



Digitális készségek a kiskereskedelemben



Oktatói bemutatkozás

- Lakatos Dániel - Marketing szakértő
- 10+ év marketing és marketingkutatói tapasztalat
- 7+ év digitális marketing tapasztalat
- Marketing tanácsadás és PPC kampánykezelés
- Korábban digitális marketing vezető
- Marketingstratégia építése és menedzselése
- SEO, PPC, Social Media, E-mail marketing
- szakértő
- Márkaépítés és lead generálás
- B2B és B2C
- Ügynökségi és ügyfél oldal

Ekereskedelmi alapfogalmak

- Webáruház: Olyan digitális platform, ahol termékeket és szolgáltatásokat árusítanak az interneten keresztül.
- Kosár: Az a virtuális kosár, amelyben a vásárlók a kiválasztott termékeket gyűjtik a vásárlás befejezése előtt.
- Konverzió: Amikor egyweboldal látogatója egykívánt cselekvést végez el, például vásárlást vagy feliratkozást.
- Kosárérték: Az az összeg, amelyet egy vásárló átlagosan költ egy vásárlás során. A kosárérték növelése célzott upsell és cross-sell ajánlatokkal lehetséges.
- Upsell és Cross-sell: Az upsell a vásárlóknak drágább vagy nagyobb értékű termékek ajánlása, míg a cross-sell más, kapcsolódó termékek ajánlását jelenti a vásárlási folyamat során.

