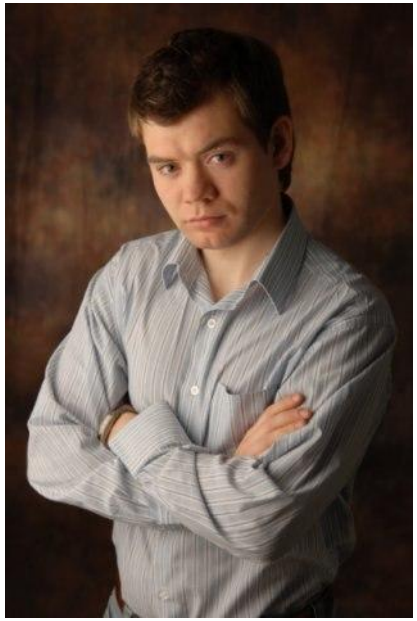
Электронная коммерция изнутри. Хинты и трюки

Валерий Иванов, Егор Ногтев



Валерий Иванов

Исполнительный директор www.voltovik.ruИсполнительный директор www.voltovik.ru, ex-руководитель www.320-8080.ruИсполнительный директор www.voltovik.ru, ex-руководитель www.320-8080.ru, www.sld.ru

stetoscop@gmail.com
facebook.com/stetoscop

Егор Ногтев

Руководитель www.shop.fc-zenit.ruРуководитель www.shop.fc-zenit.ru , основатель www.telegorod.ru

egor@nogtev.com

Часть 1. Как открыть интернет магазин

Открытие бизнеса - страхи

- Боязнь выходить за рамки зоны комфорта
- Нежелание нести дополнительную ответственность
- Нет денег
- Не знаю что и как делать

Какие вопросы будут затронуты

- Пошаговая инструкция открытия интернет магазина
- Как правильно выбрать нишу
- Как попасть выбрать целевую аудиторию магазина
- На что обратить внимание при выборе движка и создании сайта

История магазина Voltovik.ru

- Начало активных продаж март 2012
- Затрачено на старт около 20 000 рублей
- Выход на окупаемость июль 2012
- Активный рост каждый месяц на 20-30%

Что нужно, чтобы открыть интернет магазин

- Выбрать нишу, провести анализ конкурентов
- Выбрать целевую аудиторию и способ позиционирования
- Найти поставщиков
- Сделать сайт (на первых порах можно и без него)
- Выставить товар на сайте, сделать офферы
- Открыть юридическое лицо
- Наладить бизнес процессы
- Привлекать трафик
- Конвертировать трафик в продажи

Выбор ниши – что будем продавать?

При выборе ниши я исходил из 6 факторов:

— Большой объем рынка оффлайн
— Мало конкурентов продает в онлайне
— Высокая наценка на товар – не менее 30%
— Высокий средний чек
— Минимально разбираться в товаре
— Товар не подверженный сезонным спадам
— Легкий к доставке товар

Хинты:

— Аналитика рынка на Западе
— Аналитика wordstat.yandex.ru
— Аналитика Enter.ru

Анализ конкурентов – к кому может уйти ваш потенциальный клиент

- Собираем всех конкурентов, которых можем найти в Яндексе, Гугле, Директе, Маркете, AdWords и тд
- Сводим конкурентов в таблицу
  - Посещаемость
  - Количество товаров на сайте
  - Локальность
  - Размер компании, год основания
  - Уровень дизайна
  - На какую аудиторию работает магазин
- А может это не конкурент, а будущий партнер-поставщик?
- Выбираем самых крутых конкурентов и мониторим их

Целевая аудитория – кому и как будем продавать?

Ответьте себе на вопросы

- Кто ваш покупатель?
- Сколько лет вашему покупателю?
- Какую проблему хочет решить ваш покупатель?
- Что чувствует клиент, покупая ваш товар?
- Сам клиент принимает решение или нет?
- В какой обстановке принимается решение о покупке?

Поставщики – где будем брать товар?

