

Petra MIKULÁŠKOVÁ

Prohlášení	2
О миё	3
Jak to celé vzniklo?	4
JAK PRACOVAT S EBOOKEM?	6
1. BLOK – KOŠÍK	7
OPTIMALIZUJTE NEJEN PLACENOU REKLAMU, ALE I KONVERZNÍ POMĚR	1
Jednokrokový nebo vícekrokový košík	6
B2B Α SPECIFIKA ΝÁΚUΡΝΙΉΟ ΚΟŠΙΚU	9
Τεχτη ν κοšίκυ	11
TLAČÍTKA V NÁKUPNÍM PROCESU	14
2. BLOK – MEZIKROK	18
Mezikrok nákupu	19
Doprava zdarma, Upsell a Crossell	22
CHYBY V MEZIKROKU	26
Jak se dostanu do košíku?	35
3. BLOK – PŘEHLED PRODUKTŮ	40
JAK NA PŘEHLEDNÝ PRVNÍ KROK – PŘEHLED PRODUKTŮ	41
Z KOŠÍKU ODSTRAŇTE VŠECHNY RUŠIVÉ PRVKY	50
Slevové kupóny	55
ZMĚNA POČTU KUSŮ V KOŠÍKU A PRÁZDNÝ KOŠÍK	59
4. BLOK - 2 KROK - DOPRAVA A PLATBA	64
DOPRAVA A PLATBA OBECNĚ	65
Jak na přehledný druhý krok nákupního košíku – Doprava a platba	68
DOPRAVA A PLATBA Z POHLEDU ZÁKAZNÍKA	75
JAK POPISOVAT DOPRAVU A PLATBU V KOŠÍKU?	
OSOBNÍ A VÝDEJNÍ MÍSTA V NÁKUPNÍM PROCESU	
5. BLOK - 3 KROK - OSOBNÍ ÚDAJE A OBJEDNÁNÍ	89
Jak na přehledný třetí krok nákupního košíku – Osobní údaje	90
OPTIMALIZACE FORMULÁŘŮ V OBJEDNÁVCE	99
VALIDACE FORMULÁŘŮ V KOŠÍKU	111
6. BLOK - 4 KROK – ODESLÁNÍ	117
Děkovací stránka	

ZAČNĚTE POUŽÍVAT DĚKOVACÍ STRÁNKU I JINAK NEŽ JEN NA ODESLÁNÍ OBJEDNÁVKY .	125
Rekapitulace nákupu Ano nebo Ne?	129
Když se nepovede objednávka	132
7. BLOK - MOBILNÍ ZAŘÍZENÍ	134
NAKUPUJÍ U VÁS ZÁKAZNÍCI PŘES MOBIL?	135
NEPODCEŇUJTE RYCHLOST NAČÍTÁNÍ E-SHOPU	137
JDE VÁM ZOBRAZIT KLASICKÁ VERZE E-SHOPU NA MOBILU?	138
UFF, KONEČNĚ JSEM SE TREFILA	141
KLÁVESNICE DLE TYPU FORMULÁŘOVÉHO POLE	144
Pozor Nejen na Cookies lišty	146
8. BLOK - JAK TO OTESTOVAT	149
Sami si nakupte	150
NEPODCEŇUJTE DOTAZY OD ZÁKAZNÍKŮ	151
Sledování návštěvníků e-shopu	154
Неатмару — (кlikací мару)	157
UŽIVATELSKÉ TESTOVÁNÍ	159
JAK OTESTOVAT E-SHOP NA MOBILECH?	160
Online uživatelské testování	163
A/B testování	164
Testování formulářů	166
А со тей?	168
Když na to nebudete stačit	168
ΙΕŠΤΕ SE VÁM ΜŮŽΕ ΗΩDIT:	169

Prohlášení

Veškeré rady obsažené v tomto dokumentu berte jako zdroj inspirace a doporučení pro inzerci vašeho e-shopu. Nejsem zodpovědná za případnou špatnou aplikaci a její selhání či nepochopení daného tématu.

Text: Petra Sedláková Mikulášková – <u>www.petramikulaskova.cz</u> Návrh obálky: Ondřej Jirásko – <u>www.jiraskoondrej.cz</u>

O mně

Jmenuji se Petra Sedláková Mikulášková. Jsem e-shopová konzultantka na volné noze.

Z mé brněnské kanceláře pracuji s klienty na optimalizaci e-shopů, lepšího využívání zbožových srovnávačů a nastavování produktových kampaní na Googlu či Seznamu.

6 let jsem provozovala e-shop Palelo.cz

Palelo.cz pro mě bylo odjakživa studnou zkušeností. Dodalo mi reálnou představu o každodenních potřebách i obtížích majitele eshopu. Technicky se jednalo o kombinaci e-shopu na míru s krabicovým řešením.

Napsala jsem bestseller

V květnu 2012 jsem vydala jako spoluautorka publikaci "Jak vytvořit úspěšný a výdělečný internetový obchod". Zkušenosti jsem čerpala od lidí z oboru i od samotných majitelů e-shopů. V březnu 2015 vyšla aktualizovaná verze. K 30. 6. 2018 se prodalo 4 651 kusů.

2 roky jsem školila Certifikaci Heureky

Společná příprava projektu Certifikace Heureky mi přinesla plno nových zkušeností. Připravovala jsem a odškolila přípravné kurzy Heureky včetně certifikačních testů. Projekt jako takový nahradil v roce 2018 program Heureka partner.

Vzdělání, které mi pomohlo

Obdržela jsem individuální certifikát pro Google Analytics a Google nákupy a stala jsem se certifikovaným partnerem aplikace Mergado. Vlastním certifikát pro biddovací automat Bidding Fox a jsem Ověřeným partnerem cenového srovnávače Zboží.cz a Heureka.cz.











PALELO

A





Jak to celé vzniklo?

Během spolupráce s mými dlouhodobými klienti jsme řešili a stále řešíme nákupní proces. Sami nevidí vždy to, co já a jejich zákazníci. A proto je mnohé z mých podnětů nutí k zamyšlení. Na základě toho pak realizujeme i různá testování a hledáme cesty dalšího rozvoje. A na základě těchto zkušeností vzniklo i tento eBook.

Jedním z důvodů bylo i mé samotné nakupování. Potřebuji minimalizovat čas při nákupu a nechci zabředávat do opisování "Captchy" v nákupním procesu např. na e-shopu <u>www.babydracek.com</u>.



Souhlasím se zpracováním osobních údajů v souvislosti se zasíláním novinek e-mailem.



Vybrala jsem 17 e-shopů, které se přihlásily na moji výzvu k otestování, a doplnila o velkou pětku (<u>www.mall.cz</u>, <u>www.alza.cz</u>, <u>www.czc.cz</u>, <u>www.megapixel.cz</u> a <u>www.notino.cz</u>). Poznatky z testování jsem následně použila v tomto eBooku.

V testování byly zastoupeny jak individuální řešení, tak e-shopy na bázi pronájmu a opensource (Prestashop).

Pro testování jsem použila 5 uživatelů:

Dvě "náctileté" osoby, dívku a chlapce, kteří ještě nenakupují a na internetu sledují hlavně youtube. Oba mají svůj mobil, používají taktéž tablet. Na běžném desktopu jsou zřídkakdy.

Běžného uživatele, který nakupuje maximálně párkrát do roka přes mobil. Na běžném desktopu bývá párkrát za měsíc.

Ženu důchodového věku, která nikdy on-line nenakupovala a na internetu si pouze prohlíží zprávy či počasí výhradně přes desktop. Chytrý mobil nepoužívá.

Dalším uživatelem byl profík, co nakupuje někdy i několikrát do měsíce přes mobil či desktop. Obě zařízení používá denně.

Testování proběhlo jak na desktopu, tak na mobilu. Celkem cca 220 testování. V závěru eBooku najdete 10 odkazů na videa, kde je většina chyb ukázána na reálných e-shopech.

V eBooku najdete 8 bloků. Jelikož většina e-shopů má vícekrokový košík, zabývají se následné bloky v drtivé většině případů právě ním.

- V prvním bloku se podíváme obecně na košík.
- V druhém bloku se podíváme na mezikrok nákupu.
- Ve třetím bloku se podíváme na přehled košíku.
- Ve čtvrtém bloku na dopravu a platbu.
- V pátém bloku na osobní údaje a objednání.
- V šestém bloku na odeslání objednávky.
- V sedmém bloku na mobilní zařízení a v 8 bloku, jaké možnosti testování jsou k dispozici.

Jak pracovat s eBookem?

1) Zaměřte se na to, co zrovna potřebujete

Vybírejte pasáže, co se vám hodí právě teď, nebo si projděte vše popořadě.

2) Ujistěte se, že všemu rozumíte

Vícekrát si přečtěte to, co vám není jasné. Případně si vše vytiskněte a udělejte poznámky k textu.

3) Začnete informace používat v praxi

I kdyby se mělo jednat jen 1 informaci, kterou použijete. A to je asi ta nejtěžší část z toho všeho.

4) Nenechte to v šuplíku.

Je totiž jedno, kolik toho přečtete. Mnohem důležitější je vaše akce.

Chci, aby vám tento eBook maximálně pomohl a vzali jste si z něj co nejvíce – aplikujte poznatky do praxe, je to důležitější, než studium teorie! Pamatujte ovšem, že co fungovalo 100% u mě, nemusí ve 100% případů fungovat u vás. Proto ke všem informacím přistupujte s rozmyslem.

1. Blok – Košík

- Optimalizujte nejen placenou reklamu, ale i konverzní poměr.
- Jednokrokový nebo vícekrokový košík
- B2B a specifika nákupního košíku
- Texty v košíku
- Tlačítka v nákupním procesu

Optimalizujte nejen placenou reklamu, ale i konverzní poměr.