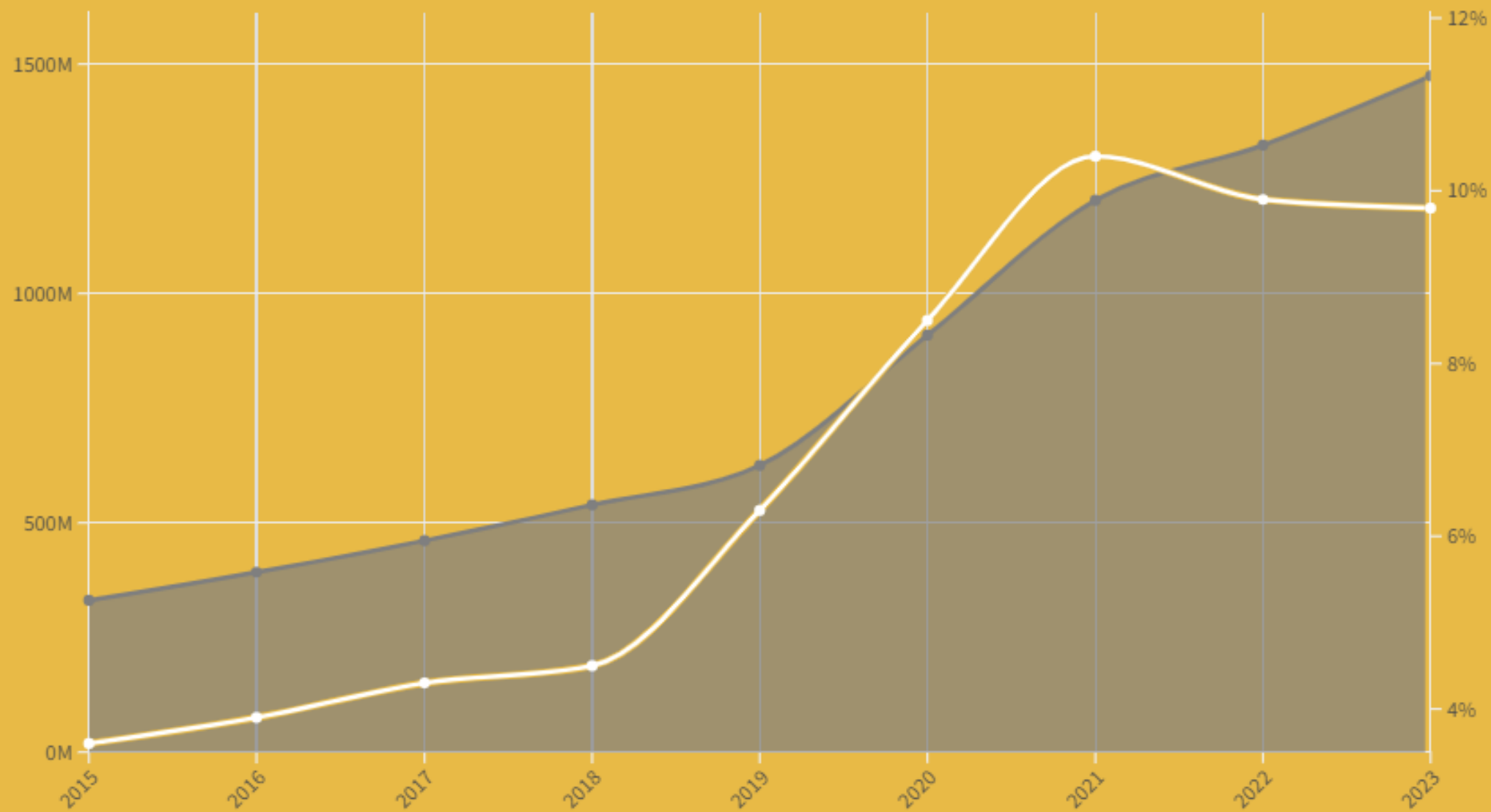


Ekereskedelmi alapfogalmak

- Kosárelhagyás: Az a jelenség, amikor a vásárló termékeket helyez a kosarába, de nem fejezi be a vásárlást. Az e-mailekben történő újracélzás és kedvezmények segíthetnek csökkenteni ezt az arányt.
- Konverziós arány: Az arány, amely megmutatja, hogy a látogatók hány százaléka végez el egy kívánt cselekvést, például vásárlást vagy regisztrációt.
- Checkout folyamat: A vásárlási folyamat utolsó lépése, amely során a vásárló kitölti a fizetési és szállítási adatokat, és véglegesíti a rendelést.

Az e-kereskedelem helyzete

■ E-kereskedelem részesedése a teljes kiskereskedelemben ■ Forgalom (bruttó)



Miért fontos a marketing szerepe?



- Az ekerstat.hu oldal adatai szerint a magyar e-kereskedelem 1474 milliárd forintos forgalmat ért el, ami 11,41%-os éves növekedést jelent. Az országban jelenleg 38 240 webáruház működik, amelyek száma 2,25%-kal nőtt az előző évhez képest. Az e-kereskedelem részesezése a teljes kiskereskedelmi forgalomból 9,8%, de ez az arány 1,01%-kal csökkent.



Miért fontos a marketing szerepe?

- A piaci részesedés növelése és megtartása
- A magyar e-kereskedelem részesedése a teljes kiskereskedelemről 9,8%. A marketing segítségével a vállalkozások erősíthetik a jelenlétüket, új ügyfeleket szerezhetnek. A piaci részesedés növelése a folyamatos és célzott marketingtevékenységek eredménye lehet, amely segít abban, hogy a vásárlók a mi vállalkozásunkat válasszák.
- Az e-kereskedelmi piac növekedésének kihasználása
- Az éves forgalom növekedése +11,41%, ami komoly lehetőségeket kínál az e-kereskedelemben működő vállalkozások számára. A marketing elengedhetetlen annak érdekében, hogy a növekvő keresletet kiaknázzuk, és a forgalom növekedéséből minél nagyobb szeletet tudjunk megszerezni.
- Webáruházak számának bővülése miatti verseny
- A 38 240 webáruház megléte és a 2,25%-os éves növekedés azt jelzi, hogy az e-kereskedelmi piacon egyre nagyobb a verseny. A marketing eszközei segítenek abban, hogy egy adott webáruház kitűnjön a többi közül, vonzóbb ajánlatokat nyújtson, és így új vásárlókat nyerjen meg.



A webáruházak növekedésének belső, cégen belüli korlátai

A magyarországi webáruházak körében

Kérdés: Ön szerint a webáruházuk növekedésének mik a belső, cégen belüli korlátai?



2024. tavasz

2023. tavasz

▼ Csökkent a jelentősége

▲ Nőtt a jelentősége



Piaci hatások kockázatai

A magyarországi webáruházak körében

Kérdés: Mely piaci hatásokat érzik legnagyobb kockázatnak jelenleg a webáruház működésére vonatkozóan?

A Temu hatására ráadásul a webáruházak 15%-a változtatott a Google hirdetésekben.

