβάλλει σημαντικά στην επίτευξη της πλήρους ικανοποίησης των πελατών. Με μια φιλική προς το χρήστη, ισχυρή και αποτελεσματική διαδικασία παραγγελίας, οι εταιρείες και οι πελάτες μπορούν να έχουν εμπιστοσύνη στις καθημερινές συναλλαγές. Ο σωστός συνδυασμός λύσεων ηλεκτρονικού εμπορίου που σχετίζεται με τη διαδικασία παραγγελίας - με δυνατότητα κλιμάκωσης με την πάροδο του χρόνου - είναι απαραίτητος για την μακροπρόθεσμη επιχειρηματική σας επιτυχία.

## [Δράση 1.1]

### Προφίλ χρηστών

Τα προφίλ των χρηστών και το εξατομικευμένο ιστορικό αγορών συνδέονται στενά και προσφέρουν χρήσιμες γνώσεις για την υποστήριξη μιας επιτυχημένης στρατηγικής μάρκετινγκ, καθώς παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τις προτιμήσεις, τις συμπεριφορές και τα δημογραφικά στοιχεία των πελατών. Εκτός από το όνομα και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, οι χρήστες μπορούν επίσης να καταχωρίσουν πρόσθετες προσωπικές πληροφορίες όπως το φύλο, τη θέση κ.λπ., καθιστώντας τη βάση δεδομένων των χρηστών πηγή έμπνευσης για εξατομικευμένες συστάσεις και προσφορές.

### [Οφέλη από τη δράση 1.1]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Αυξημένο ποσοστό διατήρησης
- Αυξημένος όγκος πωλήσεων

### [Περιγραφή των οφελών 1.1]

#### **Αυξημένο ποσοστό διατήρησης - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Όταν διαθέτετε λεπτομερή προφίλ χρηστών, μπορείτε να δημιουργήσετε καμπάνιες για την αποστολή μηνυμάτων μάρκετινγκ που σχετίζονται με τους χρήστες σας. Συγκεντρώνοντας τα σωστά δεδομένα για να τμηματοποιήσετε σωστά την αγορά-στόχο σας, μπορείτε να δημιουργήσετε κανάλια επικοινωνίας που καθοδηγούνται από τους στόχους και τις ανάγκες των πελατών. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζετε την απόκτηση πελατών και τους υποκινείτε να αγοράσουν ξανά από εσάς.

#### **▪ Αυξημένος όγκος πωλήσεων - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Οι άνθρωποι μπορούν να αποκτήσουν «κόλλημα» με τη μόδα και τα νέα προϊόντα. Εάν κατορθώσετε να δημιουργήσετε εξατομικευμένες καμπάνιες με ουσιαστικά μηνύματα, αυξάνετε τις πιθανότητες οι χρήστες να κάνουν κλικ από ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον ιστότοπό σας και να πραγματοποιήσουν μια αγορά, οπότε είναι πολύ πιθανό να αυξηθεί ο όγκος των πωλήσεών σας.

**[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR1>]**

## [Δράση 1.2]

### Εργαλείο δοκιμής υποδημάτων

Τα προβλήματα εφαρμογής είναι ο πιο συνηθισμένος λόγος επιστροφών στο ηλεκτρονικό εμπόριο, καθώς οι πελάτες δεν μπορούν πρακτικά να δοκιμάσουν ένα παπούτσι για να αξιολογήσουν την εφαρμογή του πριν από την τοποθέτηση μιας παραγγελίας. Τα Εργαλεία δοκιμής υποδημάτων διευκολύνουν την επιλογή του σωστού μεγέθους και ενδεχομένως και του πλάτους. Μπορούν να κάνουν τους διστακτικούς πελάτες να αισθανθούν σίγουροι για την αγορά τους. Μπορούν να μειώσουν σημαντικά τον αριθμό των προϊόντων που έχουν παραγγελθεί για επιλογή και, συνεπώς, να μειώσουν τον αριθμό των επιστροφών.

### [Οφέλη από τη δράση 1.2]

Τώρα μπορώ να ...

- Λιγότερες επιστροφές
- Υψηλότερη ικανοποίηση των πελατών
- Περισσότεροι πελάτες που επιστρέφουν

### Περιγραφή οφελών 1.2]

- **Λιγότερες επιστροφές - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Εάν οι πελάτες υποβοηθούνται στην επιλογή του σωστού μεγέθους υποδήματος, ο ρυθμός επιστροφών θα μειωθεί.

- **Υψηλότερη ικανοποίηση των πελατών - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Αν - χάρη στο εργαλείο δοκιμών - περισσότεροι πελάτες είναι ευχαριστημένοι με τα παραγγελθέντα προϊόντα, η ικανοποίηση τους γενικά θα αυξηθεί.

- **Περισσότεροι πελάτες που επιστρέφουν - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Οι ικανοποιημένοι πελάτες ενδέχεται να επιστρέψουν στον ιστότοπό σας για μελλοντικές αγορές.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR2>]

## [Δράση 1.3]

### Πληροφορίες Προϊόντος

Μια καλή περιγραφή του προϊόντος σε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα αποτελεί μέρος μιας θετικής εμπειρίας ηλεκτρονικών αγορών και συμβάλλει στην αξιοπιστία του ηλεκτρονικού σας καταστήματος.

### [Οφέλη από τη δράση 1.3]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Αύξηση των αριθμών πωλήσεων
- Χαμηλότερα ποσοστά επιστροφής
- Βελτιωμένες ταξινομήσεις οργανικής αναζήτησης

### [Περιγραφή παροχών 1.3]

- **Αύξηση των αριθμών πωλήσεων - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Μια καλογραμμένη περιγραφή προϊόντος εξηγεί τα οφέλη και τις ιδιαιτερότητες του προϊόντος και πείθει τους πελάτες ότι όχι μόνο το θέλουν, αλλά ότι και το χρειάζονται, με αποτέλεσμα να τους παρακινήσει να πάρουν μια απόφαση.

- **Χαμηλότερα ποσοστά επιστροφής - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Καθώς οι πελάτες σας δεν μπορούν να αγγίξουν και να αισθανθούν τα προϊόντα, η περιγραφή του προϊόντος σας θα είναι η απάντηση στα ερωτήματά τους, όπως το είδος του υφάσματος, οι οδηγίες φροντίδας κλπ. Έτσι, μια πιο λεπτομερής και ρεαλιστική περιγραφή του προϊόντος θα μειώσει τον κίνδυνο της απογοήτευσης μεταξύ αναμενόμενου και πραγματικότητας και θα μειώσει το ποσοστό επιστροφών.

- **Βελτιωμένες ταξινομήσεις οργανικής αναζήτησης - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Οι χαρακτηριστικές περιγραφές προϊόντων βοηθούν στη βελτίωση της κατάταξης των μηχανών αναζήτησης, πράγμα που σημαίνει ότι περισσότεροι άνθρωποι θα μπορούν να βρουν τα προϊόντα σας και να τα παραγγέλλουν εύκολα.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR3>]

## [Δράση 1.4]

### Συγκρίσεις προϊόντων

Η δυνατότητα σύγκρισης των προϊόντων είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για τους αγοραστές στο διαδίκτυο στην τελική φάση της απόφασης αγοράς. Τα εργαλεία σύγκρισης προϊόντων, που αναφέρονται επίσης ως “εργαλεία αντιστοίχισης & αγοράς”, επιτρέπουν στους πελάτες να επιλέγουν τα προϊόντα που επιθυμούν να συγκρίνουν και στη συνέχεια να βλέπουν μια λεπτομερή σύγκριση μεταξύ των προδιαγραφών των προϊόντων.

### [Οφέλη από τη δράση 1.4]

Τώρα μπορώ να ...

- Αύξηση του αριθμού των συναλλαγών
- Περισσότεροι πελάτες που επιστρέφουν

### [Περιγραφή οφελών 1.4]

- **Αύξηση του αριθμού των συναλλαγών- Τι σημαίνει αυτό; .....**

Χάρη σε ένα εργαλείο σύγκρισης προϊόντων, οι πελάτες αποκτούν μια πολύ ξεκάθαρη εικόνα που τους βοηθά να αποφασίσουν τι θα αγοράσουν και σαν αποτέλεσμα αυξάνονται οι πωλήσεις.

- **Περισσότεροι πελάτες που επιστρέφουν - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Οι καλές εμπειρίες θα αυξάνουν πάντα τον αριθμό των επαναλαμβανόμενων αγορών. Όσο πιο τεχνικά είναι τα προϊόντα (π.χ. παπούτσια για τρέξιμο, πεζοπορία ή ποδηλασία), τόσο περισσότεροι πελάτες θα εκτιμήσουν το εργαλείο σύγκρισης και είναι πιο πιθανό να επιστρέψουν για μελλοντικές αγορές

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR4>]

## [Δράση 1.5]

### Πληροφορίες Αποθεμάτων

Οι πληροφορίες για τα αποθέματα είναι ένα από τα πιο κρίσιμα σημεία όταν διατηρείται ένα ηλεκτρονικό κατάστημα. Πρώτον, επειδή απαντούν στην πιο σημαντική ερώτηση του πελάτη: Είναι το επιθυμητό προϊόν διαθέσιμο εδώ; Και δεύτερον επειδή - ακόμα και αν ένα προϊόν είναι εκτός αποθέματος - υπάρχουν ακόμα πράγματα που μπορείτε να κάνετε για να εξασφαλίσετε ότι οι πελάτες σας έχουν μια πολύ καλή εμπειρία αγορών.

### [Οφέλη από τη δράση 1.5]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Αυξημένες πωλήσεις
- Αυξημένη ικανοποίηση του πελάτη
- Αύξηση της απόδοσης του προϊόντος

### [Περιγραφή των ωφελών 1.5]

#### ▪ Αυξημένες πωλήσεις - Τι σημαίνει αυτό; .....

Οι χαμηλοί αριθμοί αποθεμάτων δημιουργούν μια άμεση ανάγκη για αγορά εμπορεύματος για να υπάρξει αύξηση των πωλήσεων. Εάν ένα προϊόν είναι εκτός αποθέματος, προσφέροντας στους πελάτες μια σωστή εναλλακτική λύση (βλέπε: Προτάσεις προϊόντων) αυξάνετε τις πιθανότητες πωλήσεων. Εάν ένα προϊόν είναι εκτός αποθέματος αλλά θα είναι αργότερα διαθέσιμο, εάν ενημερώνετε τους πελάτες σας για το πότε το προϊόν θα είναι διαθέσιμο, αυτό θα αυξήσει τις πιθανότητες πώλησης.

#### ▪ Αυξημένη ικανοποίηση του πελάτη - Τι σημαίνει αυτό; .....

Οποιαδήποτε επικοινωνία και ανταπόκριση με τον πελάτη καθιστά την εμπειρία των αγορών πιο ευχάριστη και διαδραστική και αυξάνει την ικανοποίηση του, όπως πληροφορίες σχετικά με πιθανές καθυστερήσεις παράδοσης, εναλλακτικές προτάσεις προϊόντων ή πληροφορίες για το ότι υπάρχει ξανά διαθέσιμο.

#### ▪ Αύξηση της απόδοσης του προϊόντος- Τι σημαίνει αυτό; .....

Ένα ενσωματωμένο σύστημα πληροφοριών αποθεμάτων σε πραγματικό χρόνο παρέχει βασικές πληροφορίες για τη διαχείριση των κινήσεων των προϊόντων σας: Ποια προϊόντα έχουν τη μεγαλύτερη ζήτηση και ποια προϊόντα είναι λιγότερο δημοφιλή;

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR5>]

## [Δράση 1.6]

### Εργαλείο εξατομίκευσης

Η εξατομίκευση στο ηλεκτρονικό εμπόριο δίνει στους χρήστες την ευκαιρία να δημιουργήσουν ένα μοναδικό προϊόν μέσω μιας εξαιρετικά διαδραστικής, ευκολονόητης και διασκεδαστικής διαδικασίας σχεδιασμού. Το αποτέλεσμα εκφράζει το προσωπικό γούστο των πελατών και βοηθά την εταιρεία να ξεχωρίζει από το πλήθος. Η παρέμβαση στο στάδιο του σχεδιασμού παρέχει μια βελτιωμένη εμπειρία στο χρήστη σε σχέση με τις συνηθισμένες ηλεκτρονικές αγορές και αυξάνει την αφοσίωση των πελατών.

### [Οφέλη από τη δράση 1.6]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Αυξημένη αναγνωρισιμότητα της επωνυμίας και αυξημένη επισκεψιμότητα του ιστοτόπου από τους χρήστες
- Αυξημένος όγκος πωλήσεων και έσοδα
- Υψηλότερη ικανοποίηση πελατών / λιγότερες επιστροφές

### [Περιγραφή οφελών 1.6]

- **Αυξημένη αναγνωρισιμότητα της επωνυμίας και αυξημένη επισκεψιμότητα του ιστοτόπου από τους χρήστες - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Εάν το εργαλείο εξατομίκευσης είναι διασκεδαστικό και τα προϊόντα πληρούν τις προσδοκίες, η διαφήμιση από στόμα σε στόμα θα προσελκύσει σύντομα νέους πελάτες.

