

# Narzędzie Weryfikacji Nabytych Umiejętności

## Moduł 1: Zamawianie

### **[Introduction to module 1]**

Proces zamawiania jest centralnym punktem każdego e-sklepu i w znacznym stopniu przyczynia się do osiągnięcia pełnej satysfakcji klienta. Dzięki przyjaznemu dla użytkownika, niezawodnemu i wydajnemu, a jednocześnie bezpiecznemu procesowi zamawiania, firmy i klienci będą zadowoleni z transakcji. Odpowiednia kombinacja rozwiązań związanych z procesem zamawiania online ma zasadnicze znaczenie dla długoterminowego sukcesu biznesowego.

## [Action 1.1]

### Profil użytkownika

Profile użytkowników oraz indywidualne historie zakupów są ze sobą ściśle powiązane i oferują przydatne informacje na temat preferencji kupujących, ich zachowań i danych demograficznych. Oprócz nazwy i adresu e-mail, użytkownicy mogą również podawać dodatkowe dane osobowe, takie jak płeć, czy lokalizacja, budując bazę danych użytkowników serwisu, co umożliwi opracowanie spersonalizowanych rekomendacji oraz ofert.

### [Benefits of action 1.1]

#### Korzyści

- Wzrost współczynnika retencji
- Wzrost sprzedaży

### [Description of benefits 1.1]

- **Wzrost współczynnika retencji – Co to oznacza? .....**

Dzięki szczegółowym danym w profilach użytkowników możesz tworzyć skuteczne kampanie marketingowe. Zbierając poprawne dane w celu prawidłowego segmentowania rynku docelowego, możesz tworzyć kanały komunikacji, które są napędzane celami i potrzebami klientów. W ten sposób uzyskasz głębsze zaangażowanie klientów i zachęcisz ich do kolejnych zakupów.

- **Wzrost sprzedaży – Co to oznacza? .....**

Konsumenci mogą ulec trendom i pokusie zakupu nowych produktów. Jeśli uda Ci się zbudować spersonalizowane kampanie z właściwymi treściami, a klienci klikną na Twoją wiadomość e-mail, to prawdopodobieństwo zakupu będzie większe oraz wielkość sprzedaży będzie rosła.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR1>]

## [Action 1.2]

### Narzędzie doboru obuwia

Problemy z dopasowaniem należą do najczęstszych powodów, dla których klienci odsyłają zamówienia złożone online. Ponieważ przymierzenie przed zamówieniem nie jest możliwe, tak zwane „narzędzia doboru obuwia” pomagają w wyborze właściwego rozmiaru, a ponadto mogą wpłynąć na decyzje tych klientów, którzy zastanawiali się na zakupem. Ponadto informacje uzyskiwane przez klienta po skorzystaniu z narzędzia doboru obuwia mogą znacznie zmniejszyć liczbę produktów zamówionych do zmierzenia i liczbę zwrotów.

### [Benefits of action 1.2]

#### Korzyści

- Mniej zwrotów
- Większe zadowolenie klientów
- Rosnąca liczba powracających klientów

### [Description of benefits 1.2]

- **Mniej zwrotów – Co to oznacza? .....**

Jeśli ułatwisz klientom wybór właściwego rozmiaru obuwia, zmniejszy się liczba zwrotów.

- **Większe zadowolenie klientów – Co to oznacza? .....**

Jeśli – dzięki narzędziu doboru obuwia – więcej klientów będzie zadowolonych z zakupionych produktów, wzrośnie ogólny poziom zadowolenia klientów.

- **Rosnąca liczba powracających klientów – Co to oznacza? .....**

Zadowoleni klienci najprawdopodobniej ponownie odwiedzą Twój e-sklep, aby złożyć kolejne zamówienie.

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

## [Action 1.3]

### Dane produktowe

Dobrze przygotowane opisy produktów na stronie internetowej wpływają na zadowolenia klienta z zakupów online i przyczyniają się do zwiększenia wiarygodności Twojego sklepu internetowego.

### [Benefits of action 1.3]

#### Korzyści

- Wyższe wyniki sprzedaży
- Mniej zwrotów
- Wyższe rankingi wyszukiwania

### [Description of benefits 1.3]

- **Wyższe wyniki sprzedaży – Co to oznacza? .....**

Dobrze napisany opis produktu to taki, który wyjaśnia zalety produktu i przekonuje klienta, że nie tylko chce, ale także go potrzebuje, motywując do podjęcia decyzji o zakupie.

- **Mniej zwrotów – Co to oznacza? .....**

Ponieważ Twoi klienci nie mogą fizycznie dotknąć, ani wypróbować produktów, to opisy będą odpowiedzią na ich pytania, m.in. z jakiego materiału produkt został wykonany, jakie są instrukcje użytkowania, czy dotyczące konserwacji. Im bardziej szczegółowy oraz wiarygodny będzie opis produktu, tym większe będzie zadowolenie klienta, a mniejsze rozczarowanie, czy liczba zwrotów.

- **Wyższe ranking wyszukiwania – Co to oznacza? .....**

Oryginalne opisy produktów pomogą osiągnąć wyższe pozycjonowanie w wyszukiwarce, co oznacza, że więcej osób znajdzie Twoje produkty oraz być może szybciej podejmie decyzję o zakupie.

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

## [Action 1.4]

### Porównanie produktów

Możliwość porównywania produktów jest szczególnie pomocna dla kupujących online na końcowym etapie decydowania o zakupie. Narzędzia do porównywania produktów, często pod nazwą „porównaj i kup”, pozwalają klientom wybierać produkty, które chcą porównać, by następnie poznać szczegółowe dane (specyfikacje) każdego z porównywanych produktów.

### [Benefits of action 1.4]

#### Korzyści

- Wzrost liczby transakcji
- Rosnąca liczba powracających klientów

### [Description of benefits 1.4]

- **Wzrost liczby transakcji – Co to oznacza? .....**

Dzięki narzędziu do porównywania produktów, klienci uzyskują przejrzysty obraz dostępnych opcji, co pomaga w dokonaniu decyzji o zakupie, jednocześnie wpływając na wzrost liczby transakcji (sprzedaży).

- **Rosnąca liczba powracających klientów – Co to oznacza? .....**

Pozytywne doświadczenia zawsze wpłyną na decyzje o ponownych zakupach. Klient szczególnie doceni narzędzie do porównywania w przypadku produktów o specjalnych właściwościach (np. buty do biegania lub do jazdy na rowerze), zwiększając prawdopodobieństwo, że wróci po kolejne zakupy.

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

## [Action 1.5]

### Informacje o dostępności produktów

Dostępność produktu jest jednym z najbardziej krytycznych punktów podczas prowadzenia sklepu internetowego. Po pierwsze, ponieważ dostarcza odpowiedzi na najważniejsze pytanie: czy dostępny jest produkt, który klient potrzebuje? Po drugie, jeśli brak danego przedmiotu na magazynie - są jeszcze inne rzeczy, które możesz zrobić, aby zapewnić swoim klientom zadowalające doznania zakupowe.

### [Benefits of action 1.5]

#### Korzyści

- Wzrost sprzedaży
- Większe zadowolenie klientów
- Informacje o najpopularniejszych produktach

### [Description of benefits 1.5]

- **Wzrost sprzedaży – Co to oznacza? .....**

Mała ilość produktów na magazynie skłania do klienta do zakupu, co prowadzi do zwiększenia sprzedaży. Jeśli produkt jest niedostępny, zapewnienie klientom odpowiedniej alternatywy (działanie: Sugerowanie produktów) zwiększa szanse sprzedaży. Jeśli produkt jest niedostępny i zostanie ponownie zamówiony; stwarza to możliwość zaproponowania klientowi otrzymania powiadomienia, gdy artykuł będzie ponownie dostępny, co jest szansą na sprzedaż.

- **Większe zadowolenie klientów – Co to oznacza? .....**

Komunikacja z klientem po złożeniu zamówienia, np. odnośnie ewentualnych opóźnień w dostawie, rekomendowania alternatywnych produktów, czy ponownej dostępności produktu w ofercie, przekłada się na ogólne zadowolenia klienta z zakupów.

- **Informacje o najpopularniejszych produktach – Co to oznacza? .....**

Zintegrowany system informacji o stanach magazynowych dostarcza podstawowych informacji do zarządzania portfelem produktów: Które produkty cieszą się największą popularnością, a które są najmniej popularne?

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

## [Action 1.6]

### Personalizacja zamówienia

Personalizacja w e-handlu daje kupującym online możliwość stworzenia unikalnego produktu, obuwia, które wygląda inaczej i dlatego wyróżnia ich od innych osób, dzięki procesowi projektowania, który jest przyjemny i łatwo dostępny. Możliwość interwencji na etapie projektowania zapewnia lepsze wrażenia użytkownika w porównaniu do zwykłych zakupów online, oraz zwiększa lojalność klientów.

### [Benefits of action 1.6]

#### Korzyści

- Większa rozpoznawalność marki oraz większy ruch na stronie
- Wzrost wolumenów sprzedaży oraz przychodów ze sprzedaży
- Większe zadowolenie klientów / mniej zwrotów

### [Description of benefits 1.6]

- **Większa rozpoznawalność marki oraz większe ruch na stronie – Co to oznacza? .....**

Jeśli narzędzie jest interesujące, a produkty spełniają oczekiwania, marketing szeptany wkrótce przyciągnie nowych klientów.