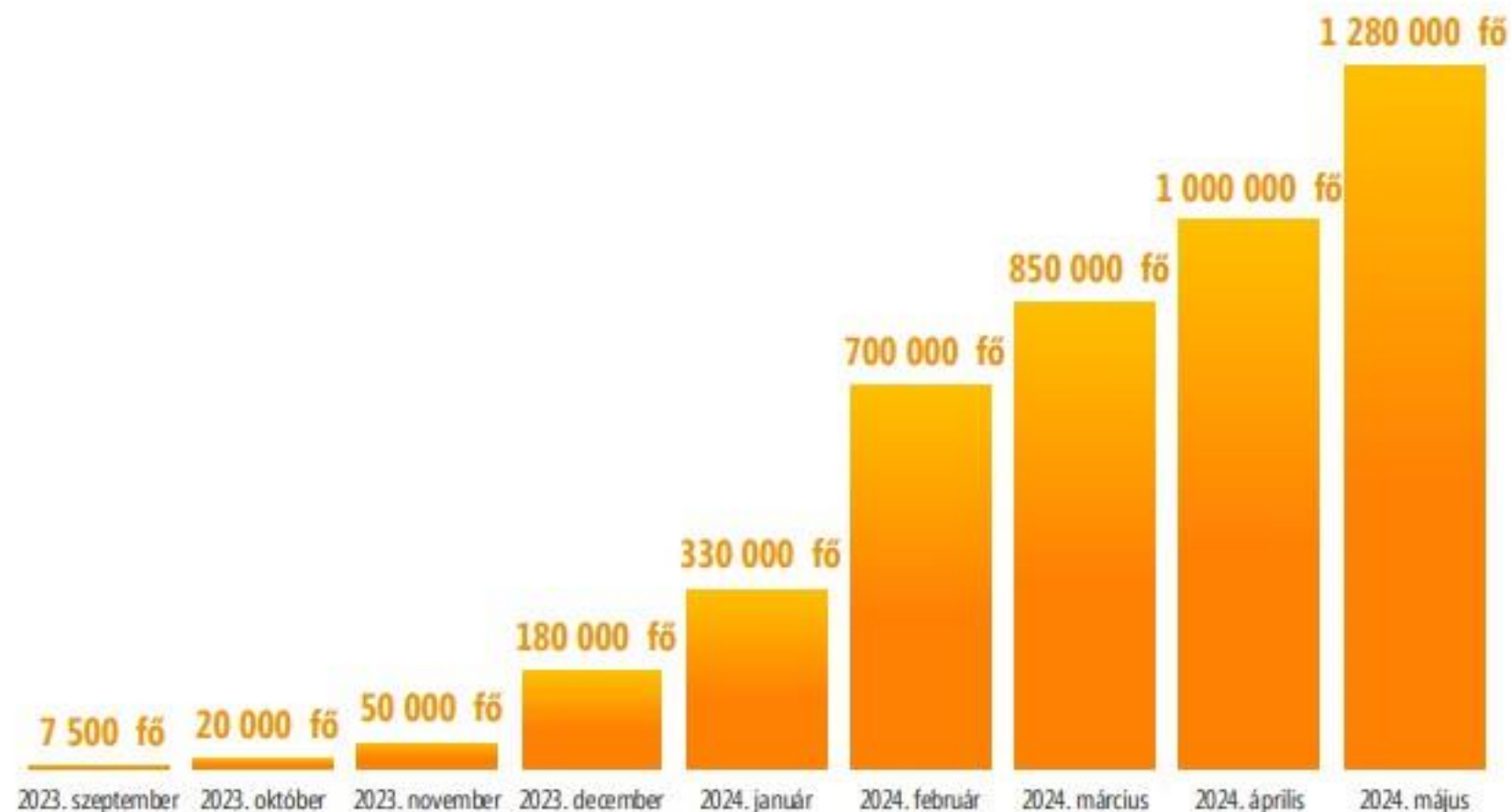


Érdekesség, hogy a Magyar Posta kézbesítési megoldásainak kötelező bekötéséről az e-kereskedők 98%-a értesült és informálódott, ugyanakkor ez a kötelezettség – bár nagy média visszhanggal járt – **messze nem rendítette meg annyira a piacot, mint többek között a Temu térnyerésének hatásai**, csak a kutatásban résztvevő e-kereskedők 16%-a tekinti a Magyar Posta bekötését nehézségnek.



A TEMU magyarországi vásárlói bázisa

2023. szeptember – 2024. május



■ A TEMU aktív magyar vásárlói bázisa





6,74%

éves növekedés az online tranzakciók számában

21 rendelést

adott le egy ember egy évben átlagosan 2023-ben

3,9 millió

online vásárló 2023-ben Magyarországon

Miért fontos a célcsoport ismerete?

- Pontosság és hatékonyság
- Testreszabott marketing
- Termék- és szolgáltatásfejlesztés
- Versenyelőny
- Ügyfélmegtartás

Célcsoport

- Márkapozicionálás: A célcsoport megismerése segít abban, hogy meghatározzuk, hogyan pozicionáljuk a márkát a piacon, azaz hogyan különböztetjük meg a versenytársaktól, és hogyan mutatjuk be a vásárlóknak.
- Hirdetési helyek kiválasztása: Attól függően, hogy a célcsoport hol tölti az idejét, meg tudjuk határozni, hogy hol érdemes hirdetni. Ez lehet közösségi média platform, keresőhirdetések, influencerek, vagy akár offline csatornák is.
- Kommunikáció stílusa: A célcsoport igényei, értékei és érdeklődése alapján alakítjuk ki a kommunikáció stílusát és hangnemét. Egy fiatalabb, trendérzékeny közönséget például informálisabb hangnemben érhetünk el, míg egy prémium terméknel kifinomultabb, exkluzívabb nyelvezetet használunk.
- Árazási stratégia: A célcsoport jövedelmi szintje, értékrendje és vásárlási hajlandósága befolyásolja, hogy milyen árkategóriába pozicionáljuk a termékeket. Egy prémium célcsoport számára magasabb árazás, míg egy árérzékeny csoport számára kedvezőbb árak lehetnek vonzóak.

