Все способы увеличения продаж интернет-магазина

E-Shop Sales

Конверсия

Сегментация

Позиционирование

Юзабилити

Повторные продажи

Директ-мэйл

SMM

Эффективная реклама

Лояльность

57 способов увеличить прибыль Вашего магазина ЗАВТРА….

Коллекция рабочих решений

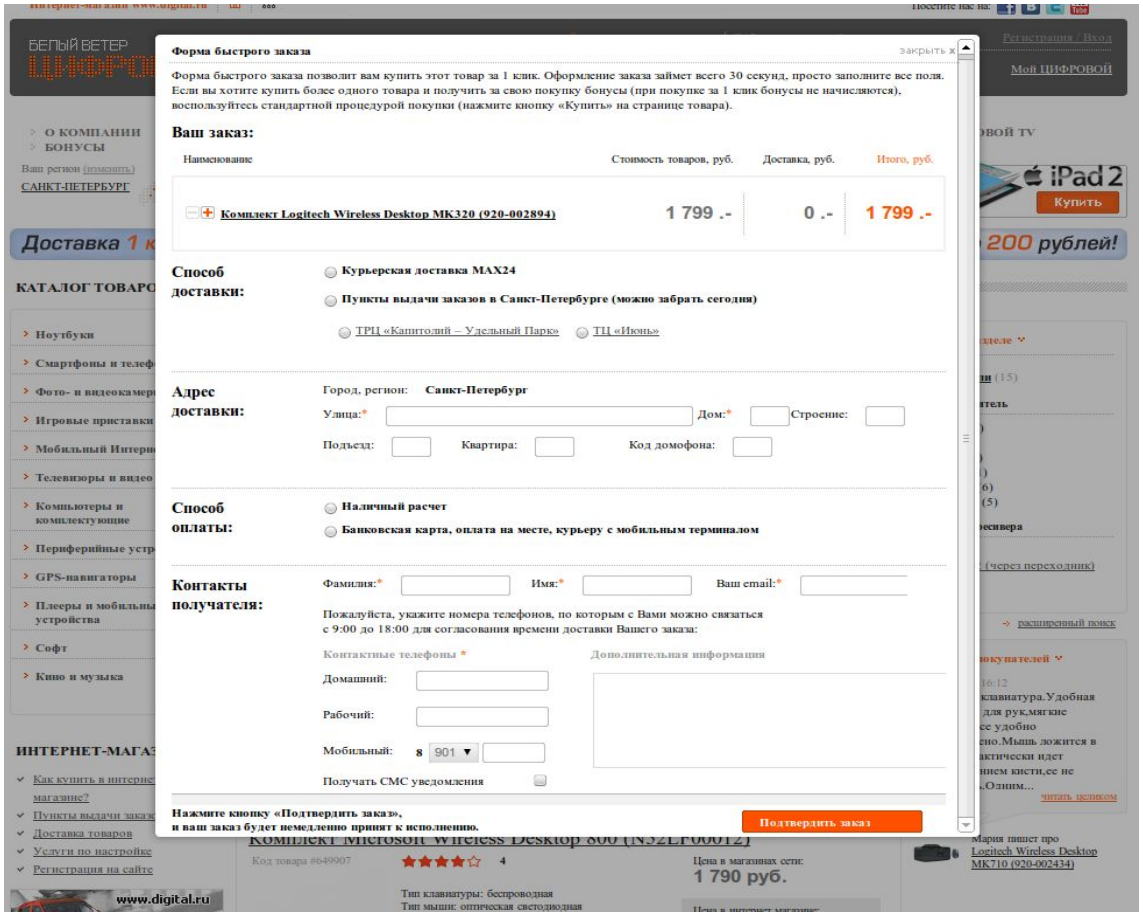
Пономарев Петр
E-shopsales.ru
twitter.com/eshopsales

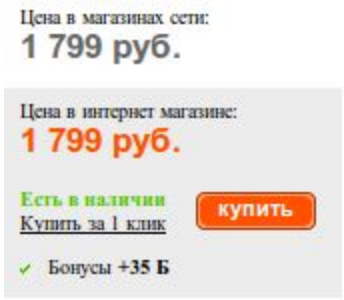
Анатомия продаж интернет-магазина

Быстрый заказ

Увеличение Количества Заказов на 15%

Быстрый заказ





Пономарев Петр, www.eshopsales.ru, ponomarev_petr.livejournal.com

Оформление заказа

1. Переход к оформлению сразу или через корзину?
2. При добавлении товара в корзину
- кнопка оформить видна сразу
- нет возможности добавить товар повторно
- сразу видно ГДЕ НАХОДИТСЯ товар и на какую сумму
- Показываем рядом с корзиной возможности по оплате и доставке
3. Оформление происходит в отдельном шаблоне
нет навигации, новостей, поиска, баннеров
На всех страницах оформления заказа должно быть:
- предложение позвонить чтобы задать вопросы. Желательно с именем консультанта.
- краткая информация об оплате и доставке
- перечень купленных товаров и их суммарная стоимость
- время которое займет оформление, количество и название шага

Оформление заказа

Оформление заказа

В интернет-магазине

5499 ₽

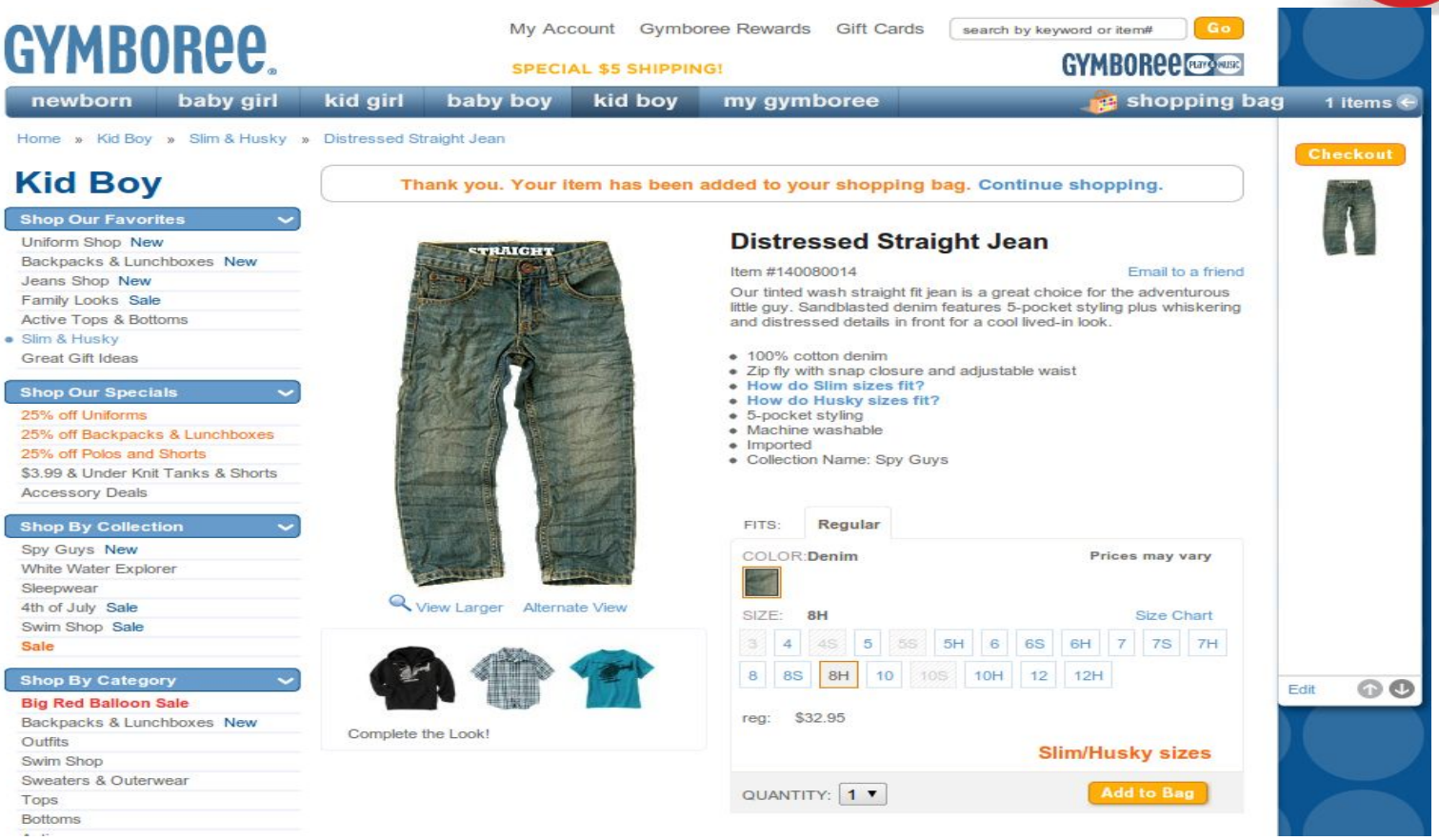
Добавлено в корзину.
Оформить заказ

В обычном магазине

5999 ₽

Где купить
в офлайне

Оформление заказа

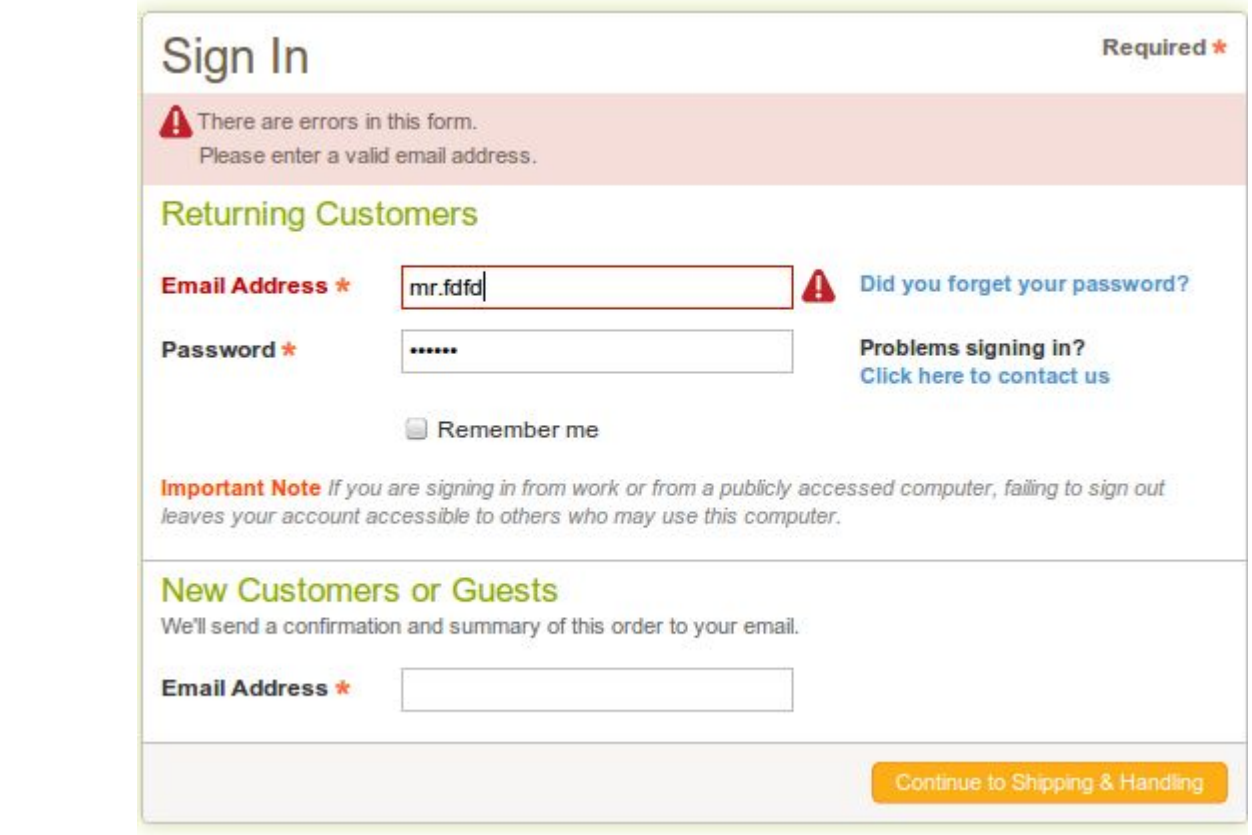


Оформление заказа

Оформление заказа

Нельзя прерывать процесс
Нужно чтобы всегда была возможность нажать на «Дальше»
Обработка ошибок!!!
Не пишем кнопку «дальше» - «перейти к вводу доставки»
Последний шаг нужно называть «ПРОВЕРИТЬ»
НИКОГДА НЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КАПЧУ
Кнопки продолжения оформления и прекращения НЕ РАВНОЗНАЧНЫ