- **Wzrost wolumenów sprzedaży oraz przychodów ze sprzedaży – Co to oznacza? .....**

Oferowanie narzędzia personalizacji oznacza znaczną inwestycję i ma duży wpływ na organizację i proces produkcji. Jednak narzędzia tego typu zapewniają lepsze wrażenia z zakupów i mogą znacznie zwiększyć współczynnik konwersji, wielkość sprzedaży i przychody. Klienci akceptują wyższe ceny w zamian za personalizację, ponieważ uważają, że otrzymane doświadczenie i obsługa uzasadniają ponieszone koszty.

- **Większe zadowolenie klientów / mniej zwrotów – Co to oznacza? .....**

Rola projektanta zapewnia wyjątkowe doświadczenie zakupowe i zwiększa zadowolenie klienta. Ponadto produkty na zamówienie są rzadziej zwracane, niż te dostępne od ręki.

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

## [Action 1.7]

### Narzędzie wyszukiwania

Narzędzie wyszukiwania daje odwiedzającym możliwość znalezienia pożądanego produktu lub informacji. Dostępność narzędzia do wyszukiwania jest kluczem do przyjaznego dla użytkownika doświadczenia na każdej stronie internetowej. Firmy zazwyczaj inwestują w narzędzie do wyszukiwania, ponieważ dostrzegają korzyści, jakie mogą przynieść, w tym zwiększenie konwersji i zmniejszenie współczynnika odrzuceń.

### [Benefits of action 1.7]

#### Korzyści

- Wyższy współczynnik konwersji
- Mniejszy współczynnik odrzuceń

### [Description of benefits 1.7]

- **Wyższy współczynnik konwersji – Co to oznacza? .....**

Klienci korzystający z pola wyszukiwania częściej dokonują zakupu. Dzieje się tak, ponieważ najprawdopodobniej już zgromadzili informacje, wiedzą, czego szukają, i trafili na stronę z zamiarem zakupu. Pole wyszukiwania usprawnia proces znalezienia pożądanego produktu oraz/lub alternatywnych opcji.

- **Mniejszy współczynnik odrzuceń – Co to oznacza? .....**

Bezproblemowa i szybka podróż od „wyszukiwania” do „kasy” ma zasadnicze znaczenie dla zapewnienia zadowolenia klienta. Jeśli klient nie może znaleźć tego, czego szuka, opuści stronę, czując się sfrustrowany, a jego potrzeby nie zostaną zaspokojone. Pole wyszukiwania, zwłaszcza z funkcją autouzupełniania, kiedy użytkownik zaczyna wpisywać słowo kluczowe, to ogromna zaleta e-sklepu. Rozwiązanie to przyspiesza proces wyszukiwania dla klienta i zapewnia, że wyszukiwanie przyniesie wynik.

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



## [Action 1.8]

### Opcja wyboru produktów i zmiany zamówienia

Klienci, którzy chcą wprowadzić zmiany do zamówienia, nie robią tego dla przyjemności. Jeśli klient próbuje zaktualizować zamówienie, robi to zazwyczaj w celu naprawienia błędu lub skutkiem zmiany okoliczności występującej po złożeniu zamówienia, co często powoduje sytuację stresową. Dlatego doceni on nieskomplikowany proces wprowadzania zmian w zamówieniu.

### [Benefits of action 1.8]

#### Korzyści

- Większe zadowolenie klientów / Więcej powracających klientów
- Mniej telefonów w celu zmiany zamówienia
- Sprawniejszy proces śledzenia etapu realizacji zamówienia

### [Description of benefits 1.8]

- **Większe zadowolenie klientów / Więcej powracających klientów – Co to oznacza? .....**

Jeśli Twój e-sklep posiada możliwość wprowadzania zmian w zamówieniu, wzrośnie zadowolenie klienta, oraz jego chęć, aby zrobić zakupy. Zadowoleni klienci prawdopodobnie wrócą po kolejne zakupy i podzielą się swoim zadowoleniem z innymi.

- **Mniej telefonów w celu zmiany zamówienia – Co to oznacza? .....**

Jeśli klienci mogą dokonywać zmian w zamówieniach po zalogowaniu się, otrzymasz mniej telefonów od klientów, co również oznacza oszczędności.

- **Sprawniejszy proces śledzenia etapu realizacji zamówienia – Co to oznacza? .....**

Umożliwienie zmiany zamówienia online pomoże Ci poprawić i przyspieszyć wewnętrzne procesy śledzenia etapu realizacji zamówienia.

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

## [Action 1.9]

### Sugerowanie produktów

Według analityków e-commerce, silniki rekomendacji produktów to najlepsze narzędzia do zwiększenia współczynników konwersji, wartości transakcji, a w konsekwencji przychodów. Narzędzia sugerujące produkt mogą zwiększyć zawartość koszyka średnio o 50%, współczynniki konwersji o 150%, a przychody nawet o 300%.

### [Benefits of action 1.9]

#### Korzyści

- Wzrost współczynnika konwersji, wartości transakcji oraz przychodów

### [Description of benefits 1.9]

- **Wzrost współczynnika konwersji, wartości transakcji oraz przychodów – Co to oznacza?**  
.....

Najnowocześniejsze silniki rekomendacji produktów mogą uczyć się o klientach w czasie rzeczywistym i personalizować wszystkie strony, z którymi wchodzi w interakcję - od pierwszej odwiedzanej strony do kasy. Narzędzia te poprawiają doświadczenia zakupowe, (co ma zasadnicze znaczenie dla zadowolenia klientów i utrzymania klientów), ale także zwiększają prawdopodobieństwo sprzedaży innych artykułów (tych droższych), czy sprzedaż krzyżową (kupowania produktów uzupełniających).

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

## [Action 1.10]

### Proces zamawiania

Proces zamawiania jest chwilą prawdy: kupujący składa zamówienie. Wyzwaniem dla projektantów sklepów internetowych jest zatrzymanie uwagi klienta. Zasadniczo na etapie zamawiania sprzedawca musi upewnić się, że klient wprowadza wszystkie dane niezbędne do zawarcia transakcji zakupu. Narzędzia do śledzenia procesu zamówienia ułatwiają kupującym zakupy.

### [Benefits of action 1.10]

#### Korzyści

- Wyższy współczynnik konwersji
- Mniejsza liczba niedokończonych transakcji

### [Description of benefits 1.10]

- **Wyższy współczynnik konwersji – Co to oznacza? .....**

Proces składania zamówienia będzie lepiej opracowany, gdy będzie posiadał responsywny pasek postępu. Nie tylko docenią to Twoi klienci, ale wpłynie to na wyższe wskaźniki konwersji.

- **Mniejsza liczba niedokończonych transakcji – Co to oznacza? .....**

Z punktu widzenia klientów najważniejszą decyzją jest wybór produktu. Reszta to formalności, choć nikt nie kwestionuje ich konieczności. Jeśli jednak proces jest zbyt uciążliwy, istnieje ryzyko, że klient porzuci swój koszyk i nie złoży zamówienia. Podczas procesu zamawiania klienci chcą wiedzieć

1. jakie dane są wymagane i w jakim celu,
2. na jakim etapie procesu zamawiania się aktualnie znajdują oraz
3. ile kroków pozostało do zakończenia procesu składania zamówienia.

Narzędzia wspierające proces zamawiania są bardzo pomocne, ponieważ informują klientów ile kroków pozostaje do momentu złożenia zamówienia.

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

## Moduł 2: Płatności

### **[Introduction to module 2]**

Oferowanie wyboru z pośród różnych metod płatności, które będą odpowiadać oczekiwaniom kupujących, gwarantując jednocześnie bezpieczne transakcje i ochronę danych, a także możliwość dokonywania płatności za pomocą różnych urządzeń, stanowi wyzwanie w e-handlu. Sklepy sprzedające obuwie online, w których brakuje tych funkcji, przestają być konkurencyjne.

## [Action 2.1]

### Bezpieczne transakcje

Konieczne jest zapewnienie środków bezpieczeństwa w celu zagwarantowania bezpiecznych transakcji. Menedżerowie muszą wiedzieć, jak chronić wrażliwe dane. Należy również pamiętać o swoim własnym bezpieczeństwie i weryfikować klientów.

### [Benefits of action 2.1]

#### Korzyści

- Ochrona danych osobowych oraz transakcyjnych
- Zyskanie lojalności w relacjach z klientami
- Wzrost współczynnika konwersji

### [Description of benefits 2.1]

- **Ochrona danych osobowych oraz transakcyjnych – Co to oznacza? .....**

Funkcje i transakcje w sklepie internetowym będą zabezpieczone od momentu ukończenia wdrożenia.

- **Zyskanie lojalności w relacjach z klientami – Co to oznacza? .....**

Gdy kupujący uznają, że ich transakcje są bezpieczne, a dane osobowe chronione, oczekiwany wpływ zostanie osiągnięty.

- **Wzrost współczynnika konwersji – Co to oznacza? .....**

Dzięki zwiększonym środkom bezpieczeństwa, liczba odwiedzających sklep internetowy wzrośnie. Na efekty trzeba będzie poczekać, w zależności od rodzaju aktywności i popularności Twojej witryny, która powinna rosnać.

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

## [Action 2.2]

### Popularne metody płatności

Ze względu na rosnącą konkurencyjność i zmianom w preferencjach zakupowych, firmy powinny na bieżąco zapoznawać się z nowymi rozwiązaniami płatniczymi, aby móc oferować to, czego oczekują ich klienci (w zależności od danego kraju).