- **Αυξημένος όγκος πωλήσεων και έσοδα - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Η προσφορά ενός εργαλείου εξατομίκευσης αποτελεί μια σημαντική επένδυση και επηρεάζει σημαντικά την οργάνωση και την παραγωγική διαδικασία. Ας εργαλεία εξατομίκευσης παρέχουν μια βελτιωμένη εμπειρία αγορών και μπορούν να αυξήσουν σημαντικά το ποσοστό μετατροπής, τον όγκο των πωλήσεων και τα έσοδα. Οι πελάτες είναι πρόθυμοι να πληρώσουν υψηλότερες τιμές για παπούτσια προσαρμοσμένα στις ανάγκες τους, επειδή θεωρούν ότι η εμπειρία και η υπηρεσία που τους προσφέρθηκαν δικαιολογούν την πληρωμή ενός παραπάνω ποσού.

- **Υψηλότερη ικανοποίηση πελατών / λιγότερες επιστροφές - Τι σημαίνει αυτό; .....**

«Παριστάνοντας» το σχεδιαστή ο πελάτης απολαμβάνει μια μοναδική εμπειρία αγορών και αυξάνεται η ικανοποίησή του. Επιπλέον, τα κατά παραγγελία προϊόντα επιστρέφονται λιγότερο συχνά από τα προϊόντα που είναι «στο ράφι».

[συνδεδεμένο με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR6>]

## [Δράση 1.7]

### Κουτί αναζήτησης

Ένα κουτί αναζήτησης επιτρέπει στους χρήστες να αναζητήσουν ένα επιθυμητό προϊόν ή μια πληροφορία σε οποιονδήποτε ιστότοπο. Είναι ένα βασικό χαρακτηριστικό για μια φιλική προς το χρήστη εμπειρία. Πολλές εταιρείες ηλεκτρονικού εμπορίου επενδύουν σε ένα κουτί αναζήτησης επειδή αναγνωρίζουν τα οφέλη που μπορεί να αποφέρει στις επιχειρήσεις τους, όπως η αύξηση της μετατροπής και η μείωση του ποσοστού εγκατάλειψης.

### [Οφέλη από την ενέργεια 1.7]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Υψηλότερο ποσοστό μετατροπής
- Χαμηλότερο ποσοστό εγκατάλειψης

### [Περιγραφή οφελών 1.7]

- **Υψηλότερο ποσοστό μετατροπής - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Οι πελάτες που χρησιμοποιούν ένα κουτί αναζήτησης είναι πιθανό να ολοκληρώσουν μια αγορά επειδή γνωρίζουν τι ψάχνουν και κατά πάσα πιθανότητα έφτασαν στον ιστότοπο με πρόθεση να αγοράσουν. Το πλαίσιο αναζήτησης εξομαλύνει τη διαδικασία που εμφανίζει το επιθυμητό προϊόν και / ή προτείνει εναλλακτικές λύσεις.

- **Χαμηλότερο ποσοστό εγκατάλειψης - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Ένα απρόσκοπτο και γρήγορο ταξίδι από την αναζήτηση στο checkout είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση του πελάτη. Εάν οι πελάτες δεν μπορούν να βρουν αυτό που ψάχνουν, θα αποχωρήσουν απογοητευμένοι από τον ιστότοπο επειδή δεν έχουν ικανοποιηθεί οι ανάγκες τους. Ένα κουτί αναζήτησης, ιδιαίτερα ένα με λειτουργία αυτόματης συμπλήρωσης που προσφέρει προτάσεις όταν ο χρήστης πληκτρολογεί μια λέξη-κλειδί, έχει τεράστια πλεονεκτήματα για μια επιχείρηση ηλεκτρονικού εμπορίου. Αυτό επιταχύνει τη διαδικασία αναζήτησης του πελάτη και διασφαλίζει ότι οι αναζητήσεις θα αποφέρουν αποτέλεσμα.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR7>]



## [Δράση 1.8]

### Τα χαρακτηριστικά του καλαθιού αγορών

Οι πελάτες που επιθυμούν να τροποποιήσουν μια παραγγελία δεν το κάνουν για ευχαρίστηση. Συνήθως θέλουν να διορθώσουν ένα λάθος ή υπάρχει κάποια αλλαγή των περιστάσεων και συχνά διακατέχονται από συναισθηματικό άγχος. Η βέλτιστη πρακτική είναι να δοθεί στους πελάτες η δυνατότητα να κάνουν online τροποποιήσεις μέσω μιας απλής διαδικασίας τροποποίησης παραγγελιών

### [Οφέλη από τη δράση 1.8]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Υψηλότερη ικανοποίηση πελατών / Περισσότεροι πελάτες που επιστρέφουν
- Λιγότερες κλήσεις για την τροποποίηση παραγγελιών
- Ταχείες εσωτερικές διαδικασίες

### [Περιγραφή οφελών 1.8]

- **Υψηλότερη ικανοποίηση του πελάτη / Περισσότεροι πελάτες που επιστρέφουν - Τι σημαίνει αυτό; .....** πελατών

Εάν ένα ηλεκτρονικό κατάστημα επιτρέπει φιλικές προς τον χρήστη τροποποιήσεις παραγγελιών, η ικανοποίηση του πελάτη θα αυξηθεί καθώς θα αποκτήσει μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση να αγοράσει από τον ιστότοπό σας. Οι ικανοποιημένοι πελάτες είναι πιθανό να επιστρέψουν για μελλοντικές αγορές και να μεταδώσουν την ικανοποίησή τους στην οικογένεια και τους φίλους.

- **Λιγότερες κλήσεις για την τροποποίηση παραγγελιών - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Εάν οι πελάτες μπορούν να κάνουν αλλαγές στις παραγγελίες απευθείας στο λογαριασμό τους, η εταιρεία μετά την πώληση θα λάβει λιγότερες κλήσεις, πράγμα που σημαίνει ότι απελευθερώνονται πόροι.

- **Ταχείες εσωτερικές διαδικασίες - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Το να επιτρέπεται η τροποποίηση των παραγγελιών στο διαδίκτυο θα σας βοηθήσει να βελτιώσετε και να επιταχύνετε τις εσωτερικές σας διαδικασίες.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR8>]

## [Δράση 1.9]

### Προτάσεις προϊόντων

Σύμφωνα με τους αναλυτές του ηλεκτρονικού εμπορίου, οι μηχανές προτάσεων προϊόντων είναι τα τελικά εργαλεία για την ενίσχυση των ποσοστών μετατροπής, των τιμών συναλλαγών και κατά συνεπεία των εσόδων. Λέγεται ότι είναι σε θέση να αυξήσουν το μέγεθος του καλαθιού και την αξία των παραγγελιών κατά μέσο όρο 50%, το ποσοστό μετατροπής κατά 150% και τα έσοδα έως και 300%.

### [Οφέλη από τη δράση 1.9]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Αυξημένος ρυθμός μετατροπής, αυξημένος τζίρος και αυξημένα έσοδα

### [Περιγραφή οφελών 1.9]

- **Αυξημένος ρυθμός μετατροπής, αυξημένος τζίρος και αυξημένα έσοδα - Τι σημαίνει αυτό;**

.....

Οι υπερσύγχρονες μηχανές προτάσεων προϊόντων είναι σε θέση να «γνωρίσουν» τους πελάτες σε πραγματικό χρόνο και να προσωποποιήσουν όλες τις σελίδες με τις οποίες αλληλεπιδρούν - από τη σελίδα προορισμού έως το checkout. Βελτιώνουν την εμπειρία αγορών (η οποία είναι υψίστης σημασίας για την ικανοποίηση και την διατήρηση του πελάτη) και επιτρέπουν την πώληση και τη πώληση σχετικών προϊόντων, παρακινώντας τους πελάτες να αγοράσουν συμπληρωματικά προϊόντα ή να στραφούν σε πιο ακριβά προϊόντα.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR9>]

## [Δράση 1.10]

### Διαδικασία Παραγγελίας

Η διαδικασία πληρωμής είναι η στιγμή της αλήθειας: ο αγοραστής τοποθετεί την παραγγελία. Η πρόκληση για τους σχεδιαστές ηλεκτρονικών καταστημάτων είναι να εξασφαλίσουν ότι ο πελάτης θα συνεχίσει τη διαδικασία. Ουσιαστικά, σε αυτή τη φάση ο πωλητής πρέπει να βεβαιωθεί ότι ο πελάτης εισάγει όλα τα απαραίτητα δεδομένα για να ολοκληρώσει τη συναλλαγή αγοράς. Τα εργαλεία προόδου της παραγγελίας επιτρέπουν έναν φιλικό προς το χρήστη σχεδιασμό διαδικασίας πληρωμής.

### [Οφέλη από τη δράση 1.10]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Βελτιωμένος ρυθμός μετατροπής
- Λιγότερες ακυρώσεις

### [Περιγραφή οφελών 1.10]

- **Βελτιωμένος ρυθμός μετατροπής - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Η διαδικασία πληρωμής θα δομηθεί πολύ καλύτερα με μια ευέλικτη γραμμή προόδου παραγγελίας. Οι πελάτες θα το εκτιμήσουν και αυτό θα έχει αντίκτυπο στα ποσοστά μετατροπής.

- **Λιγότερες ακυρώσεις- Τι σημαίνει αυτό; .....**

Από την σκοπιά των πελατών, η πιο κρίσιμη απόφαση είναι η επιλογή του προϊόντος (των προϊόντων). Τα υπόλοιπα είναι οι διατυπώσεις. Εάν η διαδικασία παραγγελίας είναι πολύ κουραστική, υπάρχει ο κίνδυνος ο πελάτης να εγκαταλείψει το καλάθι. Για να αποφευχθεί αυτό, τα εργαλεία προόδου της παραγγελίας πρέπει να ενημερώνουν τον πελάτη:

1. Ποιες πληροφορίες απαιτούνται και γιατί
2. Σε ποιο σημείο της διαδικασίας παραγγελίας βρίσκεται και
3. Πόσες ενέργειες υπάρχουν πριν από την ολοκλήρωση.

Τα εργαλεία προόδου της παραγγελίας είναι πολύ χρήσιμα για να διατηρήσετε τους πελάτες σας μέχρι να χτυπήσουν το πλήκτρο "αποστολή παραγγελίας".

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR10>]

## Ενότητα 2: Πληρωμές

### **[Εισαγωγή στην ενότητα 2]**

Η προσφορά μεθόδων πληρωμής που θα ταιριάζουν με τις προσδοκίες των αγοραστών σας, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα ασφαλείς συναλλαγές και προστασία δεδομένων, καθώς και η δυνατότητα πληρωμών μέσω διαφορετικών συσκευών, αποτελεί πρόκληση για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Τα ηλεκτρονικά καταστήματα που στερούνται οποιασδήποτε από τις λειτουργίες αυτές δεν είναι ανταγωνιστικά στην αγορά υποδημάτων.

## [Δράση 2.1]

### Προφίλ χρηστών

Η παροχή μέτρων ασφαλείας για την εξασφάλιση ασφαλών συναλλαγών είναι απαραίτητη. Οι διαχειριστές πρέπει επίσης να γνωρίζουν πώς να προστατεύουν τα ευαίσθητα δεδομένα, να λαμβάνουν μέτρα για την ασφάλεια του ηλεκτρονικού καταστήματος και να εξακριβώνουν την ταυτότητα των πελατών.

### [Οφέλη από τη δράση 2.1]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Εγγυώμαι τις συναλλαγές και τη προστασία δεδομένων
- Δημιουργώ μια σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες
- Αυξάνω τη μετατροπή

### [Περιγραφή των οφελών 2.1]

- **Εγγυώμαι τις συναλλαγές και τη προστασία δεδομένων- Τι σημαίνει αυτό; .....**

Τα χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού σας καταστήματος και οι συναλλαγές σας θα εξασφαλιστούν από τη στιγμή που θα ολοκληρώσετε την εφαρμογή των μέτρων ασφαλείας.

- **Δημιουργώ μια σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες- Τι σημαίνει αυτό; .....**

Όταν οι αγοραστές σας θεωρούν ότι οι συναλλαγές τους είναι ασφαλείς και προστατεύονται τα προσωπικά τους δεδομένα, θα έχετε και τον αναμενόμενο αντίκτυπο.

- **Αυξάνω τη μετατροπή- Τι σημαίνει αυτό; .....**

Όταν εφαρμόζετε αυξημένα μέτρα ασφαλείας ο αριθμός των επισκεπτών του ηλεκτρονικού καταστήματος σας θα αυξηθεί. Ο χρόνος που θα επιτευχθούν αυτά μπορεί να εξαρτάται από το εύρος των δραστηριοτήτων και τη δημοτικότητα του ιστοτόπου σας, η οποία δημοτικότητα μπορεί επίσης να αυξηθεί με βάση τα μέτρα ασφαλείας που έχουν εφαρμοσθεί.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/2-PT1>]

## [Δράση 2.2]

### Δημοφιλείς μέθοδοι πληρωμής

Με τον αυξανόμενο ανταγωνισμό και τις αλλαγές στις τάσεις των αγορών, είναι σημαντικό να είστε ενημερωμένοι για τις εναλλακτικές μεθόδους πληρωμής για να προσφέρετε καλύτερα όσα αναμένουν οι πελάτες σας (σε διαφορετικές χώρες).