Оформление заказа



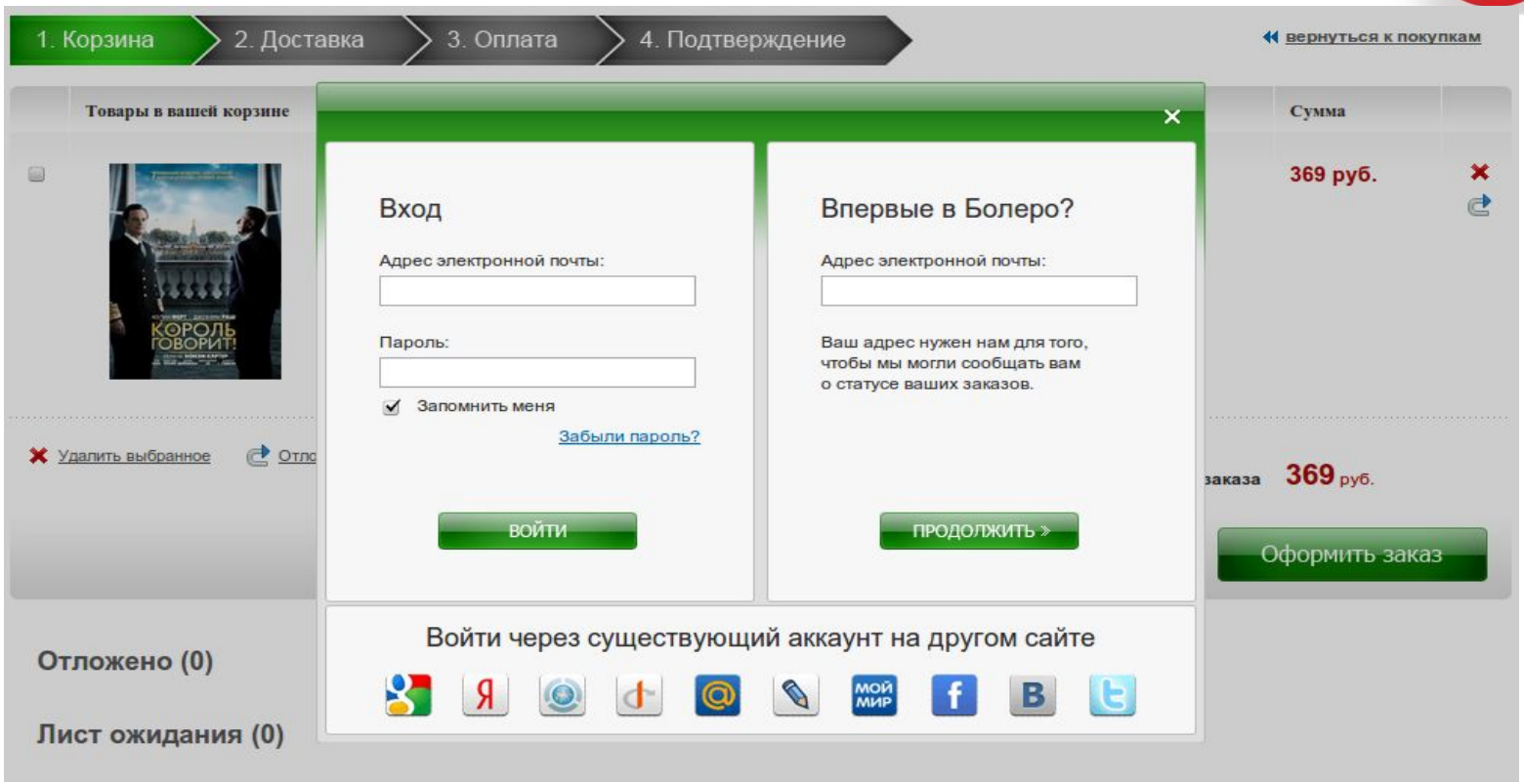
Не перезагружаем Страницу

Не стираем правильные значения

Указываем ярко ошибку

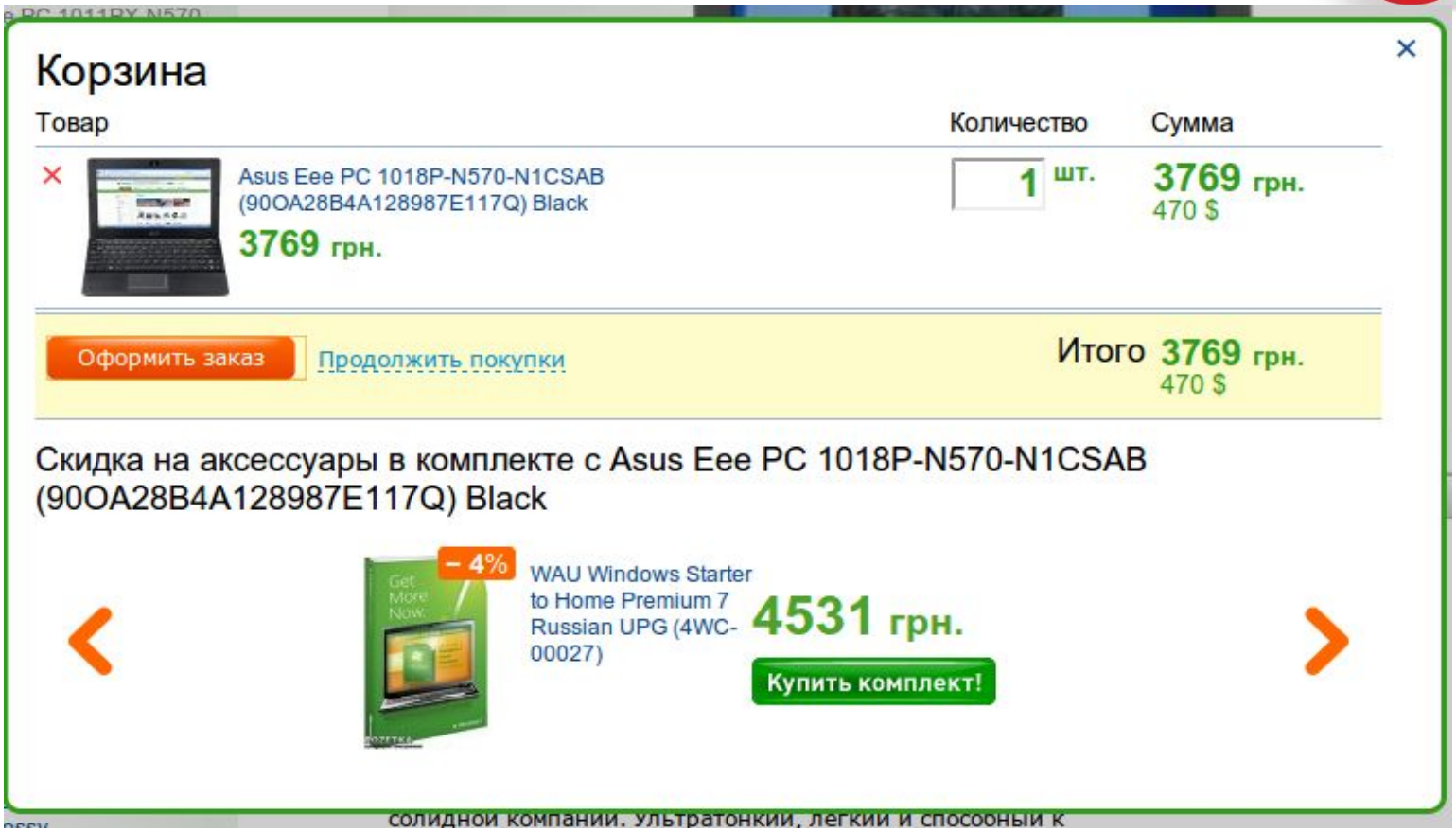
Пишем в чем она заключается

Оформление заказа



Показываем процесс, объясняем зачем нам нужна информация

Кнопки не равнозначны



Оформление заказа

Loginza.ru

Упрощаем авторизацию

Пономарев Петр, www.eshopsales.ru, ponomarev_petr.livejournal.com

Оформление заказа

Шаг 1
Выясняем email и/или телефон
Узнаем первый ли раз человек пришел
Если нет — то предлагаем авторизоваться в обмен на бонус
Ввести имя и фамилию
Шаг 2
Выясняем куда доставлять
Лучше предлагать выбор автоматически
Частые города выделять в списке
При выборе города автоматически выбирается способ доставки
Шаг 3
Способ оплаты
И проверка заказа
Шаг 4 Оплата

Пономарев Петр, www.eshopsales.ru, ponomarev_petr.livejournal.com

Оформление заказа

Шаг 5

Upsell

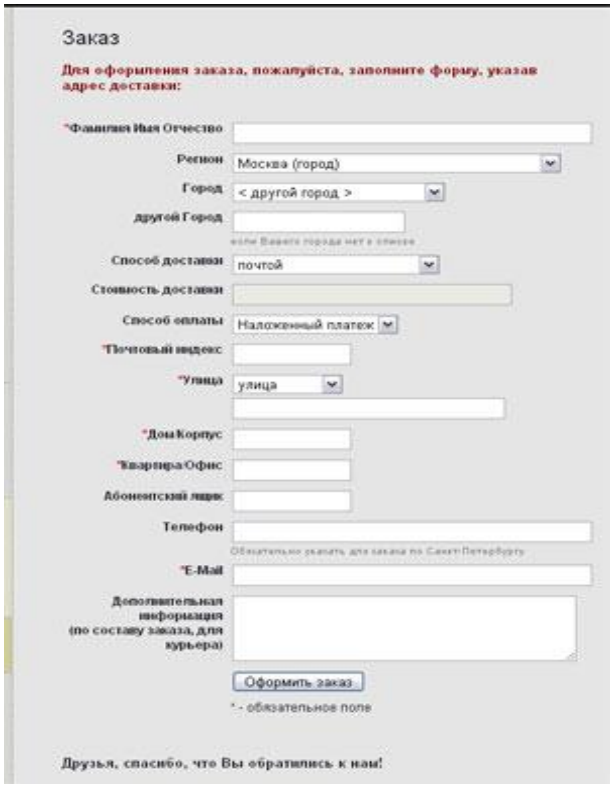
Оформление заказа

Еще:

Адрес одной строкой
Возможность снизить стоимость
Предложение дополнительных
Сервисов

Оформление заказа

Ожидаемость результата



Заказ

Для оформления заказа, пожалуйста, заполните форму, указав адрес доставки:

*Фамилия Имя Отчество

Регион: Москва (город)

Город: < другой город >

другой Город

Способ доставки: почтой

Стоимость доставки

Способ оплаты: Наложенный платеж

*Почтовый индекс

*Улица: улица

*Дом Корпус

*Квартира/Офис

Абонентский ящик

Телефон

*E-Mail

Дополнительная информация (по составу заказа, для курьера)

Оформить заказ

* - обязательное поле

Друзья, спасибо, что Вы обратились к нам!