### [Benefits of action 2.2]

#### Korzyści

- Mniej przypadków porzucenia koszyka
- Zdobycie nowych rynków
- Zyskanie lojalności w relacjach z klientami
- Wzrost współczynnika konwersji

### [Description of benefits 2.2]

- **Mniej przypadków porzucenia koszyka – Co to oznacza? .....**

Dostępność różnych płatności i instrukcji w różnych językach zmniejszy prawdopodobieństwo porzucenia koszyka na etapie płatności. Z tym związane są również waluty międzynarodowe i korzystne kursy wymiany.

- **Zdobycie nowych rynków – Co to oznacza? .....**

Różnorodność klientów będzie większa wraz ze wzrostem wyboru metod płatności, zwiększając tym samym prawdopodobieństwo dotarcia do nowych rynków.

- **Zyskanie lojalności w relacjach z klientami – Co to oznacza? .....**

Umożliwiając szeroki wybór metod płatności będzie miało wpływ na relacje z klientami. Bardziej prawdopodobne jest, że klient ponownie odwiedzi Twój sklep, gdy poprzednim razem doświadczył bezproblemowej procedury płatności.

- **Wzrost współczynnika konwersji – Co to oznacza? .....**

Klienci pozostaną dłużej na Twojej stronie, jeśli zapewnisz wybór z pośród najpopularniejszych metod płatności oraz bramki płatnicze będą w językach Twoich klientów.

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

## [Action 2.3]

### Kompatybilność z urządzeniami mobilnymi

Wraz z dostępnością urządzeń mobilnych, płatności mobilne stopniowo zastępują inne metody płatności, narzucając e-sklepom konieczność wprowadzenia tego rozwiązania.

### [Benefits of action 2.3]

#### Korzyści

- Poprawa przychodów w krótkim czasie
- Zyskanie lojalności w relacjach z klientami
- Wzrost współczynnika konwersji i liczby powracających klientów

### [Description of benefits 2.3]

- **Poprawa przychodów w krótkim czasie – Co to oznacza? .....**

Im szybciej zakończysz wdrożenie, tym wcześniej odnotujesz wzrost sprzedaży, ponieważ wielu kupujących online preferuje tę metodę płatności ze względu na jej intuicyjny proces. M-płatności także eliminują dodatkowe koszty, np. zakupu urządzeń.

- **Zyskanie lojalności w relacjach z klientami – Co to oznacza? .....**

Telefony komórkowe są elementem codziennego życia, dlatego wybór płatności mobilnych jest tym, czego oczekują klienci.

- **Wzrost współczynnika konwersji i liczby powracających klientów – Co to oznacza? .....**

Oferowanie płatności mobilnych przyciągnie więcej klientów. M-płatności mają duży potencjał ze względu na ciągły rozwój nowych technologii. Dzięki ułatwieniu klientom sposobu dokonywania płatności, możesz zwiększyć liczbę konwersji.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/2-PT3>]

## Moduł 3: Dostawa

### [Introduction to module 3]

Usługi wysyłkowe odgrywają ważną rolę w decyzji o zakupie klienta. Musisz zaoferować takie opcje dostawy, których chcą Twoi klienci, aby utrzymać klientów i być konkurencyjnym. Według **wyników ankiety e-commerce z 2015 r.** (<https://www.mycustomer.com/selling/ecommerce/ecommerce-delivery-trends-what-contribute-to-a-positive-experience>), 66% kupujących wybierało tego dostawcę, u którego usługi dostawcze były bardziej atrakcyjne.

Ponadto 96% tych samych kupujących stwierdziło, że pozytywne doświadczenia z dostawą zachęca ich do ponownego zakupu w e- sklepie.



## [Action 3.1]

### Opcja śledzenia zamówienia

Opcja śledzenia zamówienia to jeden z oferowanych przez sklep internetowy sposobów na podniesienie poziomu obsługi klienta. Rozwiązanie to jest stosunkowo łatwe do wdrożenia i może przynieść znaczne korzyści zarówno klientom. Opcja śledzenia zamówienia polega na wysłaniu klientom informacji po złożeniu przez nich zamówienia.

### [Benefits of action 3.1]

#### Korzyści

- Mniejsza liczba zapytań od klientów o status przesyłek
- Rosnąca liczba powracających klientów

### [Description of benefits 3.1]

- **Mniejsza liczba zapytań od klientów o status przesyłek – Co to oznacza? .....**

Opcja śledzenia zamówień pozwala firmie zaoszczędzić cenny czas pracowników, ponieważ ilość telefonów od klientów z pytaniami o status zamówienia będzie znacznie mniejsza.

- **Rosnąca liczba powracających klientów – Co to oznacza? .....**

Oferowanie opcji śledzenia zamówień stało się najlepszą praktyką e-handlu, ponieważ jest to łatwy sposób na zapewnienie lepszego doświadczenia online klientom. Zachęca klientów do powrotu na Twoją stronę lub pozostania dłużej, co zwiększa prawdopodobieństwo dodatkowych zakupów.

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

## [Action 3.2]

### Polityka zwrotów

Opcja zwrotu produktu to usługa, która pozwala tym klientom, którzy nie są w pełni zadowoleni z zakupu, na jego odesłanie. Dobrą praktyką jest zapewnienie możliwości bezpłatnych zwrotów. Ponadto, należy poinformować swoich klientów, że mają prawo do odstąpienia od umowy, co jednocześnie może wpłynąć na współczynnik konwersji.

### [Benefits of action 3.2]

#### Korzyści

- Wzrost wolumenów sprzedaży
- Wzrost współczynnika konwersji

### [Description of benefits 3.2]

- **Wzrost wolumenów sprzedaży – Co to oznacza? .....**

Opracowanie przejrzystej i szczegółowej polityki dotyczącej wysyłki i zwrotów jest kluczem do przyciągnięcia oraz zatrzymania klientów. Polityka zwrotów może także pomóc w zwiększeniu sprzedaży, ponieważ duży procent konsumentów opiera na niej wiarygodność e-sklepu. Konsumentom nadal postrzegają to, jako gwarancję odzwierciedlającą zaufanie sprzedawców detalicznych do sprzedawanych przez nich produktów.

- **Wzrost współczynnika konwersji – Co to oznacza? .....**

Mimo, iż przepisy UE narzucają politykę zwrotu towarów, skuteczne stosowanie się do tej zasady może okazać się podstawowym instrumentem marketingowym marki. Badania (UPS Online Shopping Study: Empowered Consumers Changing the Future of Retail, 2018) pokazują, że ponad 60% kupujących sprawdza zasady zwrotu produktu przed dokonaniem zakupu.

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

### [Action 3.3]

#### Ocena usługi dostawy

Usługa dostawy odgrywa ważną rolę w prowadzeniu udanego sklepu internetowego. Ważne jest, aby klienci mogli ocenić przewoźnika. Komentarze klientów mogą pomóc sklepowi poprawić jakość świadczonych usług i zaoferować usługę dostawy, która najlepiej pasuje do ich sektora.

### [Benefits of action 3.3]

#### Korzyści

- Ograniczenie reklamacji
- Wzrost sprzedaży

### [Description of benefits 3.3]

- **Ograniczenie reklamacji – Co to oznacza? .....**

Sukces e-sklepu zależy od szybkiego i właściwego dostarczania produktów. Oferując klientom możliwość oceny usług dostawy, można określić optymalne warunki, aby zmniejszyć liczbę reklamacji.

- **Wzrost sprzedaży – Co to oznacza? .....**

Klienci ufają danemu e-sprzedawcy, jeśli zapewnia korzystne warunki dostawy, i zignorują inne witryny, która nie potrafią zaoferować lepszej oferty. Ocena usługi dostawy pozwala stworzyć wysokiej jakości usługę dostawy, motywując klientów do częstszego kupowania.

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

## [Action 3.4]

### Zmiany w dostawie

Zmiana kolejności dostaw, przed lub po nieudanej próbie doręczenia, oraz oferowanie klientom możliwości wskazania swoich osobistych preferencji w doręczeniu produktu zakupionego online, jest usługą szczególnie cenioną przez kupujących i praktykowaną przez sprzedawców internetowych.

### [Benefits of action 3.4]

#### Korzyści

- Wzrost liczby transakcji
- Mniej przypadków porzuceń koszyka
- Wzrost liczby powracających klientów

### [Description of benefits 3.4]

- **Wzrost liczby transakcji – Co to oznacza? .....**

Dla większości ludzi planowanie dostaw na konkretną godzinę może być trudnym zadaniem. Ze względu na fakt, że klient ma możliwość zmiany terminu dostawy, liczba transakcji może wzrosnąć.

- **Mniej przypadków porzuceń koszyka – Co to oznacza? .....**

Gdy konsument nie ma pewności, że dostawa dojdzie do skutku, i że sam będzie musiał odebrać paczkę od firmy kurierskiej lub nawet jej nie odebrać, istnieje ryzyko, że klient zrezygnuje z koszyka przed złożeniem zamówienia. Informując klienta o możliwości wprowadzania zmian w dostawie spowoduje, że ryzyko to może znacznie się zmniejszyć.

- **Wzrost liczby powracających klientów – Co to oznacza? .....**

Dobre doświadczenia zawsze zwiększą liczbę powtarzających się zakupów. Możliwość wprowadzania zmian w dostawie to na pewno opcja preferowana przez klientów.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE4>]

## [Action 3.5]

### Opłaty celne

Dostarczanie informacji o opłatach celnych jest koniecznością dla klientów, aby obliczyć całkowity koszt ich zakupu. Ten rodzaj informacji jest zwykle dodawany do informacji o cenie towaru. Opłaty celne wiążą się z dodatkowymi opłatami transportowymi, opłatami za transakcje kartami kredytowymi, podatkami, itp.