### [Οφέλη από τη δράση 2.2]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Μειώνω την εγκατάλειψη του καλαθιού
- Προσεγγίζω νέες αγορές
- Δημιουργώ μια σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες
- Αυξάνω τις μετατροπές

### [Περιγραφή οφελών 2.2]

- **Μειώνω την εγκατάλειψη του καλαθιού- Τι σημαίνει αυτό; .....**

Η διαθεσιμότητα διαφορετικών μεθόδων πληρωμής και οδηγιών σε διαφορετικές γλώσσες θα μειώσει την εγκατάλειψη του καλαθιού στη φάση της πληρωμής. Αυτό περιλαμβάνει τη δυνατότητα πληρωμής σε διάφορα διεθνή νομίσματα με καλές συναλλαγματικές ισοτιμίες.

- **Προσεγγίζω νέες αγορές- Τι σημαίνει αυτό; .....**

Η ποικιλία των πελατών θα αυξηθεί με την αυξημένη επιλογή των μεθόδων πληρωμής, αυξάνοντας έτσι την πιθανότητα να προσεγγίσετε νέες αγορές.

- **Δημιουργώ μια σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες- Τι σημαίνει αυτό; .....**

Η ενεργοποίηση μιας επιλογής μεθόδων πληρωμής θα επηρεάσει τη σχέση σας με τους πελάτες. Είναι πιο πιθανό για έναν πελάτη να επισκεφθεί ξανά το κατάστημά σας όταν έχει προσφερθεί μια ευνοϊκή μέθοδος πληρωμής.

- **Αυξάνω τις μετατροπές- Τι σημαίνει αυτό; .....**

Οι αγοραστές θα παραμείνουν στη σελίδα σας περισσότερο όταν παρέχονται δημοφιλείς μέθοδοι πληρωμής και πύλες πληρωμών στη γλώσσα τους.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR2>]

## [Δράση 2.3]

### **Mobile Ready (Πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου)**

Με την παρουσία των κινητών συσκευών στην καθημερινή ζωή, οι πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου αντικαθιστούν άλλες μεθόδους πληρωμής, καθιστώντας απαραίτητο για τα ηλεκτρονικά καταστήματα να ενσωματώσουν τη λύση αυτή στις επιχειρήσεις τους.

### **[Οφέλη από τη δράση 2.3]**

#### **Τώρα μπορώ να ...**

- Βελτιώνω την ταμειακή ροή σε σύντομο χρονικό διάστημα
- Δημιουργώ μια σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες
- Αυξάνω τα ποσοστά μετατροπής και τον αριθμό των πελατών που επιστρέφουν

### **[Περιγραφή των οφελών 2.3]**

#### **Βελτιώνω την ταμειακή ροή σε σύντομο χρονικό διάστημα- Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Όσο πιο σύντομα εφαρμόσετε τη πληρωμή μέσω κινητού, τόσο πιο γρήγορα μπορείτε να σημειώσετε αύξηση του κέρδους καθώς οι περισσότεροι αγοραστές προτιμούν αυτή τη μέθοδο λόγω της εύκολης διαδικασίας. Οι πληρωμές μέσω κινητού δεν απαιτούν πρόσθετο κόστος (δηλαδή την αγορά νέου εξοπλισμού).

#### **▪ Δημιουργώ μια σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες - Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Τα κινητά τηλέφωνα αποτελούν συστατικό στοιχείο της καθημερινής ζωής, επομένως οι πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου είναι κάτι που αναμένουν οι πελάτες σας.

#### **▪ Αυξάνω τα ποσοστά μετατροπής και τον αριθμό των πελατών που επιστρέφουν - Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Η προσφορά πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου θα προσελκύσει περισσότερους καταναλωτές. Οι M-πληρωμές έχουν υψηλό δυναμικό λόγω της συνεχούς ανάπτυξης νέων τεχνολογιών. Οι μετατροπές θα αυξηθούν όταν διευκολύνετε τους πελάτες σας να πραγματοποιούν πληρωμές και να αλληλεπιδρούν μαζί σας.

**[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/2-PT3>]**





## Ενότητα 3: Παράδοση

### [Εισαγωγή στην ενότητα 3]

Οι υπηρεσίες αποστολής διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην απόφαση αγοράς ενός πελάτη. Πρέπει να προσφέρετε τις επιλογές παράδοσης που θέλουν οι πελάτες σας προκειμένου να τους διατηρήσετε τους πελάτες σας και να είστε ανταγωνιστικοί. Σύμφωνα με μια **έρευνα για το ηλεκτρονικό εμπόριο του 2015** (<https://www.mycustomer.com/selling/ecommerce/ecommerce-delivery-trends-what-contributes-to-a-positive-experience>), το 66% των αγοραστών προτίμησε να αγοράσει αγαθά από ένα ηλεκτρονικό κατάστημα, επειδή οι προσφερόμενες υπηρεσίες παράδοσης ήταν πιο ελκυστικές.

Επίσης, το 96% των ίδιων αγοραστών είπε ότι μια θετική εμπειρία παράδοσης θα τους ενθάρρυνε να ξαναγοράσουν.

### [Δράση 3.1]

#### Επιλογές παρακολούθησης παραγγελιών

Η παρακολούθηση παραγγελιών είναι ένας από τους τρόπους βελτίωσης του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών που προσφέρεται από ένα ηλεκτρονικό κατάστημα. Είναι σχετικά εύκολο να εφαρμοστεί και μπορεί να προσφέρει σημαντικά οφέλη τόσο για τους πελάτες όσο και για τους πωλητές. Οι πληροφορίες παρακολούθησης παραγγελιών αφορούν πληροφορίες που αποστέλλονται στον πελάτη μόλις ολοκληρωθεί η παραγγελία.

#### [Οφέλη από τη δράση 3.1]

##### Τώρα μπορώ να ...

- Χαμηλότερος αριθμός αιτημάτων από πελάτες σχετικά με την κατάσταση παράδοσης
- Αύξηση του αριθμού των πελατών που επιστρέφουν

#### [Περιγραφή των οφελών 3.1]

- **Χαμηλότερος αριθμός αιτημάτων από πελάτες σχετικά με την κατάσταση παράδοσης - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Η παρακολούθηση των παραγγελιών εξοικονομεί πολύτιμο χρόνο στον ιδιοκτήτη της επιχείρησης, λόγω του ότι ο αριθμός των τηλεφωνικών κλήσεων που κάνουν οι πελάτες για να ελέγξουν την κατάσταση της παραγγελίας τους μειώνεται σημαντικά.

- **Αυξημένος αριθμός πελατών που επιστρέφουν - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Η προσφορά επιλογών παρακολούθησης παραγγελιών έχει γίνει μια βέλτιστη πρακτική του ηλεκτρονικού εμπορίου, καθώς είναι ένας εύκολος τρόπος να παρέχετε μια καλύτερη εμπειρία στο διαδίκτυο για τους πελάτες σας. Ενθαρρύνει τους πελάτες να επιστρέψουν στον ιστότοπό σας ή να παραμείνουν περισσότερο, αυξάνοντας έτσι τις πιθανότητες για επιπλέον αγορές.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE1>]

## [Δράση 3.2]

### Πολιτική επιστροφών

Η επιλογή επιστροφής προϊόντων είναι μια υπηρεσία που επιτρέπει στους πελάτες που δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από την αγορά τους να επιστρέψουν τα εμπορεύματα χωρίς καθόλου ή με πολύ περιορισμένο κόστος. Μια καλή πρακτική είναι να παρέχετε δωρεάν μεταφορικά με τις επιστροφές προϊόντων. Επίσης, η ενημέρωση των πελατών ότι έχουν αυτές τις επιλογές θα έχει σημαντική επίδραση στα ποσοστά μετατροπής.

### [Οφέλη από τη δράση 3.2]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Αυξάνω τον όγκο των πωλήσεων
- Βλέπω υψηλότερα ποσοστά μετατροπής

### [Περιγραφή των οφελών 3.2]

- **Αυξάνω τον όγκο των πωλήσεων - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Μια καλά σχεδιασμένη πολιτική επιστροφής προϊόντων σαφώς εμφανιζόμενη στο ηλεκτρονικό κατάστημά σας είναι το κλειδί για την προσέλκυση - και τη διατήρηση - των πελατών σας. Μια αξιόπιστη πολιτική επιστροφής προϊόντων μπορεί να συμβάλει στην αύξηση των πωλήσεων, επειδή ένα συντριπτικό ποσοστό του πληθυσμού των καταναλωτών το θεωρεί πλεονέκτημα και αποκτά εμπιστοσύνη. Οι καταναλωτές το βλέπουν ως εγγύηση που αντανακλά την εμπιστοσύνη που έχουν οι έμποροι στα προϊόντα που πωλούν.

- **Βλέπω υψηλότερα ποσοστά μετατροπής- Τι σημαίνει αυτό; .....**

Εκτός από το γεγονός ότι οι νόμοι της ΕΕ απαιτούν μια πολιτική επιστροφών προϊόντων και επιστροφής χρημάτων, αυτή η πολιτική μπορεί επίσης να αποτελέσει σημαντικό εργαλείο μάρκετινγκ για το εμπορικό σήμα. Μελέτες (Μελέτη Ηλεκτρονικών Εμπορικών Συναλλαγών UPS: Empowering Consumers Changing the Future of Retail, 2018) δείχνουν ότι πάνω από το 60% των αγοραστών εξετάζει την πολιτική επιστροφών ενός ηλεκτρονικού καταστήματος πριν κάνει μια αγορά.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE2>]

### [Δράση 3.3]

#### Αξιολόγηση υπηρεσίας παράδοσης

Η υπηρεσία παράδοσης παίζει σημαντικό παράγοντα στη λειτουργία ενός επιτυχημένου ηλεκτρονικού καταστήματος. Είναι σημαντικό για τους πελάτες να είναι σε θέση να αξιολογήσουν τον μεταφορέα. Οι παρατηρήσεις του πελάτη μπορούν να βοηθήσουν το κατάστημα να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες και να προσφέρει την υπηρεσία παράδοσης που λειτουργεί καλύτερα για την επιχείρησή τους.

#### [Οφέλη από τη δράση 3.3]

##### Τώρα μπορώ να ...

- Μείωση του αριθμού των παραπόνων
- Αύξηση πωλήσεων

#### [Περιγραφή των οφελών 3.3]

- **Μείωση του αριθμού των παραπόνων - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Η επιτυχία μιας επιχείρησης ηλεκτρονικού εμπορίου εξαρτάται από την ταχεία και σωστή παράδοση των προϊόντων. Προσφέροντας στους πελάτες τη δυνατότητα να αξιολογήσουν τις υπηρεσίες παράδοσης, μπορούν να επιτευχθούν οι βέλτιστες συνθήκες ώστε να μειωθεί ο αριθμός των παραπόνων.

- **Αύξηση πωλήσεων - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Οι πελάτες εμπιστεύονται έναν ιστότοπο ηλεκτρονικού εμπορίου εάν παρέχει σωστή υπηρεσία παράδοσης, αντιθέτως οι χρήστες θα αγνοήσουν έναν ιστότοπο ο οποίος δεν μπορεί να το διασφαλίσει. Η αξιολόγηση των υπηρεσιών παράδοσης οδηγεί στη δημιουργία μιας ποιοτικής υπηρεσίας παράδοσης, παρακινώντας τους πελάτες να αγοράζουν πιο συχνά.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE3>]

## [Δράση 3.4]

### Αναδιαμόρφωση της παραγγελίας

Η Αναδιαμόρφωση της παραγγελίας, πριν ή μετά από μια αποτυχημένη απόπειρα, και η προσφορά στους πελάτες της δυνατότητας να αναφέρουν τις προσωπικές προτιμήσεις τους για την παραλαβή των προϊόντων που παρήγγειλαν on-line είναι μια υπηρεσία που εκτιμάται ιδιαίτερα και χρησιμοποιείται ευρέως από τα ηλεκτρονικά καταστήματα.

### [Οφέλη από την ενέργεια 3.4]

Τώρα μπορώ να ...

- Αύξηση του αριθμού των συναλλαγών
- Μείωση της εγκατάλειψης του καλαθιού
- Αύξηση του αριθμού των επαναλαμβανόμενων αγορών

### [Περιγραφή οφελών 3.4]

- **Αύξηση του αριθμού των συναλλαγών - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Για τους περισσότερους ανθρώπους, ο έγκαιρος προγραμματισμός των παραδόσεων μπορεί να είναι ένα δύσκολο έργο εάν θέλουν να είναι διαθέσιμοι όταν φτάσει ο μεταφορέας τους. Εάν ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να αναδιαμορφώσει την παράδοση ή να αλλάξει τις ημερομηνίες παράδοσης στην πορεία, ο αριθμός των συναλλαγών μπορεί να αυξηθεί.

- **Μείωση της εγκατάλειψης του καλαθιού - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Όταν ο καταναλωτής δεν είναι βέβαιος ότι η παράδοση θα πραγματοποιηθεί έγκαιρα και ότι μπορεί να χρειαστεί να παραλάβει το δέμα από την εταιρεία ταχυμεταφορών ή ακόμα και να χάσει το δέμα, υπάρχει ο κίνδυνος να εγκαταλείψει το καλάθι αγορών χωρίς να οριστικοποιήσει την αγορά. Εάν υπάρξει ενημέρωση του πελάτη σχετικά με την αναδιαμόρφωση της παράδοσης, ο κίνδυνος αυτός μπορεί να μειωθεί σημαντικά.

- **αύξηση του αριθμού των επαναλαμβανόμενων αγορών - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Οι καλές εμπειρίες θα αυξάνουν πάντα τον αριθμό των επαναλαμβανόμενων αγορών. Η αναδιαμόρφωση της παράδοσης είναι σίγουρα μια καλή εμπειρία για τον πελάτη.