Оформление заказа

Ваш заказ Вы можете получить уже завтра с бесплатной доставкой!

Оформления заказа стоит из 4 простых шагов и на практике занимает до 3 минут. Вам не нужно регистрироваться, просто оставьте свои контактные данные и email. Или же сделайте заказ по телефону (044) 393 07 14.

Мы доставляем подарки с 10 до 18, Вы можете выбрать один из промежутков времени доставки с 10 до 14 или с 14 до 18.

1. Кто вы? | 2. Способ доставки | 3. Способ оплаты | 4. Дата и адрес доставки

Чисто по-мужски
Внутри: Антистрессовый массаж, Зорбинг, Картинг, Мастер-класс бильярда, Мастер-класс по скалолазанию, Сапоги-скороходы
200 грн. 1 ×

Экстрим на квадроциклах для двоих
690 грн. 1 ×

Стоимость Вашего заказа: 890 грн.

* Ваше имя и фамилия:

* Ваш телефон для подтверждения заказа:

* Ваш email для получения скидки:

☐ Я знаю пароль и хочу получить скидку

☐ Хочу, чтобы подарок был доставлен сразу счастливчику (+30 грн.)

Есть вопрос? Задай его по телефону (044) 393 07 14
Ваш заказ Вы можете получить уже завтра с бесплатной доставкой!

Выбрать способ доставки →

Оформление заказа

Loginza.ru

Упрощаем авторизацию

Пономарев Петр, www.eshopsales.ru, ponomarev_petr.livejournal.com

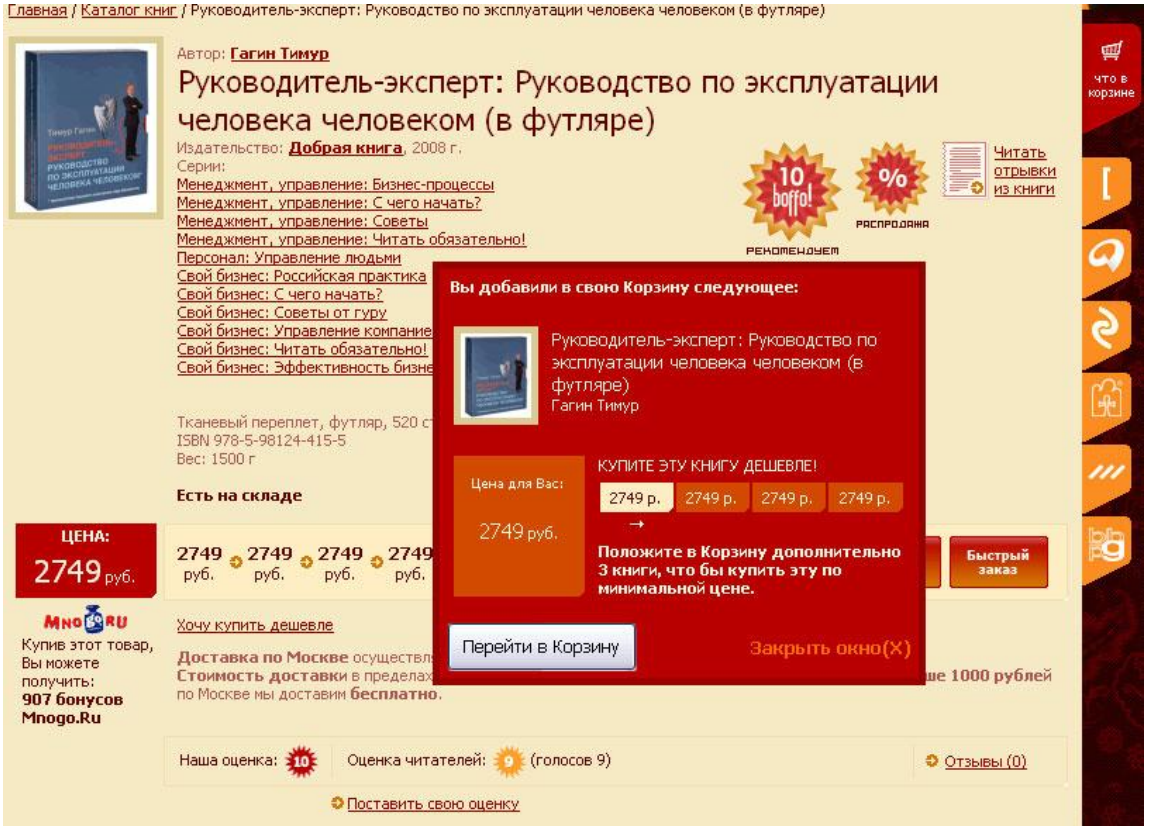
Upsell после заказа

Обязательно **присылаем письмо** после доставки заказа
1. Благодарим
2. Даем возможность контакта (личной)
3. Получаем отзыв (Можно использовать Formstack)
4. Предложить бонус за заполнение анкеты

разовую скидку, бонусную карту, дисконтную карту

Второе письмо (тем, кто написал отзыв и не купил):
1. Предложение upsell к купленному товару с повышенной Скидкой
2. Напоминание о завершении скидки и вопрос о дальнейших предложениях

Upsell по сумме заказа



Вопросы для отзыва

Нужно построить вопросы по ***возражениям клиентов***

1) Быстро ли привезли заказ?

2) Что Вы можете сказать о нашем сервисе? Что Вам больше Всего запомнилось?

3) Как нам стать лучше? Чего Вы бы хотели исправить? Что не понравилось.

FORMSTACK.COM+MAILCHIMP.COM в помощь

Увеличение конверсии : usability фишки

СПЛИТ-ТЕСТИРОВАНИЕ

Меняется ТОЛЬКО ОДИН ФАКТОР

Варианты показываются одной и той же аудитории

Есть четкая измеряемость

Увеличение конверсии : usability фишки

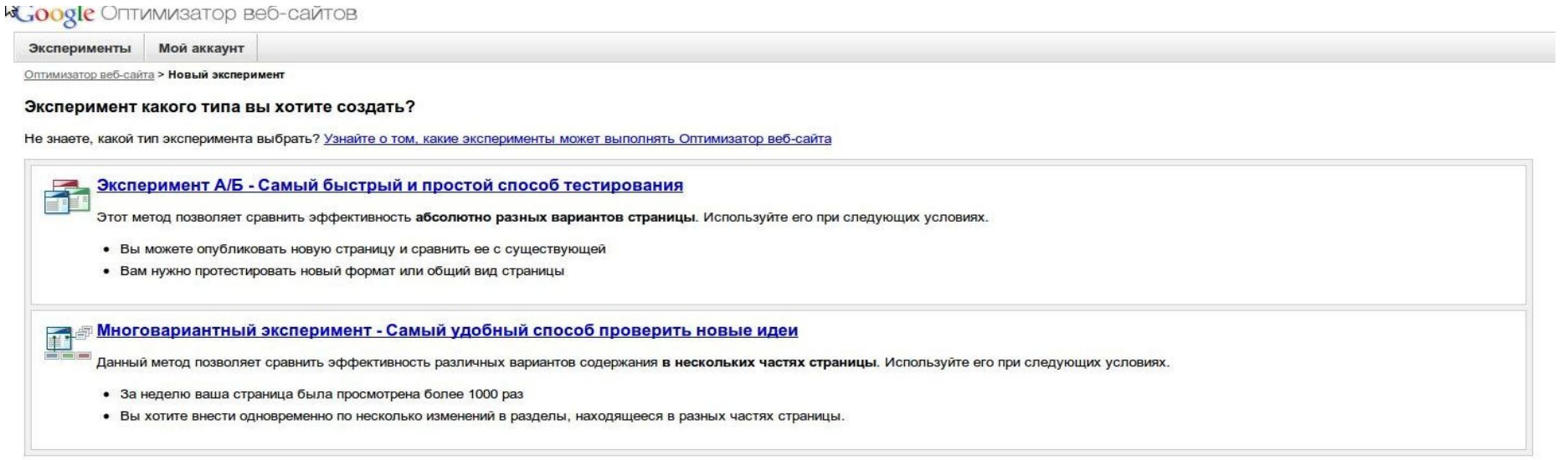
www.google.com/websiteoptimizer
http://visualwebsiteoptimizer.com/

Аналитика:

www.google.com/analytics
www.webvisor.ru
www.clicktale.com

Google website optimizer

A/B-Testing и Multivariate Experiment



Сплит-тестирование

Сплит-тестирование

Все не так, как на самом деле))

+ 400%

Увеличение конверсии : usability фишки

Внедряем сплит тестирование

1 Установка clicktale
2. Просмотр проблемных мест
3. Анализ конкурентов
4. Формирование гипотез
5. Установка google websiteoptimizer
6. Парное тестирование
7. Аналитика и выявление победителя

100 конверсий

Увеличение конверсии : usability фишки

Внедряем сплит тестирование

Что тестируем в первую очередь?

Карточка товара:
Кнопка купить
Цена (обораженение, расположение)
Текст описания
Порядок блоков
Отображение скидок
Оформление заказа

Карточка товара

Уберите все отвлекающие элементы
Не давайте повода уйти со страницы
Предложите выбор (как купить по какой цене)
Не заставляйте пользователя ничего искать
Дайте повод вернутся.
Дайте несколько вариантов информации
Объясняйте почему нужно купить у Вас
Объясняйте что произойдет дальше
Советуйте
Задавайте вопросы
Аргументируйте цену

Карточка товара

Кольцо с бриллиантом и топазом

Артикул: 46174 Вес: 5,84 Красное золото
Проба: 585 Вставки: Топаз/Бриллиант

Для стильных и дерзких. Подчеркните характер

фотогалерея | видео

Топаз придает женщинам красоту и плодородие, а мужчинам рассудительность, ум, мудрость. Топаз плохо привыкает к новому хозяину, но когда это произошло, топаз меняет цвет на спокойно-золотистый и защищает хозяина от происков врагов и клеветы.

Укажите размер

не знаете размера пальца? смотрите здесь

26 110 руб.

