



# 22 auksinės taisyklės e-komercijai

NORITE, KAD JŪSŲ VERSLAS INTERNETE IŠKILTŲ Į AUKŠTUMAS? BURTŲ LAZDELĖS NETURIME,  
TAČIAU PATARIMŲ APSČIAI: DHL PATEIKIA 22 AUKSINES TAISYKLES E-KOMERCIJAI

**NORITE, KAD JŪSŲ VERSLAS INTERNETE IŠKILTŲ Į AUKŠTUMAS? BURTŲ LAZDELĖS NETURIME, TAČIAU PATARIMŲ APSČIAI: DHL PATEIKIA 22 AUKSINES TAISYKLES E-KOMERCIJAI, PAGRĮSTAS DIDELE PATIRTIMI IR BENDRABIAVIMU SU TŪKSTANČIAIS E-KOMERCIJOS PREKĖS ŽENKLŲ. 2017 METAIS EMARKETER.COM ATSKLEIDĖ E-KOMERCIJA MAŽMENINĖJE PREKYBOJE AUGO 23,2% IKI 2,290 MILIJARDO JAV DOLERIŲ. TAIGI, TIEK EINANT TEISINGA, TIEK NETEISINGA E-KOMERCIJOS LINKME, GALITE TURĖTI MILŽINIŠKĄ ĮTAKĄ SAVO FINANSINIAMS REZULTATAMS.**

## 1 taisyklė

### Testuokite.

Produktai, nuotraukos, dizainas, aprašymai, nuolaidos, nuorodos, nauji pardavimai, papildomų produktų pardavimas jau esamiems klientams, spalvos... Tikrinkite, testuokite viską ir niekada nesustokite. Ši [testavimo sistema](#) gali padėti (anglų k.). Interneto naršyklės lange išmestas užrašas "Svetainė nerasta" tuoj pat pribaigia visus pardavimus. Jei neidentifikuosite problemos, neturėsite ir sprendimo jai.

## 2 taisyklė

### Venkite netvarkos

Išlaikykite savo svetainę tvarkingą ir paprastą, net jei valdote išparduotuvę. Atsispirkite pagundai į pagrindinį puslapį sukelti viską, ką tik galite sugalvoti. Taip pat nepersistenkite su šriftais, trumpais pranešimais ar iššokančiais langais.

## 3 taisyklė

### Apsvarstykite laikmačio įjungimą

Laikmatis parodo laiką, likusį iki vieno ar kito pasiūlymo pabaigos, taip pat gera mintis rodyti ir sandėlyje likusį pasirinktos prekės kiekį. Tokiu būdu pritrauksite klientus, kurie nenorės praleisti gero pasiūlymo.

#### 4 taisyklė

##### Siūlykite „nemokamą“ pristatymą

---

Nemokamas pristatymas nevisada įmanomas, bet gali pakelti Jūsų pardavimus. Žinoma, „nemokamas“ reiškia, kad pristatymo kaštai bus įtraukti kitur, bet, visgi, šis žodžių junginys turi nemenką galią parduodant. Jei jau siūlote nemokamą pristatymą, tai nepamirškite paminėti apie jį savo pagrindiniame puslapyje ir reklamose.



#### 5 taisyklė

##### Pasinaudokite klientų atsiliepimais

---

Niekas labiau neįtikina, kaip kitų žmonių rekomendacijos. Tad paberkite teigiamus atsiliepimus savo elektroninėje parduotuvėje. Pamėginkite įtraukti ir kokią garsenybę: dažnai jų atsiliepimai turi didelę vertę.