Схема работы простая:

- Курьер забирает от поставщика товар и везет покупателю
- Трехдневная отсрочка платежа
- Получаем деньги
- Платим поставщику
- Если покупатель отказался от товара – возвращаем поставщику

Сайт – лицо вашего магазина

Электронная коммерция – это 10% электронности и 90% коммерции

— Нужна скорость
— Не нужно на старте делать супер продукт
— Работайте с фрилансерами

Хинт:

— Стартовать можно без сайта – группа Вконтакте + контекстная реклама + доски объявлений

Выбор движка интернет магазина

Не нужно покупать дорогие коробочные решения, вполне хватит SAAS решения

- Низкая цена, платим помесячно
- Распространенный движок, больше разработчиков
- Поддержка и обновление движка бесплатно
- Наличие документации и мануалов

Список SAAS решений:

- Amiro CMS
- Nethouse
- Advantshop
- InSales
- Shop2you
- OSG

Создание дизайна

Каким должен быть дизайн:

— Профессиональным
— Вызывать доверие
— С четкой и понятной структуры каталога товаров
— С максимально простым оформлением заказа
— С использованием фишек, убеждающих вашу ЦА совершить покупку

Совет по работе с фрилансерами

- Выбирайте тех, кто умеет рисовать магазины
- Отзывы должны быть положительными
- Никогда не платить аванс – только по факту выполненной работы

Добавление товара на сайт

— Контент – самая затратная часть при создании магазина
— Товар должен быть представлен красиво – нужны фотки и техническое описание
— Товар сложный? Нужны фильтры!
— Хотите высокую конверсию и посещаемость? Нужен продающий текст товара
— А еще хорошо влияют отзывы на товар

Схема работы

- Главное – больше звонков и продаж на старте, а не затраты на ненужные веещи
- Офис на старте не нужен – лишние расходы, можно все вопросы дома решать
- На склад ничего не берем, работаем от поставщика
- Телефон – прямой городской сотовый номер
- Доставка – аутсорс
- Бухгалтер – аутсорс

Открыли магазин. Что дальше?

Дальше нужно работать в трех направлениях

— Посещаемость
— Конверсия
— Предложение

Часть 2. Трафик и лидогенерация

Виды трафика

- Поисковый (SEO). Трафик или топ
- Контекстная реклама. Adwords, Директ, Бегун
- Ретаргетинг, ремаркетинг
- SMM
- Email Direct
- Лидогенераторы
- Блоги, форумы, доски объявлений

Поисковый трафик

- SEO – не шаманство
- Делайте сайт, как хороший продукт и посещаемость будет расти
- В первую очередь НЧ и СЧ запросы
- В первую очередь НЧ-запросы, а потом уже СЧ и ВЧ
- НЧ-запросы – это самый высоко конверсионный трафик
- Поменьше внешних факторов, побольше внутренней оптимизации
- Работайте со сниппетами

Внутренняя оптимизация сайта

- Самые важные страницы – карточки товаров
- Нужны продающие описания товара для людей
- Нужны красивые фотки
- Четкая структура каталога, желательно не больше 3 кликов до карточки товара
- Обязательно прописывать заголовки страниц, description и ключевые слова
- Красивые урлы (ЧПУ) – работают
- Наличие sitemap.xml и карты сайта
- Чем меньше процент отказов, больше глубина просмотра, больше проведенное время на сайте – тем выше будет сайт.
- SEO – не дорого, дорог хороший контент

Поиск Почта 2 Карты Маркет Новости Словари Блоги Видео Картинки ещё

Яндекс

Нашлось
57 тыс. ответов

НЕВА МТ 123 AS OP

Найти

в найденном в Санкт-Петербурге расширенный поиск

инструкция цена отзывы

1 Н Электросчетчик однофазный многотарифный **НЕВА МТ 123**

НЕВА МТ 123. Назначение. Электросчетчик **НЕВА 123 AS OP** предназначен для учета активной электрической энергии по четырем возможным тарифам в однофазных двухпроводных сетях переменного тока напряжением 220 В (квартира, небольшой загородный дом или гараж).