### [Benefits of action 3.5]

#### Korzyści

- Wzrost liczby transgranicznych klientów
- Wzrost wolumenów sprzedaży
- Zwiększona rozpoznawalność

### [Description of benefits 3.5]

- **Wzrost liczby transgranicznych klientów – Co to oznacza? .....**

Poprzez podanie opłat celnych możesz przyciągnąć klientów z innych krajów zainteresowanych zakupem Twoich produktów.

- **Wzrost wolumenów sprzedaży – Co to oznacza? .....**

Przyciągnięcie nowych klientów z innych krajów doprowadzi do wzrostu sprzedaży wolumenowej.

- **Zwiększona rozpoznawalność – Co to oznacza? .....**

Większa liczba międzynarodowych klientów, pozyskanych dzięki opublikowaniu informacji o obowiązujących zobowiązaniach cłowych, zwiększa rozpoznawalność Twojego sklepu online i liczbę nowych potencjalnych klientów.

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

## [Action 3.6]

### Weryfikacja adresu zagranicznego

Weryfikacja adresu zagranicznego ma postać systemu informatycznego, który może pomóc w dostarczeniu przesyłek, lokalizując dokładny adres klientów i będący w stanie wykryć wszelkie niepoprawne informacje o lokalizacji. Zaleca się go w przypadku sprzedaży transgranicznej, aby zmniejszyć potencjalne straty.

### [Benefits of action 3.6]

#### Korzyści

- Wzrost liczby transgranicznych klientów
- Wzrost współczynnika konwersji
- Mniej przypadków nieudanych prób doręczenia

### [Description of benefits 3.6]

- **Wzrost liczby transgranicznych klientów – Co to oznacza? .....**

Weryfikacja adresów odbiorców ma miejsce przed wysłaniem paczek, aby wykryć błędy w danych adresowych i wskazać poprawny adres dostawy, co wspiera proces wysyłek, zwłaszcza w przypadku transgranicznych klientów.

- **Wzrost współczynnika konwersji – Co to oznacza? .....**

Weryfikacja adresu na etapie zakupów, zapewnia lepszą obsługę klienta i ułatwia złożenie zamówienia, co może znacznie zwiększyć współczynniki konwersji.

- **Mniej przypadków nieudanych prób doręczenia – Co to oznacza? .....**

Dzięki aplikacji do sprawdzania adresów, e-sklepy mogą zmniejszyć ryzyko ewentualnych opóźnień w dostawie lub przypadków niedostarczonych przesyłek z powodu niepoprawnego wpisania adresu przez zamawiającego, również zmniejszyć dodatkowe opłaty naliczane przez przewoźnika za korektę adresu.

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

## [Action 3.7]

### Szczególne warunki dostawy

Dodatkiem, do usługi dostarczenia przesyłki przez sprzedawcę, jest zapewnienie klientowi możliwości przekazania swoich specjalnych preferencji wysyłkowych dotyczących czasu lub miejsca dostawy, a także ustawienie stałych zleceń. Ta opcja zapewnia większą wygodę dla klientów i pozwalają im planować swój czas nie martwiąc się o termin dostawy, co wpływa na zdobywanie lojalności klientów.

### [Benefits of action 3.7]

#### Korzyści

- Wzrost liczby transakcji
- Mniej przypadków porzuceń koszyka
- Wzrost liczby powracających klientów

### [Description of benefits 3.7]

- **Wzrost liczby transakcji – Co to oznacza? .....**

Ta opcja zapewnia lepsze wrażenia z zakupów oraz może znacznie zwiększyć współczynniki konwersji i liczbę transakcji.

- **Mniej przypadków porzuceń koszyka – Co to oznacza? .....**

Zdolność dopasowania dostaw do wymagań i potrzeb klientów staje się istotną przewagą konkurencyjną wśród sklepów internetowych, oraz może wpłynąć na decyzję klientów o złożeniu zamówienia.

- **Wzrost liczby powracających klientów – Co to oznacza? .....**

Zapewnienie klientom możliwości przekazania specjalnych preferencji wysyłkowych dotyczących czasu lub miejsca dostawy, znacznie wpływa na zdobycie ich lojalności, zaufania, a także na wzrost sprzedaży.

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

## [Action 3.8]

### Informacje o dostawcy

Wybór dobrego przewoźnika stało się kluczową decyzją biznesową dla większości e-sklepów, ponieważ wysyłka i dostawa są istotną częścią sklepów internetowych. Oznacza to, że partner w zakresie wysyłki i dostawy ma znaczący wpływ zarówno na decyzje konsumentów przed zakupem, jak i na powtarzalną sprzedaż.

### [Benefits of action 3.8]

#### Korzyści

- Wzrost liczby transakcji
- Mniej przypadków porzuceń koszyka
- Wzrost liczby powracających klientów

### [Description of benefits 3.8]

- **Wzrost liczby transakcji – Co to oznacza? .....**

Większość klientów woli otrzymywać zamówienia od przewoźnika, o którym słyszeli. Mają wtedy również większe zaufanie wprowadzając dane swojej karty kredytowej.

- **Mniej przypadków porzuceń koszyka – Co to oznacza? .....**

Informacje o firmie przewozowej powinny być zamieszczone na stronie z potwierdzeniem zamówienia, aby zachęcić klienta do sfinalizowania transakcji.

- **Wzrost liczby powracających klientów – Co to oznacza? .....**

Niektórzy przewoźnicy mają lepszą reputację niż inni, więc współpraca z przewoźnikami, którzy są najlepiej oceniani przez klientów, może prowadzić do zwiększenia sprzedaży w Twoim e-sklepie.

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



## [Action 3.9]

### Opcje dostawy

Dodatkowe i bardziej szczegółowe opcje dostawy mogą pomóc klientowi w dostosowaniu odbioru zakupionych produktów w oparciu o ich dostępność. To także istotny aspekt zakupów online, a firmy muszą rozumieć oczekiwania swoich klientów w tym zakresie, ponieważ odgrywają one kluczową rolę w zmniejszaniu liczby porzuceń koszyka oraz zwiększaniu dochodów e-sklepu.

### [Benefits of action 3.9]

#### Korzyści

- Wzrost liczby transakcji
- Mniej przypadków porzuceń koszyka
- Wzrost liczby powracających klientów

### [Description of benefits 3.9]

- **Wzrost liczby transakcji – Co to oznacza? .....**

Oferowanie klientom odpowiednich, czy preferencyjnych opcji wysyłki odgrywa kluczową rolę w ostatecznej liczbie transakcji.

- **Mniej przypadków porzuceń koszyka – Co to oznacza? .....**

Opcja dostawy pomaga klientom dowiedzieć się, kiedy ich zamówienie zostanie dostarczone lub będzie dostępne do odbioru, i eliminuje wszelkie wątpliwości podczas procesu zakupu.

- **Wzrost liczby powracających klientów – Co to oznacza? .....**

Konsument wróci do e-sklepu na kolejne zakupy, gdy będzie zadowolony z dostawy, a mianowicie możliwości wyboru najbardziej odpowiedniej opcji dostawy.

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

## Moduł 4: Komunikacja

### **[Introduction to module 4]**

Komunikacja jest kluczowym elementem we wszystkich aspektach procesu zakupu. Klienci mogą uczestniczyć w procesie zakupów, a kluczem jest komunikowanie się z nimi, bez względu na etap procesu.

Sklep komunikuje się z klientami przy pomocy swojej witryny –sklepowej, bądź internetowej. Dlatego trzeba stworzyć ją w taki sposób, aby była wystarczająco atrakcyjna i przyciągała kupujących, a jednocześnie generowała sprzedaż.

## [Action 4.1]

### Informacje o dostawie przez SMS

Aby zwiększyć satysfakcję i utrzymać klientów dobrze jest informować ich o postępach w realizacji zamówienia aż do momentu, w którym przesyłka zostanie dostarczona do ich domu. Ważne jest informowanie klientów o statusie dostawy na bieżąco. Najlepszym sposobem na wysyłanie klientowi aktualnych danych jest właśnie wiadomość tekstowa. SMS wciąż pozostaje najpopularniejszym kanałem komunikacji.

### [Benefits of action 4.1]

#### Korzyści

- Poprawa satysfakcji klienta
- Poprawa biznesu e-commerce

#### [Description of benefits 4.1]

- **Poprawa satysfakcji klienta – Co to oznacza? .....**

Wysyłanie wiadomości SMS zwiększa poziom zadowolenia klienta ze względu na:

Zasięg. Klient może być w drodze, bez dostępu do komputera, czy sieci Wi-Fi, ale mimo to będzie miał możliwość wysłania lub odczytania wiadomości.

Wygodę. Klient może wysłać krótką wiadomość z pytaniem o szczegóły dostawy, bez konieczności czekania na linię. Ponadto, klient ma możliwość wprowadzenia zmian w terminie dostawy, wysyłając SMS.

Formę. Wiadomość tekstowa jest formą, która zostawia ślad interakcji z marką. Klient może w dowolnym momencie ponownie odczytać wiadomość oraz się do niej odnieść.

- **Poprawa biznesu e-commerce – Co to oznacza? .....**

Ulepszanie procesów wysyłkowych ma kluczowe znaczenie zarówno dla klienta, jak i dla Twojej firmy. Zapewnienie, że Twoi klienci pozostaną informowani przez cały proces dostawy za pomocą SMS-ów i będą mieli możliwość zmiany terminu dostawy, jest niezbędne, aby konkurować w branży i obniżyć koszty.