**[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE4>]**

## [Δράση 3.5]

### Τελωνειακές επιβαρύνσεις

Η παροχή πληροφοριών σχετικά με τις τελωνειακές επιβαρύνσεις αποτελεί αναγκαιότητα για τους πελάτες, προκειμένου να υπολογιστεί ολόκληρο το κόστος της αγοράς τους. Αυτό το είδος πληροφοριών προστίθεται συνήθως στις πληροφορίες τιμολόγησης του προϊόντος. Οι τελωνειακές επιβαρύνσεις αφορούν πρόσθετες χρεώσεις αποστολής, αμοιβές πιστωτικών καρτών, φόρους κλπ.

### [Οφέλη από τη δράση 3.5]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Αυξημένος αριθμός διασυνοριακών πελατών
- Αυξημένος όγκος πωλήσεων
- Αυξημένη αναγνωρισιμότητα

### [Περιγραφή των οφελών 3.5]

- **Αυξημένος αριθμός διασυνοριακών πελατών - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Με την παροχή πληροφοριών για τις τελωνειακές επιβαρύνσεις μπορείτε να προσελκύσετε πελάτες από άλλες χώρες που ενδιαφέρονται να αγοράσουν τα προϊόντα σας.

- **Αυξημένος όγκος πωλήσεων - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Η προσέλκυση νέων πελατών από άλλες χώρες θα οδηγήσει σε αύξηση των πωλήσεων.

- **Αυξημένη αναγνωρισιμότητα- Τι σημαίνει αυτό; .....**

Ο αυξημένος αριθμός διεθνών πελατών που προσελκύονται με την αναγραφή των τελωνειακών επιβαρύνσεων θα αυξήσει την προβολή του ηλεκτρονικού σας καταστήματος και τον αριθμό των νέων δυνητικών πελατών.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE5>]

## [Δράση 3.6]

### Αναζήτηση διεθνών διευθύνσεων

Ένα σύστημα πληροφορικής που μπορεί να βοηθήσει στην παράδοση, εντοπίζοντας την ακριβή διεύθυνση των πελατών και να εντοπίσει τυχόν εσφαλμένες πληροφορίες σχετικά με την τοποθεσία. Συνιστάται για διασυνοριακές πωλήσεις ώστε να μειωθούν οι πιθανές απώλειες.

### [Οφέλη από τη δράση 3.6]

Τώρα μπορώ να ...

- Αυξημένος αριθμός διασυνοριακών πελατών
- Αυξημένα ποσοστά μετατροπής
- Μειωμένος αριθμός προσπαθειών παράδοσης

### [Περιγραφή παροχών 3.6]

- **Αυξημένος αριθμός διασυνοριακών πελατών - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Η επαλήθευση της διεύθυνσης επικυρώνει τη διεύθυνση του παραλήπτη πριν από την αποστολή των πακέτων, παρέχει περιγραφικές λεπτομέρειες σφάλματος και διορθωμένες επιλογές για μη έγκυρες διευθύνσεις, γεγονός που διευκολύνει τη διαδικασία της αποστολής ακόμη και για διασυνοριακούς πελάτες.

- **Αυξημένα ποσοστά μετατροπής - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Η αποτελεσματική επαλήθευση της διεύθυνσης παρέχει μια καλύτερη εμπειρία στον πελάτη, απλοποιεί τη διαδικασία αποστολής και αυξάνει σημαντικά τα ποσοστά μετατροπής.

- **Μειωμένος αριθμός προσπαθειών παράδοσης - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Χρησιμοποιώντας μια εφαρμογή επικύρωσης διευθύνσεων, οι εταιρείες μπορούν να μειώσουν τις πιθανότητες καθυστερήσεων παράδοσης ή μη παραδοθέντων αποστολών λόγω εσφαλμένης καταχώρησης διεύθυνσης και να μειώσουν τις πρόσθετες χρεώσεις από τον μεταφορέα για διόρθωση διεύθυνσης.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE6>]

## [Δράση 3.7]

### Ειδικές οδηγίες παράδοσης

Συμπλήρωμα σε μια υπηρεσία παράδοσης είναι η δυνατότητα των πελατών να παρέχουν ειδικές οδηγίες παράδοσης που συνήθως σχετίζονται με ιδιαιτερότητες που αφορούν το χρονοδιάγραμμα, τους τόπους και τις ημερομηνίες παράδοσης. Αυτή η επιλογή παρέχει περισσότερη σιγουριά στους πελάτες και τους επιτρέπει να προγραμματίσουν τις ημερομηνίες και τις ώρες παράδοσης, γεγονός που έχει μεγάλη σημασία για την ανάπτυξη σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες σας.

### [Οφέλη από την ενέργεια 3.7]

Τώρα μπορώ να ...

- αυξημένος αριθμός συναλλαγών
- μειωμένος αριθμός εγκαταλείψεων καλαθιού
- αυξημένος αριθμός επαναλαμβανόμενων αγορών

### [Περιγραφή οφελών 3.7]

- **αυξημένος αριθμός συναλλαγών - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Αυτή η επιλογή παρέχει μια καλύτερη εμπειρία αγορών στον πελάτη και μπορεί να αυξήσει σημαντικά τα ποσοστά μετατροπής και τον αριθμό των συναλλαγών.

- **μειωμένος αριθμός εγκαταλείψεων καλαθιού - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Η δυνατότητα προσαρμογής των παραδόσεων στις απαιτήσεις και τις ανάγκες των πελατών γίνεται ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μεταξύ των ηλεκτρονικών καταστημάτων και μπορεί να επηρεάσει την απόφαση του πελάτη να ολοκληρώσει την παραγγελία.

- **αυξημένος αριθμός επαναλαμβανόμενων αγορών - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Όταν οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να σχεδιάσουν τις ημερομηνίες και τις ώρες παράδοσης, αισθάνονται ότι εκτιμούνται περισσότερο με αποτέλεσμα να αυξάνονται οι επαναλαμβανόμενες αγορές.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE7>]

## [Δράση 3.8]

### Πληροφορίες για τον μεταφορέα

Η συνεργασία ενός ηλεκτρονικού καταστήματος με μια καλή υπηρεσία παράδοσης είναι μια κρίσιμη επιχειρηματική απόφαση για τα ηλεκτρονικά καταστήματα, καθώς η αποστολή και η παράδοση αποτελούν ουσιαστικό μέρος της ηλεκτρονικής εμπειρίας αγορών. Η συνεργαζόμενη εταιρεία αποστολής και παράδοσης έχει σημαντική επιρροή τόσο στις αποφάσεις πριν την αγορά όσο και στις επαναλαμβανόμενες πωλήσεις.

### [Οφέλη από τη δράση 3.8]

#### Τώρα μπορώ να ...

- αυξημένος αριθμός συναλλαγών
- μειωμένος αριθμός εγκαταλείψεων καλαθιού
- αυξημένος αριθμός επαναλαμβανόμενων αγορών

### [Περιγραφή των οφελών 3.8]

- **αυξημένος αριθμός συναλλαγών - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Οι περισσότεροι πελάτες προτιμούν να λαμβάνουν την παραγγελία τους από έναν μεταφορέα που είναι γνωστός και έχουν την τάση να εισάγουν τις πληροφορίες της πιστωτικής τους κάρτας με μεγαλύτερη εμπιστοσύνη όταν εμπιστεύονται τον μεταφορέα.

- **μειωμένος αριθμός εγκαταλείψεων καλαθιού - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Οι πληροφορίες σχετικά με την εταιρεία μεταφορών πρέπει να αναρτώνται στη σελίδα επιβεβαίωσης παραγγελιών προϊόντων προκειμένου να πείσουν τον πελάτη να ολοκληρώσει τη διαδικασία.

- **αυξημένος αριθμός επαναλαμβανόμενων αγορών - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Μερικοί μεταφορείς έχουν καλύτερη φήμη από άλλους και συνεπώς εάν συνεργάζεσθε με μεταφορείς που εκτιμώνται από τους πελάτες, αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση του αριθμού των επαναλαμβανόμενων αγορών.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE8>]



## [Δράση 3.9]

### Επιλογές παράδοσης

Οι πρόσθετες και πιο συγκεκριμένες επιλογές παράδοσης μπορούν να βοηθήσουν τον πελάτη να προσαρμόσει την παραλαβή των αγορασθέντων αγαθών σύμφωνα με τη δική του διαθεσιμότητα. Αυτή είναι μια σημαντική πτυχή στις ηλεκτρονικές αγορές και οι εταιρείες πρέπει να κατανοήσουν τις προσδοκίες των πελατών τους όσον αφορά τις επιλογές παράδοσης και το κόστος μεταφοράς, καθώς διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη μείωση της εγκατάλειψης του καλαθιού και στην αύξηση των εσόδων.

### [Οφέλη από την ενέργεια 3.9]

#### Τώρα μπορώ να ...

- αυξημένος αριθμός συναλλαγών
- μειωμένος αριθμός εγκαταλείψεων καλαθιού
- αυξημένος αριθμός επαναλαμβανόμενων αγορών

### [Περιγραφή οφελών 3.9]

- **αυξημένος αριθμός συναλλαγών - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Η προσφορά των σωστών επιλογών αποστολής στους πελάτες σας την κατάλληλη στιγμή παίζει έναν κρίσιμο ρόλο στον αριθμό των συναλλαγών.

- **μειωμένος αριθμός εγκαταλείψεων καλαθιού - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Η επιλογή του τρόπου παράδοσης βοηθά τους πελάτες να γνωρίζουν ακριβώς πότε θα παραδοθεί η παραγγελία τους ή θα είναι διαθέσιμη για παραλαβή και θα εξαλείφει κάθε αβεβαιότητα κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αγοράς.

- **αυξημένος αριθμός επαναλαμβανόμενων αγορών - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Ο καταναλωτής θα επιστρέψει στον ιστότοπό σας για να ξαναγοράσει εάν μείνει ικανοποιημένος από την παράδοση και συγκεκριμένα τη δυνατότητα επιλογής του καταλληλότερου τρόπου παράδοσης.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE9>]

## Ενότητα 4: Επικοινωνία

### **[Εισαγωγή στην ενότητα 4]**

Η επικοινωνία είναι το βασικό στοιχείο σε όλες τις πτυχές της διαδικασίας αγοράς. Οι άνθρωποι μπορούν να εισέλθουν στον κύκλο αγορών για οποιοδήποτε οικονομικό κλάδο σε διαφορετικά επίπεδα, αλλά το κλειδί είναι να επικοινωνείτε μαζί τους, ανεξάρτητα από το ποιο επίπεδο εισέρχονται στη διαδικασία αγοράς.

Ένα κατάστημα επικοινωνεί με τους ανθρώπους μέσω της βιτρίνας του και το ηλεκτρονικό κατάστημα μας (επικοινωνία) πρέπει να είναι αρκετά ελκυστικό ώστε να προσελκύσουμε αγοραστές, και ταυτόχρονα να είναι απλό και εύκολο ώστε να μετατρέψει τις επισκέψεις στις πωλήσεις.

## [Δράση 4.1]

### Λεπτομέρειες παράδοσης και αναπρογραμματισμός παράδοσης μέσω SMS

Για να αυξηθεί η ικανοποίηση των πελατών και η διατήρησή τους, είναι βολικό να ενημερώνονται για την πρόοδο της παραγγελίας τους μέχρι να παραδοθεί στην πόρτα τους. Είναι σημαντικό να ενημερώνονται οι πελάτες καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας παράδοσης και να τους δίνεται η δυνατότητα να αλλάζουν τα δεδομένα παράδοσης (ημερομηνία, ώρα, θέση). Ο καλύτερος τρόπος για να στείλετε τις άμεσες ενημερώσεις του πελάτη σας είναι μέσω μιας ειδοποίησης παράδοσης SMS. Το SMS εξακολουθεί να χρησιμοποιείται ευρέως και παραμένει ένας από τους κύριους τρόπους επικοινωνίας.

### [Οφέλη από τη δράση 4.1]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Αυξάνω την ικανοποίηση των πελατών
- Βελτιώνω την επιχείρησή μου στο τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου

### [Περιγραφή των οφελών 4.1]

- **Αυξάνω την ικανοποίηση των πελατών - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Ένα γραπτό μήνυμα αυξάνει την ικανοποίηση του πελάτη λόγω του γεγονότος ότι:

Είναι εύκολα προσβάσιμο. Οι πελάτες μπορούν να είναι εν κινήσει, μακριά από έναν υπολογιστή ή wi-fi και να μπορούν να στέλνουν και να λαμβάνουν γραπτά μηνύματα.

Είναι βολικό. Οι πελάτες μπορούν να στείλουν ένα γρήγορο μήνυμα για να ζητήσουν λεπτομέρειες σχετικά με την παράδοση χωρίς να χρειάζεται να περιμένουν στο τηλέφωνο. Επιπλέον, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να επαναπρογραμματίζουν τα δεδομένα παράδοσης με τη χρήση SMS.

Παρέχει στους πελάτες ένα αρχείο (ιστορικό). Η γραφή αφήνει ένα γραπτό αρχείο όλων των επικοινωνιών με ένα εμπορικό σήμα. Οι πελάτες μπορούν να αντλήσουν εύκολα τις πληροφορίες και να το ανατρέξουν αργότερα.