A „mindenki” csapdája

- A „mindenki” csapdája egy gyakori tévedés a marketingben, amikor egy vállalkozás megpróbál mindenkit megszólítani és célcsoportként kezelni.
- A “Ki a célcsoport?” kérdés nem egyenlő
- azzal, hogy “Ki vegye meg a terméket?”
- A célközönség nem „mindenki”
- A célcsoport: azok az emberek, akik a legnagyobb eséllyel vásárolják meg a terméket / szolgáltatást.

Mi az a Buyer Perszóna?

- A buyer perszóna egy részletes leírás egy képzeletbeli személyről, aki a vállalkozásod célcsoportjának tipikus tagját képviseli. A perszónák létrehozása során konkrét jellemzőkkel ruházzuk fel ezeket a személyeket, hogy jobban megértsük és célzottabban szólíthassuk meg a potenciális ügyfeleket.

Éva, a természetes szépségápolás híve

- Kor: 28 éves
- Nem: Nő
- Jövedelem: Közepes
- Foglalkozás: Marketing szakértő
- Családi állapot: Egyedülálló, de kapcsolatban
- Lakhely: Budapest belvárosában él egy modern, környezetbarát lakásban
- Életstílus:
- Egészség- és környezettudatos: Éva igyekszik minél természetesebb, vegyszermentes termékeket használni. Számára fontos a bőre egészsége, és kerüli a kemikáliákat tartalmazó kozmetikumokat.
- Aktív életmód: Rendszeresen jógázik és meditál, és figyel arra, hogy kiegyensúlyozott életet éljen. Fontos számára a mindennapi harmónia és az önkifejezés, ezért sminktermékeit is ehhez igazítja.
- Értékek:
- Természetes összetevők: Első helyen szerepelnek azok a kozmetikai termékek, amelyek természetes, növényi alapú összetevőkből készültek. A bőrápolásban a természetes, bio alapanyagokat keresi.
- Fenntarthatóság: Fontos számára, hogy a kozmetikumai ne tartalmazzanak káros vegyi anyagokat, és hogy a gyártás során tiszteletben tartsák a környezetvédelmi előírásokat.



Éva, a természetes szépségápolás híve

- Vásárlási szokások:
- Online vásárló: Hetente keres új termékeket online, elsősorban bio szépségápolási termékeket rendel különböző webshopokból. Kifejezetten azokra a márkákra koncentrál, amelyek fenntartható forrásból származnak, és gyakran keresi a cruelty-free jelzéssel ellátott termékeket.
- Fájdalompontok:
- Nehéz megtalálni a hiteles, természetes termékeket: Gyakran találkozik olyan márkákkal, amelyek csak „zöldre festett” (greenwashing) marketinget használnak, és nehezen tudja megállapítani, melyik termék valóban természetes.
- Túl nagy a választék: Zavarja, hogy túl sok lehetőség áll rendelkezésre, és nem mindig tudja eldönteni, hogy melyik termék felel meg legjobban az igényeinek.
- Motivációk:
- Bőrének védelme: Éva a természetes szépségápolás híve, és mindig arra törekszik, hogy megőrizze bőre egészségét, frissességét és fiatalságát.
- Környezettudatosság: Motiválja, hogy hozzájáruljon a fenntarthatósághoz, ezért keres olyan márkákat, amelyek elkötelezettek a környezetvédelem mellett.
- Viselkedés és szokások:
- Közösségi média: Aktívan követ olyan szépségápolási influencereket Instagramon és YouTube-on, akik természetes szépségápolási termékeket használnak.
- Visszajelzések alapján dönt: Éva gyakran nézi más vásárlók visszajelzéseit és értékeléseit, mielőtt megvásárol egy új terméket. Szereti látni, hogyan teljesítenek a termékek valódi használat során.
- Kommunikációs preferenciák:
- Instagram és YouTube tartalmak: Inspirációt keres az influencerektől, különösen a smink- és bőrápolási termékek kapcsán.
- Rövid, informatív videók és képi tartalmak fogják meg, amelyek bemutatják a termékek hatékonyságát.
- Blogok és cikkek: Gyakran olvas természetes szépségápolásról szóló blogokat, ahol további tippet és termékajánlót talál.