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

## [Action 4.2]

### Telefoniczna obsługa klienta

Usługa telefonicznej obsługi klienta jest ważna, ponieważ jest często pierwszym - i potencjalnie jedynym - kontaktem z klientem. Klienci mogą kupować produkty ze Twojego sklepu internetowego, ale niekoniecznie nawiązywać kontakt. Mogą wejść na Twoją stronę, zdecydować się na zakup lub nawet dokonać zakupów - bez prowadzenia rozmowy. Telefoniczna obsługa klienta staje się niezwykle istotna, gdy jest to jedyny kontakt, jaki klient ma z przedstawicielami, i daje Tobie możliwość udowodnienia najlepszej obsługi klienta.

### [Benefits of action 4.2]

#### Korzyści

- Szybkość usługi oraz asertywność
- Innowacyjność
- Jakość
- Dostępność

### [Description of benefits 4.2]

- **Szybkość usługi oraz asertywność – Co to oznacza? .....**

Zmniejszenie współczynnika odrzuceń oznacza, że użytkownicy będą przeglądać strony internetowe przez dłuższy czas, a zatem są bardziej skłonni znaleźć produkt, który im się podoba i go kupić. Dobrym sposobem na utrzymanie takiej tendencji jest sprawienie, aby Twoja strona była tak prosta, jak to tylko możliwe, wymagając od klienta jak najmniejszą ilość kliknięć zanim dostanie się na stronę z poszukiwanym produktem.

- **Innowacyjność – Co to oznacza? .....**

Zapewnienie natychmiastowej i skutecznej usługi wzmacnia wizerunek firmy - daje status odpowiedzialności i zaangażowania.

- **Jakość – Co to oznacza? .....**

Nagrywanie rozmów w celu ich analizowania, zwiększa możliwości firmy w zakresie ulepszenia funkcji, które nie spełniają oczekiwań klientów.

- **Dostępność – Co to oznacza? .....**

Zapewnienie całodobowej oraz całorocznej usługi ułatwia kontakt klienta z firmą.

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

## [Action 4.3]

### Dostęp do czatu

Czat na żywo ma tę zaletę, że rozwiązuje realne potrzeby potencjalnego klienta w czasie rzeczywistym. Klient w fizycznym sklepie może łatwo znaleźć kogoś, kto odpowie na jego pytania. Dlatego czat służy zrekomensowaniu społecznych braków w handlu elektronicznym.

### [Benefits of action 4.3]

#### Korzyści

- Wzrost sprzedaży
- Zmniejszenie wydatków
- Poprawa obsługi oraz lojalności klienta

### [Description of benefits 4.3]

- **Wzrost sprzedaży – Co to oznacza? .....**

Czat na żywo odgrywa istotną rolę w generowaniu potencjalnych klientów oraz sprzedaży, ponieważ oferuje on odwiedzającym natychmiastowy dostęp do pomocy personelu i zespołu sprzedaży (i vice versa), Twój zespół ma więcej możliwości, aby zamienić te potencjalne szanse na udaną sprzedaż.

- **Zmniejszenie wydatków – Co to oznacza? .....**

Czat na żywo wykracza poza granice międzynarodowe i językowe. To nie kosztuje więcej niż wysokiej jakości dostawca poczty e-mail i jest dużo tańsze niż wsparcie telefoniczne. Według ostatnich badań, obsługa klienta na czacie na żywo jest o 17% tańsza niż rozmowa telefoniczna. Dzieje się tak głównie, dlatego, że czat na żywo pozwala pracownikom na wielozadaniowość i oferuje pomoc kilku odwiedzającym jednocześnie

- **Poprawa obsługi oraz lojalności klienta – Co to oznacza? .....**

Czaty na żywo są wydajne i wygodne, ponieważ ułatwiają konsumentom otrzymanie odpowiedzi w ciągu kilku sekund, zamiast spędzać kilka minut na czytaniu recenzji. Chociaż wydawałoby się, że to tylko kwestia kilku minut, to naprawdę się liczy - klienci się spieszą i chcą zrobić udane zakupy w jak najszybszym czasie.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/3-CO4>]

## [Action 4.4]

### Kontakt poprzez media społecznościowe

Media społecznościowe to potężne narzędzie do handlu elektronicznego. Facebook, Twitter, LinkedIn i Instagram są niemal wszechobecne w naszym życiu. Używamy ich do komunikacji, szybkiego wyszukiwania informacji i coraz częściej do kupowania produktów.

### [Benefits of action 4.4]

#### Korzyści

- Badanie opinii klientów
- Gwarantuje dobrą obsługę klienta
- Pomaga pozyskać nowych klientów
- Interakcje z klientami

### [Description of benefits 4.4]

- **Badanie opinii klientów – Co to oznacza? .....**

Media społecznościowe to opłacalne i dogłębne narzędzie do uzyskiwania wglądu w klientów, rynek, wizerunek marki i inne ważne aspekty badań rynkowych. Media społecznościowe umożliwiają szybkie udostępnianie nowych pomysłów i pozwalają klientom na dzielenie się opiniami i spostrzeżeniami. Media społecznościowe otwierają linie komunikacji i angażują klientów w dyskusję.

- **Gwarantuje dobrą obsługę klienta – Co to oznacza? .....**

Media społecznościowe doskonale nadają się do obsługi klienta. Umożliwiają firmom szybkie zdobywanie wiedzy o wymaganiach klientów i pozwalają odpowiednio na nie reagować. Ponadto media społecznościowe pomagają wykrywać niezadowolonych klientów i błyskawicznie im odpowiadać.

- **Pomaga pozyskać nowych klientów – Co to oznacza? .....**

Media społecznościowe to dobre miejsce do pozyskiwania nowych klientów. Profile społecznościowe firmy mogą być używane, jako jej wizerunek. Klienci korzystają obecnie z sieci społecznościowych by sprawdzić firmę i jej produkty.

- **Interakcje z klientami – Co to oznacza? .....**

Media społecznościowe są w stanie pomóc w zwiększeniu poziomu zadowolenia klienta. Ułatwiają one także promocję Twojej marki w niskobudżetowy, ale efektywny sposób. Poprzez media społecznościowe możesz połączyć się z klientami (starymi, aktualnymi i potencjalnymi) na bardziej osobistym poziomie; oferuj specjalne rabaty i promocje, uzyskaj reakcję od swoich odbiorców i zaangażuj ich w dyskusje, dając klientom możliwość skontaktowania się z Tobą.

### [connected to:

<http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/3-CO5>]

## Moduł 5: Promocja

### **[Introduction to module 5]**

Niezależnie od tego, czy Twoja firma dopiero zaczyna działalność, czy ma już dobrą pozycję na rynku, konieczne jest znajomość najnowszych technik promocyjnych branży e-commerce. Biorąc pod uwagę fakt, że konsumenci internetowi są bardziej otwarci, niż kiedykolwiek wcześniej, na zakupy online, kampanie promocyjne stają się coraz bardziej istotne, aby przekonać użytkowników do sfinalizowania transakcji.

## [Action 5.1]

### Narzędzia PPC

Narzędzia PPC są kluczową techniką marketingu cyfrowego dla branży e-commerce!

Jest to jedna z najbardziej dochodowych strategii marketingowych, w której strona internetowa jest wyświetlana na górze strony wyników wyszukiwania, a Twoja marka jest promowana.

### [Benefits of action 5.1]

#### Korzyści

- Poprawa pozycji rynkowej marki
- Zwiększony ruch na stronie
- Mniejszy współczynnik odrzuceń

### [Description of benefits 5.1]

- **Poprawa pozycji rynkowej marki – Co to oznacza? .....**

Narzędzie PPC może pomóc w zwiększeniu świadomości rynkowej marki wśród nowych lub istniejących klientów, np. poprzez płatne kampanie Google, które pokażą Twoją witrynę u góry wyników wyszukiwania. W ten sposób użytkownicy, którzy wyszukują określone słowa kluczowe, zobaczą Twoją witrynę/markę, która być może ostatecznie stanie się ich wyborem zakupowym.

- **Zwiększony ruch na stronie – Co to oznacza? .....**

Prezentując witrynę na górze wyników wyszukiwania Google, powinno zwiększyć liczbę wejść na stronę, a tym samym rozpoznawalność marki i konwersje.

- **Mniejszy współczynnik odrzuceń – Co to oznacza? .....**

Zmniejszenie współczynnika odrzuceń oznacza, że użytkownicy będą przeglądać strony internetowe przez dłuższy czas, a zatem są bardziej skłonni znaleźć produkt, który im się podoba i go kupić. Dobrym sposobem na utrzymanie takiej tendencji jest sprawienie, aby Twoja strona była tak prosta, jak to tylko możliwe, wymagając od klienta jak najmniejszą ilość kliknięć zanim dostanie się na stronę z poszukiwanym produktem.

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



## [Action 5.2]

### **Analiza statystyk ze strony oraz zachowań konsumentów**

Dane analityczne z czasem zyskują na wartości. Przy tak dużej ilości danych dostępnych w kontaktach z klientami, firmy wykorzystują te informacje do podejmowania kluczowych decyzji biznesowych. Mogą oszczędzać czas i pieniądze i pomóc unikać marnowania zasobów, są w stanie pomóc koncentrować wysiłki na elementach działalności, które generują zysk.