- **Βελτιώνω την επιχείρησή μου στο τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου- Τι σημαίνει αυτό; .....**

Η βελτίωση των διαδικασιών αποστολής σας είναι ζωτικής σημασίας τόσο για τον πελάτη όσο και για την επιχείρησή σας. Η διασφάλιση ότι οι πελάτες σας θα παραμείνουν ενημερωμένοι καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας παράδοσης μέσω SMS και θα έχουν τη δυνατότητα να αναπρογραμματίσουν την παράδοσή τους είναι απαραίτητη για να εξασφαλίσετε ότι μπορείτε να είστε ανταγωνιστικοί και να μειώσετε το κόστος.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/3-CO1>]

## [Δράση 4.2]

### Τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης πελατών

Μια υπηρεσία τηλεφωνικού κέντρου είναι τόσο σημαντική, διότι είναι η πρώτη - και ενδεχομένως η μόνη - επαφή με τον πελάτη. Οι πελάτες μπορούν να αγοράσουν προϊόντα από το ηλεκτρονικό σας κατάστημα, αλλά αυτό δε σημαίνει ότι αλληλεπιδράτε μαζί τους. Θα μπορούσαν να εισέλθουν στον ιστότοπό σας, να αποφασίσουν να αγοράσουν και ακόμη και να κάνουν τις αγορές τους - χωρίς να μιλήσουν ποτέ με έναν εκπρόσωπο εξυπηρέτησης πελατών. Η εξυπηρέτηση πελατών μέσω τηλεφωνικού κέντρου γίνεται τόσο σημαντική, όταν είναι η μόνη επαφή που έχει ο πελάτης σας με τους αντιπροσώπους σας (ειδικά εάν πρόκειται για την πρώτη τους επαφή) και σας δίνει την ευκαιρία να προσφέρετε την καλύτερη εξυπηρέτηση στους πελάτες σας.

### [Οφέλη από τη δράση 4.2]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Ταχύτητα και σιγουριά
- Καινοτομία
- Ποιότητα
- Διαθεσιμότητα

### [Περιγραφή των οφελών 4.2]

#### ▪ Ταχύτητα και σιγουριά - Τι σημαίνει αυτό; .....

Η μείωση του ποσοστού εγκατάλειψης σημαίνει ότι οι χρήστες θα περιηγηθούν στις ιστοσελίδες σας για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα και κατά συνέπεια είναι πιο πιθανό να βρουν το προϊόν που τους αρέσει και να το αγοράσουν. Ένας καλός τρόπος για να διατηρηθεί αυτό είναι να γίνει ο δικτυακός σας τόπος όσο το δυνατόν πιο απλός ώστε οι πελάτες να φθάνουν στη σελίδα που θέλουν με ελάχιστα κλικ .

#### ▪ Καινοτομία - Τι σημαίνει αυτό; .....

Η παροχή άμεσης και αποτελεσματικής υπηρεσίας ενισχύει την εικόνα μιας εταιρείας μέσω μιας στάσης ευθύνης και δέσμευσης.

#### ▪ Ποιότητα - Τι σημαίνει αυτό; ..... ..

Η καταγραφή κλήσεων και η τακτική ανάλυση τους αυξάνει τις δυνατότητες μιας εταιρείας να βελτιώσει τις λειτουργίες που δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών.

#### ▪ Διαθεσιμότητα - Τι σημαίνει αυτό; ..... ..

Η παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών σε εικοσιτετράωρη και επταήμερη βάση καθόλη τη διάρκεια του έτους δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες να προσεγγίζουν την επιχείρησή σας χωρίς καθυστερήσεις ή περιορισμούς.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/3-CO2>]

## [Δράση 4.3]

### **Ζωντανή συνομιλία**

Η ζωντανή συνομιλία έχει το πλεονέκτημα ότι επιλύει τις πραγματικές ανάγκες ενός πιθανού πελάτη σε πραγματικό χρόνο. Ένας πελάτης σε ένα φυσικό κατάστημα μπορεί εύκολα να βρει κάποιον να απαντήσει στις ερωτήσεις του. Επομένως, η συνομιλία χρησιμεύει για την αντιστάθμιση των κοινωνικών ελλείψεων του ηλεκτρονικού εμπορίου. Είναι μια μορφή εξυπηρέτησης πελατών για την επίλυση αμφιβολιών.

### **[Οφέλη από τη δράση 4.3]**

#### **Τώρα μπορώ να ...**

- Αυξάνω τις πωλήσεις
- Μειώνω τα έξοδα
- Βελτιώνω την εξυπηρέτηση και την εμπιστοσύνη των πελατών

### **[Περιγραφή των οφελών 4.3]**

- **Αυξάνω τις πωλήσεις- Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Η ζωντανή συνομιλία παίζει σημαντικό ρόλο στην πραγματοποίηση πωλήσεων. Δεδομένου ότι η ζωντανή συνομιλία προσφέρει στους επισκέπτες άμεση πρόσβαση στο προσωπικό υποστήριξης και την ομάδα πωλήσεων (και αντίστροφα), η ομάδα σας έχει περισσότερες ευκαιρίες να μετατρέψει αυτούς τους πελάτες σε επιτυχημένες πωλήσεις.

- **Αυξάνω τις πωλήσεις- Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Η ζωντανή συνομιλία υπερβαίνει τα διεθνή και τα γλωσσικά όρια. Δεν κοστίζει περισσότερο από έναν ποιοτικό πάροχο ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και είναι πολύ φθηνότερη από την τηλεφωνική υποστήριξη. Σύμφωνα με πρόσφατες έρευνες, η υπηρεσία άμεσων συνομιλιών με τους πελάτες είναι κατά 17% φθηνότερη από την τηλεφωνική κλήση. Αυτό συμβαίνει κυρίως επειδή η ζωντανή συνομιλία επιτρέπει στους πράκτορές σας να κάνουν ταυτόχρονα πολλές εργασίες και να προσφέρουν βοήθεια σε αρκετούς επισκέπτες ταυτόχρονα.

- **Βελτιώνω την εξυπηρέτηση και την εμπιστοσύνη των πελατών- Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Οι ζωντανές συνομιλίες είναι αποτελεσματικές και βολικές επειδή διευκολύνουν τους καταναλωτές να λαμβάνουν μια απάντηση μέσα σε δευτερόλεπτα, αντί να ξοδεύουν λίγα λεπτά για να διαβάσουν αρκετές κριτικές. Αν και είναι θέμα λεπτών, μετράει πραγματικά - οι πελάτες βιάζονται και θέλουν να κάνουν μια καλή αγορά και να την κάνουν γρήγορα.

**[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/3-CO4>]**

## [Δράση 4.4]

### **Παρακολούθηση και ανταπόκριση μέσω του Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media)**

Τα κοινωνικά μέσα είναι ένα ισχυρό εργαλείο για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Το Facebook, το Twitter, το LinkedIn και το Instagram είναι σχεδόν πανταχού παρόντα στη ζωή μας. Τα χρησιμοποιούμε για να επικοινωνούμε, να βρίσκουμε πληροφορίες γρήγορα και όλο και περισσότερο για να ψωνίζουμε για προϊόντα.

#### **[Οφέλη από τη δράση 4.4]**

##### **Τώρα μπορώ να ...**

- Πραγματοποιώ έρευνα πελατών
- Εξυπηρετώ καλά τους πελάτες μου
- Αποκτώ νέους πελάτες
- Αναπτύσσω στενή σχέση με τους πελάτες

#### **[Περιγραφή των οφελών 4.4]**

##### **▪ Πραγματοποιώ έρευνα πελατών- Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Τα κοινωνικά μέσα ενημέρωσης είναι ένα οικονομικό και σε βάθος εργαλείο για την απόκτηση γνώσεων για τους πελάτες σας, την αγορά, την εμφάνιση της φίρμας και άλλες σημαντικές πτυχές της έρευνας αγοράς. Τα κοινωνικά μέσα επιτρέπουν την ταχεία ανταλλαγή ιδεών και την προσφορά γνώμης. Τα κοινωνικά μέσα μαζικής ενημέρωσης ανοίγουν τις γραμμές επικοινωνίας και εμπλέκουν τους εμπόρους σε μια συζήτηση με την αγορά-στόχο τους.

##### **▪ Εξυπηρετώ καλά τους πελάτες μου- Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Τα κοινωνικά μέσα είναι τέλεια για την εξυπηρέτηση πελατών. Επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να αποκτούν γρήγορα γνώση σχετικά με τις απαιτήσεις των πελατών τους και να ανταποκρίνονται σε αυτές ανάλογα. Επιπλέον, τα κοινωνικά μέσα ενημέρωσης μπορούν να σας βοηθήσουν να εντοπίσετε και να απαντήσετε σε δυσαρεστημένους πελάτες.

##### **▪ Αποκτώ νέους πελάτες- Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Τα κοινωνικά μέσα βοηθούν πολύ να αποκτήσετε νέους πελάτες. Τα κοινωνικά προφίλ της εταιρείας μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως βιτρίνα του καταστήματος. Οι πελάτες χρησιμοποιούν τώρα τα κοινωνικά δίκτυα για να ερευνήσουν εταιρείες και προϊόντα.

##### **▪ Αναπτύσσω στενή σχέση με τους πελάτες- Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Τα κοινωνικά μέσα ενημέρωσης είναι σε θέση να βοηθήσουν με τα επίπεδα ικανοποίησης των πελατών και τη δέσμευσή τους. Τα κοινωνικά μέσα καθιστούν πολύ πιο εύκολη την εμπορική προώθηση της μάρκας σας με οικονομικά αποδοτικό τρόπο. Μέσα από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μπορείτε να συνδεθείτε με τους πελάτες σας (παλιούς, επαναλαμβανόμενους, τρέχοντες και εν δυνάμει) σε πιο προσωπικό επίπεδο, να προσφέρετε ειδικές προσφορές και προωθήσεις, να λάβετε μια αντίδραση από το ακροατήριό σας. Επιπλέον να επικοινωνήσετε μαζί τους και να δώστε στους πελάτες τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν μαζί σας.

[συνδέεται με:

<http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/3-C05>]

## Ενότητα 5: Προώθηση

### **[Εισαγωγή στην ενότητα 5]**

Άσχετα με το αν η εταιρεία σας είναι στο ξεκίνημα είτε είναι ήδη καθιερωμένη, είναι πραγματικά σημαντικό να είστε πάντα ενημερωμένοι για τις τελευταίες τεχνικές προώθησης που αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο της επιχείρησή σας. Δεδομένου του γεγονότος ότι οι διαδικτυακοί καταναλωτές είναι εξοικειωμένοι περισσότερο από ποτέ με την αυξανόμενη ποσότητα επιλογών ηλεκτρονικής αγοράς, οι τεχνικές προωθήσεις του ηλεκτρονικού εμπορίου καθίστανται όλο και πιο σημαντικές για να πείσουν τους επισκέπτες σας να κάνουν κλικ στη σελίδα πληρωμής.



## [Δράση 5.1]

### Εργαλεία PPC

Τα εργαλεία PPC αποτελούν βασική τεχνική ψηφιακού μάρκετινγκ για μια επιχείρηση ηλεκτρονικού εμπορίου!

Είναι μια από τις πιο κερδοφόρες στρατηγικές μάρκετινγκ για να φέρετε τη σελίδα σας στην κορυφή των μηχανών αναζήτησης, επιτρέποντάς σας να προωθήσετε το εμπορικό σήμα σας.

### [Οφέλη από τη δράση 5.1]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Βελτιώνω τη συνολική αναγνωρισιμότητα της επωνυμίας μου
- Αυξάνω την κυκλοφορία στον ιστότοπό μου
- Μειώνω το ποσοστό εγκατάλειψής

### [Περιγραφή των οφελών 5.1]

- **Βελτιώνω τη συνολική αναγνωρισιμότητα της επωνυμίας μου - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Τα PPC εργαλεία μπορεί να σας βοηθήσουν να αυξήσετε την αναγνωρισιμότητα της επωνυμίας σας με νέους ή υπάρχοντες πελάτες μέσω της πληρωμής της Google ώστε να εμφανίζεται ο ιστότοπός σας στην κορυφή της μηχανής αναζήτησης. Με αυτόν τον τρόπο, οι χρήστες που αναζητούν συγκεκριμένες λέξεις-κλειδιά θα δουν τον ιστότοπό σας / φίρμα και πιθανόν να επιλέξουν να αγοράσουν υποδήματα από εσάς.

- **Αυξάνω την κυκλοφορία στον ιστότοπό μου- Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Όταν παρουσιάζεται ο ιστότοπός σας στην κορυφή μιας μηχανής αναζήτησης Google, θα αυξηθούν τα κλικ στον ιστότοπο σας και, συνεπώς, θα αυξηθεί η αναγνωρισιμότητα της επωνυμίας σας καθώς και οι μετατροπές.