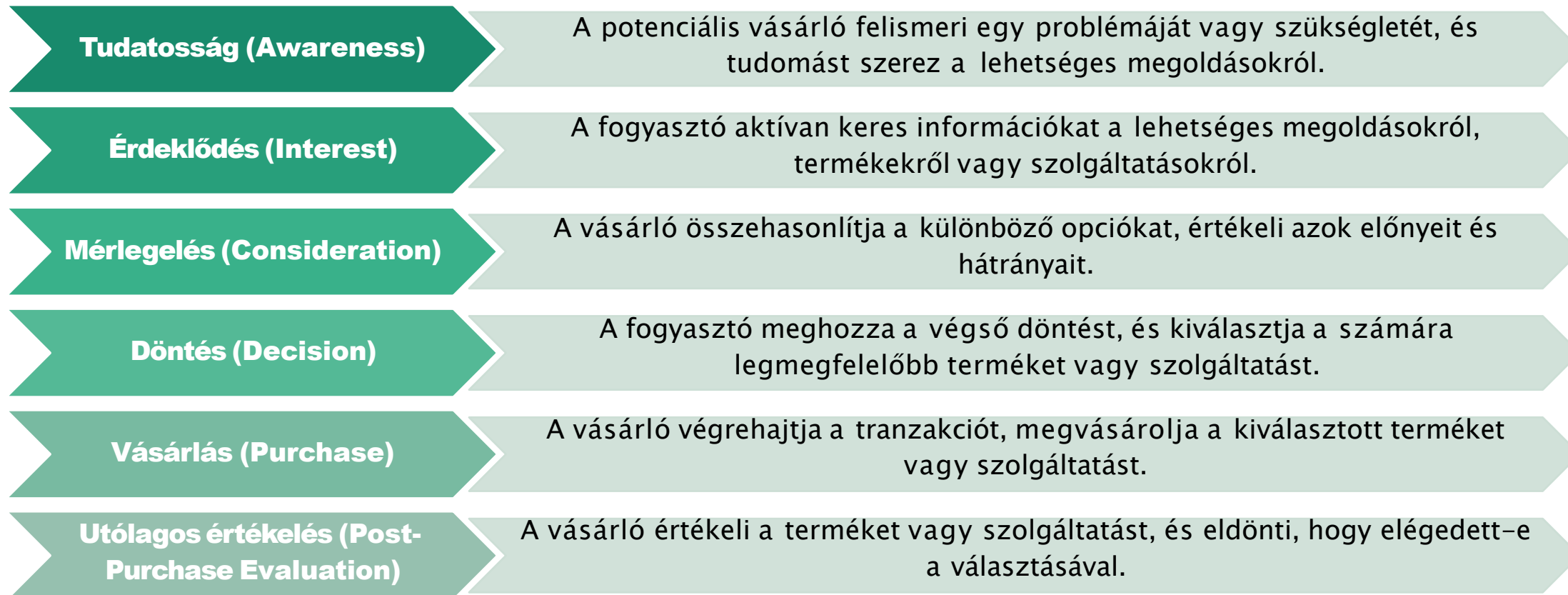
Vásárlási folyamat



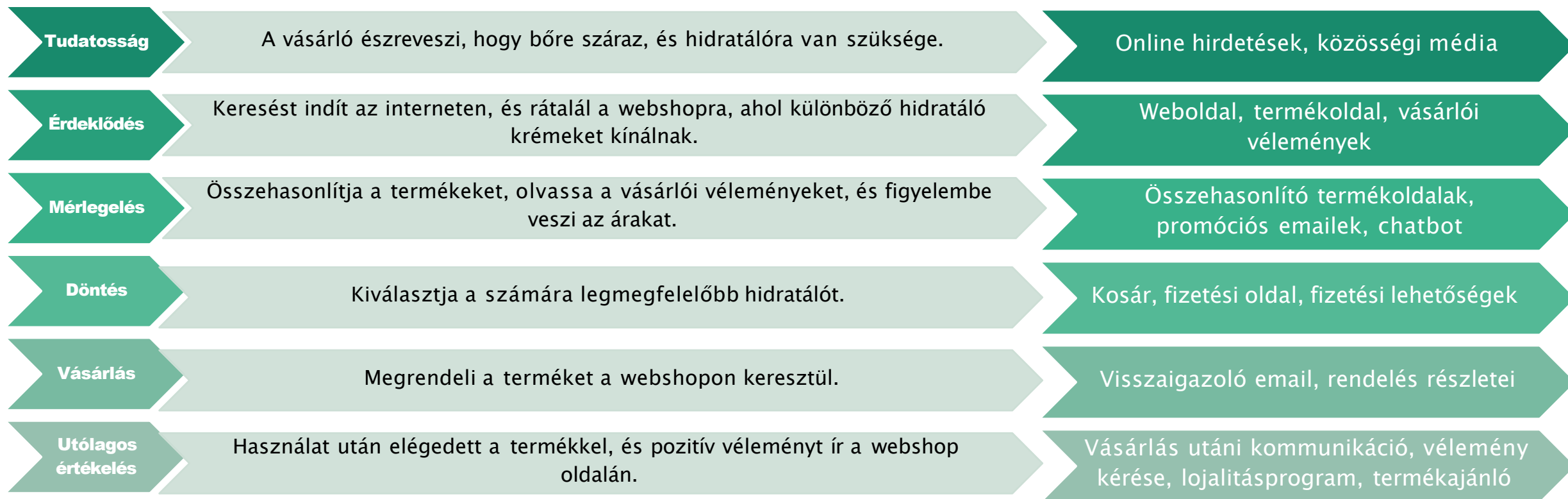
Vásárlási ciklus

- A vásárlási ciklus (buying cycle) az a folyamat, amelyen a fogyasztók
- keresztülmennek egy termék vagy szolgáltatás megvásárlása során. Ez a ciklus több szakaszból áll, és megértése kulcsfontosságú a hatékony kiskereskedelmi eladás ösztönzéséhez.