V PPC kampaních, display reklamě či jiném placeném kanálu můžete utratit neskutečné částky. Co takhle přenést část i do úprav na e-shopu s cílem navýšit počet nákupů?

Změny na e-shopu se dotknout všech návštěv e-shopu

Jakmile provedete změnu v e-shopu (a začněte třeba nákupním procesem) za účelem zlepšení míry konverze (typicky navýšení počtu nákupů při zachování stejné návštěvnosti – navyšujete tak konverzní poměr e-shopu), pocítí ji všichni, kdo na e-shop přichází a prohlížejí si jej. Takže i návštěvnost z placených kanálů.

Vaše zásahy mohou mít dlouhodobější dopad bez nutnosti obměny

Když pracuji s produktovými kampaněmi na Googlu, musím je kontrolovat několikrát za měsíc a neustále upravovat – konkurence nespí a klient nebude utrácet více, než je vhodné. Když ovšem provedu změnu na e-shopu, která je výsledkem testování, její dopad má často dlouhodobější platnost bez nutnosti brzké obměny.

Není to nutně o investicích 10 000+

Možná máte obavy, že práce s e-shopem a jeho optimalizace jsou vždy finančně náročné investice. Zdaleka to nemusí být pravda.

Pro začátek se hodí uživatelská testování a nahrávání uživatelů pomocí externích služeb. Sice vyhodnocení je časově delší, ovšem na realizaci nejsou finančně zas tak náročná. Já osobně využívám <u>mamky.testujiweby.cz</u> a Smartlook (<u>www.smartlook.com</u>).

Z dlouhodobého hlediska je optimalizace konverzního poměru eshopu levnější

Úpravy přímo na e-shopu s cílem popostrčit více lidí k nákupu? To dělá minorita. Úpravy placené inzerce – to dělají všichni a pláčou, že je to čím dál tím dražší.

Když už si na e-shop přivedu mnohdy těžce zaplacenou návštěvnost, chci, aby co největší část z ní u mě nakoupila a dále co největší část z ní se stala mojí věrnou klientelou s opakovanými nákupy. I svým klientům neustále říkám, že placená reklama má své limity a není dále kam růst. Proto musí své peníze vkládat i do úprav e-shopu (a stačí, když začnou nákupním procesem).

Když máte něco navíc, neznamená to, že vám to bude i v příštím roce stačit!

Najdou se případy, kdy u vás zákazníci nakupují i přesto, že váš e-shop stojí doslova "za starou bačkoru". Jsou to speciálky, které mají dobré jméno mezi komunitou.

Přítel si pořídil dva potkany jako domácí mazlíčky. Potřeboval pro ně koupit krmivo. Prošel několik e-shopů, zejména ty větší klasické zverimexové, ale bez dobrého relevantního výsledku. Náhodně narazil na e-shop <u>www.rodentia.cz</u> v jednom specializovaném diskusním fóru.



Po prokliku se ocitl na velmi nestandardním e-shopu. Hodně věcí je na něm zastarale řešeno. Za normálních okolností by od tam rychle odešel. Díky doporučení z diskuzního fóra, a následně i díky informacím přímo na shopu (viz. šipky na obrázku dole), se rozhodl pro nákup.



Tlačítko pro vložení zboží do košíku? Žádný problém, kdo hledá, najde ... co by člověk pro své potkany neudělal.



Přidání zboží do košíku? Hups, povinná registrace. I toto přítel překonal, pro své potkany chce to nejlepší.

Množství	Cena za kg	Původní cena	Slev	a Vaše cena	Ušetříte	Počet	Věrnostní	systém
0,50 kg	142,44 Kč	71,40 Kč	0,25 %	71,22 Kč	0,18 Kč	1 •	Zakoupen zboží získa	ím tohoto áte 7 bodů
1,00 kg	142,09 Kč	142,80 Kč	0,50 %	142,09 Kč	0,71 Kč	1 •	Zakoupen zboží získá	ím tohoto te 14 bodů
2,50 kg	141,02 Kč	357,00 Kč	1,25	352,54 Kč	4,46 Kč	1 •	Zakoupen zboží získá	ím tohoto te 35 bodů
5,00 kg	139, <mark>23 K</mark> č	714,00 Kč	2,50 %	696,15 Kč	17,85 Kč	1 •	Zakoupen zboží získá	ím tohoto te 70 bodů
10,00 kg	135,66 Kč	1 428,00 K č	5,0 %	Pro nákun	ie třeba se j	neidříve	přiblásit Přiblaste	tohoto te 136
15,00 kg	132,09 Kč	2 142,00 Kč	7,5	Pro nákup je třeba se nejdříve přihlásit. Přihlaste se prosím nebo se zaregistrujte.				tohoto te 198
25,00 kg	124,95 Kč	3-570,00 Kč	12,5	⁰ 3 123,75 Kč	446,25 Kč	1 •	co to ží zís bo	tohoto káte 312 dů

Po registraci zbývá jen dokončit objednávku. Zde už to vypadá mnohem lépe oproti celému e-shopu, ale i tak je to dosti zastaralé.

1. Košík	2. Doprava a	platba	3. Shrnut	í	4. Po	tvrzení
¥ >			Ê	>	۹	\sim
Název zboží	Velikost balení	Počet kusů	Původní cena	Vaše cena	Ušetříte	
Krmná směs POTKANÍ RÁJ	5,00 kg	1 •	714,00 Kč	696,15 Kč	17,85 Kč	odstranit
Vyprázdnit košík						
Máte 160 bodů věrnostního p	rogramu. Můžete je	použít v sekci v	věrnostní program.			
Původní cena celkem 714 K	ě					
Vaše cena celkem 696 k	κč					
Celkem ušetříte 18 Kč						
Pozor, věrnostní (bonusový) p Poznámka	program prosím nad	ále nepiště do p	ooznámky, ale volte	e v samostatn	é sekci.	
Pokračovat k volbě doprav	y a platby					li

I takovou důvěru může mít člověk v e-shop, když mu je doporučen chovatelskou komunitou, a navíc informace na stránkách e-shopu to jen potvrzují.

Nicméně, je-li to i váš případ, neusínejte na vavřínech? Jakmile se objeví e-shop se stejnou tematickou, lepším vizuálem a investicí do marketingu, váš začne postupně upadat. Proč? Protože se nevěnujete svému rozvoji v době, kdy na to má ještě čas. I takový případ jsem bohužel v praxi zažila a je to hodně drtivý dopad.

Jednokrokový nebo vícekrokový košík

Více o tom, který zvolit, včetně jednoho speciálního typu.

Ať již se rozhodnete pro jakékoliv řešení košíku, pamatujte, že zkazit se dá jak jednokrokový, tak vícekrokový košík. Proto je nutné, když si ověříte, jak se váš zákazník v košíku chová.

Jednokrokový košík

Jednokrokový košík funguje tak, že zákazník zadává veškeré své údaje na jedné stránce. Mezi e-shopy je tento typ košíku rozšířený, nejedná se o nějaké ojedinělé zpracování. Výhodou je, že zákazník vidí vše pohromadě. Jenže, z této výhody se snadno stane nevýhoda. Nakupují-li zákazníci u vás vícero druhů zboží, stránka se jim najednou může hodně natáhnout a znepřehlednit. Zdali se hodí i na váš e-shop, to je otázka testování a prodejního segmentu.