- **Μειώνω το ποσοστό εγκατάλειψης - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Η μείωση του ποσοστού εγκατάλειψης σημαίνει ότι οι χρήστες θα περιηγηθούν στις ιστοσελίδες σας για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα και κατά συνέπεια είναι πιο πιθανό να βρουν το προϊόν που τους αρέσει και να το αγοράσουν. Ένας καλός τρόπος για να διατηρηθεί αυτό είναι να γίνει ο δικτυακός σας τόπος όσο το δυνατόν πιο απλός ώστε να χρειάζονται ελάχιστα κλικ για να φτάσουν στη σελίδα που θέλουν.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/6-PR1>]

## [Δράση 5.2]

### Στατιστικές αναλύσεις για τον ιστότοπο και τους πελάτες

Η αξία των Analytics αυξάνεται με την πάροδο του χρόνου. Με τόσο μεγάλο όγκο δεδομένων που διατίθεται στις αλληλεπιδράσεις των πελατών, οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν αυτές τις πληροφορίες για να παίρνουν κρίσιμες επιχειρηματικές αποφάσεις. Με τη σειρά τους, εξοικονομούν χρόνο και χρήματα και είναι σε θέση να εστιάσουν την προσπάθειά τους στους τομείς της επιχείρησής τους που κάνουν τη διαφορά και οδηγούν σε κέρδη.

#### [Οφέλη από τη δράση 5.2]

Τώρα μπορώ να ...

- Προσαρμόζω τις προσφορές σύμφωνα με τους πελάτες
- Βελτιστοποιώ το μοντέλο θέσπισης τιμών
- Ελαχιστοποιώ τον κίνδυνο απάτης

#### [Περιγραφή των οφελών 5.2]

- **Προσαρμόζω τις προσφορές σύμφωνα με τους πελάτες- Τι σημαίνει αυτό; .....**

Τα Analytics μπορεί να χρησιμοποιηθούν από μια εταιρεία για να εντοπίσει πελάτες υψηλής αξίας και να τους προσφέρει προσφορές. Οι επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα αποτελέσματα των αναλύσεων τους για να βελτιώσουν τη στρατηγική μάρκετινγκ και να δημιουργήσουν προσφορές που ταιριάζουν στο κοινό-στόχο τους.

- **Βελτιστοποιώ το μοντέλο θέσπισης τιμών- Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Τα Analytics μπορεί να χρησιμοποιηθούν ως αποτελεσματικό εργαλείο για τις επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου για να καθορίσουν τη πολιτική των τιμών τους. Αυτά μπορούν να βοηθήσουν τον ιδιοκτήτη της επιχείρησής να κατανοήσει το ενδιαφέρον των πελατών για διάφορα επίπεδα τιμών και μπορεί επίσης να βοηθήσει στην έρευνα των τιμών που προσφέρει ο ανταγωνισμός, σύμφωνα με τη συνολική αγορά. Οι εταιρείες μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτές τις αναλύσεις για να αναπτύξουν ένα μοντέλο τιμολόγησης που προσελκύει πελάτες και επεκτείνει την πελατειακή τους βάση, και με τη σειρά του, αυξάνει τα κέρδη.

- **Ελαχιστοποιώ τον κίνδυνο απάτης- Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Στην ηλεκτρονική συναλλαγή οι επιχειρήσεις διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο να υποστούν απάτη. Τα Analytics μπορεί να παρακολουθούν τις συμπεριφορές των χρηστών και να χρησιμοποιούνται για να επισημάνουν τυχόν ασυνήθιστες αλληλεπιδράσεις και να θέσουν μέτρα για τη διόρθωση και πρόληψη της παράνομης δραστηριότητας.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/6-PR2>]



## [Δράση 5.3]

### Τεχνικές προώθησης

Οι ιστότοποι ηλεκτρονικού εμπορίου μπορούν να χρησιμοποιήσουν διάφορα διαφημιστικά εργαλεία, όπως εκπτώσεις, δωρεάν αποστολή κλπ. ως κίνητρο για την προσέλκυση νέων πελατών στον ιστότοπό τους και επίσης ως μέθοδο διατήρησης των υφιστάμενων πελατών.

### [Οφέλη από τη δράση 5.3]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Ενθαρρύνω τον πελάτη να αγοράσει το προϊόν μου και όχι αυτό των ανταγωνιστών μου
- Προσφέρω εκπτώσεις για να αυξήσω την επισκεψιμότητα και τις μετατροπές στον ιστότοπό μου
- Βελτιώνω την εμπιστοσύνη των πελατών

### [Περιγραφή των οφελών 5.3]

- **Ενθαρρύνω τον πελάτη να αγοράσει το προϊόν μου και όχι αυτό των ανταγωνιστών μου - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Με την αύξηση των online αγορών και τον όγκο του ανταγωνισμού στην αγορά, οι πελάτες αναμένουν κάποιο είδος έκπτωσης / προσφοράς και θα ψάξουν στο διαδίκτυο για να βρουν έναν ιστότοπο που τους προσφέρει κάτι.

- **Προσφέρω εκπτώσεις για να αυξήσω την επισκεψιμότητα και τις μετατροπές στον ιστότοπό μου - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Μια σύντομη περίοδος προώθησης μπορεί να είναι εξαιρετικά ελκυστική για έναν πελάτη. Θα βιαστούν να ψωνίσουν από τον ιστότοπό σας για να επωφεληθούν από την έκπτωση πριν τελειώσει. Η πιθανότητα να αγοράζουν περισσότερα από αυτά που είχαν αρχικά πρόθεση επίσης αυξάνεται.

- **Βελτιώνω την εμπιστοσύνη των πελατών - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Εάν ο πελάτης είναι ικανοποιημένος από την άποψη της τιμής και της ποιότητας του προϊόντος που λαμβάνει, είναι πιθανότερο να επιστρέψει στον ιστότοπό σας στο μέλλον. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για τους πελάτες που για πρώτη φορά επηρεάστηκαν να δοκιμάσουν το προϊόν σας λόγω προσφοράς προώθησης. Οι πελάτες είναι πιο πιθανό να αγοράσουν και πάλι από εσάς αλλά επίσης να μεταφέρουν συστάσεις για τον ιστότοπό σας από στόμα σε στόμα.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/6-PR3>]

## [Δράση 5.4]

### Βελτιστοποίηση μηχανών αναζήτησης (SEO)

Είναι αδύνατο να αγνοήσετε το SEO ως βασικό εργαλείο για τη βελτίωση της απόδοσης ενός ιστότοπου ηλεκτρονικού εμπορίου. Η εφαρμογή επιτυχημένων τακτικών SEO θα πρέπει να φέρει μια αύξηση της επισκεψιμότητας στον ιστότοπό σας. Πολύ απλά, μια αύξηση της κυκλοφορίας, αυξάνει σημαντικά την πιθανότητα αυτών των πελατών να κάνουν μια αγορά και κατά συνέπεια να αυξήσουν τις πωλήσεις σας.

### [Οφέλη από τη δράση 5.4]

Τώρα μπορώ να ...

- Εξοικονομώ χρόνο
- Να είμαι οικονομικά αποδοτικός
- Αυξάνω την επισκεψιμότητα

### [Περιγραφή των οφελών 5.4]

- **Εξοικονομώ χρόνο- Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Ενώ είναι μια πιο χρονοβόρα στρατηγική από άλλες επιλογές (όπως η PPC ή οι πληρωμένες διαφημίσεις) στα αρχικά στάδια, θα σας εξοικονομήσει χρόνο μακροπρόθεσμα. Ο χρόνος και η προσπάθεια που βάζετε θα παράγουν αποτελέσματα που είναι μακροχρόνια. Η σκληρή δουλειά σας δεν εξαφανίζεται όταν τελειώνει μια καμπάνια, αλλά συνεχίζει να παράγει και άλλα αποτελέσματα με την πάροδο του χρόνου.

- **Να είμαι οικονομικά αποδοτικός- Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Το SEO είναι μια οικονομικά αποδοτική μέθοδος σε σύγκριση με άλλες μεθόδους μάρκετινγκ.

Είναι ελεύθερο να το χρησιμοποιήσετε (αν το κάνετε μόνοι σας) και μπορεί να συντηρείται τακτικά για να συνεχίσει να παράγει αποτελέσματα.

- **Αυξάνω την επισκεψιμότητα - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Η εφαρμογή επιτυχημένων τακτικών SEO θα πρέπει να φέρει μια αύξηση της επισκεψιμότητας στον ιστότοπό σας. Πολύ απλά, μια αύξηση της κυκλοφορίας, αυξάνει σημαντικά την πιθανότητα αυτών των πελατών να κάνουν μια αγορά και κατά συνέπεια να αυξήσουν τις πωλήσεις σας.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/6-PR4>]

## [Δράση 5.5]

### Σύνδεσμοι μέσω κοινωνικής δικτύωσης

Το Social Media είναι ένα εξαιρετικά αποτελεσματικό εργαλείο μάρκετινγκ στη σημερινή ψηφιακή εποχή. Μια επιχείρηση θα πρέπει να έχει μια σελίδα στο Facebook, έναν λογαριασμό στο Twitter και έναν λογαριασμό LinkedIn, προκειμένου να συνεργάζεται με τους πελάτες και να παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης από πρώτο χέρι. Καθένα από αυτά είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών, την ενίσχυση της αναγνωρισιμότητας της επωνυμίας σας και την εξασφάλιση του σεβασμού στον κλάδο σας.

### [Οφέλη από τη δράση 5.5]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Αποκτώ καλύτερη κατάταξη στις μηχανές αναζήτησης
- Προσφέρω πλουσιότερες εμπειρίες στους πελάτες μου
- Μαθαίνω τις απόψεις των πελατών

### [Περιγραφή των οφελών 5.5]

- **Αποκτώ καλύτερη κατάταξη στις μηχανές αναζήτησης- Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

SEO είναι ο καλύτερος τρόπος για να επιτύχετε καλύτερη κατάταξη στις μηχανές αναζήτησης, με τη λογική ότι οι μηχανές αναζήτησης μπορεί να υπολογίζουν τις βαθμολογίες τους δίνοντας μεγάλη σημασία στην παρουσία σας στα κοινωνικά μέσα. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η πλειοψηφία των «ισχυρών» εμπορικών σημάτων έχει σήμερα ένα καλό δίκτυο κοινωνικών μέσων ενημέρωσης. Η χρήση των κοινωνικών μέσων δίνει στις μηχανές αναζήτησης τη γνώση ότι η μάρκα σας είναι νόμιμη και αξιόπιστη.

- **Προσφέρω πλουσιότερες εμπειρίες στους πελάτες μου- Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Τα κοινωνικά μέσα σας επιτρέπουν να απαντάτε αμέσως σε τυχόν παράπονα, να λαμβάνετε πληροφόρηση και να ζητάτε συγγνώμη από το κοινό και να ενεργοποιείτε για την επίλυση του προβλήματος. Μπορείτε επίσης να αλληλεπιδράσετε με θετικά σχόλια, να ευχαριστήσετε τους πελάτες και να κάνετε συστάσεις για μελλοντικές αγορές.

- **Μαθαίνω τις απόψεις των πελατών- Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Τα κοινωνικά μέσα σας επιτρέπουν να παρακολουθείτε τα σχόλια για να έχετε μια ιδέα για το τι σκέφτονται οι άνθρωποι για την επιχείρησή σας. Μπορείτε να παρακολουθήσετε ποιοι τύποι περιεχομένου δημιουργούν το μεγαλύτερο ενδιαφέρον στους πελάτες σας, προκειμένου να συνεχίσετε να παράγετε περιεχόμενο που να κερδίζει το ενδιαφέρον.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/6-PR5>]

## [Δράση 5.6]

### Ενημερωτικό δελτίο

Τα ενημερωτικά δελτία αποτελούν μια εξαιρετικά πολύτιμη μορφή μάρκετινγκ για κάθε επιχείρηση ηλεκτρονικού εμπορίου. Καθώς οι πελάτες δεν έχουν τη δυνατότητα να επισκεφθούν ένα φυσικό κατάστημα, αυτό είναι μια απαραίτητη μέθοδος για να τους κρατήσει ενήμερους για τις δραστηριότητες της επιχείρησής σας είτε εκτελεί μια προσφορά είτε προσθέτει ένα νέο προϊόν στο απόθεμά της.

### [Οφέλη από τη δράση 5.6]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Αυξάνω την ευαισθητοποίηση
- Δημιουργώ εντύπωση
- Αποκτώ επαναληπτικές αγορές

### [Περιγραφή των οφελών 5.6]

- **Αυξάνω την ευαισθητοποίηση** - Τι σημαίνει αυτό; ..... ..

Ένα ενημερωτικό δελτίο πρέπει να παρέχει στους πελάτες σας αρκετές πληροφορίες για το τι κάνει η εταιρεία σας και τι προσφέρει. Αυτό θα πρέπει να δώσει στον πελάτη μια γενική ιδέα για το εμπορικό σήμα / εταιρεία σας και παράλληλα να τους «αναγκάσει» να μάθουν περισσότερα.

- **Δημιουργώ εντύπωση** - Τι σημαίνει αυτό; ..... ..

Αυτό η τεχνική προώθησης μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να δημιουργήσει μια καλή πρώτη εντύπωση ή να διατηρήσει την τρέχουσα εντύπωση με τους πελάτες σας. Επιπλέον μπορεί να σας διαφοροποιήσει από τους ανταγωνιστές σας.

- **Αποκτώ επαναληπτικές αγορές** - Τι σημαίνει αυτό; ..... ..

Ένα ενημερωτικό δελτίο είναι ένας πολύ καλός τρόπος για να είστε σε επαφή με τους πελάτες που έχουν ήδη αγοράσει από τον ιστοχώρο ηλεκτρονικού εμπορίου σας. Σας επιτρέπει να μείνετε σε επαφή μαζί τους μέχρι να είναι έτοιμοι να αγοράσουν ξανά.