meters.taipit.ru › Электросчетчики однофазные › Электросчетчик однофазный Санкт-Петербург

2 **Нева мт 123 as op**

Нева мт 123 as op. Назначение. Электросчетчик **НЕВА 123 AS OP** предназначен для учета активной электрической энергии по четырем возможным тарифам в однофазных двухпроводных сетях переменного тока напряжением 220 В (квартира, небольшой загородный дом или гараж).

atvelectro.ru › **neva-mt-123-as-op** Санкт-Петербург

3 ЭМ **Нева МТ 123 AS OP** 5(60) А. Однофазный двухтарифный счетчик.

Многотарифный однофазный счетчик электрической энергии **Нева МТ 123 AS OP** разработан на современной элементной базе и с учетом всех требований предъявляемых к многотарифным приборам учета электроэнергии.

elmod.ru › schetchiki_**neva_123**.htm Санкт-Петербург

4 **НЕВА МТ 123** AS **OP** - купить в магазине электрики Voltovik.. **— 1 200 руб.**

Доставка: в Санкт-Петербурге 300 руб.

Достоинства описываемой модели окажутся очевидными после знакомства с техническими, визуальными характеристиками, приведенными ниже. Конструктивные особенности счетчика **НЕВА МТ 123** AS **OP**.

voltovik.ru › katalog/schetchiki…**neva-mt-123-as-op**… Санкт-Петербург

Контекстная реклама

Какие системы бывают

- Директ
- Adwords
- Бегун

Хинты:

- Одноцентовый директ
- Не покупайте на старте дорогие клики без уверенности
- Следите за эффективностью каждого объявления
- Ваша цель – как можно выше конверсия, и как можно выше CTR
- Если работаете с агентством, то важна конверсия, а не CTR

Повторные покупатели

—Amazon зарабатывает только на 7-8 продаже покупателю

Повторный покупатель:

—Не стоит вам ничего

—Настроен к вам более лояльно

Как увеличивать повторные продажи:

—Системы лояльности

—Директ мэйл и маркетинг баз данных

Сервисы для проведения рассылок:

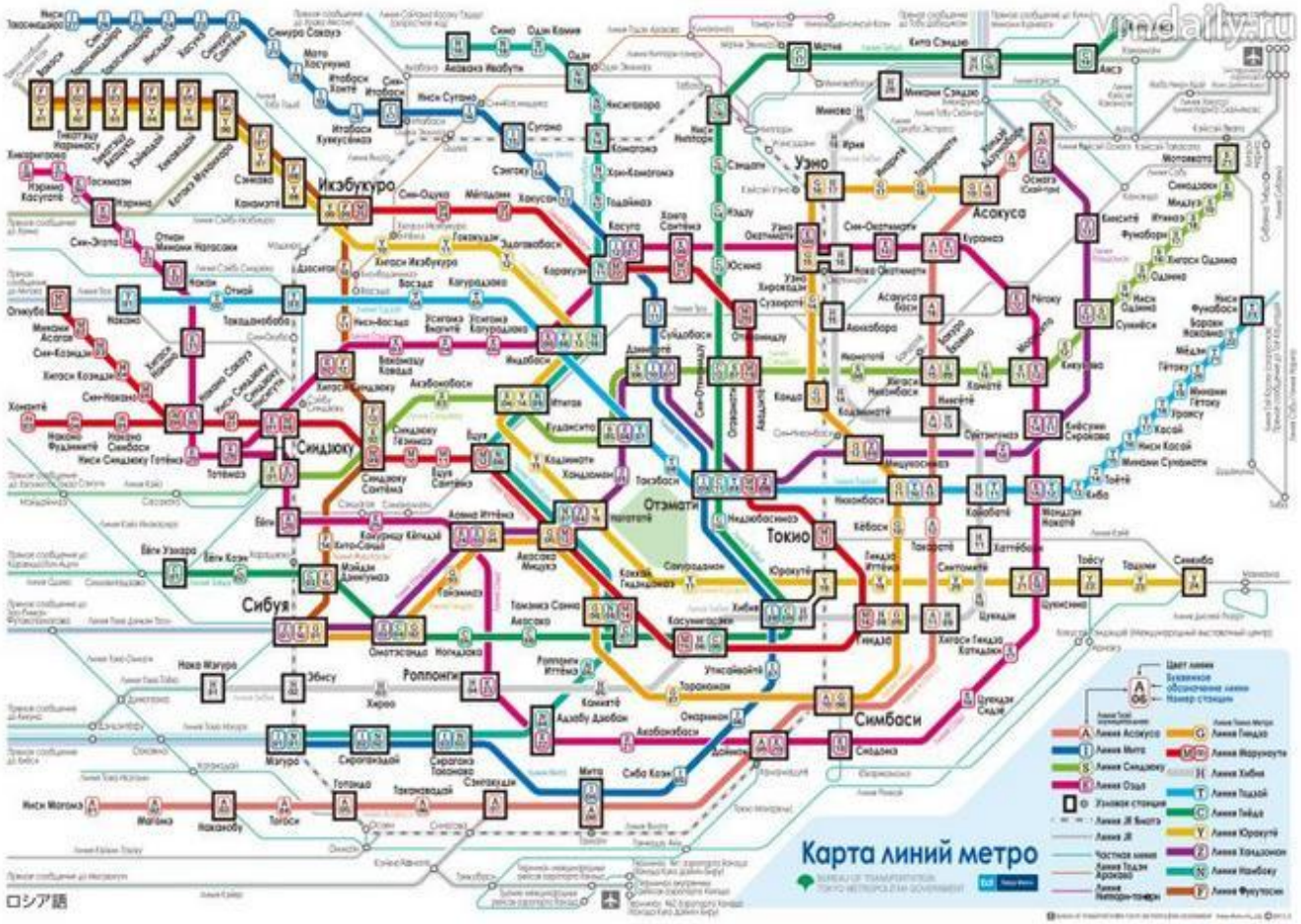
—Mailchimp

—Emarsys

Как считать трафик ?

- Индексация
- ЯМ, Li, GA
- CTR, CPC, CPA, CPO, CPM и прочие CP…..
- Цели
- Cost/revenue
- Конверсия
- Отказы
- Просмотры

Не потерять смысл



Часть 3. Операционные процессы

Бухгалтерия и учет

- ИП или ООО
- Упрощенка, Вмененка, Общая, НДС
- ЗЗПП
- Правила дистанционной торговли. Алкоголь и Лекарства нельзя.
- Отчетность

Прием заказов и логистика

- Чей склад ?
- Call центр
- Курьеры и Транспортные компании
- Регионы доставки
- Способы оплаты
- Контроль, отчетность, проверка качества
- Воронка продаж
- Мотивация персонала

Часть 4. Интернет магазин как продукт

Полезные замечения

— Вначале должен быть прототип!
— Продукт должен быть сделан наполовину, а не недоделан
— Делайте таблицу со списком фич, но внедряйте разумно
— Занимайтесь бизнесом, а не стартапом
— Пользователь видит фронтенд, но не забывайте про бэкенд
— Проектируйте магазин, делайте скетчи, мокапы или wireframe

А теперь мясо!

- http://web.archive.org/web/20100729165238/http://www.320-8080.ruhttp://web.archive.org/web/20100729165238/http://www.320-8080.ru/

Тем, кто хочет больше знать

Сайты:

— Eshopsales.ru, Imsider.ru, e-pepper.ru, oborot.ru, shopolog.ru

Группа в FB:

— http://www.facebook.com/groups/imdisput/

SEO:

— «Оптимизация и продвижение сайтов в поисковых системах» — Ашманов Игорь

— «Введение в информационный поиск» —Маннинг

Директ мэйл:

— «Маркетинг на основе баз данных» — Хьюз