Malor Craft Troutin atební podmínky Dobírka - Česká pošta Převod na účet Dobírka - Uloženka Dobírka - Zásilkovna 'epravní podmínky Poštovně - doporučená zásilka Poštovně - poštu Poštovně - doporučená zásilka Poštovně - balik na Poštovně - balik na Poštovně - doporučená zásilka Poštovně - doporučená zásilka Poštovně - balik na Poštovně - doporučená zásilka	no TTA-S622L Dobírka přes poštu Balík na poštu Balík do ruky	počet 1 ks	cena/ks 3 830,- Kč	cena celkem 3 830,- Kč	+	-	× 30 19 19	,00 K ,00 K
Malor Craft Troutin atební podmínky Dobírka - Česká pošta Převod na účet Dobírka - Uloženka Dobírka - Zásilkovna řepravní podmínky Poštovně - doporučená zásilka Poštov - balik na Poštov - balik na Poštov - balik na Poštov - balik na Poštov - balik na	no TTA-S622L Dobírka přes poštu Balík na poštu Balík do ruky	1 ks	3 830,- Kč	3 830,- Kč	•	-	× 30 19 19	,00 K ,00 K
atební podmínky Dobírka - Česká pošta Převod na účet Dobírka - Utoženka Dobírka - Zásilkovna 'epravní podmínky Poštovné - doporučená zásilka Poštovné - balik na Poštovné - balik do roky Elková cena nákupu	Dobírka přes poštu Balík na poštu						30 19 19	,00 K ,00 K ,00 K
Dobírka - Česká pošta Převod na účet Dobírka - Uloženka Dobírka - Zásilkovna repravní podmínky Poštovně - doporučená zásilka Poštovně - balik na Poštovně - balik na Poštovně - balik do ruky Iková cena nákupu	Dobírka přes poštu Balík na poštu Balík do ruky						30 19 19	,00 K ,00 K ,00 K
Dobírka - Česká pošta Převod na účet Dobírka - Uloženka Dobírka - Uloženka Dobírka - Zásilkovna řepravní podmínky Poštovně - doporučená zásilka Poštovň - balik na Poštovň - balik do ruky Iková cena nákupu	Dobírka přes poštu Balík na poštu Balík do ruky						30 19 19	,00 K ,00 K ,00 K
Převod na účet Dobírka - Uloženka Dobírka - Zásilkovna řepravní podmínky Poštovně - doporučená zásilka Poštuvě - balik na Poštuvě - balik do Iktová cena nákupu	Dobírka přes poštu Balík na poštu Balík do ruky						19 19	,00 H ,00 H
Dobírka - Uloženka Dobírka - Záslikovna fepravní podmínky Poštovně - doporučená zásilka Poštovně - balik na poštu Poštovně - balik do ruky Iková cena nákupu	Dobírka přes poštu Balík na poštu Balík do ruky						19 19	,00 H ,00 H
Dobírka - Záslikovna Fožtovná - poštovná - doporučená záslika Poštovné - balik na poštovné - balik do Potovné - balik do elková cena nákupu	Dobírka přes poštu Balík na poštu Balík do ruky						19	,00 F
řepravní podmínky Poštovně - doporučená zásilka Poštovně - balik na poštu Poštovně - balik do Isková cena nákupu	Dobírka přes poštu Balík na poštu Balík do ruky							
 Poštovné - doporučená zásilka Poštovné - balik na poštu Poštovné - balik do ruky 	Dobírka přes poštu Balík na poštu Balík do ruky							
doporučená zásilka Poštovné - balík na poštu Poštovné - balík do ruky Iková cena nákupu	Dobirka přes poštu Balík na poštu Balík do ruky							
Poštovné - balik do Poštovné - balik do ruky elková cena nákupu	Balík na poštu Balík do ruky						Z	darn
 Postovne - balik do ruky Iková cena nákupu 	Balík do ruky						Z	darm
lková cena nákupu							Z	darn
		Celkem bez D	PH				3 190	,08 F
		D	PH				669	,92 F
		Cena k úhra	ădě			:	3 860,0	00 H
T	itul:							
Jmé	eno:							
Příjm	ení:	*						
	Číslo pro zaslání Sl	MS prosím napište v	e správném formát	u +420XXXYYYZZZ				
Tele	fon: +420							
E-n	nail:	•						
Ulice a či	slo:	*						
Mě	sto:	*						
P	SČ:	*						
s	Stát:	*						
Adresa dodání zboží	taktní adresa tní adresa							
 Stejná jako kon Jiná než kontak Fakturační adresa Stejná jako kon 	taktní adresa							
Stejná jako kon Jiná než kontak Fakturační adresa Stejná jako kon Jiná než kontak	taktní adresa tní adresa O Souhlasín	n se zasíláním inform	načních e-mailů.					
Stejná jako kon Jiná než kontak Stejná jako kon Stejná jako kon Jiná než kontak Poznámka k obj	taktní adresa tní adresa Souhlasín ednávce:	n se zasíláním inform	načních e-mailů.					
Stejná jako kon Jiná než kontak Fakturační adresa Stejná jako kon Jiná než kontak Poznámka k obj	taktní adresa tní adresa Souhlasín ednávce:	n se zasíláním inform s <u>obchodními a plat</u>	načních e-mailů. ebními podmínkan	ال الله معالم الله الله الله الله الله الله الله ا				

Nejčastěji se tak používá u e-shopů, kde nejsou doplňkové služby, je použito málo doprav, nepoužívají se slevové kupóny. Díky tomu košík neztrácí na přehlednosti.

Vícekrokový košík

Vícekrokový košík je klasikou mezi košíky, nalezitelnou na velkém množství e-shopů. Funguje tak, že zákazníkovi zobrazujete jednotlivé části košíku v krocích. V každém kroku zadává zákazník jiné údaje. Počet kroků bývá různý, zpravidla potkáte 3-5 kroků. Výhodou tohoto košíku je, že informace zákazníkovi dávkujete postupně. Nevýhodou je, že pro zákazníka může být vyplňování zdlouhavé a v případě špatně vyznačených kroků ani nemusí tušit, co ho na další stránce po odkliknutí té předchozí čeká.

STAVO-SHOP.CZ	Výhradní zasto Co hledáte?	oupení BOSCARO v ČR	Všechny kategorie	774 300 056	Příhlášení do klientské sekce	Košík 1 ks za 3 300 Kč
	A DOPRAVA	NAŠE SLUŽBY ZNAČ	KA BOSCARO KONTAKT	¢.		
Košík)	Dop	prava a platba	Údaje o zákaz	zníkovi	Shrnutí c	objednávky
Přihlaste se, zaregistrujte, nebo provedte nákup bez registrace						
🚨 Fakturační údaje						
Jméno *	A	Příjmení *				
Ulice *		Město *		PSČ*		
Telefon *		Email *				
🛤 Dodací údaje (Vyplňte pouze v příp	adě, že se liší od	l fakturačních.)				\odot
🛋 Firemní údaje (Nezapomeňte vypli	🛋 Firemní údaje (Nezapomeňte vyplnit IČO a DIČ, pokud jste firma.)					
Poznámka						
ZPĚT NA DOPRAVU A PLATBU				~	POKRAČOVAT V OB	JEDNÁVCE

Stejně jako v případě jednokrokového košíku i zde platí, že vhodný počet kroků se odvíjí od testování, stejně tak i to, zdali tento typ košíku využit či ne.

Speciální košík

Je to tak trochu jednokrokový a vícekrokový košík dohromady. Na první pohled vypadá jako jednokrokový. Funguje tak, že se zákazníkovi odkrývají jeho jednotlivé části postupně, přičemž stále setrvává jakoby na stejné stránce. Díky tomu na něj, na rozdíl od jednokrokového, nehrnete tolik informací současně. Na rozdíl od vícekrokového vidí všechny části košíku stále na jedné stránce. Vhodnost využití tohoto speciálního košíku je opět otázkou testování.

OBJEDNÁVKA

Produkt	Název		Cena za ks Množství Celkem
	Litinová mřížka Sear Grate ^{Kód: 8834}		1 699 Kč 1 1 699 Kč
			Celkem za produkty 1 699 Kč
			Celkem za doručení Doručení zdarma!
			CELKEM 1699 Kč
1. Doprava a p	olatební údaje		
Vyberte způsob d	lopravy		Vyberte způsob platby
Osobní odb Váš nákup buo připraveno k o	ěr de přepraven na vybranou pobočku. O tom, že je zboží dběru, budete informování e-mailem a SMS	0 Kč	Zaplatit bankovním převodem 0 Kč Za zboží zaplatite dopředu vá náš účet. Zašleme Vám údaje pro platbu a jakrnile budou por ze přípsány na náš účet, zásilku expedujeme.
 Přepravní s Zboží zasilám zásilky. Doprav 	lužba (DPD, Toptrans) le přepravní službou DPD nebo Toptrans dle velikosti va je zdarma při objednávce nad 1 000 Kč.	0 Kč	 Dobírka 0 Kč Za zboží zaplatitypřímo doručovateli při předání baliku.
			Platba kar ou online 0 Kč Za zboží z platite platební kartou online, po potvrzení objednávky budete plesměrování na zabezpečenou platební bránu. Podpog vaně karty. VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro, Diner Club.
			dena zboží 1 699 Kč Čena doručení 0 Kč
			Celková cena nákupu 1 699 Kč
▲ Zpět		Pokračov	vat v objednávce 🗸
2. Osobní údaj	ie		
3. Kontrola ob	jednávky		

Z technického hlediska je potřeba mít ošetřeno tlačítko zpět. U e-shopu <u>www.grilykrby.cz</u> se při vrácení zpět vrátí na předchozí krok v košíku. Naproti tomu na e-shopech <u>www.insportline.cz</u> a <u>www.E-kovani.cz</u> se uživatel vrací na předchozí stránku.

B2B a specifika nákupního košíku

Mnoho e-shopů prodává nejen koncovým zákazníkům, ale též velkoobchodníkům. A co na to košík?

Rychlá objednávka podle katalogových čísel

I já sama objednávám zboží jako velkoobchodník. V tomto případě se řídím vždy podle katalogových čísel. Vězte, že taková tabulka pro rychlou objednávku, kde zadám katalogové číslo a počet kusů, je pro mě mnohem rychlejší na zadání objednávky než dohledávání položek napříč e-shopem.

Stiskem jedné klávesy zákazník zboží přidává do košíku a přechází ihned na další řádek, kde zadává další položku. E-shop mu v mezičase ukazuje u přidaných položek kompletní název, čímž si zpětně potvrzuje správnost zadaných údajů.



Pole pro vlastní číslo objednávky

U e-shopů se můžete setkat i s polem pro označení vlastní objednávky. Převážně se s tím setkáte u e-shopů zaměřených na B2B prodej (velkoobchodníci). Využití je ryze individuální záležitostí segment od segmentu.

Označení objednávky (volitelné):	
	Pro snadnější identifikaci Vaší objednávky, bude uvedeno na daňovém dokladu a v přehledech.

Cena s DPH a bez DPH

Drtivá většina velkoobchodníků jsou plátci DPH. A ty zajímá, kolik stojí zboží bez DPH a jaká je výše DPH. Tyto údaje kontrolují v samotném košíku. Koncovému uživateli je informace

ohledně DPH u každé položky v košíku vesměs k ničemu (a proto se často setkáte ryze s cenou včetně DPH), ale vaši velkoobchodníci rozpis prodejní ceny na cenu bez DPH, sazbu DPH a cenu s DPH zajisté uvítají.



Počet kusů na skladě

Taktéž informace o počtu kusů skladem může být pro velkoobchodníka podstatná, a to zejména tam, kde si objednávají větší počet položek. Namísto skladem jim v košíku můžete zobrazovat, kolik kusů máte reálně skladem.



Co ještě velkoobchodníky zajímá?