25200 руб - для владельцев золотой карты

Доставка по Москве
Специальные условия по доставке в города России

Купить сейчас | Узнать когда будет дешевле

(495)642-07-30 мы перезвоним

получить бесплатную консультацию ювелира

хочу в подарок! (только для женщин)

- Только у нас красочная подарочная упаковка при любом заказе бесплатно.
- Тщательный отбор только действительно качественных изделий
- 6 лет безупречной работы и больше 7500 довольных клиентов
- У нас покупают знаменитости

К этому кольцу хорошо подойдут серьги:

26110 руб.

Серьги из золота 555 пробы с бриллиантами
- для тех, кто знает себе цену

21000

~~54210 руб.~~
50005 рублей
Вы выигрываете 4250 рублей!

Купить сейчас

Мы принимаем любые законные способы оплаты

VISA | MasterCard | СБЕРБАНК РОССИИ | мы принимаем WebMoney | Яндекс деньги | ПОЧТА РОССИИ

Подробнее об оплате: надежно и безопасно

Хотите получить красочный каталог наших товаров и участвовать в конкурсе на бесплатный новогодний подарок?

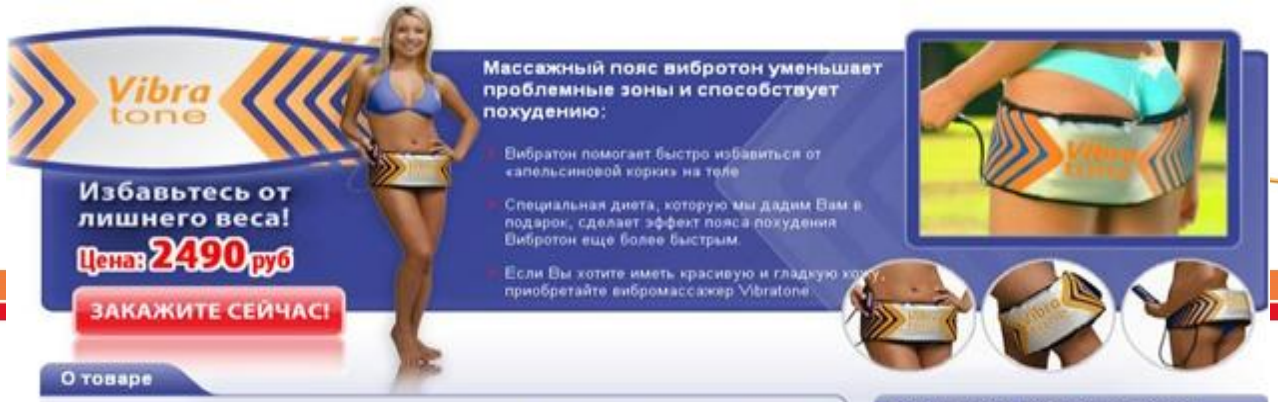
Просто оставьте свой email

Ваше имя

Ваш email

Сервис подарков: букет цветов, открытка с Вашим текстом, подарочная упаковка и доставка к точно оговоренному времени. + 2000 рублей.

Купить этот товар в подарок



О товаре

Массажный пояс похудения Вибротон эффективен для использования на самых проблемных участках

Оберните проблемный участок тела специальным **массажным поясом Vibratone**, включите и он незамедлительно начнет действовать.

- На талии
- На бедрах
- На ягодицах

Почему вибромассажер Vibratone дает такие потрясающие результаты?

Массажный пояс похудения Вибратон отличается от всех аналогичных товаров своей уникальной методикой работы.

- Система вибромассажера Вибратон заставляет мышцы интенсивно сокращаться (до 50 раз в секунду), что намного лучше укрепляет их, чем занятия на обычных спортивных тренажерах.
- При работе вибромассажера Вибротон повышается сердцебиение и тело сжигает больше калорий.
- Вибро массажер эффективно сжигает жировые отложения, делая Ваше тело идеальным.

Массажный пояс похудения Вибротон подходит не только для похудения, но и для интенсивных занятий спортом

- Многие российские тренеры используют вибромассажер Вибротон для тренировок своих спортсменов.
- Благодаря использованию массажного пояса Вибротон быстрее разрабатываются мышцы, что позволяет лучше подготовиться к спортивным соревнованиям.
- Вибро массажер Вибратон увеличивает эффект от тренировок в несколько раз.

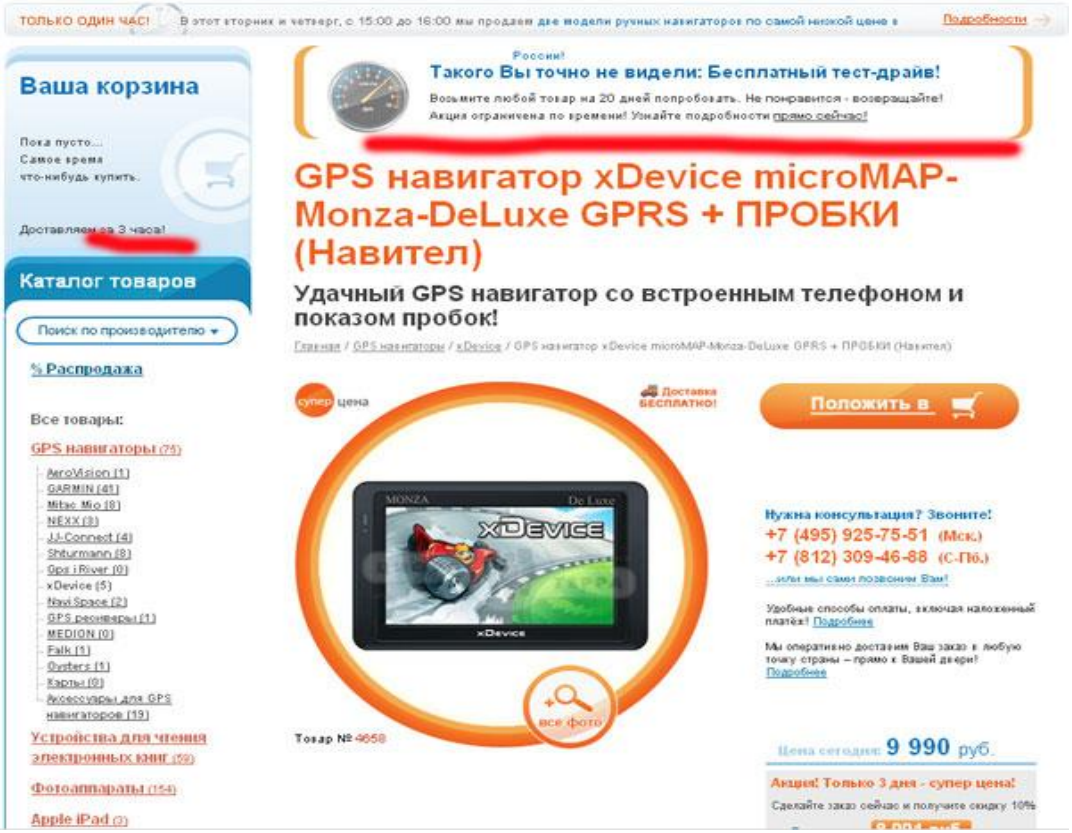
Вибромассажер Вибратон представляет собой специальный массажный пояс, который эффективно воздействует на самые проблемные участки тела.

В комплекте вибромассажера

1. Массажный пояс Вибратон
2. Удобный пульт управления.
3. Специальный пояс для измерения объемов, который поможет Вам следить за эффективностью массажного пояса похудения.
4. Практичная переносная сумка.
5. Специальная диета для здорового питания каждый день.

Специальная акция! При покупке Vibra Tone вы получаете в подарок магнитный наколенник!

Карточка товара



используйте подзаголовки

Повышаем конверсию : акции и распродажи

Используем копирайтерские формулы для составления тектов

Акций
Распродаж
Презентаций карточки товара и магазина

Pain-More Pain-Hope-Solution
Attention-Interest-Desire-Action

Повышаем конверсию : акции и распродажи

Используйте одну из моделей

- Счастливый час
- Короткий sale с долгим запуском
- Закрытые распродажи
  - только для участников рассылки
  - только для твиттера
  - только для постоянных клиентов
- Распродажи по условию
- Подарки
- Конкурс как запуск дисконтной программы

Повышаем конверсию : игры с ценами

Какая цена Ваша?

6000 рублей 100% предоплата и самовывоз через 2 месяца

7300 рублей - с доставкой на следующей день, оплата при получении

7900 рублей – с дополнительной гарантией и доставкой в течение 3-х часов

18000 рублей – доставка с исполнением стриптиза

Повышаем конверсию : игры с ценами

За что человек готов платить больше?

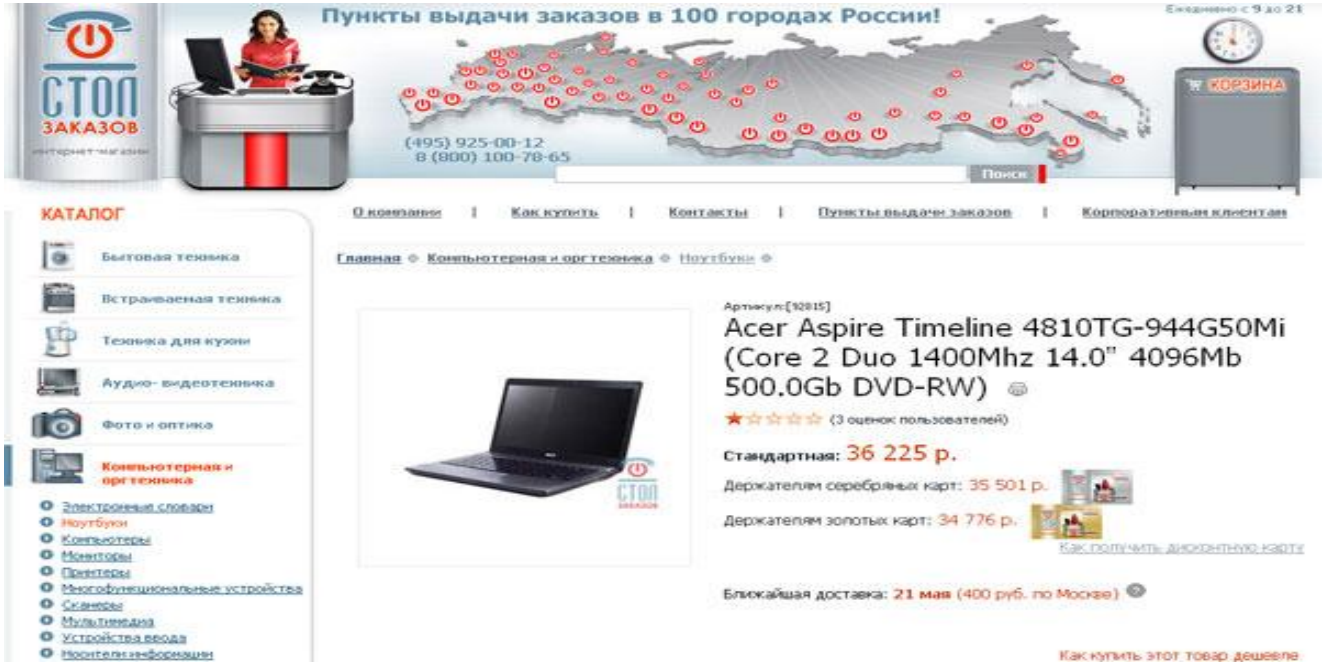
Повышаем конверсию : игры с ценами

За что человек готов платить больше?