[συνδέεται με: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/6-PR6>]

## [Δράση 5.7]

### **Μάρκετινγκ με τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (E-mail Marketing)**

Το μάρκετινγκ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι πάντα ενημερωμένο!

Ως η πιο άμεση τεχνική, το E-mail Marketing είναι απαραίτητο για κάθε επιχείρηση που θέλει να αυξήσει τις πωλήσεις της και να εδραιώσει την ταυτότητά της.

### **[Οφέλη από τη δράση 5.7]**

#### **Τώρα μπορώ να ...**

- Δημιουργώ μια πιστή σχέση με δυνητικούς ή υπάρχοντες πελάτες
- Αυξάνω τις μετατροπές με χαμηλό κόστος
- Βελτιώνω τις δεξιότητες γραφής των ηλεκτρονικών μηνυμάτων

### **[Περιγραφή των οφελών 5.7]**

- **Δημιουργώ μια πιστή σχέση με δυνητικούς ή υπάρχοντες πελάτες- Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μπορεί να σας βοηθήσει να ενισχύσετε τη σχέση σας με νέους ή υπάρχοντες πελάτες μέσω πολύτιμης και άμεσης επικοινωνίας. Με αυτόν τον τρόπο, μπορείτε να παραμείνετε στην κορυφή του μυαλού των πελατών σας, να ενημερώνετε τους αναγνώστες σας για τα θέματα που τους ενδιαφέρουν και να εκφράσετε την εκτίμησή σας, ενημερώνοντάς τους για ειδικές προσφορές.

- **Αυξάνω τις μετατροπές με χαμηλό κόστος- Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Οι άνθρωποι εξακολουθούν να προτιμούν τα ηλεκτρονικά μηνύματα από άλλα μέσα επικοινωνίας. Αξιοποιώντας τα, μπορείτε να αυξήσετε την αναγνωρισιμότητα της επωνυμίας σας, την επισκεψιμότητα στον ιστότοπό σας και, συνεπώς, τις μετατροπές σας, έχοντας κατά νου ότι το μάρκετινγκ ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι σχετικά φθηνό με χαμηλό λειτουργικό κόστος.

- **Βελτιώνω τις δεξιότητες γραφής των ηλεκτρονικών μηνυμάτων- Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας επιτρέπουν να προσαρμόσετε τα μηνύματά σας και να δημιουργήσετε ενθουσιασμό για τις προσφορές. Οι δοκιμές στο περιεχόμενό σας μπορεί να σας βοηθήσουν να προσδιορίσετε το στυλ που ταιριάζει καλύτερα στο κοινό σας. Εκτός αυτού, δεν υπάρχουν όρια χαρακτήρων εδώ!

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/6-PR7>]



## Ενότητα 6: Συνολική εξυπηρέτηση

### [Εισαγωγή στην ενότητα 6]

Η συνολική εξυπηρέτηση είναι το κλειδί για την επιτυχία μιας online στρατηγικής πωλήσεων. Η χαμηλότερη τιμή ή το καλύτερο προϊόν δεν εγγυάται πλέον την αποτελεσματική πώληση. Οι σημερινοί καταναλωτές αποφασίζουν για το πού θα αγοράσουν βάσει της συνολικής πελατειακής εμπειρίας. Οι καταναλωτές αναζητούν συχνά και συγκρίνουν τη συνολική υπηρεσία μιας διαδικτυακής εμπειρίας. Μια συνολική υπηρεσία υψηλής ποιότητας μπορεί να εξασφαλίσει την ικανοποίηση και την αφοσίωση του πελάτη, ενώ η κακή εξυπηρέτηση μπορεί να οδηγήσει σε χαμηλή ικανοποίηση και χαμένους πελάτες. Ένα από τα πιο κρίσιμα ερωτήματα είναι να προσδιοριστούν οι διαφορετικές διαστάσεις της υπηρεσίας και να κατανοηθεί η σχετική σημασία τους όσον αφορά την ικανοποίηση των πελατών και τη μελλοντική συμπεριφορά τους.

## [Δράση 6.1]

### M-commerce και Tablets

Η χρήση των smartphones και των tablets εξαπλώνεται, συνεπώς είναι φυσικό να προετοιμαστούν οι πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου για κινητές συσκευές. Αυτό όμως δημιουργεί μια εντελώς νέα σειρά προκλήσεων, ειδικά για τα κινητά. Η εφαρμογή ενός ανταποκριτικού πρότυπου ιστού είναι κρίσιμη και απαιτείται, ωστόσο δεν εγγυάται την επιτυχία. Αλλά αν γίνει σωστά μπορεί να δημιουργήσει ένα αξιοπρεπές περιθώριο κέρδους.

### [Οφέλη από τη δράση 6.1]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Αυξάνω τις πωλήσεις στο διαδίκτυο
- Αυξάνω την αξία της επωνυμίας μου

### [Περιγραφή των οφελών 6.1]

- **Αυξάνω τις πωλήσεις στο διαδίκτυο- Τι σημαίνει αυτό; .....**

Εάν ο ιστότοπος σας είναι έτοιμος για κινητά τηλέφωνα και tablets, θα έχετε τη δυνατότητα να απευθυνθείτε σε ένα ευρύτερο σύμπαν πιθανών χρηστών, οι οποίοι μπορούν να γίνουν αγοραστές. Εάν η εμπειρία της επίσκεψης στο ηλεκτρονικό κατάστημα είναι καλή, το ποσοστό μετατροπής θα αυξηθεί επίσης. Εάν ο ιστότοπός σας ανταποκρίνεται και η εμπειρία πλοήγησης είναι καλή, το ποσοστό επιστροφής θα αυξηθεί επίσης. Συνολικά, θα αυξηθούν οι συνολικές πωλήσεις μέσω διαδικτύου.

- **Αυξάνω την αξία της επωνυμίας μου - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Εάν το ηλεκτρονικό κατάστημά σας ανταποκρίνεται και προσαρμόζεται στα κινητά και τα ταμπλέτ, φτάνετε σε μια ευρύτερη ομάδα-στόχο, οπότε σαν συνέπεια πρέπει να βελτιώσετε τα προϊόντα σας ώστε να προσελκύουν το ενδιαφέρον ενός ευρύτερου φάσματος ανθρώπων. Αξιοποιείτε το προϊόν σας και επεκτείνετε τη δημοτικότητα της μάρκας σας.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS1>]

## [Δράση 6.2]

### Πληροφορίες παράδοσης

Η εμπειρία που αποκομίζουν από την παράδοση οι πελάτες είναι ένα από τα πιο σημαντικά στοιχεία των υπηρεσιών του ηλεκτρονικού καταστήματος. Είναι ο νούμερο ένα λόγος που οι άνθρωποι δεν αγοράζουν online. Σαφήνεια, διαφάνεια και έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τη διαδικασία παράδοσης, ποικιλία επιλογών αποστολής που μπορούν να καλύψουν τις συγκεκριμένες ανάγκες τους, τακτικές ειδοποιήσεις που τους ενημερώνουν για την κατάσταση της παραγγελίας τους. Όλα αυτά τα στοιχεία συμβάλλουν περισσότερο στη θετική εμπειρία παράδοσης.

### [Οφέλη από τη δράση 6.2]

Τώρα μπορώ να ...

- Ενίσχυση των ηλεκτρονικών πωλήσεων
- Αύξηση της διαφοροποίησης στις υπηρεσίες μου

### [Περιγραφή των οφελών 6.2]

- **Ενίσχυση των ηλεκτρονικών πωλήσεων - Τι σημαίνει αυτό; .....**

Εάν η υπηρεσία πληροφοριών παράδοσης του ηλεκτρονικού καταστήματός σας είναι καλής ποιότητας, προσφέρει σαφήνεια και διαφάνεια, αυτόματα θα μειωθεί ο ρυθμός εγκατάλειψης της αγοράς στη σελίδα πληρωμής και θα επιτύχετε περισσότερες πωλήσεις. Επιπλέον, αυτή η ποιοτική υπηρεσία θα αυξήσει το επίπεδο εμπιστοσύνης των καταναλωτών σας, οι οποίοι σίγουρα θα επιστρέψουν στο ηλεκτρονικό σας κατάστημα και θα επαναλάβουν την αγορά με την πρώτη ευκαιρία. Το συνολικό αποτέλεσμα θα είναι η ενίσχυση των πωλήσεων μέσω διαδικτύου.

- **Αύξηση της διαφοροποίησης στις υπηρεσίες μου - Τι σημαίνει αυτό; ..... ..**

Μέσω της υπηρεσίας πληροφοριών παράδοσης, μπορείτε να διαφοροποιήσετε το ηλεκτρονικό σας κατάστημα αναπτύσσοντας τις επιλογές παράδοσης προσαρμόζοντάς τις στις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των πελατών σας. Στη συνέχεια, θα έχετε μια επιλογή παράδοσης για κάθε περίπτωση, δείχνοντας την εκτίμησή σας και τη φροντίδα για τις ανάγκες και επιθυμίες του πελάτη σας.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS2>]

## [Δράση 6.3]

### Κριτικές πελατών

Οι απόψεις των πελατών είχαν πάντοτε τη δυνατότητα να επηρεάσουν τη στάση των άλλων ανθρώπων απέναντι σε μια επιχείρηση και το διαδίκτυο τους έδωσε βήμα. Οι άνθρωποι διαβάζουν τις κριτικές προϊόντων και υπηρεσιών που δημοσιεύονται σε ιστότοπους, ιστολόγια και άλλα κοινωνικά μέσα. Για όσους έχουν εμπειρία στο διαδίκτυο είναι απαραίτητο να παρέχετε κριτικές πελατών και να τις διαχειρίζεστε αποτελεσματικά ώστε να προσελκύσετε νέους πελάτες και να επιτύχετε περισσότερες πωλήσεις.

### [Οφέλη από τη δράση 6.3]

Τώρα μπορώ να ...

- Αύξηση της κατάταξης σε SEO
- Αύξηση της εμπιστοσύνης στην επιχείρηση / μάρκα σας
- Στενότερες σχέσεις με τους πελάτες

### [Περιγραφή των οφελών 6.3]

- **Αύξηση της κατάταξης σε SEO - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Οι κριτικές των καταναλωτών κάνουν την λέξη κλειδί της επιχείρησής σας / μάρκας να αυξάνεται και η πιθανότητα εμφάνισης στις πρώτες γραμμές της αναζήτησης είναι υψηλότερη. Όσο περισσότερο μιλούν για την επιχείρησή σας / μάρκα, τόσο πιο ορατές γίνονται, από την άποψη του SEO.

- **Αύξηση της εμπιστοσύνης στην επιχείρηση / μάρκα σας - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Η εμπιστοσύνη στη μάρκα σας έχει να κάνει με το ποιος κάνει την κριτική (αν είναι θετικός ή αρνητικός influencer) και τη φύση της κριτικής, εάν είναι θετική ή αρνητική. Αν είναι μια θετική κριτική, θα λειτουργήσει υπέρ σας, εάν είναι αρνητική, θα λειτουργήσει εναντίον σας.

- **Στενότερες σχέσεις με τους πελάτες - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Οι πελάτες που κάνουν κριτική διατηρούν τακτική επαφή μαζί σας και με την επιχείρηση / μάρκα σας. Αυτή η επαφή, εάν τη διαχειρίζεστε καλά, θα εδραιώσει μια συγκεκριμένη αγορά για το προϊόν σας. Θα βρείτε στους κριτικούς / πελάτες σας προσεκτικούς ανατροφοδότες που θα σας κάνουν να αναπτυχθείτε και να βελτιωθείτε. Θα πρέπει να ενισχύσετε την κριτική και να επωφεληθείτε από όλα τα σχόλια.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS3>]

## [Δράση 6.4]

### Συσκευασία δώρου

Πρέπει να ανταποκρίνεστε σε αυτά που έχετε υποσχεθεί αναφορικά με τη παράδοση, αλλά μπορείτε και πρέπει να εντυπωσιάσετε τον αγοραστή σας, να είστε εκπληκτικός στην παράδοση, ειδικά αν πραγματικά θέλετε να πάρετε την επόμενη παραγγελία. Η συσκευασία δώρου μπορεί να παίξει μια στρατηγική για την αύξηση των επαναλαμβανόμενων αγορών και είναι μια μεγάλη ευκαιρία για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης και έναν τρόπο διαφοροποίησης. Η πρώτη παραγγελία που πραγματοποιεί κάποιος από εσάς είναι για να σας δοκιμάσει. Οι πελάτες θέλουν να δουν αν μπορούν να σας εμπιστευτούν - γι' αυτό πρέπει πραγματικά να κάνετε καλή δουλειά με την πρώτη online παραγγελία.

### [Οφέλη από τη δράση 6.4]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Βελτιώνω τις ηλεκτρονικές πωλήσεις
- Αυξάνω την ελκυστικότητα του ηλεκτρονικού καταστήματος
- Αυξάνω το ποσοστό των επαναληπτικών αγορών

### [Περιγραφή οφελών 6.4]

- **Βελτιώνω τις ηλεκτρονικές πωλήσεις- Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Όπως και οι άλλες υπηρεσίες που μπορείτε να προσφέρετε μέσω του ηλεκτρονικού σας καταστήματος, η συσκευασία δώρου βελτιώνει / εδραιώνει τη στρατηγική παράδοσης και συνεπώς το ποσοστό αγοράς θα είναι υψηλότερο όχι μόνο λόγω των πραγματικών αγοραστών που θα ολοκληρώσουν τις αγορές τους πιο εύκολα αλλά και λόγω των αποδεκτών των προϊόντων. Στην πραγματικότητα, όταν κάποιος λαμβάνει ένα προϊόν ωραία τυλιγμένο (που προσφέρεται από άλλους), μπορεί να γίνει ένας πιθανός αγοραστής.