### [Benefits of action 5.2]

#### **Korzyści**

- Personalizacja ofert
- Optymalizacja modelu cenowego
- Ograniczenie ryzyka nieuczciwych aktywności

### [Description of benefits 5.2]

- **Personalizacja ofert – Co to oznacza? .....**

Analizy (statystyk ze strony oraz zachowań konsumentów) mogą być wykorzystane przez firmę w celu identyfikacji klientów – tych, którzy przynoszą zysk, oraz przygotowania spersonalizowanych ofert. Przedsiębiorstwa handlu elektronicznego mogą wykorzystywać wyniki analiz do udoskonalania strategii marketingowej i tworzenia ofert dostosowanych do grupy docelowej.

- **Optymalizacja modelu cenowego – Co to oznacza?.....**

Analizy można wykorzystać, jako skuteczne narzędzie e-handlu w celu określenia preferencji cenowych Twoich klientów, a także do porównywania ofert konkurencji, co ułatwi menadżerom przygotowanie optymalnych ofert. Firmy mogą wykorzystać te analizy do opracowania modelu cenowego, który przyciąga klientów i rozszerza bazę klientów, co z kolei zwiększa zyski.

- **Ograniczenie ryzyka nieuczciwych aktywności – Co to oznacza? .....**

W handlu online firmy są bardziej narażone na oszustwa. Narzędzia analityczne pomagają monitorować zachowania użytkowników, aby mieć kontrolę nad jakimikolwiek nietypowymi interakcjami użytkowników, w następstwie stosując działania korygujące w celu zapobiegania nielegalnym działaniom.

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

## [Action 5.3]

### Techniki promocyjne

Witryny e-commerce mogą wykorzystywać różne narzędzia promocyjne, takie jak oferowanie rabatów, bezpłatnej wysyłki itp., aby zachęcić nowych użytkowników do korzystania z ich strony internetowej, a także, jako metodę zatrzymywania istniejących klientów.

### [Benefits of action 5.3]

#### Korzyści

- Bonus składania klienta do zakupu w Twoim e-sklepie
- Zniżki wpływają na wzrost ruchu na stronie i większą konwersję
- Zwiększenie poziomu lojalności klienta

### [Description of benefits 5.3]

- **Bonus składania klienta do zakupu w Twoim e-sklepie – Co to oznacza? .....**

Wraz ze wzrostem wolumenu zakupów online i wielkością konkurencji na rynku, klienci oczekują zniżki / bonusu, i będą przeglądać Internet dopóki nie znajdą witryny, która zaoferuje im coś dodatkowego.

- **Zniżki wpływają na wzrost ruchu na stronie i większą konwersję – Co to oznacza? .....**

Krótki okres promocyjny może być bardzo atrakcyjny dla klientów i będą wchodzić na Twoją stronę, aby skorzystać z rabatu przed wygaśnięciem oferty. Wzrasta także prawdopodobieństwo, że klienci kupią więcej, niż zamierzali.

- **Zwiększenie poziomu lojalności klienta – Co to oznacza? .....**

Jeśli klient jest usatysfakcjonowany ceną i jakością otrzymywanego produktu, jest bardziej prawdopodobne, że w przyszłości powróci na daną stronę internetową. Dotyczy to w szczególności klientów kupujących po raz pierwszy, którzy kupili Twój produkt ze względu na ofertę promocyjną. Zadowoleni klienci mogą stać się stałymi klientami e-sklepu, a także będą go rekomendować innym potencjalnym klientom.

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

## [Action 5.4]

### Search Engine Optimisation (SEO)

Nie można ignorować SEO, jako kluczowego narzędzia do poprawy wydajności witryny e-commerce. Wdrożenie skutecznej taktyki SEO przełoży się na większy ruch na Twojej stronie. Przez sam ruch, znacznie zwiększa się szansa, aby odwiedzający zdecydowali się na zakupy, co tym samym zwiększa przychody.

### [Benefits of action 5.4]

#### Korzyści

- Zaoszczędza czas
- Jest opłacalne
- Zwiększa ruch na stronie

### [Description of benefits 5.4]

- **Zaoszczędza czas – Co to oznacza? .....**

Chociaż jest to bardziej czasochłonna strategia niż inne opcje (takie jak PPC lub płatne reklamy), pozwoli zaoszczędzić czas na dłuższą metę. Czas i wysiłek włożony w optymalizację przekłada się zazwyczaj w korzyści długoterminowe. Co więcej, dobrze zaimplementowane SEO przynosi coraz więcej korzyści wraz z czasem.

- **Jest opłacalne – Co to oznacza? .....**

SEO to opłacalna metoda w porównaniu z innymi metodami marketingowymi. Implementacja jest bezpłatna, (jeśli sam to zrobisz) i regularne praktykowanie będzie przynosić korzyści.

- **Zwiększa ruch na stronie – Co to oznacza? .....**

Wdrożenie skutecznej taktyki SEO przełoży się na większy ruch na Twojej stronie. Przez sam ruch, znacznie zwiększa się szansa, aby odwiedzający zdecydowali się na zakupy, co tym samym zwiększa przychody.

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

## [Action 5.5]

### Wykorzystanie mediów społecznościowych

Media społecznościowe to bardzo skuteczne narzędzie marketingowe w dzisiejszej erze cyfrowej. Firma powinna mieć stronę na Facebooku, konto na Twitterze i profil na LinkedIn, aby utrzymywać kontakt z klientami i zapewnić najlepszej jakości obsługę klienta. Każdy z nich stanowi przydatne narzędzie do utrzymania lojalności klientów, zwiększenia rozpoznawalności marki i zdobycia szacunku, bądź pozycji w swojej branży.

### [Benefits of action 5.5]

#### Korzyści

- Wyższe pozycje w wyszukiwarkach
- Proponujesz swoim klientom bogatsze doświadczenia
- Większa wiedza w zakresie zainteresowań klientów

### [Description of benefits 5.5]

- **Wyższe pozycje w wyszukiwarkach – Co to oznacza? .....**

SEO, inaczej pozycjonowanie stron, to najlepszy sposób na zdobycie ruchu z wyszukiwarek, jednak wyszukiwarki mogą tworzyć swoje ranking w znacznej mierze opierając się obecności w mediach społecznościowych. Dzieje się tak, dlatego, że większość znanych marek ma obecnie dobrą sieć mediów społecznościowych. Korzystanie z mediów społecznościowych daje wyszukiwarkom wiedzę, że można zaufać danej marce, została sprawdzona i jest wiarygodna.

- **Proponujesz swoim klientom bogatsze doświadczenia – Co to oznacza? .....**

Media społecznościowe umożliwiają natychmiastowe zgłaszanie wszelkich uwag, opinii i publikowanie sprostowań oraz wyjaśnień w celu rozwiązania konkretnego problemu. Możesz także reagować na pozytywne opinie, dziękując klientom za ich wystawienie oraz rekomendując produkty na kolejne zakupy.

- **Większa wiedza w zakresie zainteresowań klientów – Co to oznacza? .....**

Media społecznościowe pozwalają monitorować komentarze, aby dowiedzieć się, co inni myślą o Twojej firmie. Możesz monitorować, które rodzaje treści generują największe zainteresowanie wśród klientów, aby kontynuować wyświetlanie treści, które zyskują największe zainteresowanie.

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

## [Action 5.6]

### Biuletyn

Biuletyny są niezwykle cenną formą marketingu dla każdej branży e-commerce, ponieważ klienci nie mają możliwości zagłębienia do sklepu. To niezbędna metoda informowania o tym, co robi firma - czy prowadzi promocję, czy wprowadza nowy produkt do swojej oferty.

### [Benefits of action 5.6]

#### Korzyści

- Zwiększenie świadomości
- Budowanie wrażenia
- Pozyskanie stałych klientów

### [Description of benefits 5.6]

- **Zwiększenie świadomości – Co to oznacza? .....**

Biuletyn powinien dostarczać klientom wystarczających informacji o tym, co robi Twoja firma oraz co oferuje. Powinno to dać klientowi ogólną koncepcję marki / firmy, a biuletyn powinien zachęcić ich do pozyskania więcej informacji.

- **Budowanie wrażenia – Co to oznacza? .....**

To narzędzie promocyjne można wykorzystać do stworzenia dobrego pierwszego wrażenia lub utrzymania aktualnego wrażenia (opinii) u klientów. Klienci korzystają z narzędzi marketingowych, aby ocenić firmę i porównać ją z konkurencją.

- **Pozyskanie stałych klientów – Co to oznacza? .....**

Biuletyn to świetny sposób na pozostawanie w kontakcie z klientami, którzy wcześniej kupili w Twoim e-sklepie. Pozwala pozostać z nimi w kontakcie, dopóki nie będą gotowi do ponownego zakupu.

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

## [Action 5.7]

### Marketing przez e-mail

Marketing przez e-mail jest zawsze dobrym wyborem!

Jako ta najbardziej bezpośrednia technika marketingu online, jest konieczna w przypadku każdej firmy, która chce zwiększyć sprzedaż oraz zyskać rozpoznawalność.

### [Benefits of action 5.7]

#### Korzyści

- Budowanie lojalności u obecnych i potencjalnych klientów
- Wzrost konwersji przy niskich kosztach
- Poprawa umiejętności opracowywania treści marketingowych

### [Description of benefits 5.7]

- **Budowanie lojalności u obecnych i potencjalnych klientów – Co to oznacza? .....**

E-maile mogą poprawić relacje z nowymi, czy stałymi klientami, dzięki wartościowej oraz bezpośredniej komunikacji. Wysyłając klientom maile o tematyce, która ich interesuje oraz oferty specjalne, sprawisz, że będą często myśleć, a może i polecać Twoją markę. Zobaczają również, że cenisz ich lojalność.