V závislosti na prodejním segmentu vyžadují někteří velkoobchodníci uvádění druhu balení. Tedy zdali nakupují po jednotlivých kusech, kartonech nebo paletách. S tím se také pojí informace o minimálním množství, které velkoobchodník musí objednat, což se v praxi taktéž můžete zaznamenat. Košík by v takovém případě (a stejně tak detail produktu) měl povolit objednání od určitého počtu kusů položek do košíku

Texty v košíku

Pár písmen, které mohou znamenat mnoho. Text je jedním z hlavních sdělovacích prostředků na e-shopu. Mějte ho vyladěný na jedničku.





Není vhodné používat dlouhé texty, cílem proto je zákazníkovi předat pouze nezbytné informace (nadbytečné nepoužívat) a co nejvíce ho směřovat k dokončení nákupu.



Správný mikrotext by měl být jednoznačný, srozumitelný, funkční, výstižný a vztažený ke kontextu (tedy k obsahu, v němž je použit).

Pozor na nepřeložené texty a hlášky

Sem tam se setkám s nějakým nepřeloženým slovíčkem. Je vhodné si projít e-shop a hledat, jestli někde nezůstalo něco nepřeloženého. Největší výskyt je u cizích technických řešení nebo když máte e-shop na míru.



Zkuste se vyhnout trpnému rodu!

Takto ne:



Raději takto:

Zboží js	boží jsme vložili do košíku					
	FIXED Pouzdro Soft : velikost 3XL, motiv F	Slim s Dušinkami, řátelství	399 Kč			
		Pokračovat v nákupu	K objednávce			

Místo trpného rodu zkuste více využívat činný rod. Tedy místo Zboží bylo expedováno použijte Zboží jsme expedovali, místo Obsah košíku byl vysypán použijte Obsah košíku jsme vysypali. Věty, a zejména souvětí, kde použijete trpný rod, lidi hůře pochopí.

Nepoužívejte text bez patřičných souvislostí

V e-shopu níže používají u dopravy zdarma doplňkovou informaci generovanou systémem eshopu "Platí pro vybrané způsoby platby". Jaké tedy? Navíc ne každý zákazník si nutně obě věty spojí dohromady a pochopí význam sdělení!

pro krá: PRC	Do košíku jste	právě přidal CURAPR skladem > 5 79 Kč	i 1 ks OX zubní kai ^{ks}	rtáček single sulo	cular CS 1006	i .	1 vy
	V košíku m Nakunte jed	áte 1 kus zboží	í za 79 Kč.	VII Zdarma Plati pro	uudrané znůsobu	Dokončit nákup 义	
				ta Laanna. Thai pro	- Tybrane 2946669	,	-
	CURAPROX CS 2	e dokoupit zubní kartáčky	CURAPROX	zubní kartáčky	CURAPRO)	K zubní kartáčky	it c

Nezapomínejte na typografii

Někdo zkracuje slovo e-mail tím, že vynechá pomlčku a vznikne jen email. Z typografického hlediska to není správně.

Oddělujte tisíce u částek. Správně to vypadá tak, že dáte mezi tisíce mezeru. Tedy napíšete 1 000 Kč a ne 1000 Kč.

Tlačítka v nákupním procesu

Jsou základním ovládacím prvkem pro průchod košíkem a není radno je podceňovat.

Textace tlačítek

Když se podívám do jakéhokoliv košíku, tak mě vždy zaujmou tlačítka, pomocí kterých se přesouvám mezi kroky košíku. Co na nich máte napsáno vy? Třeba něco jako strohé "Pokračovat" nebo více detailnější "Pokračovat na výběr dopravy"?

Zkuste se teď ale zamyslet, můžete textaci vašich tlačítek zlepšit? Hledejte vždy tu správnou hranici mezi výzvou a stručností, zákazník potřebuje na první pohled pochopit, co ho po kliknutí na tlačítko čeká.

Jak na vás působí taková tlačítka?

Tlačítko "K dokončení objednávky" není dostatečně specifické, není tak zcela jisté, co po jeho kliknutí následuje.



Ovšem stačí jen změnit text na "Pokračovat k volbě dopravy a platby" a hned víte, že v dalším kroku budete vybírat způsob doručení a platby.



Vždy by měl text na tlačítku zákazníkovi sdělit, co se stane po jeho kliknutí. Používejte tedy co nejvýstižnější označení.

Prozkoumejte nastavení v e-shopu

Podívejte se, zdali vám váš e-shop umožňuje změnu popisu tlačítek. Některá technická řešení to umožňují přes svoji administraci. Možná to bude i váš případ.

WEBAREAL.CZ beta admin			Do eshopu	Q Autorizovaný dotaz [41/41]	0,00 Kč SMS kredit
Navigace	≡	Popisy tlačítek ?			
Pokladní systém					
lange Aplikace		Nastavení popisů tlačítek			
Z Statistiky		skladem ne:	í skladem		۵
🖌 Design webu		skladem ano: skla	dem		
Palší služby		Odeslat: Od	eslat		
🕨 🛱 Nastavení		Odesia.			
Nastavení webu		Koupit: Vlo	žit do košíku		
Základní nastavení		Přepočítat: Pře	počítat		
Nastavení zobrazení					
Popis a pořadí boxů		« Zpět na košík: &la	quo; Zpět na košík		
Popisy tlačítek					

Nezapomínejte i na grafické zpracování tlačítek!

Textace tlačítka je jedna věc, ale jaký má smysl, když je tlačítko málo viditelné?

V první řadě je potřeba, aby tlačítka vypadala jako tlačítka. Není vhodné používat tzv. Ghost buttony. Jde o jednoduché tlačítko, s průhledným pozadím. Obvykle je to jen tučná čára. Nejčastěji bílá nebo černá. Zákazníci ho snadno přehlédnou.

Dárkový / slevový kód	
Vložte váš kód	UPLATNIT

Barva tlačítek v košíku má být ve všech krocích stejná (dodržujete stejnou konverzní trasu), to stejné platí o tlačítkách mimo košík. Není vhodné, když máte na detailu produktu tlačítko pro přidání do košíku modré a dále v košíku již zelené. Konverzní trasa tak není jednotná.

Dále by barva tlačítka měla být odlišná od okolních barev na webu. Měla by vyčnívat a zaujmout oko zákazníka na první pohled.

	átory.net	C	hcete poradit? olejte 790 23 69 69		Pečlivě vybíráme kvalitní a	a ověřené zboží	Bezpečný n balíku bez o	ákup s dodáním v diskrétní označení e-shopu	ím Ovéřeno Jacazniky Rheureka
	1. Nákupní košík		2. Doprava	a platba	3	. Adresa dodání		4. Shrnutí obj	iednávky
					Dostupnost		Cena	Počet	Celkem
	BIO Lubrikační g kód E25010	gel System J	O Organic NaturaL	ove	skladem		309 Kč	1 ks	309 Кč 🗙
Už jen 191	1. Kč a máte dopravu zdarma	al						Celková cena zboží	394 Kč
🗌 mám c	lárkový kupon / slevu							Ob	ojednat 〉
Nezapo	omněli j <mark>s</mark> te na n	iěco?							
Nezapo	omnělijste na n ^{ra Kondomy Gely}	iěco?	Dárková balení	Doplňky					

U tlačítek se vyhýbejte, pokud možno šedé barvě! V zákaznících může vytvářet dojem, že je tlačítko neaktivní.

Výjimkou jsou tlačítka, která slouží k navrácení zpět v košíku. Není žádoucí, aby byla výrazná. Ve většině případech se snažíme zákazníka popostrčit, aby nákup dokončil a zbytečně jej nepřerušoval navracením se zpět.



ZPĚT DO E-SHOPU

V případě návratu zpět se používá taktéž klasický textový odkaz namísto tlačítka.



Při najetí kurzorem na tlačítko se změní barva, obvykle zesvětlá, nebo ztmavne.



Kolem tlačítka mějte dostatek místa. Lépe tak vynikne.



Přidání vhodné ikony není na škodu. Lépe tak zákazník pochopí, k čemu tlačítko je. Vhodné je tak činit u tlačítek, která slouží k posunu na další krok. Ikona šipky lépe ukáže, jakým směrem se "jde".



Nepoužívejte ovšem ikony, které neslouží jako ukazatel cesty, což je třeba fajfka.



2. Blok – Mezikrok

- Mezikrok nákupu
- Doprava zdarma, Upsell a Crossell
- Chyby v mezikroku
- Jak se dostanu do košíku?

Mezikrok nákupu

Zákazník vloží zboží do košíku. Jak to funguje a co se stane? Pojďme se na to podívat zblízka.

V momentě, kdy zákazník vloží zboží do košíku, jej musí váš e-shop bezpodmínečně a viditelně ubezpečit, že zboží do košíku skutečně vložil.

Jaké druhy mezikroku jsou?

Mezikrok ve formě Pop Up

Zákazníkovi se zobrazí banner s informací, že vložil zboží do košíku (typicky se tak děje na detailu produktu nebo výpisu produktů). Banner je zobrazen jakoby "před stránkou", která je oproti banneru často zašedivělá.

	& +420 777 707 586 (Po-Pá 7-17 hod.)				
lanu	Q Vyhledávání	HLEDAT	<u> </u>	Přihlaste se nebo registrujte	2 Ks 172 Kč
ové sypané čaje	ypaný čaj				9
E-SHOP O NÁS	A je to v košíku!		0	MAGAZÍN	KONTAKT
na váš výběr (131 produktů)	Produkt JAPAN TAN jste úspěšně přidali 1x 10g za 86 k	MARYOKUCHA - zelený čaj i ke svému nákupu. KČ		- zelený čaj	
AN TAMARYOKUCHA	- Neplatte poštovné! Přidejte 128 Kč a máte	e je zdarma.			
2			300 Kč		
3	« POKRAČOVAT V NÁKUPU	PŘEJÍT DO	O KOŠÍKU »	em se nemusíte bát. F ucha do naměti. Úplní	(dyž si ho párkrát řeknete
		několikrát uvaříte. Je kudrlinky se vám vysy	mná japonská spe pou do dlaně a prov	cialita zaujme hned po voní okolí svěžími citrus	v rozbalení sáčku. Drobné y a sametovou nasládlosti.
Teleso	A REAL	KERSTVÝ ČAJ DO	DDÁME DO PÁTKU, 24	4. 11. 2017	více informací o dopravě
		Velká balení:	2 907 Kč s DPH 1 477 Kč s DPH 893 Kč s DPH	Malá balení: 100g 50g	456 Kč s DPH 266 Kč s DPH 86 Kč s DPH
	Ac.	@ 200g			DO KOŠÍKU

Mezikrok s upozorněním přímo ve stránce

Na rozdíl od Pop Upu se zákazníkovi nezobrazí vyskakující okno před stránkou, ale textové upozornění přímo ve stránce.