Решение проблемы
Надежность
Удобство процесса
«Специально для меня»
Дополнительный сервис
Гарантии
Привычка, «по умолчанию»
Социальные доказательства
Дополнительные возможности
«За будущее», будущая выгода

Повышаем конверсию : игры с ценами

Объясните что он получит ПОТОМ



Введение 3-х цен в марте 2010 дало возможность повысить цены без изменения количества заказов

Повышаем конверсию : игры с ценами

Найдите проблему аудитории и предложите набор под ее решение

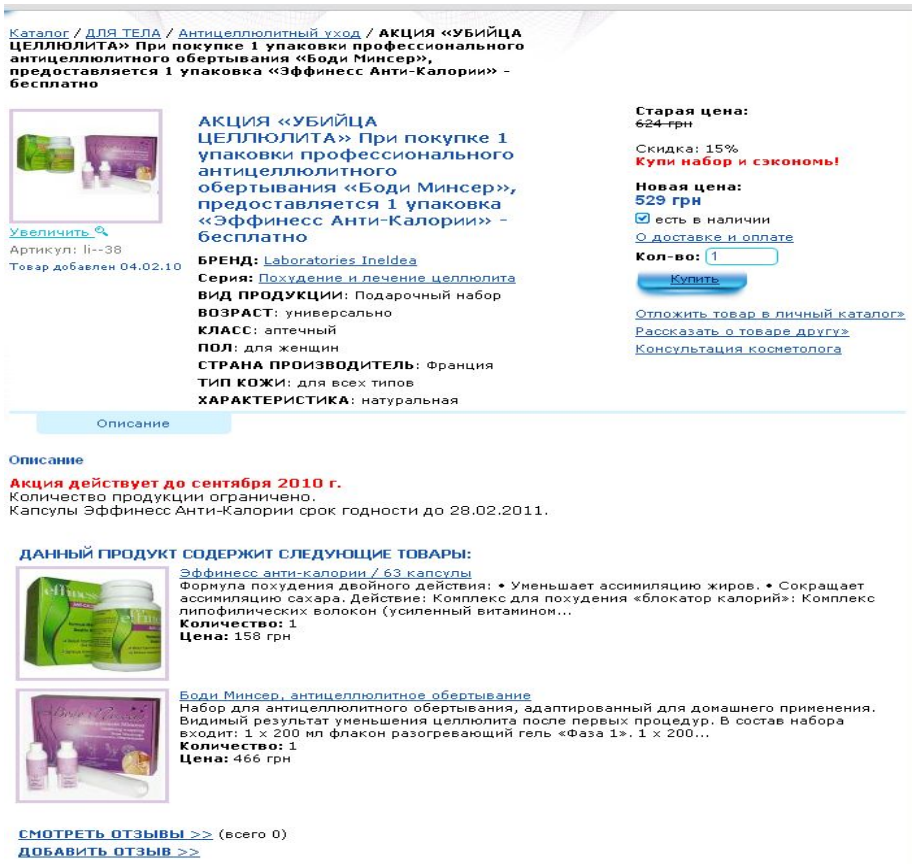
Повышаем конверсию : игры с ценами

Вы ищите жене в подарок мобильный телефон, Вы уже выбрали модель

Что Вы купите?

Вариант 1	Вариант 2
Телефон по самой низкой цене	Телефон + 2 сумочки под телефон на разное настроение + + блютус гарнитура – женский вариант + один из 10 подарков на выбор + подарочная упаковка + открытка с Вашим текстом И курьер купит цветы

Повышаем конверсию : игры с ценами



Каталог / ДЛЯ ТЕЛА / Антицеллюлитный уход / **АКЦИЯ «УБИЙЦА ЦЕЛЛЮЛИТА» При покупке 1 упаковки профессионального антицеллюлитного обертывания «Боди Минсер», предоставляется 1 упаковка «Эффинесс Анти-Калории» - бесплатно**

Увеличить

Артикул: li--38

Товар добавлен 04.02.10

АКЦИЯ «УБИЙЦА ЦЕЛЛЮЛИТА» При покупке 1 упаковки профессионального антицеллюлитного обертывания «Боди Минсер», предоставляется 1 упаковка «Эффинесс Анти-Калории» - бесплатно

БРЕНД: Laboratories Ineldea
Серия: Похудение и лечение целлюлита
ВИД ПРОДУКЦИИ: Подарочный набор
ВОЗРАСТ: универсально
КЛАСС: аптечный
ПОЛ: для женщин
СТРАНА ПРОИЗВОДИТЕЛЬ: Франция
ТИП КОЖИ: для всех типов
ХАРАКТЕРИСТИКА: натуральная

Старая цена:
~~624 грн~~

Скидка: 15%
Купи набор и сэкономь!

Новая цена:
529 грн

есть в наличии

О доставке и оплате

Кол-во: 1

Купить

Отложить товар в личный каталог»
Рассказать о товаре другу»
Консультация косметолога

Описание

Описание

Акция действует до сентября 2010 г.
Количество продукции ограничено.
Капсулы Эффинесс Анти-Калории срок годности до 28.02.2011.

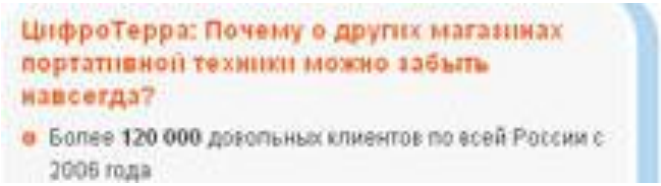
ДАННЫЙ ПРОДУКТ СОДЕРЖИТ СЛЕДУЮЩИЕ ТОВАРЫ:

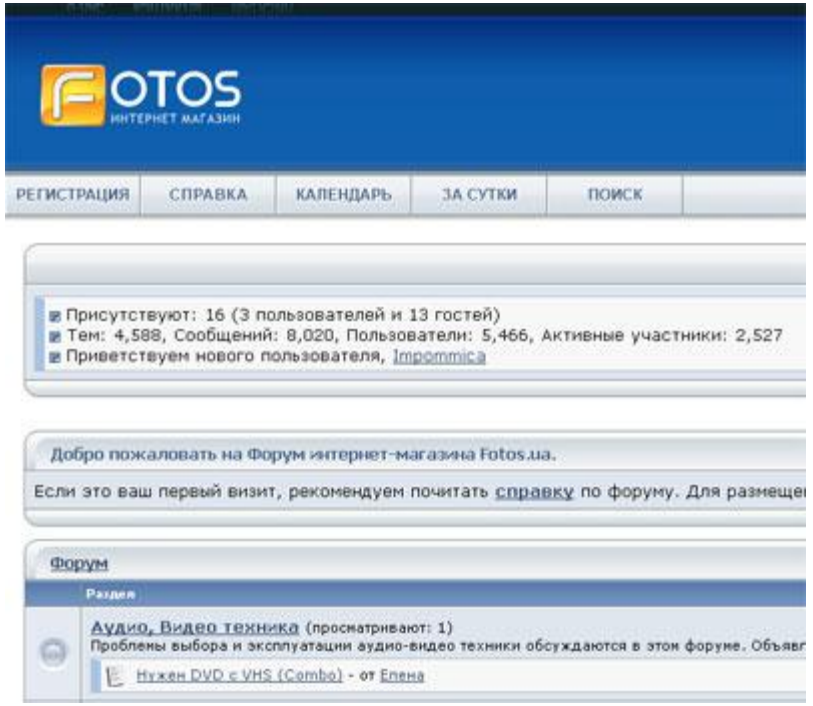
Эффинесс анти-калории / 63 капсулы
Формула похудения двойного действия: • Уменьшает ассимиляцию жиров. • Сокращает ассимиляцию сахара. Действие: Комплекс для похудения «блокатор калорий»: Комплекс липофилических волокон (усиленный витамином...
Количество: 1
Цена: 158 грн

Боди Минсер, антицеллюлитное обертывание
Набор для антицеллюлитного обертывания, адаптированный для домашнего применения. Видимый результат уменьшения целлюлита после первых процедур. В состав набора входит: 1 x 200 мл флакон разогревающий гель «Фаза 1». 1 x 200...
Количество: 1
Цена: 466 грн

СМОТРЕТЬ ОТЗЫВЫ >> (всего 0)
ДОБАВИТЬ ОТЗЫВ >>

Повышаем конверсию : работа с доверием





Повышаем конверсию : работа с доверием

Повышаем доверие

Факты и цифры
в шапке, баннеры, карточка товара
Отзывы
О работе магазина на каждой странице
Отзывы на карточке товара
Публичная работа с рекламациями
Дополнительные аргументы
(оригинальность, наличие сертификатов)
Фотографии
о компании, везде где только можно
Негативные отзывы — не прячем
Истории...
Персональный брэндинг владельца/сотрудников

Наборы с максимальной наценкой

Купите вместе и сэкономьте свои деньги:

Купите электрочайник Dex DK 1065 W с соковыжималкой Ariete Centrika 171 и **сэкономьте 21.00 Грн.**

Стоимость отдельно: ~~533.00 Грн.~~
Стоимость комплекта: 512.00 Грн.

Купить

Купите электрочайник Dex DK 1065 W с блендером Philips HR-2860/55 и **сэкономьте 23.00 Грн.**

Стоимость отдельно: ~~485.00 Грн.~~
Стоимость комплекта: 462.00 Грн.

Купить

Купите электрочайник Dex DK 1065 W с блендером Braun MR6550 MFP HC и **сэкономьте 29.00 Грн.**

Стоимость отдельно: ~~1'304.00 Грн.~~
Стоимость комплекта: 1'275.00 Грн.

Купить

Остались вопросы?