#### 6 taisyklė

##### Tegu prekės aprašymas dainuoja

---

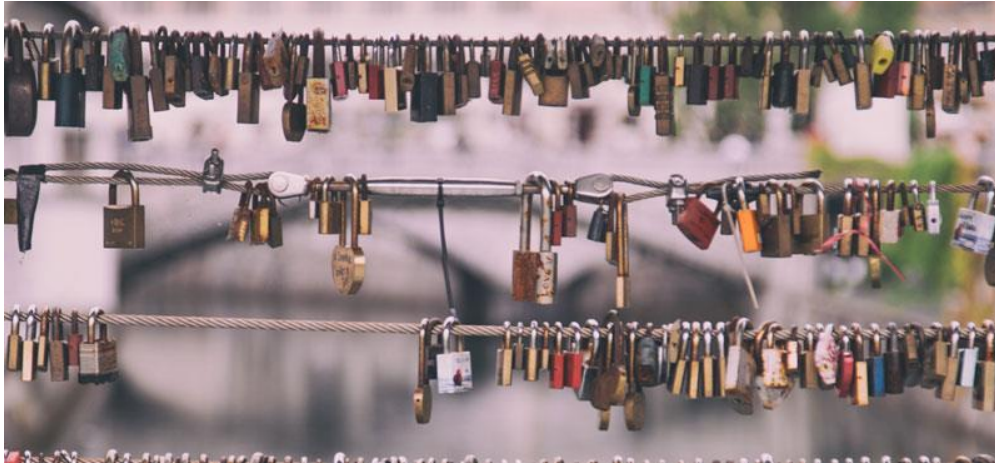
Netiesiogine prasme, žinoma. Pasistenkite, kad Jūsų prekių aprašymai būtų viliojantys ir įtikinami. Pateikite pakankamai detalių, kad patenkintumėte kliento smalsumą, bet atminkite, jog žmonėms labiau rūpi nauda nei ilgas techninių specifikacijų sąrašas.

#### 7 taisyklė

##### Programa „Atvesk draugą“

---

Pasiūlykite akciją „Atvesk draugą ir gauk papildomą nuolaidą“. Puiki idėja pritraukti naujų klientų, kai esamas klientas pasiūlo prisijungti naujam klientui per specialią nuorodą ir už tai gauna papildomą nuolaidą ar dovaną. Lygiai taip pat galima apsvarstyti galimybę apdovanoti abi puses.



## 8 taisyklė

### Valdykite saugų puslapį

Skelbkite savo privatumo politiką ir nepamirškite rodyti SSL sertifikato simbolį. Taip pat apsvarstykite galimybę naudotis jau esamomis e-komercijos platformomis, tokiomis kaip Shopify, Magento ar pan.

## 9 taisyklė

### Kurkite

Kad pasiektumėte naujus klientus, kurkite įrašus tam skirtuose tinklaraščiuose. Tik atsispirkite pagundai pernelyg išgirti savo elektroninę parduotuvę, bet nepamirškite įdėti nuorodos į ją. [Štai čia](#) galite rasti keletą patarimų anglų kalba, kaip tai padaryti.

## 10 taisyklė

### Padarykite daugiau

Įdėkite nemokamą mažą dovanėlę pirmąkart pirkusiam klientui ar jo paskyroje pridėkite nuolaidos kuponą kitam apsipirkimui, o gal mielas, ranka rašytas padėkos laiškelis? Tokie maži ir paprasti, bet mieli dalykai sudaro itin gerą ir malonų įspūdį pirmąkart pirkusiam klientui, kuris tikrai norės sugrįžti antram apsipirkimui.

## 11 taisyklė

### Drąsinkite pasidalijimą

Prašykite pirkėjų dalintis savo pirkimais socialiniuose tinkluose. Naudokite tokius įrankius kaip "[Pasidalink krepšeliu](#)", kad Jūsų klientai galėtų pasidalinti savo gera patirtimi.

## 12 taisyklė

### Vaizdo medžiaga

Tai galėtų būti trumpas parodomasis filmukas apie produktą, kaip jį naudoti arba šiaip su produktu/preke susijęs linksmas vaizdo klipas. Žmonės mėgsta žiūrėti ir dalintis filmuota vaizdo medžiaga. [Šioje nuorodoje](#) rasite įžvalgas apie vaizdo klipų, pagalbą auginant pardavimus.