Mezikrok se vstupem přímo do košíku

Jakmile zákazník vloží zboží do košíku, shop jej nepřesune přímo do košíku, ale tzv. mezikroku před košíkem. Nezobrazuje se mu žádný Pop Up ani vložená textová informace na stránce s detailem či výpisem produktů.



Vyjetí lišty a jiné formy upozornění

Zkuste si na <u>www.mall.cz</u> vložit zboží do košíku z detailu produktu a sledujte, co se stane. Když vložíte zboží do košíku, aktivuje se hover efekt košíku a dále pod informací o dostupnosti se změní text na tlačítku, který najednou informuje, že zboží bylo přidáno do košíku.



Jaký mezikrok nákupu zvolit?

Nemáte-li možnost si výběr mezikroku nákupu otestovat, zkuste se řídit alespoň podle toho, kolik položek u vás zákazníci typicky nakupují v rámci jedné objednávky. Čím více jich je, tím více se vyhýbejte Pop Upům a mezikrokům se vstupy přímo do košíku. Zákazník tak stráví méně času prodlevami se zavíráním oken či návraty zpět do katalogu zboží, jeho pozornost se méně tříští a současně se zvyšuje šance na dokončení nákupu.

Doprava zdarma, Upsell a Crossell

Jak na to, když chcete získat od zákazníka vyšší hodnotu objednávky.

Upozorňujte na dopravu zdarma

Pokud ji tedy nabízíte! Zobrazit ji můžete pod informací o právě vloženém zboží do košíku mezi tlačítky, pod nimi nebo v krajním případě nad nimi.

Eshop DOPRAVA		Do košiku bylo přidá SanDisk SDHC {	no 3GB Class 6 30Mb	/s			×	at Nahrát fotku Zobrazit detaily	Košík
	Zákazníci kupující	toto zboží zakoupili take	Lexar SDHC 32GB 633x, class 10, UHS-I	2	TrueCam A4	10B	Peak Design Leash popruh		
Výprodej	819 Kč Skladem >5ks Do košiku		790 Kč Skladem >5ks Do košiku	67	2 190 Kč Skladem 3ks Do košiku		950 Kč Skladem 1ks Do košiku	coŝiku	
	← Zpět			-	Chcete dopravu zd Nakupte ještě za 50	arma? Kč!	objednat →		
	Š	8 GB			Komunardů 42, Praha skladem 1 ks. odběr možný ihned		ø	Rezervovat	

Vhodné je přidat i progress bar, aby vizuálně bylo vidět, kolik zbývá do dopravy zdarma.

Zákazníci vám totiž snáze postřehnou obrázek s informací o dopravě zdarma (typicky vodorovná linie s výplní) než když tuto informaci uvedete pouze ve formě textu.

Manu Sy	paný čaj	Plantážní káva		
O NÁS	A je to v košíku!			8 MAGAZÍN
ctů)		jste vispěšně přidal 1x 500 za 120	i ke svému nákupu.) Kč	ný čaj
IG - ZELEI	Neplatte poštovn	é! Přidejte 180 Kč a mát	ə je zdarma.	0.1/2
	« POKRAČOVA	Γ V NÁKUPU	PŘEJÍT DO KOŠÍKU	adne: Odkud ji lima, okolní p depsala blízku
	SANK.		pečlivé zpracování. Ročně putuje si aspoň část z té nádhery.	e do světa pouhých 3

S Upsellem či Crosselem pracujte sofistikovaně!

Párování zboží v rámci Upsellu a Crosselu v mezikroku může vycházet z různých modelů. Všechno ovšem spojuje několik základních faktů:

• Doporučujte ideálně zboží, co máte skladem.

- Nedoporučujte věci, které spolu vůbec nesouvisí a lidi je společně nenakupují.
- V případě módy doporučujte stejnou velikost, jakou už zákazník vložil do košíku.
- Budete-li nabízet jako upsell větší balení, které zákazník nakoupí, počítejte s tím, že další nákup uskuteční zákazník mnohem později, než když si zakoupí menší balení.
 Frekvence mezi jednotlivými opakovanými nákupy se tak prodlužuje.

Nabízet můžete Upsell, tedy lepší verzi produktu:



Nebo Crossell, tedy související zboží:



Nebo to zkombinovat:



Oddělte od sebe 2 odlišné obsahy formou linky

V mezikroku blok s doporučeným zbožím oddělte graficky od části, v níž je informace o zboží vloženém do košíku. Zákazníkovi tak nebudou na oko odlišná sdělení splývat.



Speciální typ zvýšení ceny

Zásilky jsou při přepravě pojištěny již od dopravce. Několik e-shopů přesto nabízí zákazníkovi službu pojištění zásilky. Pokud se objednávka ztratí nebo poruší, tak e-shop expeduje ihned novou a nečeká na vyřízení reklamace. S pojištěním zásilky pracuje např. <u>www.notino.cz</u>.

Reálně se jedná o pojištění jako jakékoliv jiné. Ve většině případů nejspíše k plnění nedojde, tak proč nezískat 15 Kč na objednávce navíc? Jen pozor, jak budete mít tuto službu a možnosti jejího uplatnění specifikované ve VOP – to už je na diskuzi s právníkem.

Volejte 530 514 014 ve dni	sch: Po−Pá 8–22 h, So−Ne 10–22 h		
	Nákupní košík		
Zpět do obchodu	1		Objednat
	Cena	Počet	Celkem
Gillette Venus náhradní h vy 4	<u>Ks</u> 254 Kč	1ks +	254 Kč × odebrat
Pojištění zásilky za akční cenu Jistota doručení a žádné reklamační řízení	s dopravci. Při ztrátě či poškození zboží pošle	eme obratem nové.	15 Kč
Kód dárkového poukazu či slevy	ок	Celková cena	zboží včetně DPH: 269 Kč
Zpět do obchodu			Objednat

Chyby v mezikroku

Upozornění na vložení zboží do košíku a tlačítka pro vstup na další krok objednávky – i zde se snadno chybuje.

Vkládání zboží do košíku? Nic se nestane nebo je změna tak malá, že si toho uživatel nevšimne.

U e-shopu <u>www.oxalis.cz</u> po kliknutí na tlačítko "Do košíku" dochází k minimálně výraznému zdůraznění informace, že zákazník přidal zboží do košíku.



Informace o tom, že bylo něco vloženo do košíku, je vizuálně odlišena jen tím, že vpravo nahoře se ztuční text u symbolu košíku a změní se informace o ceně a kusů v košíku. Při testování si toho řada uživatelů nevšimla a místo jednoho kusu si jich vkládala více.

KAKAO POCHUTINY PŘÍSLUŠENSTVÍ DÁRKY	OXALIS*	Q Hledejte	Přihlásit / Registrovat	Košík (1)	109,00 Kč
	Ájurvédský čaj Aktivní žena • skladem Kód produktu : 960046 709 1000g – 109,00 Kč • 1 • Do Košíku Příprava složení	a 70 g			

Obdobně u e-shopu <u>www.obuvhulman.cz</u> je přidání vizuálně odlišeno přidáním textového bloku nad informace o zboží. Zde si toho také řada testujících nevšimla.



Nezahlcujte zákazníky přemírou informací v mezikroku košíku

Je zbytečné zobrazovat, kolik produktů má zákazník v košíku. K tomuto mezikrok neslouží. Mezikrok slouží k tomu, aby váš zákazník věděl, že se něco stalo a že bylo zboží vloženo do košíku.



Neutopte tlačítka pro návrat zpět a pro vstup do košíku

Tlačítka v mezikroku musí být snadno viditelná, a ne odsunutá úplně dolů. Ve zmenšeném okně se tak snadno přehlédnout nebo i ztratí.

	BIKEMA	✓ PRODUKT BYL ÚSPĚŠNĚ PŘIDÁN DO NÁKUPNÍHO KOŠÍKU	X PŘIHLÁŠENÍ KOŠÍK 1 198 KČ KOŠÍK 2 ks
		Endura návleky na nohy Thermolite E0004	DÁRKOVĖ POUKAZY
OVERENC	Domů / Oblečení na kolo / Náv	L/KL Počet 2 Ceikem 1 198 KČ	
ZÁKAZNÍK			na nohy Thermolite
2		1 produkt v košíku.	Ušetříte: 50 Kč 649 Kč (sleva 8%)
		CELKEM ZA PRODUKTY: 1 198 Kč	st):
		CELKEM ZA DORUČENÍ: Doručení zdarma!	SKLADEM
		CELKEM 1 198 Kč	. Shuhu Em
		POKRAČOVAT V NÁKUPU K POKLADNÉ	νιοžit do košíku

Jak vhodně zpracovat tlačítka a na nich ikonky?

Tlačítko "Zpět" je vhodné mít potlačeno a více dát do popředí tlačítko pro dokončení objednávky (to platí v případě, že chcete uživatele směřovat co nejvíce k dokončení nákupu!). Na tlačítka přidejte i šipky, aby uživatel měl cestu nákupu co nejvíce vizualizovanou. Šipka vlevo mě vrátí zpět a šipka doprava mně posune dále k dokončení objednávky.