Звоните!	Не смогли дозвониться?	Консультант сайта
(044) 206 206 9	мы вам перезвоним	задайте вопрос

Цены на аксессуары не сверяют

Повышаем конверсию : работа с УТП

Разработайте УТП

Из чего можно сделать УТП

По аудитории

Магазины одежды для полных людей
Интернет-магазин dvd для женщин
Магазин кино для интеллектуалов
Магазин для профессионалов
Магазин для молодых мам
География: только для регионов (конкретных областей)

Уникальный сервис (услуга)

Только у нас гарантированная доставка в любую точку Москвы в течение часа после заказа",
Только у нас подарок при любом заказе
Уникальный сервис сравнения ноутбуков
Только у нас информация о том, где находится посылка в любое время
Доставка 24 часа
Без предоплаты (если все работают с предоплатой)

Из чего можно сделать УТП

Гарантия

Тест-драйвы с возвратом денег без объяснения причин
Увеличение существующей гарантии производителя

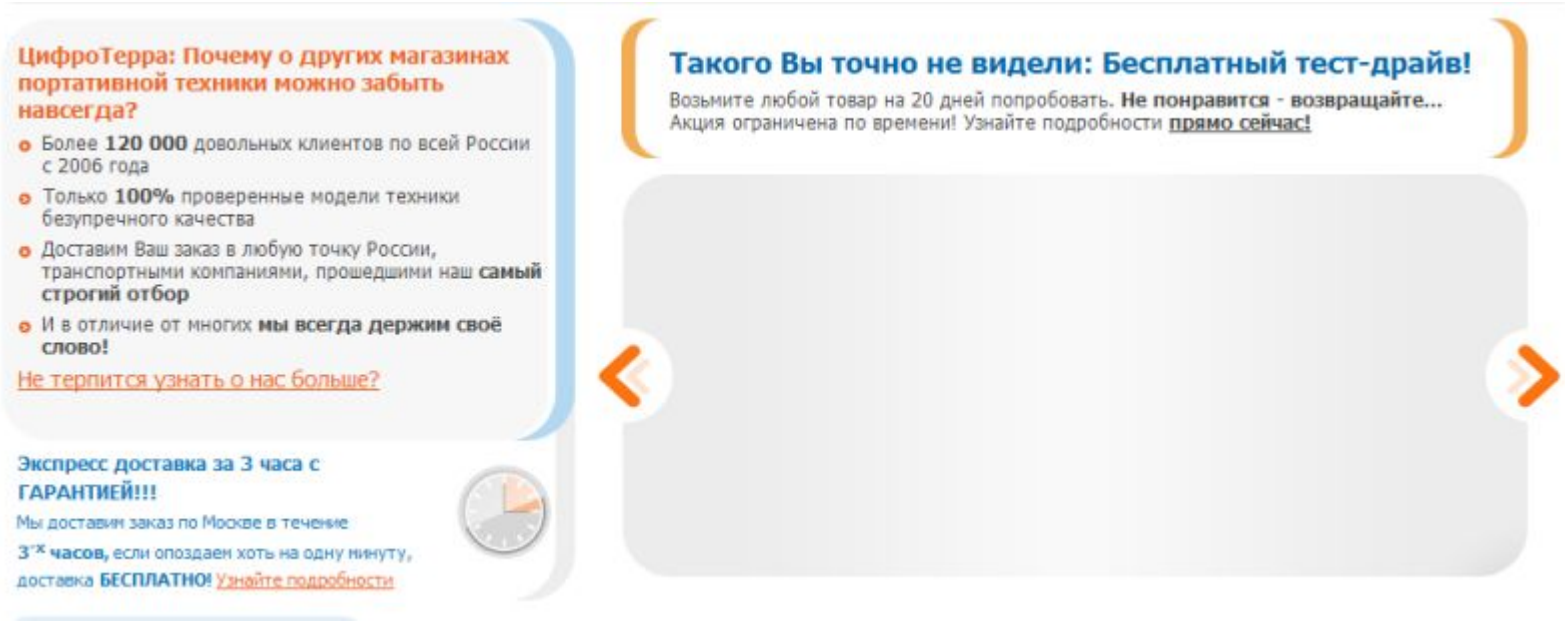
По количеству

Самое первый интернет-магазин одежды
Самый большой ассортимент

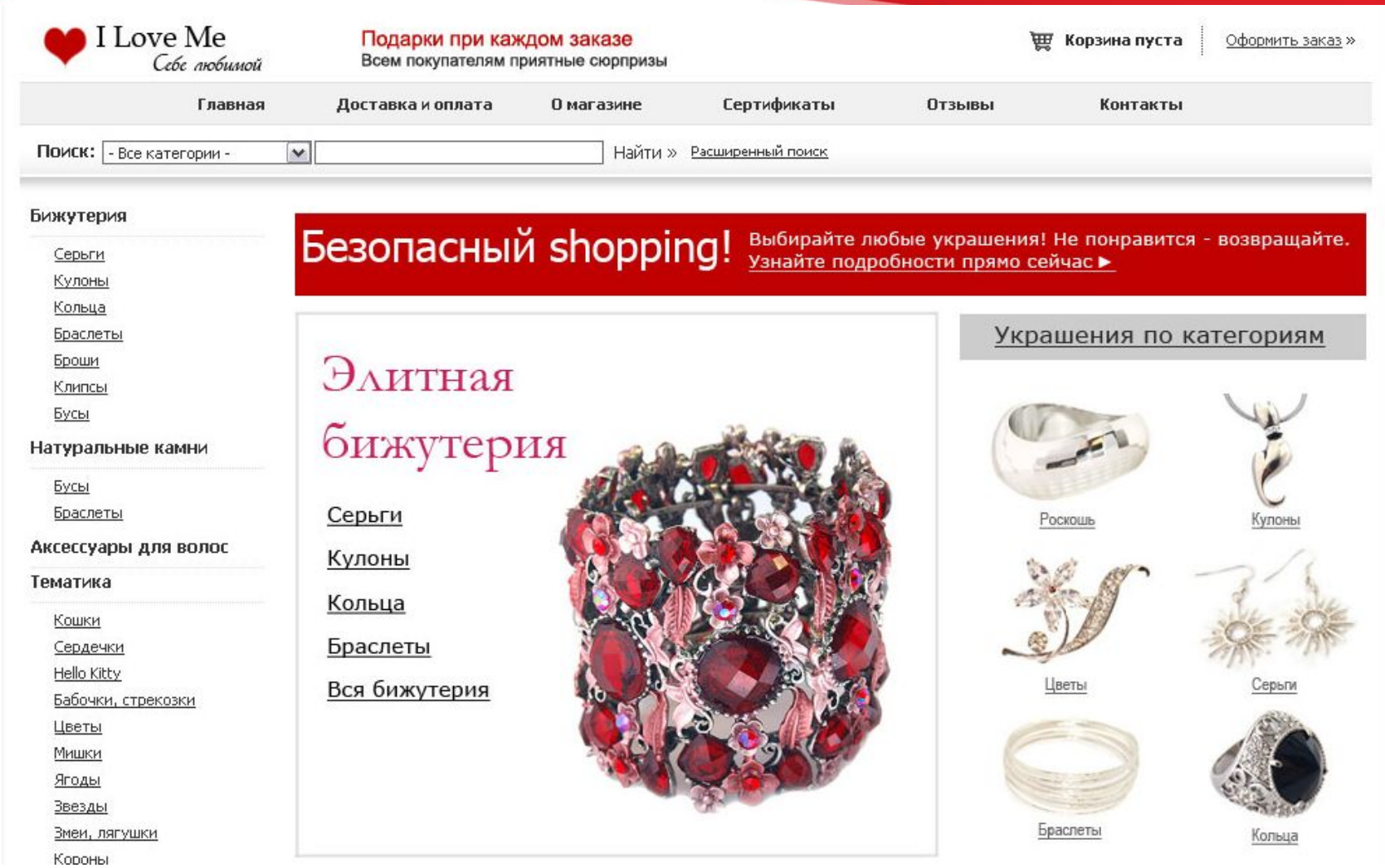
Статус эксперта/персональный брэндинг

Псевдо УТП

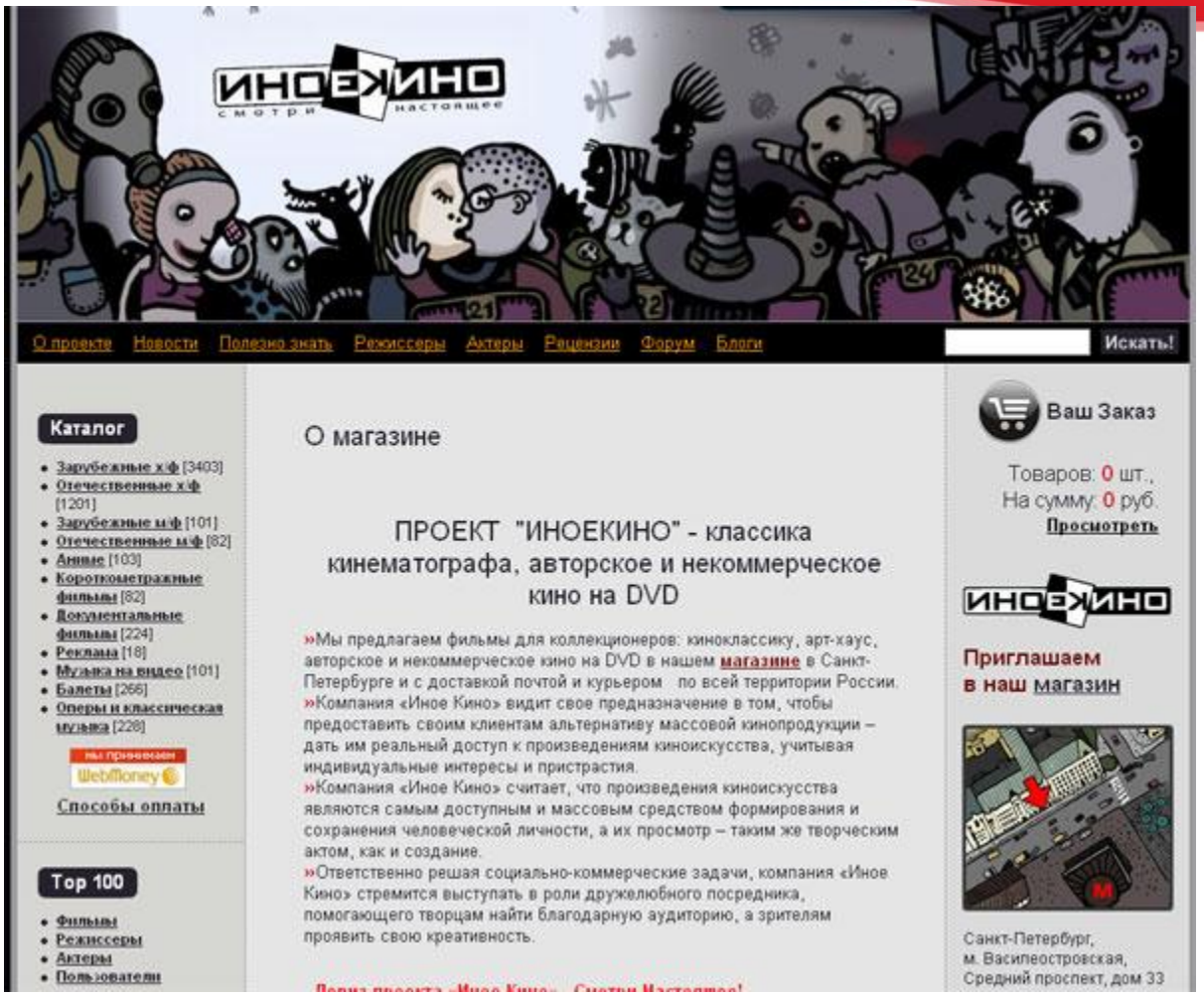
Как отстроится от конкурентов



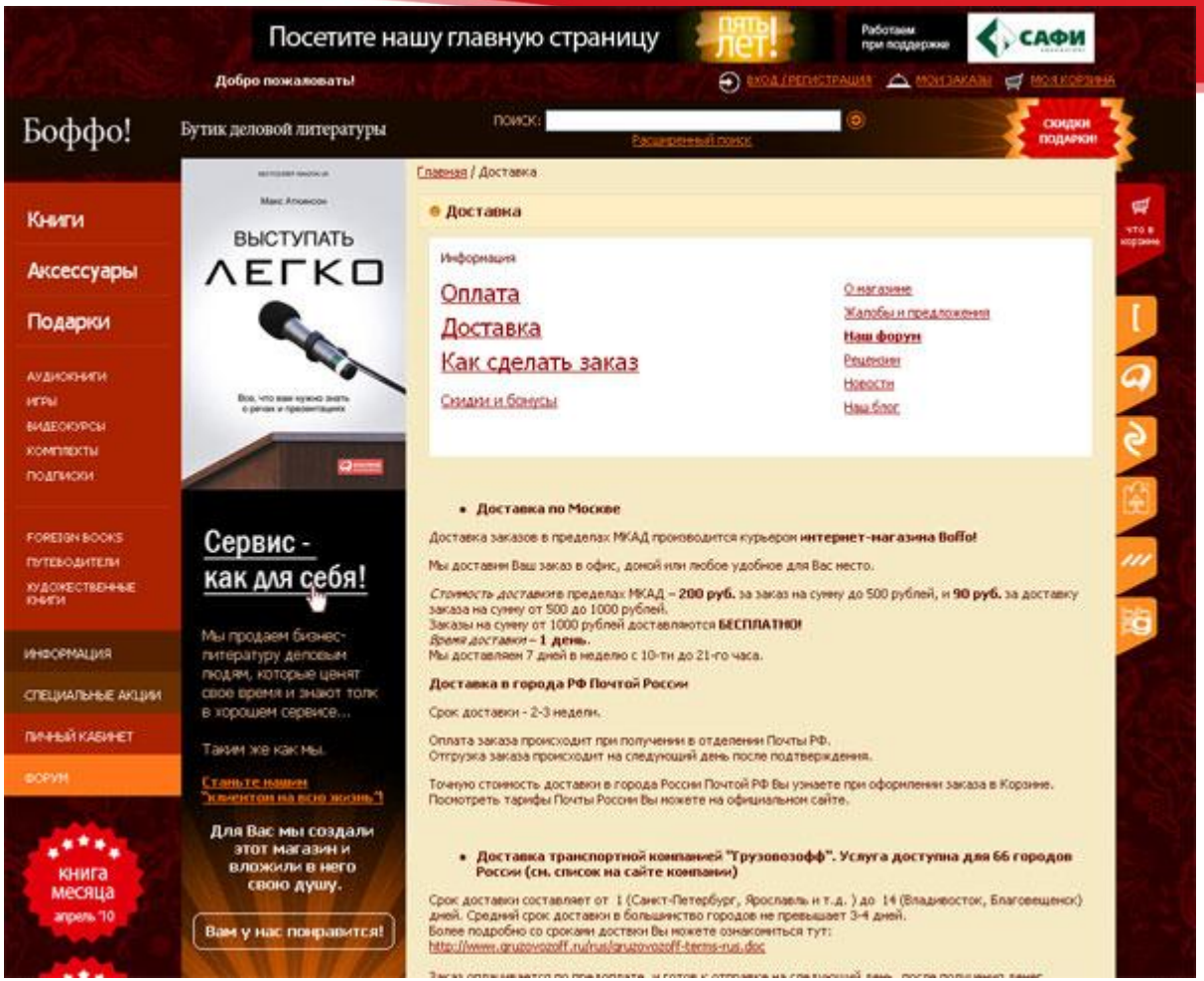
Как отстроится от конкурентов



Как отстроится от конкурентов



Как отстроится от конкурентов



Как отстроится от конкурентов

О компании

Добро пожаловать в наш УНИКАЛЬНЫЙ МАГАЗИН
www.bymobile.ru

НИЗКИЕ ЦЕНЫ ... у нас очень много продаж – мы можем себе это позволить...

БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА ПО МОСКВЕ ... за Ваше удобство мы готовы платить сами...

В ЛЮБОЙ УГОЛОК РОССИИ ЗА 150 р ... только стоимость услуг почты России...

Вы еще сомневаетесь?
СМОТРИТЕ ДАЛЕЕ

Защитная пленка для iPhone 3G/3GS зеркальная
Код товара: 115
399 ₽

Защитная пленка для iPhone 4 (матовая)
Код товара: 113
699 ₽

Пластиковая накладка - чехол для iPhone 3G/3Gs, одноцветная вишневая
Код товара: 119.9
699 ₽

Пластиковая накладка - чехол для iPhone 3G/3Gs, одноцветная ярко-розовая
Код товара: 119.10
699 ₽

Пластиковый чехол для iPhone 3G/3GS "Dcolor", зеленый
Код товара: 137.4
699 ₽

Чехол-футляр для iPhone 3G/3GS "Flag", цвет белый
Код товара: 176.1
799 ₽

Как отстроится от конкурентов

DeoShop.ru
товары для здоровья и красоты

Доставка по всей России
Телефон: **8 (495) 766-78-62**
В СПб: **8 (812) 947-06-74**
ICQ: 236442111 E-mail: zakaz@deoshop.ru
Пункты выдачи в Москве и Санкт-Петербурге