- **Wzrost konwersji przy niskich kosztach – Co to oznacza? .....**

Klienci wciąż wolą wiadomości mailowe od innych środków komunikacji. Wykorzystując ten fakt, możesz zwiększyć rozpoznawalność marki oraz ruch na stronie, a tym samym konwersję, a to wszystko mając na uwadze, że marketing przez e-mail jest stosunkowo niedrogim rozwiązaniem o niskich kosztach operacyjnych.

- **Poprawa umiejętności opracowywania treści marketingowych – Co to oznacza? .....**

E-maile dają możliwość personalizacji treści wiadomości oraz zachęcanie do skorzystania z promocji. Opracowywanie materiałów promocyjnych z różnymi treściami pomoże zidentyfikować preferencje Twoich odbiorców. Poza tym, nie ma limitu znaków, więc możesz Tworzyć bez ograniczeń!

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

## Moduł 6: Ogólna usługa

### **[Introduction to module 6]**

Ogólna jakość usługi wpływa na sukces strategii sprzedaży online. Posiadanie najniższej ceny lub najlepszego produktu już nie gwarantuje skutecznej sprzedaży. Dzisiejsi konsumenci decydują o tym, gdzie kupić na podstawie ogólnych doświadczeń klientów, ich opinii. Konsumenci często sprawdzają i porównują usługi dostępne w Internecie. Wysokiej jakości ogólna usługa przekłada się na zadowolenie klienta oraz jego lojalność. Natomiast niskiej jakości ogólna usługa może wpływać na niezadowolenie klienta, a nawet jego utratę.

## [Action 6.1]

### M-Commerce i tablety

Korzystanie ze smartfonów i tabletów jest czymś powszechnym, więc naturalną konsekwencją jest przygotowywanie platform handlu elektronicznego pod urządzenia mobilne. Stwarza to zupełnie nowy zakres wyzwań, zwłaszcza na potrzeby telefonów komórkowych. Wdrażanie responsywnych szablonów internetowych staje się kluczowe i oczekiwane, jednak nie gwarantuje sukcesu. Jednak, jeśli zostanie to zrobione prawidłowo, może wygenerować przyzwoitą marżę zysku.

### [Benefits of action 6.1]

#### Korzyści

- Wzrost sprzedaży online
- Zwiększenie wartości marki

### [Description of benefits 6.1]

- **Wzrost sprzedaży online – Co to oznacza? .....**

Jeśli Twoja strona internetowa jest przygotowana do wyświetlania na telefonach komórkowych i tabletach, dotrzesz do szerszego grona potencjalnych użytkowników, którzy mogą stać się kupującymi. Jeśli doświadczenie z wizyty w sklepie internetowym jest dobre, współczynnik konwersji również wzrośnie. Jeśli Twoja strona jest responsywna, a nawigacja jest dobra, stopa zwrotu również wzrośnie. Ostatecznie zwiększysz ogólną sprzedaż online.

- **Zwiększenie wartości marki – Co to oznacza? .....**

Jeśli Twoja witryna będzie responsywna i dostosowana do wyświetlania na telefonach komórkowych oraz tabletach, trafisz do szerszej grupy docelowej. Musisz wówczas zadbać o poprawę prezentacji produktów, aby były atrakcyjne dla szerszego grona osób; waloryzujesz swój produkt i poszerzasz świadomość o swojej marce.

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



## [Action 6.2]

### Informacje o dostawie

Doświadczenie z przebiegu dostawy należy do kluczowych elementów usługi sprzedażowej świadczonej przez e-sklep. Jednym z głównych powodów, dla których klienci nie kupują online, jest dostawa. Konsumenci oczekują jasnych, przejrzystych i terminowych informacji na temat procesu dostawy, różnych opcji wysyłki, z, pośród których znajdą dla siebie tą najbardziej dogodniejszą, a także regularnych powiadomień, które informują ich o etapie realizacji ich zamówienia. To wszystko wpływa na sukces strategii sprzedaży online oraz zadowolenia z usługi dostawy.

### [Benefits of action 6.2]

#### Korzyści

- Wzrost sprzedaży online
- Rozszerzenie usługi dostawy

### [Description of benefits 6.2]

- **Wzrost sprzedaży online – Co to oznacza? .....**

Jeśli twoja usługa dostarczania informacji o dostawie jest dobrej jakości, oferuje precyzyjne informacje, automatycznie zmniejsza się liczba przypadków rezygnacji z zakupów na końcowym etapie składania zamówienia i konsolidowana jest większa liczba zakupów. Ponadto ta wysokiej jakości usługa spowoduje wzrost poziomu zaufania ze strony konsumentów, którzy z pewnością powrócą do sklepu internetowego i powtórzą zakup. Globalnym wynikiem będzie poprawa sprzedaży on-line.

- **Rozszerzenie usługi dostawy – Co to oznacza? .....**

Dzięki usłudze powiadamiania o postępach w dostawie, możesz wyróżnić swój sklep internetowy na tle innych, oferując szczególne opcje dostawy, dostosowując je do potrzeb i specyfiki swoich klientów. Oferując różne opcje dostawy, pokazujesz zainteresowanie, oraz że szanujesz potrzeby i oczekiwania klientów.

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

## [Action 6.3]

### Opinie konsumentów

Opinie klientów zawsze miały wpływ na postawy innych ludzi – ich ocenę marki, czy sklepu. Kiedyś te opinie były przekazywane z ust to ust, ale wraz z rozwojem Internetu, opinie klientów stały się swoistą ekspozycją. Kupujący czytają recenzje towarów i usług publikowane na stronach internetowych, blogach i innych platformach społecznościowych. Dla tych, którzy mają doświadczenie w poruszaniu się online, niezbędne jest posiadanie opcji, aby klienci mogli pozostawić recenzje/komentarze, a następnie skuteczne zarządzanie nimi. Odpowiednie zarządzanie tymi recenzjami może przynieść nowych klientów i większą sprzedaż

### [Benefits of action 6.3]

#### Korzyści

- Wyższe pozycjonowanie strony w wynikach wyszukiwania
- Wzrost zaufania klientów do Twojej firmy marki
- Bliższe relacje z klientami

### [Description of benefits 6.3]

- **Wyższe pozycjonowanie strony w wynikach wyszukiwania – Co to oznacza? .....**

Opinie konsumentów zwiększają wagę słów kluczowych, pozycję wyświetlania Twojej witryny na liście wyników w wyszukiwarce, większe prawdopodobieństwo wyświetlania Twojej firmy / marki u góry the listy. Im więcej mówią o Twojej marce, tym bardziej będzie ona widoczna, jeśli chodzi o pozycjonowanie SEO.

- **Wzrost zaufania klientów do Twojej firmy marki – Co to oznacza? .....**

Dotyczy to tego, kto pozostawia komentarz (osoby rekomendującej) oraz czy jest to pozytywny, czy negatywny komentarz. Jeśli pozytywny, będzie działać na Twoją korzyść, w przeciwnym razie, może zaszkodzić wizerunkowi e-sklepu / marki.

- **Bliższe relacje z klientami – Co to oznacza? .....**

Recenzenci utrzymują stały kontakt z Tobą i Twoją firmą / marką. Ten kontakt, jeśli jest dobrze zarządzany, skonsoliduje konkretny rynek Twojego produktu. Znajdziesz u swoich recenzentów / klientów uważnych nadawców informacji zwrotnych, co przyczyni się do rozwoju biznesu. Nie należy ich lekceważyć, a dążyć do ulepszania swojego wizerunku w sieci.

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

## [Action 6.4]

### Opcja pakowania

Produkty muszą być dostarczone zgodnie z obietnicą, ale można i należy zaskakiwać kupującego, być bezbłędnym w dostawie zwłaszcza, jeśli zależy Ci na pozyskaniu stałego klienta. Opakowanie prezentowe może być strategią przekonania do ponownego zakupu oraz jest doskonałą okazją, aby zdobyć zaufanie klienta, sposób dostarczenia spersonalizowanej usługi. Pierwsze zamówienie, składane przez klienta, jest pewnego rodzaju sprawdzianem. Klienci chcą sprawdzić, czy mogą Ci zaufać, dlatego musisz postarać się, aby jak najlepiej zrealizować ich zamówienie.

### [Benefits of action 6.4]

#### Korzyści

- Wzrost sprzedaży online
- Wzrost atrakcyjności oferty e-sklepu
- Większy współczynnik powtarzających się zakupów

### [Description of benefits 6.4]

- **Wzrost sprzedaży online – Co to oznacza? .....**

Podobnie jak w przypadku innych usług, które można oferować za pośrednictwem sklepu internetowego, opakowanie prezentowe poprawia / konsoliduje strategię dostawy, w związku z czym wskaźnik zakupu będzie wyższy z powodu nie tylko rzeczywistej liczby nabywców, ale także ze względu na liczbę odbiorców ich zakupów. W rzeczywistości, gdy ktoś otrzymuje produkt ładnie zapakowany (oferowany przez innych), może stać się potencjalnym nabywcą.

- **Wzrost atrakcyjności oferty e-sklepu – Co to oznacza? .....**

Prezentując szeroką gamę opcji pakowania, zwiększasz zakres oferowanej usługi i automatycznie zyskujesz ich ciekawość / zainteresowanie. W zależności od Twojej kreatywności oferta pakowania może być bardzo zróżnicowana.