Snažte se vyvarovat použití dvou tlačítek nad sebou (zejména na desktopu). Zde se bohužel ztrácí ona vizualita cesty nákupu.

Výhradní zasto		774 300 056
Co hledáte?	Přidáno do košíku X	
BY A DOPRAVA		
	Výklopný kontejner T T-06, objem 60 Lt Košík obsahuje celkem 3 položek	na dvē strany. Osaz jem 60 - 150 lt. S
RO	Součet 6/270,00 Kč ZPĚT DO OBCHODU	34
	PŘEJÍT DO KOŠÍKU	4 1 1 4
	O T-08, objem 80 Lt.	3 7 4 586
	O T-10, objem 100 Lt.	4 5 5 445

Není dobré vymýšlet grafické inovace. Uživatelé až po více pokusech přešli do dalšího kroku. Ani vysvětlující text na tlačítku jim moc nepomohl.

		Ostatní také zakoupili		olož
	(a Gaareta ()		and the second s	
сно	DIETNÍ PLÁN NA 14 DNÍ	DIETLINE CELOZRNNÝ ŽITNÝ CHLÉB 100KS – RODINNÉ BALENÍ	DIETLINE PROTEIN 20 PROTEINOVÝ KOKTEIL VANILKA - 2 Balení	
KAT NY	No.	Vaše zboží bylo přidáno do košíku. Pro pokračování v nákupu klikněte na "Vybrat další zboží". Pro objednání vybraného zboží klikněte na "K pokladně".	K POKLADNĚ VYBRAT DALŠÍ ZBOŽÍ	
KRÉMY		Guarets' OfficeSllm		

Stačí jedno tlačítko pro vstup do košíku

Nevkládejte do mezikroku nadbytečná tlačítka, která mají pro uživatele stejný význam (na příkladu níže to je tlačítko "Přejít k objednávce" a "Zobrazit košík").

OBAIN	DADÍDOVÉ ODALV	ABÁLKY	DOMÍCKY	TECUNIUA	VANCEI ÁĎ	8
\rangle	Položka Papírová krabička 2	00*100*100 mm, 3-vrstvá b	yla uspěšně přid	ána do košíku.		
v	loženo do košíku:	Dostupnost:	Cena za ks:	Cena celkem:		-
¢ 1	ks (25 ks v balení)	skladem	6,05 Kč vč. DP	94 6,05 Kč vč. DP	н	
	< Zpět k nákupu			Přejít k objednávce 🛛 📜 Zo	obrazit košík 🕽	

V mezikroku je vše velké, ale tlačítko pro vstup do košíku je malé?

A na průšvih je pak zaděláno. Tlačítko musí být snadno viditelné.

ižecké Leoiny OSI 797 - Gold Nugget (Velikest: M/L) k	w přidán do vačaho kočíku			
	yr phaan do vaseno <u>kosiku</u>			
MATE DOPRAVU ZDARMA!			*	
		Zpět do obchodu	ΝΑκυρηί κοδίκ	
STATNÍ ZÁKAZNÍCI TAKÉ NAP	OUPILI			
Doprava zdama			Doprava zdama	
DÁMSKÁ BOMBERKA NA97 - GOLD NUGGET	BĚŽECKÁ VESTA KBD801 - MELANGE	SILVER	CELOROZEPÍNACÍ DÁMS KAPUCÍ OBRDK801 - SIL	SKÁ BUNDA S VER MELANGE
Skladem 1 ks	Skladem 1 ks		Skladem 3 ks	
2 250 Kč	1 950 Kč	DETAIL	2 350 Kč	DETAIL

Používejte křížek pro zavření okna

Standardně se křížek dává do pravého horního rohu. V uvedeném příkladu jde sice okno zavřít kliknutím mimo zobrazené okno nebo kliknutím na tlačítko, ale pokud bude uživatel klikat jen v Pop Up okně, tak mu nepůjde zavřít!



Zkontrolujte si textaci

Zamyslete se nad tím, jaké texty používáte v košíku, a zdali je lze napsat pochopitelnější. Co znamená poštovné zdarma? Vztahuje se to jen na Poštu nebo i na jiné přepravce? Není lepší využít praxí zažité Doprava zdarma?

f	PRÁVĚ JSTE VLOŽILI ZBOŽ	źÍ DO KOŠÍKU.		× ŇKY
IB P		Original Dub Como Doporučujeme Akční Doprava zdarma 1 Balení za 2.623 Kč s DPH V košíku nyní máte 1 položku za 2.623 Kč s DPH		
516 076	Zavřít Pro tento nákup máte poštov	né zdarma	Přejít do košíku	90

Nesprávné používání Crossellu a Upsellu

Při vložení koloběžky do košíku mi e-shop nabízí Crossell a mezi ním na mě vykukuje další koloběžka. Takhle by to určitě být nemělo. V tomto případě je vhodné dobře analyzovat produktová data z objednávek a vyloučit to, co v rámci Crossellu nedává smysl.



Nestandardní chování

Než budete zkoušet něco inovativního, tak si to prosím otestujte. Na shopu <u>www.drstanek.cz</u> si najedete na detail položky a po kliknutí musíte ještě danou volbu potvrdit kliknutím na tlačítko "Přidat do košíku".

у) <i>f N</i> i всно	Nákupní k Zvolené zboži bylo množství. Pro doko	.OŠÍK přidáno do nákupního košiku. Kliknutím na nčení změny klikněte na tlačítko Přidat do	tlačitka + a - lze upravit jeho košíku.	×	položk
KAT	Současná hodnota zboží v košíku Guareta OfficeSlim 5 sáčků	✓ 1	0 KČ 170 KČ		
ÁNY A KRÉL	Nová cena nákupu		170 Kč Přidat do košíku		
VÉ TYČINKY		První pomoc	při dietní chybě!		

Až následně je zboží vloženo do košíku. Uživatel tak dělá jeden úkon navíc, bohužel zbytečně.



Při testování s tím uživatelé měli dost problémy, a ne pokaždé vložili položku na první pokus do košíku.

Jak to může vypadat?

Pokud se chcete inspirovat dobře zpracovaným mezikrokem košíku, zavítejte na <u>www.lekarna.cz</u>. Používají informaci o dopravě zdarma a doporučené zboží, jehož výběr má nějaký smysl. V mezikroku od sebe oddělují doporučené zboží od informace o vloženém zboží do košíku.

Používají šipky na tlačítkách, čímž pádem je srozumitelné, které tlačítko má zákazník kliknout, aby se dostal do košíku.

ro krá	Do košíku jste p	rávě přidal	li 1 ks				×
PRC	CURAROX	CURAPR skladem > 5 79 Kč -6% 84 Kč	OX zubní ka ^{ks}	rtáček single sul	cular CS 100	5	iv t ičt
	< _Vybrat další zbo	ží				Dokončit nákup 义	
	V košíku mál Nakupte ješt	te 1 kus zbož ě za 1 421 Kč	í za 79 Kč. č a máte dopra	avu zdarma. Platí pro	o vybrané způsoby	platby.	
	Doporučujeme	dokoupit					to
	Doporučujeme CURAPROX CS zu 5460 Ultra soft 3 ks	dokoupit Ibní kartáčky	CURAPRO) 3960 super	 K zubní kartáčky soft 3 kusy 	CURAPRO 1560 soft 3	X zubní kartáčky kusy	ıt o
	CURAPROX CS zu 5460 Ultra soft 3 ks sklad 199 9 %	dokoupit Ibní kartáčky Iem O <mark>Kč</mark> 2 19 Kč	CURAPRO) 3960 super	K zubní kartáčky soft 3 kusy skladem do 24 hodin 249 Kč	CURAPRO 1560 soft 3	X zubní kartáčky kusy skladem do 24 hodin 249 Kč	i t c

Drobnou výtku mám k textaci – "Platí pro vybrané způsoby platby". Správně by tam mělo být "Platí pro vybrané způsoby dopravy".

Jak se dostanu do košíku?

Perfektně vyladěné kroky v košíku postrádají smysl, když váš zákazník neví, jak se do košíku z běžné stránky e-shopu dostat.

Občas se divím, jak někteří obchodníci řeší nákupní proces, a přitom zapomínají na důležitou věc – ikona nákupního košíku. Tato ikona se nesmí ztrácet. Musí být jasně viditelná.

Ikona nabývá na významu zejména tehdy, když po vložení do košíku přesměrujete zákazníka na tzv. mezikrok košíku. Ten někteří zákazníci zavírají, protože chtějí pokračovat v nákupu. Prohlíží si tedy znovu položky na e-shopu. Když nic nového do košíku nevloží, musí se do něj dostat přes jeho ikonu. A zde nastává v některých případech zádrhel. Kde ta ikona vlastně je, když není na obvyklém místě? Jak se do košíku dostanu?

Na obrázku níže je e-shop, který má odkaz do nákupního košíku umístěn standardně vpravo nahoře. Zákazník v tomto místě obvykle očekává místo pro vstup do košíku. Nicméně lepší zpracování, zejména ve vyšší vizuální prioritě a přidáním ikony by neuškodilo. Projevilo se to i na uživatelském testování, kdy pro řadu testerů bylo obtížné se dostat do nákupního košíku.



Pozor na umístění mimo standardní místo!

Ikona košíku musí být dobře viditelná nejen na všech typech zařízení, ale také musí zaujímat tu správou pozici v rámci stránky. Níže na obrázku najdete místo pro vstup do košíku na místě, kde by je zákazník vůbec nehledal.

