

Подводные камни в интернет торговле

wahu.ru



200 тыс. товаров в базе, более 100 тыс. выложено для покупателей,
20 тыс. доступно к заказу.



Более 20 активных поставщиков



1600 посетителей в день



600 товарных групп

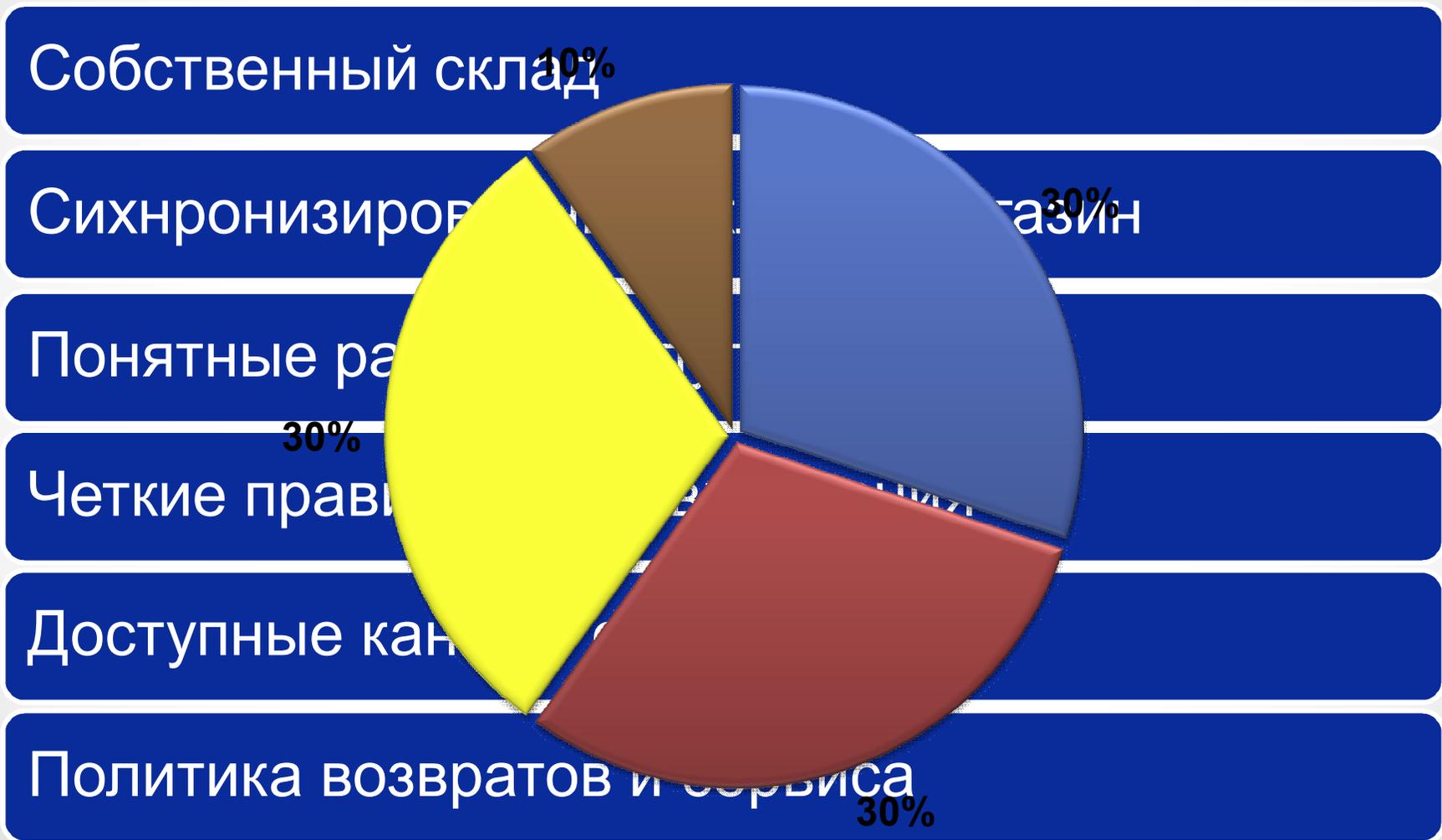


Работа без склада



Доставка по Ижевску и регионам России

Хороший интернет-магазин



- Удобство магазина
- Цены
- Ассортимент
- Прочие факторы

Мифы и заблуждения



Просчеты в выборе
стратегии





Маркетинг

Нет!

Да!