- **Αυξάνω την ελκυστικότητα του ηλεκτρονικού καταστήματος- Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Παρουσιάζοντας ένα ευρύ φάσμα επιλογών συσκευασίας, αυξάνετε την υπηρεσία που προσφέρετε στους πελάτες σας και κερδίζετε αυτόματα το ενδιαφέρον τους. Ανάλογα με τη δημιουργικότητά σας, αυτή η υπηρεσία μπορεί να είναι ισχυρή στη διαφοροποίηση του ηλεκτρονικού σας καταστήματος.

- **Αυξάνω το ποσοστό των επαναληπτικών αγορών - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Η υπηρεσία συσκευασίας δώρου μπορεί να επηρεάσει κάποιον να επιστρέψει στο ηλεκτρονικό κατάστημα και να πραγματοποιήσει μια άλλη αγορά. Μια καλή εμπειρία που προσφέρετε στον πελάτη σας είναι πάντα το κλειδί για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης και τη βελτίωση των σχέσεων.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS4>]

## [Δράση 6.5]

### Ποιότητα εικόνας προϊόντος

Οι επαγγελματικές φωτογραφίες των προϊόντων είναι σημαντικές για ένα ηλεκτρονικό κατάστημα. Οι εικόνες των προϊόντων έχουν τη δυνατότητα να κοινοποιούν αποτελεσματικά τις λεπτομέρειες του προϊόντος σας στους πελάτες σας και να κερδίζουν περισσότερες πωλήσεις για ένα εμπορικό σήμα. Οι άνθρωποι τώρα προσδοκούν όψεις 360 μοιρών για σχεδόν οτιδήποτε αγοράζουν. Μια καλή εικόνα δεν επηρεάζει μόνο την εμφάνιση του καταστήματός σας. Θα επηρεάσει τα ποσοστά μετατροπής και τις πωλήσεις και επηρεάζει επίσης την ποσότητα των κοινοποιήσεων στα κοινωνικά δίκτυα.

### [Οφέλη από τη δράση 6.5]

Τώρα μπορώ να ...

- Μειώνω τα ποσοστά επιστροφής
- Αυξάνω τις κοινοποιήσεις στα κοινωνικά μέσα ενημέρωσης
- Αυξάνω την κατάταξη σε SEO

[Περιγραφή των παροχών 6.5]

- **Μειώνω τα ποσοστά επιστροφής - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Εάν η ποιότητα των εικόνων του προϊόντος σας είναι πιστή στο ίδιο το προϊόν και όσο πιο κοντά γίνεται στην πραγματικότητα ο αγοραστής θα ικανοποιηθεί κατά τη λήψη του προϊόντος που μόλις αγόρασε. Η πιθανότητα επιστροφής του προϊόντος μειώνεται.

- **Αυξάνω τις κοινοποιήσεις στα κοινωνικά μέσα ενημέρωσης- Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Εάν η ποιότητα των περιεχομένων που παρουσιάζετε στο on-line κατάστημά σας είναι υψηλή, η δυνατότητα να πετυχαίνετε πολλές κοινοποιήσεις στα κοινωνικά μέσα ενημέρωσης αυξάνεται πολύ, όλοι θέλουν να μοιράζονται ενδιαφέροντα και ωραία περιεχόμενα / εικόνες. Με αυτόν τον τρόπο, η on-line παρουσία των προϊόντων σας θα πολλαπλασιαστεί και αυτή η διαφήμιση αξίζει τον κόπο, γιατί μπορεί να οδηγήσει στην αύξηση των ηλεκτρονικών πωλήσεων on-line.

- **Αυξάνω την κατάταξη σε SEO- Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Οι εικόνες υψηλής ποιότητας εμφανίζονται πιο συχνά στην αναζήτηση χρηστών, αυξάνουν τους επισκέπτες και ενδεχομένως αυξάνουν τις πωλήσεις μέσω διαδικτύου μέσω της διεύρυνσης του φάσματος των πελατών.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS5>]

## [Δράση 6.6]

### Εναλλακτικές προβολές

Μια εικόνα πρέπει να προσελκύσει τον online επισκέπτη και να τον επηρεάσει για να γίνει αγοραστής. Οι εναλλακτικές προβολές του προϊόντος σας (ζουμ, κοντινά πλάνα, διάφορες απόψεις με γωνία, ευρύ φάσμα προοπτικών) μπορούν να δώσουν μια ακριβή ιδέα για 'αυτό. Χρησιμοποιώντας εναλλακτικές προβολές, μπορείτε να ενημερώσετε τον επισκέπτη για το τι είναι το προϊόν πραγματικά, να καθορίσετε τις διαστάσεις του και άλλα φυσικά χαρακτηριστικά και να μην αφήσετε καμία αμφιβολία για 'αυτό και να υποστηρίξετε τον επισκέπτη για την απόφασή του να οριστικοποιήσει την αγορά .

### [Οφέλη από τη δράση 6.6]

Τώρα μπορώ να ...

- Μείωση των επιστροφών προϊόντων
- Αύξηση των επαναληπτικών αγορών
- Βελτίωση στις πωλήσεις μέσω διαδικτύου

### [Περιγραφή των οφελών 6.6]

- **Μείωση των επιστροφών προϊόντων - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Η καλή ποιότητα και οι ευρείες εναλλακτικές προβολές μπορούν να προσφέρουν μια ιδέα του προϊόντος πιο κοντά στην πραγματικότητα. Οι πελάτες είναι πιο πιθανό να είναι ικανοποιημένοι με αυτό που έχουν αγοράσει αν αντιστοιχεί στην ιδέα που έχουν αποκτήσει από το ηλεκτρονικό κατάστημα.

- **Αύξηση των επαναληπτικών αγορών- Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Εάν το προϊόν είναι ακριβώς αυτό που εμφανίζεται στο ηλεκτρονικό κατάστημα, θα επηρεάσει τον αγοραστή να επιστρέψει στο ηλεκτρονικό κατάστημα και να επαναλάβει μια αγορά, αυξάνοντας την εμπιστοσύνη του / της στην επωνυμία σας.

- **Βελτίωση στις πωλήσεις στο διαδίκτυο - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Περισσότεροι επισκέπτες θα ολοκληρώσουν τις αγορές, καθώς μπορούν να πάρουν μια σωστή ιδέα για το προϊόν που χρειάζονται / θέλουν και να μειωθούν οι αμφιβολίες και οι αβεβαιότητες. Αυτού του είδους η υπηρεσία αυξάνει τη διαφάνεια, αυξάνοντας έτσι την εμπιστοσύνη, διευκολύνοντας τον πελάτη να αναλύσει το προϊόν και να αποφασίσει για την αγορά. Υπάρχει επίσης θετική επίδραση στον επισκέπτη να παραμείνει στην ιστοσελίδα περισσότερο, να αναλύσει όλες τις δυνατότητες του προϊόντος, να ελέγξει διαφορετικές παραλλαγές (χρώματα) και να φανταστεί την πιθανότητα χρήσης του. Όλα αυτά θα αντανακλώνται σε μεγαλύτερο αριθμό αγορών και μελλοντικό υψηλό κύκλο εργασιών.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS6>]



## [Δράση 6.7]

### Παρουσίαση προϊόντος

Ένα καλό demo του προϊόντος μπορεί να δώσει μια άμεση κατανόηση των πλεονεκτημάτων, των επιδόσεων, των πτυχών διαφοροποίησης και των καλύτερων τρόπων χρήσης του. Ενισχύει το μήνυμα που παρουσιάστηκε ήδη στην ίδια ιστοσελίδα. Οι παρουσιάσεις προϊόντων υποστηρίζονται κυρίως από βίντεο που έχουν τη δυνατότητα εμφάνισης του προϊόντος όταν χρησιμοποιείται, ενισχύοντας με αυτό τον τρόπο την εικόνα του καθώς και το μήνυμα σχετικά με την επωνυμία σας και ακόμη και μπορεί να «χτυπήσουν ένα συναισθηματικό καλώδιο» και υποσυνείδητα να επηρεάσουν θετικά τους πελάτες.

### [Οφέλη από τη δράση 6.7]

#### Τώρα μπορώ να ...

- Μειώνω το ποσοστό επιστροφής
- Αυξάνω την κοινοποίηση στα κοινωνικά μέσα
- Αυξάνω τη κατάταξη σε SEO

[Περιγραφή παροχών 6.7]

- **Μειώνω το ποσοστό επιστροφής- Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Εάν η ποιότητα των εικόνων που χρησιμοποιούνται για την εμφάνιση του προϊόντος σας είναι πιστή στο ίδιο το προϊόν, η ύπαρξη ενός βίντεο υψηλής ποιότητας επιτρέπει στην εικονική πραγματικότητα να ανταποκριθεί στην πραγματικότητα και να επηρεάσει τον αγοραστή να ολοκληρώσει την αγορά. Η πιθανότητα επιστροφής του προϊόντος μειώνεται, επειδή το προϊόν ικανοποιεί αυτό που οι άνθρωποι αναμένουν.

- **Αυξάνω την κοινοποίηση στα κοινωνικά μέσα - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Το είδος των περιεχομένων που τα άτομα μοιράζονται τα μέγιστα στα κοινωνικά μέσα είναι συνήθως VIDEO. Η πιθανότητα να μοιραστείτε τα βίντεο της επιχείρησής σας στα social media αυξάνεται πολύ, σε όλους αρέσει να μοιράζονται ένα ενδιαφέρον και ωραίο βίντεο καλής ποιότητας. Με αυτόν τον τρόπο, η on-line παρουσία των προϊόντων σας θα πολλαπλασιαστεί και αυτή η διαφήμιση αξίζει τον κόπο, γιατί μπορεί να σας οδηγήσει στην αύξηση των ηλεκτρονικών πωλήσεων.

- **Αυξάνω τη κατάταξη σε SEO - Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Τα βίντεο υψηλής ποιότητας εμφανίζονται πιο συχνά στην αναζήτηση των χρηστών, αυξάνουν τους επισκέπτες και ενδεχομένως αυξάνουν τις πωλήσεις μέσω του ευρύτερου φάσματος των πελατών.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS7>]

## [Δράση 6.8]

### Εφαρμογή ERP & CRM

Το ERP (Enterprise Resource Planning) και το CRM (Customer Relationship Management) είναι δύο διασυνδεδεμένοι πόροι, οι οποίοι χρησιμοποιούνται για την αύξηση της παραγωγικότητας και της ποιότητας της διαχείρισης σε επίπεδο εμπορίου και παραγωγής / σχεδιασμού. Το CRM είναι ένα σύστημα καταγραφής και αποθήκευσης όλων των πληροφοριών που σχετίζονται μεταξύ άλλων με τις αλληλεπιδράσεις των πελατών, που χρησιμοποιούνται για την αύξηση των πωλήσεων, τη βελτίωση της διατήρησης των πελατών. Το ERP είναι ένα σύστημα για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των επιχειρηματικών διαδικασιών.

### [Οφέλη από τη δράση 6.8]

Τώρα μπορώ να ...

- Αυξάνω το επίπεδο διατήρησης του πελάτη
- Αυξάνω τον αριθμό των επισκεπτών
- Αυξάνω την παραγωγικότητα της εταιρείας / οργανισμού μου

### [Περιγραφή οφελών 6.8]

- **Αυξάνω το επίπεδο διατήρησης του πελάτη- Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Το CRM αυξάνει τον αριθμό, την ένταση και την ποιότητα των σχέσεων μεταξύ εσάς / της εταιρείας σας και των πελατών σας μέσω των συνεχών ενεργειών επικοινωνίας και προώθησης. Μέσα από αυτό θα γνωρίσετε καλύτερα τους πελάτες σας, τι χρειάζονται / θέλουν, τι αξιολογούν. Ενημερώνετε τους πελάτες σας όταν επικοινωνείτε για παράδειγμα με συγκεκριμένη προσφορά / προσφορά. Αυτός / αυτή θα παραμείνει πιο συνδεδεμένος και θα ενισχύσει τα κορδόνια στην εταιρεία / μάρκα σας. Γίνονται πιστά στην εταιρεία / την επωνυμία σας.

- **Αυξάνω τον αριθμό των επισκεπτών- Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Μέσω του CRM μπορείτε να καταγράψετε περισσότερους επισκέπτες στο ηλεκτρονικό κατάστημά σας, το οποίο είναι καθαυτό ένα πολύ καλό αποτέλεσμα. Το σύμπαν των αγοραστών αυξάνεται και αποτελεί τη βάση για την αύξηση των πωλήσεων.

- **Αυξάνω την παραγωγικότητα της εταιρείας / οργανισμού μου- Τι σημαίνει αυτό; .....** ..

Το ERP είναι μια μεγάλη υποστήριξη για τη διαχείριση των πόρων, θέτοντας όλη την εταιρεία στην επικοινωνία. CRM και ERP μαζί μπορούν να προσφέρουν υψηλότερα πρότυπα οργάνωσης και απόδοσης στην επιχειρησή σας, διατυπώνοντας το εμπορικό / μάρκετινγκ και την παραγωγή.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS7>]