KVALITNÍKOUŘENÍ.cz

DOMŮ DOPRAVA A PLATBA KLUBOVÉ SLEVY KONTAKTY BLOG



Plovoucí ikona košíku

Na e-shopu <u>www.mall.cz</u> se zobrazuje tzv. plovoucí košík. Ať už je zákazník v jakékoliv části webové stránky, ikonku má neustále před sebou. Díky tomu má neustále možnost se dostat do košíku a nemusí přejíždět až nahoru.



Jakákoliv informace, kterou má zákazník viditelně před sebou, neustále působí na jeho pozornost a mysl. Jedná-li se o viditelný nákupní košík (stejně tak informaci o vložení zboží do košíku), popostrkáváte tak zákazníka směrem k dokončení nákupu. Z tohoto důvodu dbejte na to, abyste ikonku košíku měli dobře viditelnou a na obvyklém místě.

Nezapomínejte ani na hover efekt košíku

Hover efekt košíku nastane, když zákazník najede myší na ikonu košíku. Existuje více variant zpracování.

Pokud ještě zákazník nemá vloženo žádné zboží v košíku, tak při najetí myší na ikonu mu můžete zobrazit způsoby doručení a informaci o dopravě zdarma (pokud ji tedy nabízíte).

	8 <u>Přihlášení</u>	Prázdný košík
	Váš košík je zatím prázdný.	
	Způsoby doručení	
d	Doručení na adresu v ČR	od 80 Kč
pc	Zásilkovna (500 poboček)	59 Kč
∍II ∍ži	Osobní odběr Brno	zdarma
	Doprava zdarma od 500 Kč	

Má-li zákazník již zboží v košíku, můžete mu zobrazit, kolik mu zbývá do dopravy zdarma.



Textovou informaci o dopravě zdarma můžete rozšířit o grafické znázornění. Tato jednoduchá vizualizace dá zákazníkovi lepší představu o tom, kolik zbývá do získání bonusu v podobě bezplatné dopravy.



Jak pomoci zákazníkovi s nákupem?

Zákazníci si mohou vložit pár položek do košíku, ale do dopravy zdarma jim zbývá třeba něco dokoupit. Zkuste je navnadit – přidejte odkaz Cenové trháky.



V cenových trhácích můžete promovat další zboží. Zvýšíte tak šanci, že si něco navíc vybere (zvýší tak hodnotu košíku) a samozřejmě po uplatnění dopravy zdarma se zvýší šance na dokončenou objednávku.

Vibrátory.net		Lepší život díky lepšímu sexu	název produktu, značka Ht		Hledat	A Přihlášení 📜 🚅 20 Kč	
Akce a slevy		Erotické pomůcky	Erotické prádlo	Doplňky	Magazín	Sexypedie	
Akce a slevy							
Upřesnit výběr		Akce a slev	V				
Dárkové poukazy			/				
Nejlépe hodnocené		Dárkové poukazy	Mejlépe hodnocené	Novinky	Slevy	Tipy na Vánoce	
Novinky						T	
Slevy		TOP bestsellery	7 Trhák dne	Výhodná balení			
Tipy na Vánoce				441			
TOP bestsellery		Nejoblíbenější					
Trhák dne		0					
Výhodná balení		1 Rozde Rozdělí	ělovač varlat se závažím a er varlata, podrží je u těla a pomůže s de	ekčním kroužkem Weight letrvající erekcí	et Ball Spreader	439 Kč	
		2 L Realis Téměř r	tické dildo s varlaty King Co repoznáte rozdíl od živého penisu	ck Dual Density 6.5"		1 299 Ké	
		3 8 Nabíja Odnese	ecí vibrátor na bod G a klitori vás do světa slastných vzdechů a inte	s NEA Supreme Rabbit Vi enzivních orgasmů	ibe	1 199 Kö	
				Zobrazit dalších 7 produktů			

Nezapomínejte si to ale změřit, jestli si opravdu uživatel přidá další zboží do košíku. U zboží, kde se musí více rozhodovat, jestli si to koupí nebo ne. Tak to může mít za důsledek nedokončené objednávky.

3. Blok – Přehled produktů

- Jak na přehledný první krok přehled produktů
- Z košíku odstraňte všechny rušivé prvky
- Slevové kupóny
- Změna počtu kusů v košíku a prázdný košík

Jak na přehledný první krok – přehled produktů

Aneb jakým prvkům byste měli věnovat pozornost.

Hlavička v košíku e-shopu

Spoustu e-shopů ponechává hlavičku v košíku tak, jak je i na ostatních stránkách. Nicméně trend se ubírá k jednoduchosti a e-shopy postupně hlavičku v košíku potlačují. Zůstává tak logo e-shopu, rychlý kontakt a případně odkaz pro přihlášení k účtu.

Pro lepší představu, takto vypadá nyní e-shop www.luxusnipradlo.cz.



A po drobných úpravách zmizí horní odkazy, vyhledávání, košík a navigace. Pro zákazníky to znamená jednodušší prostředí. Má o dost méně rušivých prvků, které mohou zapříčinit odchod z košíku.



Navigace neboli progress bar

Mnoho zákazníků chce mít jasno, ve kterém kroku košíku se nachází a kolik toho musí ještě proklikat, než se dostanou k odeslání objednávky.

E-CIGARETY	GRIPY	BATERIE		P ŘÍSLUŠENSTVÍ			NC	
Hier	dat	lákupní košík			4	Come en las	6	
od 2.000,- Kč doprava zdarma	K	angertech K-KISS elektronická cigar	reta 6300mAh Orange		2	1429,- Kč	2 858,- Kč	ODEBRAT
REGISTRACE / PŘIHLÁŠENÍ V košíku máte zboží za 2 858,- Kč Kategorie zboží Elektronické cigarety Gripy Příchutě a báze Baterie Clearomizery Příslušenství Liquidy Elektronické dýmky NOVINKY	ſ	elkem s DPH: 2 858, [.] Přepočítat košík Přejít k	- Kč					

Například po vstupu do tohoto košíku nemám zdání, jak bude objednávka dále probíhat.

Vyřešit to můžete přidáním jednoduchého ukazatele průběhu neboli progress baru. To je ta horní lišta, která zákazníkovi sděluje, v jakém kroku se právě nachází.

ì	Nákupní košík	>	🔝 Doprava a platba	>	🗎 Dodací údaje
---	---------------	---	--------------------	---	----------------

Nezapomínejte zobrazit i poslední krok, tedy shrnutí neboli děkovací stránku.

	1. Nákupní I	košík	2. Doprava a p	latba	Adres	3. a dodán	r		Shrnu	4 Ití ob	jednávky
Obsa	ah ná	kupního ko	šíku								
)i N	lákupní košík	>	100	Doprava a platba	>	•	Đ	Doda	cí ú	ıdaje
	-	Dámská šála Ka-AGA - Kar	nea Barva: pudr	, Veliko	st: uni	1 • •	U VÁS DO 4.12	. 59	9 <mark>Kč</mark>	× 5	Smazat
	Vzorovaná bunda typu bo Velikost: L. Barva: černá		omber EXCLUSIVELY FOR PTAK MODA EDYTA GÓRNIAK 1		1 • •	U VÁS DO 6.12	.12. 2 177 Kč		× 5	Smazat	
						Celk	ová cena s DF	PH:		27	76 Kč

Každou položku (zboží) v košíku charakterizuje nejčastěji obrázek, název, dostupnost, množství, cena (včetně uvedení ceny za kus). Dále tu je možnost volby počtu kusů, odebrání položky z košíku.

Cena za zboží má být uvedena včetně DPH. V některých případech vaši zákazníci uvítají raději cenu bez DPH (typicky u B2B prodeje).

Je vhodné, když u položky v košíku uvedete i její náhledový obrázek – zákazník si tak snáze vybavuje obrázek z detailu produktu. Zejména pokud se k nákupu vrátí po delším čase a potřebuje se přesvědčit, že zboží je to, co si chtěl koupit. Při používání obecných názvů si tak nemusí proklikávat zboží do detailu a kontrolovat si je.

Halenka M31124 Heiress Barva: šedá, Velikost: 48

Dámská šála 110591 - Gemini Barva: černá

Obrázek produktu, včetně jeho názvu, by měl být proklikávací, tj. nasměřovat zákazníka na detail zboží. Zákazníci potřebují ubezpečit, že produkt je pro ně ten pravý.

Když nakupuji v e-shopech, často navkládám položky do košíku a zpětně se pak dívám, co že si to chci nakoupit. Jenže ouha, v některých e-shopech v košíku nefunguje odkaz pro navrácení na detail produktu:

rafni	Vyhledávejte	v e-shopu	Hledat	کی Koší <u>اks</u> za	k 1700 Kč
	1. OBSAH KOŠÍKU > 2. DOPRAVA A PLAT	FBA 📏 3. DORUČOVAC	Í ÚDAJE > 4. SHRNUT	Í OBJEDNÁVKY	
ZF	^{zěт do овсноди} Zboží byl	lo vloženo do	košíku	OKRAČOVAT V OBJEDN	IÁVCE
Název		Počet ks	Cena bez DPH	Cena s DPH	
	Dětská židle MATRIX (oranžová)	1 .	1405 Kč	1700 Kč	×
Å	Ušetřete platbu předem Zvolte v dalším kroku objednávky platbu předem a ušetří	íte 2 %	SLEVA 2 %	- 34 Kč (při platbě pi	ředem)
	Máte slevový kód? Zadejte kód do pole vpravo pro uplatnění slevy	POUŽÍT KÓD			
ì	Celková cena zboží		1 405 Kč	1 666 Kč 1 700 Kč (bez platby p	ředem)

Bohužel tak musím využít buď vyhledávací pole e-shopu nebo proklikávat kategorie. Obojí je zdlouhavé, zejména v případě, kdy mám v košíku vícero položek nebo spěchám.