Vásárlási ciklus



Vásárlási ciklus kozmetikai webshopban





Ügyfélművelés



Mi az ügyfélélmény?

- Az ügyfélélmény (customer experience) az összes olyan interakció, érintkezési pont és benyomás összessége, amelyet egy vásárló a márkával való kapcsolata során tapasztal, a kezdeti érdeklődéstől a vásárlásig és azon túl is. Az ügyfélélmény meghatározza, hogyan érzékeli és értékeli a vásárló a márkát, befolyásolja elégedettségét, hűségét, valamint vásárlási döntéseit.
- Az ügyfélélmény nem csak a termékről szól, hanem az egész vásárlási folyamatról.

Miért fontos az ügyfélművelés a kiskereskedelemben?

- A mai, telített és folyamatosan változó piacon az ügyfélművelés meghatározó tényezővé vált, amely
- közvetlenül befolyásolja egy vállalat sikerét. Egy rövid összefoglaló itt kiemelné az alábbiakat:
- Versenyelőny kialakítása: Az ügyfélművelés az egyik legnagyobb megkülönböztető elem, amellyel egy márka kitűnhet a versenytársai közül. Mivel sok vállalat hasonló árakat és termékeket kínál, az ügyfelek gyakran az élmény alapján döntenek, hogy kitől vásárolnak.
- Hűség és visszatérés: A pozitív élmény növeli az ügyfél lojalitását, hiszen az elégedett vásárlók nagyobb valószínűséggel térnek vissza egy jól teljesítő márkához, és hosszú távon is kapcsolatban maradnak vele.
- Ajánlások és elérések növelése: Az elégedett ügyfelek szívesen ajánlják tovább a vállalatot ismerőseiknek, ami természetes módon növeli az elérést és javítja a márka hírnevét, így csökkentve az új ügyfelek megszerzésének költségeit.



Ügyfélelégedettség növelése

- Gyors és megbízható szállítás
- Szállítási idő pontossága
- Rendelés nyomon követése
- Egyszerű és gyors vásárlási folyamat
- Könnyen navigálható weboldal
- Gyors fizetési folyamat
- Ügyfélszolgálati támogatás
- Azonnali elérhetőség
- AI chatbotok és automatizált megoldások