В Корзине товаров **(0)**
на сумму **0 ₽**
Вход для клиентов
Регистрация

Деошоп.ру | Компания | Оплата и Доставка | Статьи | Новости | Вопросы | Форум | Пункты выдачи товара | Поиск

Наши товары

- **Для тела**
  - Красивая фигура
  - Защита от пота
  - Правильная депиляция
  - Красивый загар
  - Интимная гигиена
  - Ежедневный уход за телом
- **Для волос**
  - От выпадения
  - Против перхоти
  - Для объема
  - Выпрямление волос
  - Питание и оздоровление
  - Натуральные краски для волос
- **Для лица**
  - Кожа вокруг глаз
  - Красивые губы
  - Проблемная кожа
  - Отбеливание
  - Брови и ресницы
  - Омоложение
  - Ежедневный уход
- **Для ног**
  - Удаление мозолей
  - Против грибка
  - Средства от запаха
  - От усталости

Главная / Каталог продукции / Для тела / Защита от пота / Антиперспиранты / Антиперспирант DryDry

Антиперспирант DryDry

Производитель: DryDry
Страна: Швеция

Объем 35 ml

Количество 1

599.00 ₽ Купить

Старая цена: ~~650 ₽~~
Вы экономите: 51 ₽ 8%

Описание | Применение | Состав | Доставка и оплата

Неприятный запах пота способен раз и навсегда испортить впечатление о человеке, значительно ограничить его круг общения. Для борьбы с повышенным потоотделением в Швеции, в 1984 году был разработан антиперспирант **Dry Dry**. Антиперспирант обладает широким спектром применения — с одинаковой эффективностью он избавляет от пота подмышечные впадины, стопы, ладони и другие участки тела. **Рекомендуется использование Dry Dry 1-2 раза в неделю либо по мере необходимости.**

Клиентский отдел

Есть вопросы?

icq: 236442111
тел: (495) 766-78-62
Спб: (812) 947-06-74
mail: zakaz@deoshop.ru

Почему выгодно покупать полезную косметику у нас?

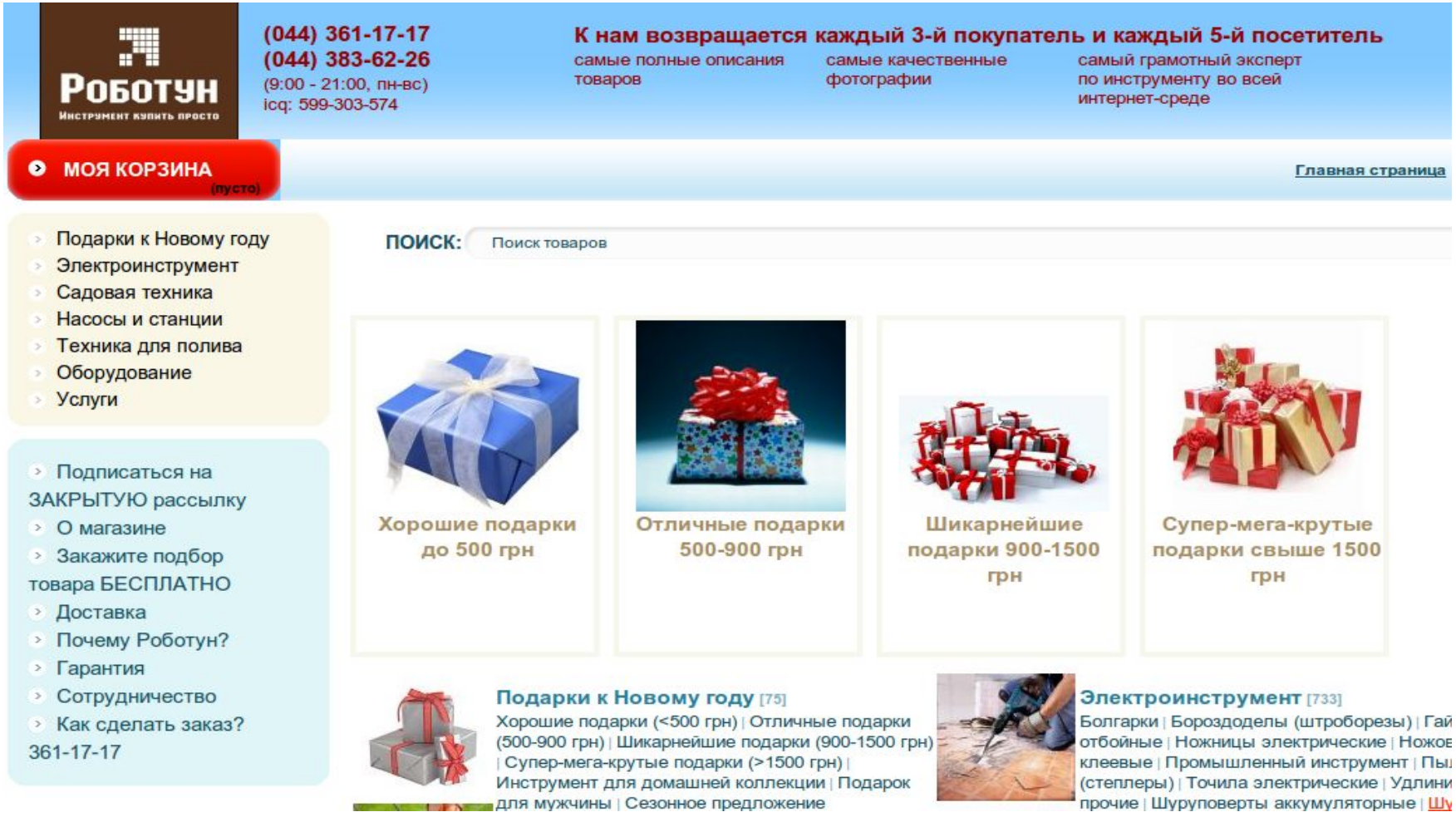
— Сертификаты на все товары!
— Приятные цены;
— оплата при получении — никакого риска;
— Бесплатная доставка для постоянных клиентов;
— Скидки до 20% постоянным клиентам!
— Доставка курьером на следующий день;
— Пункты выдачи товаров в Москве и Питере;
— Бесплатные консультации специалистов

В Мне нравится 3

Ваша корзина пуста

Как отстроится от конкурентов

Как отстроится от конкурентов



Как отстроится от конкурентов

1. Ищем проблемы аудитории
2. Какие решения проблем предлагает товар?
3. Каким образом магазин помогает решить проблему?
4. Какие из проблем не решают конкуренты
5. Формулируем по уровням

- 1 фраза
- Несколько тезисов, которые поддерживают
- Абзац текста

6. Трансляция УТП:

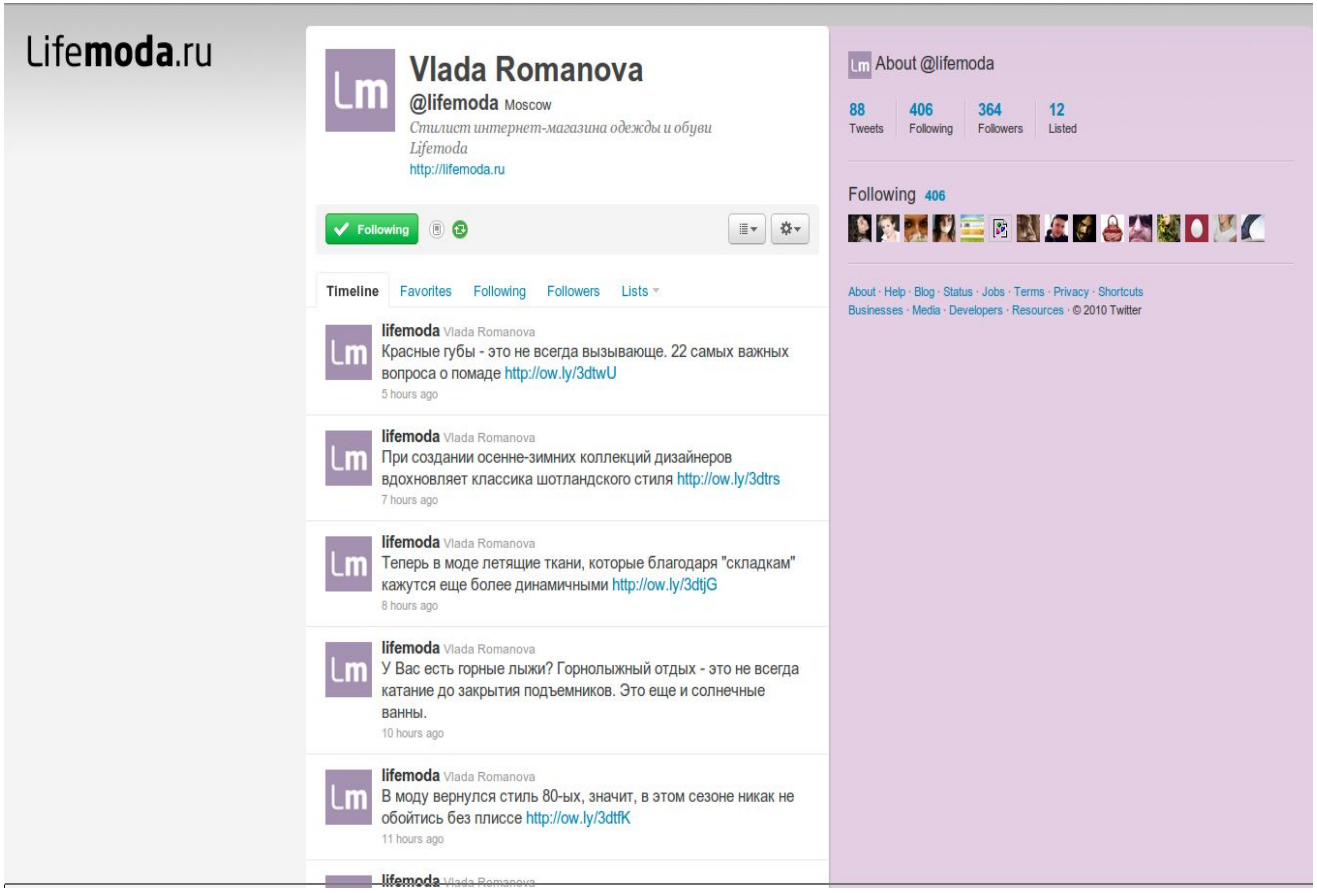
Как его показывать?

Формулировка

Просто и четко, на языке аудитории
Должно содержать обещание или выгоду клиента
Не должно содержать условий или ограничений
Лучше если для подтверждения суждений используются Цифры
Должно быть сложно копируемым

Проверка: подставьте конкурента

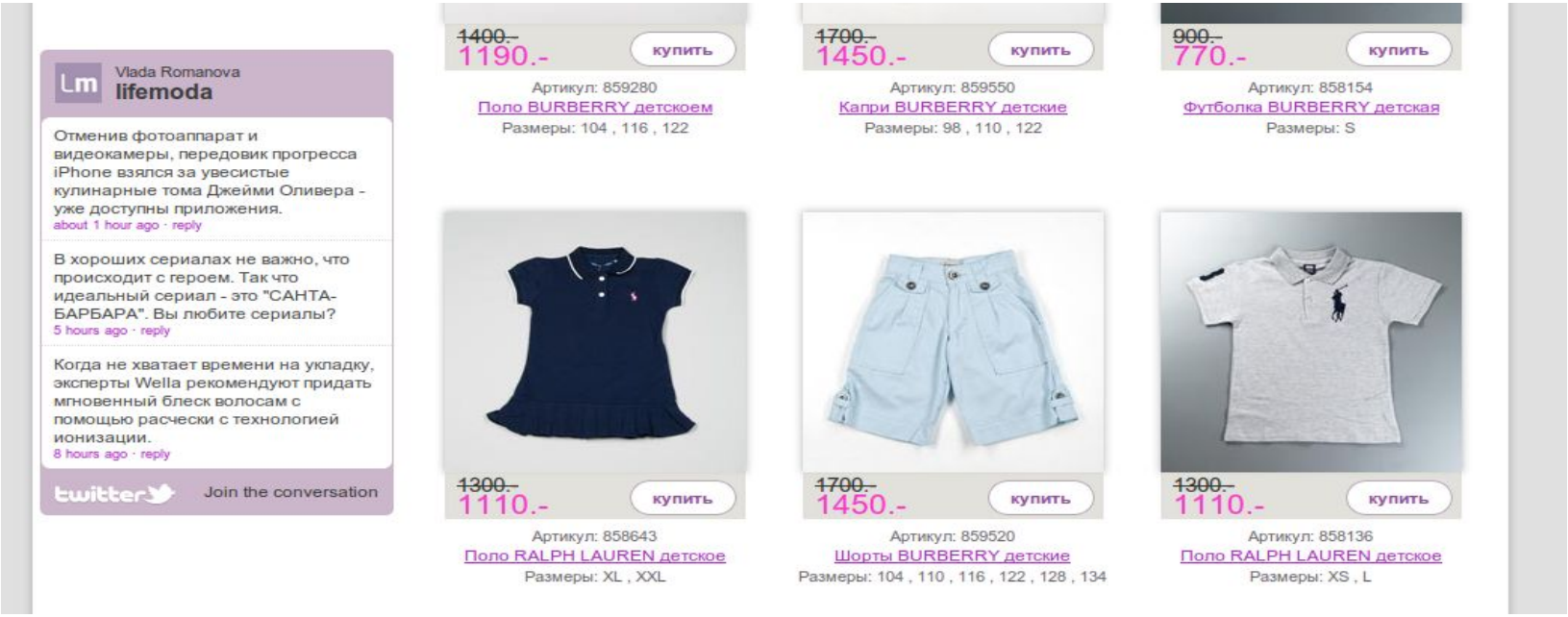
Twitter Lifemoda



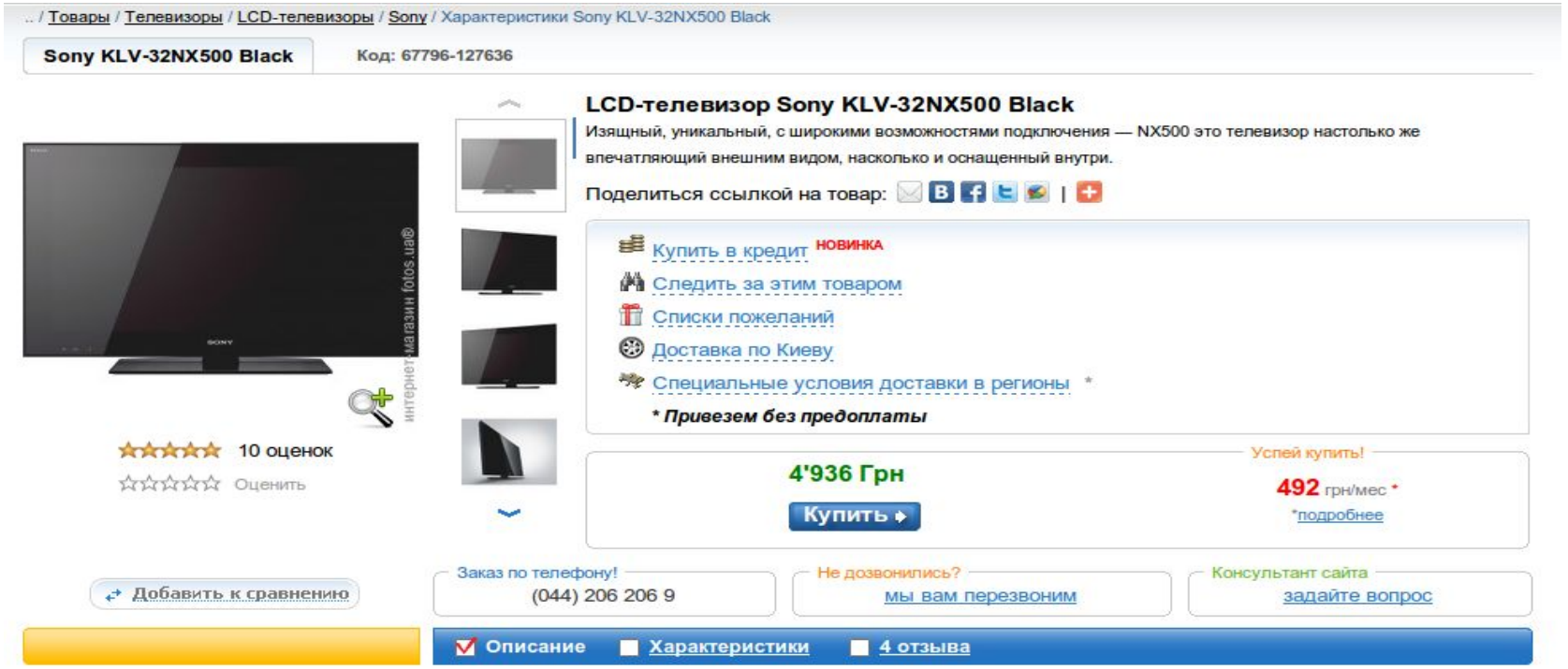
Этот твиттер
Принес 4 продажи
На 560$ в
первые два дня
существования

Затраты — 300 руб

Social media optimization



Social media optimization



E-Shop Sales

Пономарев Петр, www.eshopsales.ru, ponomarev_petr.livejournal.com

Social media optimization

Делаем SMO

Социальные закладки на карточке товара
Блоки трансляции твиттера вконтакте facebook
Импорт стены вконтакте на карточку товара

Спасибо

А теперь, самое интересное: Ваши вопросы...

Пономарев Петр **– независимый бизнес-консультант**
usability, интернет-маркетинг, нестандартные способы
продвижения, повышение продаж, реклама в интернете

www.e-shopsales.ru – маркетинг интернет-магазинов
www.web-effect.ru – блог о бизнесе web студий
www.twitter.com/eshopsales
http://ponomarev_petr.livejournal.com – блог о повышении
продаж
в интернет-магазинах