- **Większy współczynnik powtarzających się zakupów – Co to oznacza? .....**

Usługa pakowania prezentów może wpłynąć na decyzję o powrocie do sklepu internetowego i kolejnego zakupu. Dobre doświadczenie, które oferujesz swojemu klientowi, jest zawsze kluczem do budowania zaufania i poprawy relacji.

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

## [Action 6.5]

### Fotografia produktowa

Wysokiej jakości obrazy produktów są ważne dla sklepu internetowego. Obrazy produktów mają potencjał przyciągnięcia większej sprzedaży dla marki, gdy mówimy o e-commerce. Obecnie kliencie oczekują prezentacji produktu z perspektywy widoku o 360° lub przynajmniej różnych perspektyw. Prawidłowe podejście do tematu wpływa nie tylko na wygląd Twojego e-sklepu; ale na współczynniki konwersji i samą sprzedaż, a także na ruch w wyniku wyszukiwania organicznego.

### [Benefits of action 6.5]

#### Korzyści

- Zmniejszenie prawdopodobieństwa zwrotu
- Zwiększone prawdopodobieństwo udostępniania zdjęć w mediach społecznościowych
- Wpływ na wyniki SEO

### [Description of benefits 6.5]

- **Zmniejszenie prawdopodobieństwa zwrotu – Co to oznacza? .....**

Jeśli jakość obrazów Twojego produktu jest zgodna z rzeczywistym wyglądem produktu, kupujący będzie usatysfakcjonowany po otrzymaniu zamówienia. Wówczas prawdopodobieństwo zwrotu przedmiotu maleje.

- **Zwiększone prawdopodobieństwo udostępniania zdjęć w mediach społecznościowych – Co to oznacza? .....**

Jeśli jakość treści prezentowanych w sklepie internetowym jest wysoka, prawdopodobieństwo udostępniania w mediach społecznościowych znacznie wzrasta, ponieważ każdy lubi dzielić się ciekawymi i atrakcyjnymi treściami / zdjęciami, warunkiem jest dobra jakość. W ten sposób obecność Twoich produktów w Internecie zostanie zwielokrotniona, będziesz korzystać z darmowej reklamy oraz doprowadzisz do zwiększenia sprzedaży on-line.

- **Wpływ na wyniki SEO – Co to oznacza? .....**

Obrazy dobrej jakości pojawiają się częściej w wynikach wyszukiwania użytkowników, zwiększając liczbę odwiedzających i potencjalnie zwiększając sprzedaż on-line wraz z rosnącym ruchem na stronie.

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

## [Action 6.6]

### Różne opcje widoku

Obraz powinien przechwycić odwiedzającego online i wpłynąć na niego, aby stał się kupującym. Ponadto alternatywne widoki produktu, takie jak powiększenia, zbliżenia, różne kąty widzenia, szeroka gama perspektyw, osadzanie go w różnych środowiskach, różne kolory i inne techniki mogą dać dokładny obraz produktu. Korzystając z alternatywnych widoków, możesz poinformować gościa e-sklepu o tym, jaki jest produkt, określić wymiary produktu i inne cechy fizyczne, a także nie pozostawić żadnych wątpliwości, co do wyglądu produktu, aby wesprzeć w podjęciu decyzji o sfinalizowaniu zakupu.

### [Benefits of action 6.6]

#### Korzyści

- Mniejsza liczba zwrotów
- Większe prawdopodobieństwo kolejnych zakupów
- Wzrost sprzedaży online

### [Description of benefits 6.6]

- **Mniejsza liczba zwrotów – Co to oznacza? .....**

Dobra jakość i alternatywne widoki produktu mogą przybliżyć nasze wyobrażenie produktu. Klienci są bardziej zadowoleni z tego, co kupili, jeśli produkt jest zgodny z prezentacją w e-sklepie.

- **Większe prawdopodobieństwo kolejnych zakupów – Co to oznacza? .....**

Jeśli produkt jest dokładnie taki, jak wyglądał w sklepie internetowym, wpłynie to na decyzję kupującego o powtórzeniu zakupów w tym samym e-sklepie, zwiększając jego zaufanie do marki.

- **Wzrost sprzedaży online – Co to oznacza? .....**

Skuteczność działania będzie widoczna w liczbie kupujących finalizujących zakupy, a także poprzez pozytywny wpływ na gościa witryny, jeśli zdecyduje się pozostać dłużej na stronie, np., aby sprawdzać wszystkie możliwości produktu, różne warianty (kolory) i rozważać użyteczność produktu. Zaufanie odwiedzającego/kupującego zwiększa się dzięki przejrzystości i uczciwości prezentowanego na stronie produktu. Wszystko to znajdzie odzwierciedlenie w większej liczbie zakupów i przyszłym wysokim obrocie.

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

## [Action 6.7]

### Wideo demo produktu

Najlepszej jakości wideo demo produktu pokazuje produkt w jego najlepszej okazałości. Dzięki temu konsument od razu widzi korzyści, aspekty wyróżniające i najlepsze sposoby jego wykorzystania. To opcja nie tylko dla potencjalnych klientów, ale także narzędzia zapewniające spójność komunikatów już prezentowanych na tej samej stronie. Prezentacje produktów widać przede wszystkim w postaci materiału wideo. Posiadanie wideo demo wyświetlającego produkt da klientowi więcej informacji na temat wyglądu produktu, a nawet wpłynie na jego emocje i podświadomie powie, jak powinni się czuć w związku z produktem

### [Benefits of action 6.7]

#### Korzyści

- Zmniejszenie prawdopodobieństwa zwrotu
- Zwiększone prawdopodobieństwo udostępniania zdjęć w mediach społecznościowych
- Wpływ na wyniki SEO

### [Description of benefits 6.7]

- **Zmniejszenie prawdopodobieństwa zwrotu – Co to oznacza? .....**

Jeśli jakość obrazów materiału wideo Twojego produktu jest zgodna z rzeczywistym wyglądem produktu, kupujący będzie usatysfakcjonowany po otrzymaniu zamówienia. Wówczas prawdopodobieństwo zwrotu przedmiotu maleje, ponieważ produkt spełnia oczekiwania klienta.

- **Zwiększone prawdopodobieństwo udostępniania zdjęć w mediach społecznościowych – Co to oznacza? .....**

Rodzaj treści, które użytkownicy najczęściej udostępniają w mediach społecznościowych, to WIDEO. Warto udostępniać materiały wideo o firmie w mediach społecznościowych, ponieważ każdy lubi dzielić się ciekawymi i atrakcyjnymi treściami / zdjęciami, warunkiem jest dobra jakość. W ten sposób obecność Twoich produktów w Internecie zostanie zwielokrotniona, będziesz korzystał z darmowej reklamy oraz doprowadzisz do zwiększenia sprzedaży on-line.

- **Wpływ na wyniki SEO – Co to oznacza? .....**

Materiały wideo dobrej jakości pojawiają się coraz częściej w wynikach wyszukiwania użytkowników, zwiększając liczbę odwiedzających i potencjalnie zwiększając sprzedaż on-line wraz z rosnącym ruchem na stronie.

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

## [Action 6.8]

### Integracja ERP i CRM

ERP (Enterprise Resource Planning) i CRM (Customer Relationship Management) to dwa połączone ze sobą zasoby, podobne pod wieloma względami. Oba są wykorzystywane do zwiększenia wydajności i jakości zarządzania, zarówno na poziomie komercyjnym, jak i produkcyjnym/planistycznym. CRM, dosłownie system zarządzania relacjami z klientami, służy do rejestrowania i przechowywania wszystkich informacji związanych z interakcjami z klientami. Dane te mogą być wykorzystane do zwiększenia sprzedaży, utrzymania klientów i zwiększenia efektywności relacji z klientami. ERP, dosłownie system planowania zasobów przedsiębiorstwa, służy do poprawiania wydajności procesów biznesowych.

### [Benefits of action 6.8]

#### Korzyści

- Większa skuteczność zatrzymania klientów
- Wzrost liczby odwiedzających e-sklep
- Zwiększenie produktywności w firmie

### [Description of benefits 6.8]

- **Większa skuteczność zatrzymania klientów – Co to oznacza? .....**

CRM przyczynia się to do wzrostu produktywności i wydajności sprzedaży, przy wsparciu kampanii marketingowych, tym samym zwiększając zaangażowanie klientów i ich zadowolenie. Dzięki niemu lepiej poznasz swoich klientów, ich potrzeby / oczekiwania, co tak naprawdę cenią. W celu poprawy interakcji z klientem, możesz prowadzić spersonalizowane kampanie i oferty online, co zwiększy prawdopodobieństwo lojalności klienta wobec Twojej firmy / marki.

- **Wzrost liczby odwiedzających e-sklep – Co to oznacza? .....**

Dzięki CRM możesz przechwycić więcej użytkowników odwiedzających Twój sklep internetowy, co jest bardzo dobrym rezultatem. Ponieważ liczba kupujących online rośnie, wzrośnie także Twoja sprzedaż.

- **Zwiększenie produktywności w firmie – Co to oznacza? .....**

ERP jest doskonałym wsparciem dla zarządzania zasobami, umożliwiając komunikację całej firmie. CRM i ERP razem mogą podnieść standardy wewnątrz organizacji i wydajność w Twojej firmie, przynosząc korzyści komercyjne, marketingowe i produkcyjne.

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