Ügyfélelégedettség növelése

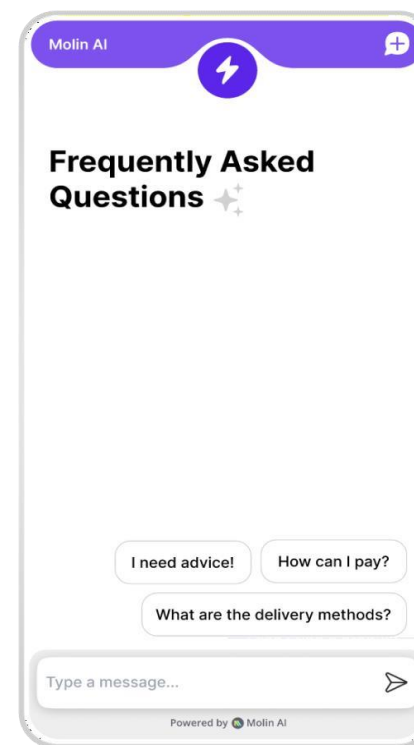
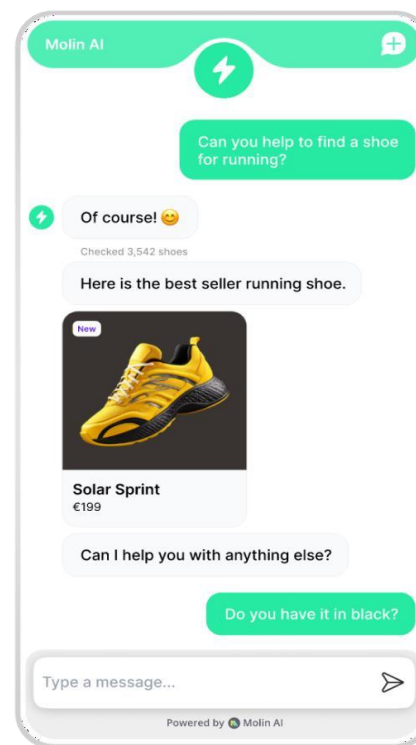
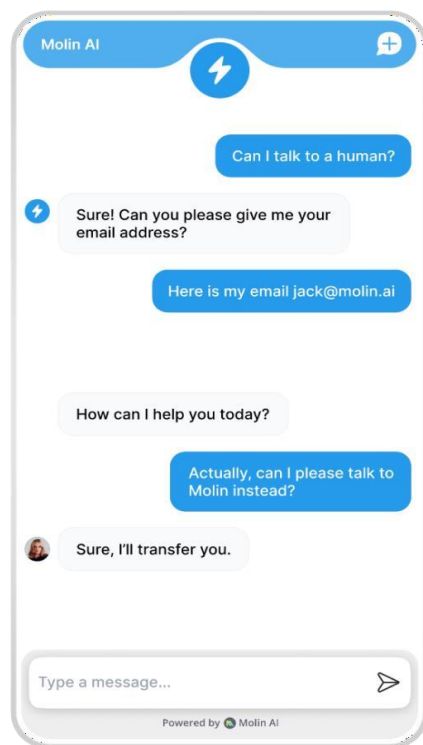
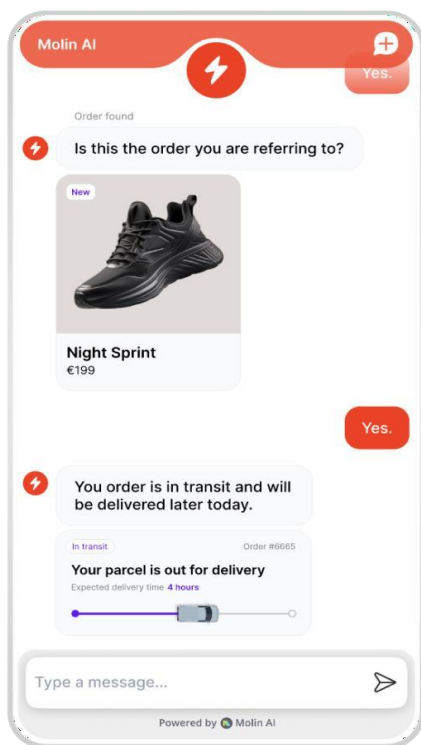
- Vásárlói vélemények és visszajelzések gyűjtése
- Vélemények megjelenítése
- Kérdőívek és visszajelzések
- Visszatérítési és garanciális politika
- Rugalmas visszatérítési lehetőségek
- Garancia és minőségbiztosítás
- 6. Személyre szabott ajánlatok
- Személyre szabott marketing
- 7. Hűségprogramok
- Vásárlói hűségprogramok




AI chatbot

- 24/7 rendelkezésre állás
- Gyors és pontos válaszok
- Automatizált feladatok
- Tanulás és adaptáció
- Személyre szabott ajánlások
- Felhasználói élmény javítása
- Adatgyűjtés és elemzés

AI chatbot



Perszoalizáció


Try our app for  [shopify](#) →




Everything you need to stop losing customers

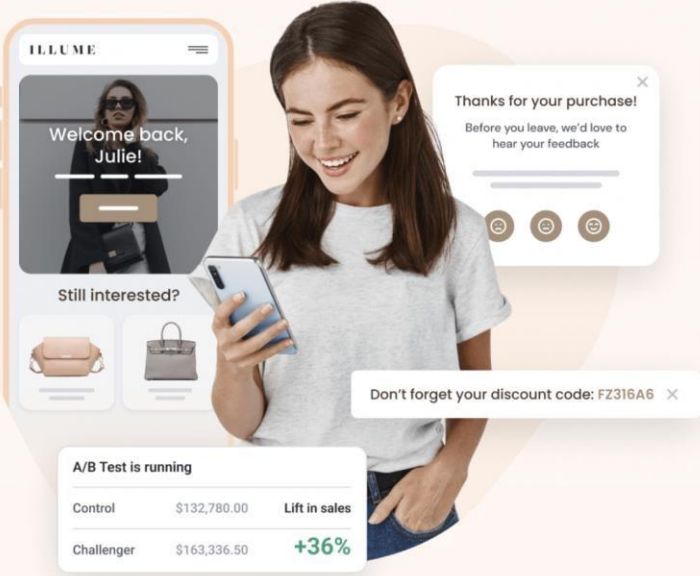
AI-powered, all-in-one conversion optimization platform.

[Create free account](#) [Book a demo](#)

FREE PLAN AVAILABLE. NO CREDIT CARD NEEDED.