Рассылки



Яндекс маркет

SEO



Google ADWORDS

Яндекс Директ



Используйте готовые решения во всем



Простое доменное имя: **samiluchii Magazin.ru**



Внешний платный хостинг



Уделите внимание юзабилити



Максимум автоматизации,
минимум человеческого фактора

Выбор поставщиков

Требования к поставщику:

- Наличие адекватного прайс-листа
- Наличие B2B-системы
- Широкий ассортимент (более 3000 товаров)
- Нет порога минимальной отгрузки
- Гарантия резервирования
- Online-каталог
- Доставка в ТК

Возникающие проблемы:

- Поставщики-неандертальцы
- Пересорты
- Гарантия и брак
- Логистика
- Изменение форматов прайс-листов
- Затоваривание склада
- Срывы поставок

Управление ассортиментом

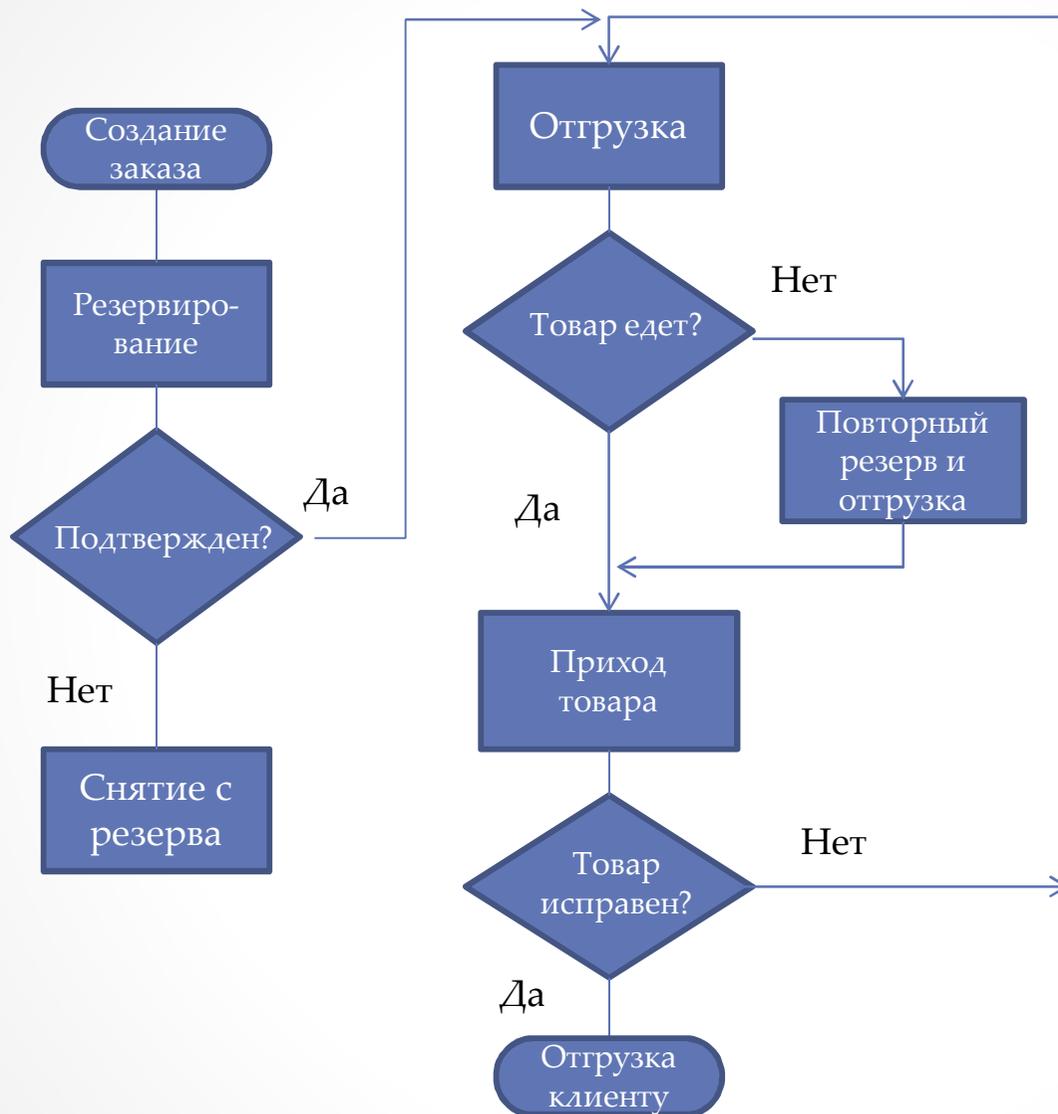
Требования к каталогу:

- Высококачественные фото товаров
- Описание товара
- Продажа сопутствующих товаров
- Система фильтрации
- Регулярное обновление наличия от поставщиков
- Соответствие склада товарам в продаже

Возникающие проблемы:

- Ошибки в описании товаров → возвраты
- Большая номенклатура
- Малое время «жизни» товара
- Недостаток информации о товаре от вендора
- Отсутствие каталога у поставщика
- Дублирование товаров

Обработка заказа



Резервируем время для исправления недочетов

Контроль на каждом этапе обработки заказа

Система комментариев и маркеров в заказе

Минимизация человеческого фактора

Проблема	Решение
Клиент хочет отказаться от товара, не подлежащего возврату	Принимаем решение в пользу клиента
Клиент не доволен работой магазина	Признаем вину, честно объясняем причины, компенсируем неудобства
Вышел срок доставки товара	Делаем скидку
Неисправный товар	Замена без издевательства над клиентом
Клиент официально «наезжает»	Все ответы в письменном виде, под роспись в получении
Клиент отказывается от заказа после отгрузки, передумывает, покупает в другом месте	Помечаем клиента как неблагонадежного, переходим на работу по предоплате



Спасибо за внимание!

Контакты: Бетских Дмитрий
E-mail: beto@wahu.ru
Тел. 601-300