### 13 taisyklė

#### Atsakykite į užklausas

---

Retoms užklausoms greičiausiai pakanka telefono ar elektroninio pašto, tačiau, jei Jūsų e-komercijos svetainė pradeda generuoti 20, 50 ar netgi šimtus žinučių per dieną, pasvarstykite galimybę turėti [pagalbos realiuoju laiku sistemą \(live chat\)](#) ar netgi [pokalbių robotą \(chatbot\)](#).

### 14 taisyklė

#### Naudotojo patirtis

---

Kai svarstote apie naudotojo patirtį (UX), būkite tikri, jog Jūsų svetainė yra draugiška naudotojui: kiekvienas žingsnis turėtų būti paprastas ir logiškas, kelių paspaudimų pagalba klientas turėtų pasiekti norimą prekę ir ją užsisakyti.



### 15 taisyklė

#### Netaupykite nuotraukoms

---

Pasisamdykite profesionalų fotografą, kad padarytų pagrindinių Jūsų prekių ir jų ženklų nuotraukas, tačiau, kad neišbrangtų el. parduotuvės kūrimas, kiekvienai prekei atskirai pakaktų padoringos mobiliojo telefono kameros, paprasto fono ir daug natūralios šviesios.

### 16 taisyklė

#### Nepersistenkite su pasiūlymais ir pasirinkimais

---

Jei žmonės yra nusiteikę ką nors nusipirkti, per daug pasirinkimo gali juos atbaidyti.

### 17 taisyklė

#### Neignorukite mobiliųjų telefonų

---

Šiais laikais negalite rimtai diskutuoti apie e-komercijos strategiją be mobiliųjų telefonų. Vienas Forbes straipsnis atskleidė, kad prognozuojama, jog e-komercija per mobiliuosius telefonus iki 2019 m. pasieks 218 milijardus JAV dolerių. Taip pat pažymima, jog 2020 m. jau 45% pirkimų internete bus daromi per mobiliuosius telefonus. Taigi, laikas, praleistas darant Jūsų el. parduotuvę pritaikytą ir mobiliams telefonams, tikrai atsipirks.

## 18 taisyklė

### Nepamirškite

---

Siųskite priminimo el. laiškus klientams praėjus šiek tiek laiko po apsipirkimo, parodydami, jog jų nepamirštote. Pasiūlykite tokią pačią ar panašią prekę, o galbūt pridėkite dar ir kažkokį paskatinimą, jei apsipirks vėl.

## 19 taisyklė

### Neslėpkite mokesčių

---

Pažįstama istorija: laimingas klientas nori pabaigti pirkimą, tada iššoka siuntimo kaštai ir bam!... dingsta noras pirkti. Dažniausia priežastis, kodėl klientai nebaigia pirkimo ir yra pristatymo kaštai. E-komercijos platforma Shopify turi kelis galimus variantus: siūlykite nemokamą pristatymą, pasiekus tam tikrą pirkinių krepšelio sumą, įtraukite pristatymo kaštus į produktų ir prekių kainą arba įdėkite įrankį, kuris leistų klientui suvedus savo duomenis pamatyti, kiek papildomai kainuotų pristatymas. Tiesiog prisiminkite, skaidrumas yra svarbiausia.

## 20 taisyklė

### Neapsunkinkite procedūrų

---

... nesvarbu, ar klientas nori pirkti, ar grąžinti netikusią prekę. Klientai geriau atsilies apie jus, jei procedūros bus lengvos ir greitos.

## 21 taisyklė

### Nereikalaukite vartotojo registracijos

---

Žmonės nesitiki to įprastoje parduotuvėje, tad kodėl to reikėtų internetinėje parduotuvėje? Prisiminkite, niekada neapsunkinkite klientui apsipirkimo proceso.

## 22 taisyklė

### Tikrai. Niekada nereikalaukite registruotis be svarios priežasties.

---

Šį dalyką priminti reikia kuo dažniau ;)