 **Leader**
SUMMER 2023

★★★★★ 800+ reviews on   



A/B Test is running		
Control	\$132,780.00	Lift in sales
Challenger	\$163,336.50	+36%


Wine




APRIL SPECIAL

*Get your first bottle of **wine** with 10% OFF*

E-mail address




Champagne



APRIL SPECIAL

*Get a bottle of **champagne** with 10% OFF*

E-mail address





Adatvédelem



Adatvédelem szerepe a kereskedelemben

- Az adatvédelem egyre fontosabbá válik a digitális világban, ahol a vállalkozások napi szinten gyűjtenek és használnak fel adatokat üzleti célokra. Az adatvédelem nemcsak jogi kötelezettség, hanem a fogyasztói bizalom és a márka hírnevének megőrzése szempontjából is kritikus jelentőségű.

Adatgyűjtés

- A cookie egy kis szöveges fájl, amelyet a weboldalak helyeznek el a felhasználó számítógépén vagy mobil eszközén, amikor meglátogatják az adott weboldalt.
- A cookiek lehetővé teszik a weboldalak számára, hogy megjegyezzék a felhasználó tevékenységeit és preferenciáit (például a bejelentkezési adatokat, nyelvi beállításokat, kosár tartalmát), hogy a felhasználói élmény személyre szabott és kényelmes legyen.

Consent banner

- A consent banner egy eszköz, amelyet a weboldalak használnak annak érdekében, hogy megfeleljenek az adatvédelmi szabályozásoknak, mint például a GDPR és a CCPA. Ez a banner a weboldal látogatóit tájékoztatja arról, hogy milyen típusú adatokat gyűjtenek, hogyan használják fel ezeket az adatokat, és milyen jogokkal rendelkeznek a látogatók az adataik felett. A látogatók általában beleegyezésüket adhatják vagy elutasíthatják az adatok gyűjtését és használatát.

GDPR Cookiebot
by Usercentrics

Beleegyezés Részletek A sütikről

Ez a weboldal sütiket használ

Sütiket használunk a tartalmak és hirdetések személyre szabásához, közösségi funkciók biztosításához, valamint weboldalforgalmunk elemzéséhez. Ezenkívül közösségi média, hirdetés, és elemző partnereinkkel megosztjuk az Ön

Elengedhetetlen <input type="checkbox"/>	Beállítások <input checked="" type="checkbox"/>	Statisztikai <input checked="" type="checkbox"/>	Marketing <input checked="" type="checkbox"/>
--	---	--	---

Görgess!

Fogyasztobarat.hu

- A Fogyasztóbarát rendszer segíti a webshopokat a vásárlói bizalom
- építésében és a jogi megfelelés biztosításában:
- Átlátható vásárlói tájékoztatás: Részletes jogi és fogyasztói tájékoztatókkal segítik a vásárlókat a tudatos döntéshozatalban.
- Automatizált ÁSZF és adatkezelés: Könnyen frissíthető Általános Szerződési Feltételek és adatvédelmi tájékoztatók.
- Vásárlói értékelési rendszer: Bizalomerősítő visszajelzések, melyek növelik a webshop hitelességét.
- Jogszabályok betartása: Jogi megfelelés, amely csökkenti a
- fogyasztóvédelmi panaszok esélyét és védi a webshop hírnevét.

Adathalászat

 **Company Website Control**
Beszélgetés hozzárendelése ▼


Privacy Policy


⚠ Utolsó figyelmeztetés

Weboldalát hamarosan töröljük. Ennek az lehet az oka, hogy az Ön webhelyén található tartalom vagy tevékenység sérti az Általános Szerződési Feltételeinket. Ha úgy gondolja, hogy ez tévedés, segíthetünk a védelem igénylésében. Fontos, hogy néhány percen belül végezze el ezeket a lépéseket, hogy elkerülje oldala végleges törlését!

Kérjük, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz ● <https://confiirms-active-privacys.store/meta-community-standard>

Ha nem hajtja végre az ellenőrzést, rendszerünk automatikusan blokkolja webhelyét, és Ön többé nem fogja tudni használni. Köszönjük, hogy segít szolgáltatásaink fejlesztésében.

 Csoport felhasználási feltételei © 2024 Inc.

 **Commercial Portal Supervision**
Beszélgetés hozzárendelése ▼

We have scheduled your page to be deleted

Kedves

Fiókja letiltásra kerül. Ennek az az oka, hogy webhelye vagy az azon végzett tevékenység nem felel meg a szolgáltatási feltételeinknek.

Ha úgy gondolja, hogy ezt a fiókot tévedésből tiltották le, végigvezetjük néhány lépésen a védelem kéréséhez. Ezeket a lépéseket néhány percen belül végre kell hajtania, hogy elkerülje fiókja végleges törlését.

Kérjük, erősítse meg fiókját itt ● <https://manager-fanpage-detect.online/report-id:111597438025252>

Ha nem erősíti meg, rendszerünk automatikusan blokkolja fiókját, és Ön nem fogja tudni újra használni. Köszönjük, hogy segít szolgáltatásaink fejlesztésében.

 Szolgáltatási feltételek Group © 2024 Inc