Pokud již proklik v košíku přece jen umožňujete, nezapomínejte odkaz vizuálně odlišit:

	Cena	Počet	Celkem	
Delia Cosmetics Professional Face Care Hyaluronic Acid intenzivní vyplňující a protivráskové sérum s kyselinou hyaluronovou na obličej, krk a dekolt 10 ml	89 Kč	2ks	178 Kč	× odebrat

Často se jedná o podtržení slov (v tomto případě názvu produktu), které je pro odkaz typické. Alternativně může být barva textu odkazu jiná. Díky těmto vizuálním odlišnostem uživatel pozná, co na stránce je odkazem a co už ne.

Určitě neořezávejte texty, když jsou příliš dlouhé!

Velikost obrázku volte přiměřeně. Pokud zákazníci nakupují více položek, tak jim mohou odjet ze zorného pole tlačítka pro pokračování na další krok.



Pod přehledem zboží v košíku se nachází nejčastěji celková cena zboží bez DPH a celková cena zboží s DPH. Některé shopy to redukují ryze na uvedení ceny včetně DPH.

Dárkové kupóny a poukazy na slevu pro nákup

Slevové kupony jsou lákadlo na zákazníky. A protože to je právě to lákadlo, někteří zákazníci bez nich kolikrát ani nenakoupí. Proto nemáte-li aktivní žádný kupon, pole pro jeho zadání z košíku raději schovejte. Doporučuji pomocí ikonky otazníku u formulářového pole pro kupon vysvětlit, co má zákazník udělat nebo jak s polem pracovat.

Kód dárkového poukazu:		
	<u>ل</u>	ODESLAT

Poukazy není možné sčítat nebo je vyměnit za peníze.

Upozornění na dopravu zdarma

Košík je místo, kde informace o dopravě zdarma nesmí chybět! Má-li zákazník zboží v košíku a do dopravy zdarma mu zbývá určitá částka, upozorněte jej na to.

		Cena	Počet	Celkem					
GP Super	Baterie AA GP Super, alkalická skladem kód baterie-se-gp	10 Kč	2 ks 🔺	20 Kč 🗙					
Nakupte ještě za 480 Kč a máte dopravu zdarma!									
📄 mám dárl	kový kupon / slevu								
		Celková cen	a zboží	20 Kč					
Objednat >									

To stejné platí v případě, že už na dopravu zdarma má nárok.

		Cena	Počet	Celkem	
anner anner	Baterie AA GP Super, alkalická skladem kód baterie-aa-gp	10 Kč	2 ks	20 Kč	×
	Lubrikační gel Bonnie & Glide H2O skladem kód E23182	269 Kč	2 ks	538 Kč	×
Grat mám dá	ulujeme, máte dopravu zdarma! rkový kupon / slevu				
	Ce	lková cena	a zboží	558 k	٢č
			Objec	dnat >	

Tlačítka "Pokračovat na další krok" a "Zpět do e-shopu"

Mně osobně význam těchto tlačítek na mnoha e-shopech splývá. Nebýt typického umístění nalevo/napravo a odlišné barvy, tak si je dodnes pletu.



ZPĚT DO E-SHOPU

Tlačítko pro návrat do e-shopu je vizuálně menší, nalevo a jinou barvou (typicky šedou) nebo je formou klasického textového odkazu. Zkrátka je na oko jakoby více potlačené.

Pro pokračování na další krok košíku je vhodné zvolit výraznější tlačítko než to, co používáte pro návrat zpět do e-shopu. Tlačítko je vizuálně větší, jinou barvou a ideálně umístěné napravo. Důležitá je i textace – slovo "Pokračovat" není tak jasně pochopitelné jako "Pokračovat k dopravě a platbě".

Pozor!!!

Jestliže bude v košíku pouze jedno tlačítko dole, větší počet položek ho může odsunout až do spodní části stránky, kde ho zákazník lehce přehlédne. Nebude vědět, jak v objednávce pokračovat a může začít zmatkovat. Na e-shopu <u>www.notino.cz</u> se tak zobrazují dvě tlačítka pro přechod na další krok.



Pokud by bylo tlačítko pouze dole, tak bych ho na první pohled nepostřehla.

Kontakt na prodejce

Zákazníkovi může v průběhu nákupu vyvstat na mysli hned několik otázek, na které potřebuje znát co nejrychleji odpověď, nebo se může dostat do slepé technické uličky. Pomozte mu tím, že v košíku zobrazíte rychlý kontakt – telefon a e-mail (typicky v hlavičce a patičce).

	Potřebujete poradit?	K.	+420 555 500 100
	Nevíte si rady?	\bowtie	info@luxusnipradlo.cz

Výh ní BOSCARO v ČR L+420 774 300 056 -曹 STAVO-SHOP.CZ Košík 1 ks za 1 590 Kö Co hl Všechny kat AKCE PLATBY A DOPRAVA NAŠE SLUŽBY PRODUKTY -ZNAČKA BOSCARO KONTAKT Košík 篇 2 -Cena Množstvi - 1ks + Mobilní zábrana ZN+ Standard 2.5m 1 590 Kč 1590 Kč Celke Celker ZPĚT DO OBCHODU ✓ POKRAČOVAT V C

Alternativně můžete použít on-line chat.

Jen si dejte pozor s umístěním, může se krýt s tlačítkem pro odeslání a při testech s tím měli uživatelé dost velký problém.

Foto	Název	Dostupnost	Ceníková cena / MJ s DPH	Sleva	Cena po slevě s DPH		Cena celkem s DPH	<u>Smazat vše</u>
<i>(</i>] =	<u>TĚSNÍCÍ HMOTY - Lehká pokrývačská malta Flexim 100x500x35mm (10ks) - Črv</u>	Skladem na »	2 359,50 Kč	10 96	2 123,55 Kč 1,0	DO BAL	2 123,55 Kč	×
Dostupnos Pokud není z zboží. Může	st se může lišit. zboží skladem , pova být tedy podstatně l	žujte "Dostupn kratší. Více info	ost" za orientační údaj. Liš rmací naleznete <u>ZDE</u> .	ií se v závis	losti na typu a množství objed	nanéh	2 123,555 1755, Potřebujete por Volejte na 725	KČ s DPH ,00 Kč bez DPH radit? 675 675
Zpět k	nákupu Na	nutná odměn akupte v hodnot	a za nákup v hodnotě ě 1800,- Kč s DPH s osobn	1800,- Kč ím odběre	m na pobočce a získejte		Pokri Offline - Napiš	te nám zprávu

Upsell a Crossell pro navýšení tržeb

Jak zvýšit průměrnou hodnotu objednávky? Typicky využitím Crossellu a Upsellu. Uvážlivě, prosím, musí systém e-shopu nabízet relevantní produkty! Je zbytečné k polobotkám

velikosti 38 nabízet polobotky velikosti 42. Pokud nevíte, jestli využít Crossell či Upsell, začněte Upsellem. Dle dostupných zdrojů z internetu je efektivnější. Ale ve vašem případě je nutno si to ověřit!

Zákazníci kupují také



Vaše konkurenční výhody

K podtržení důvěryhodnosti vašeho e-shopu a důvodu k nákupu právě u vás mohou být zobrazené konkurenční výhody v košíku. A to platí zejména o vašich nových zákaznících, kteří se právě rozhodují, jestli nákup uskutečnit. Konkurenční výhody se nejčastěji zobrazují nad patičkou e-shopu.



Patička

Obdobně jako hlavička, snažte se ji minimalizovat. Často jsou na ní odkazy jak v rámci webu, tak směřující na externí místa a leckdo si může všimnout například Facebooku, Instagramu, prokliknout se a zapomenout se vrátit k nákupu ...

VŠE O NÁKUPU	PRO ZÁKAZNÍKY	VÝBĚR PRÁDLA	SPOJTE SE S NÁ	MI
Doprava a způsob platby Naše prodejny Jak nakupovat? Správné měření velikosti podprsenky Kup teď, zaplať po vyzkoušení - platba Twisto LYMET - odložená platba	Způsob údržby Symboly údržby textilu Jak uplatnit slevový kupón? Dropshipping Dárkový šek Dárkový poukaz na ošetření pleti v hodnotě 500,- Kč	Jak správně určit velikost prádla?	Blog Google+ Pinterest T twisto	GoPay GP
		VISA		
	Tvorba a pronájen	n eshopů BINARGON.cz		

Na e-shopu <u>www.notino.cz</u> nenajdete žádnou patičku.

Kó	id dárkového poukazu či slevy	ок	Celková cel	na zboží včetně D	PH: 193	3 Kč
<	Zpět do obchodu			Objed	Inat	»

Další formy garance nákupu

Typickým prvkem důvěryhodného nákupu jsou udělené certifikáty. Někteří zákazníci slyší i na to, že e-shop nabízí platbu kartou (ne všechny e-shopy dnes zdaleka tuto možnost ještě nabízí!). Tyto ikonky jsou vesměs zobrazeny v patičce e-shopu.

	T twisto	GoPay G ►
VISA	MontorGree	

Košík si pamatuje vložené zboží

Nedokončí-li zákazník objednávku, ponechte mu zboží v košíku. Tedy, košík by si měl pamatovat zboží, které do něj zákazník dal. Ne každý zákazník je totiž nakloněn k okamžitému dokončení nákupu. Někteří si často si jen tak zboží v košíku kumulují a po výplatě transakci dokončí. Někteří potřebují probrat své rozhodnutí o nákupu s partnerem či rodiči. Jiní zase jsou v průběhu nakupování vyrušeni.

Z košíku odstraňte všechny rušivé prvky

Nákupní košík má jeden jediný cíl, a to postrčit zákazníky, aby dokončili svoji objednávku.

Téměř každý e-shop používá stejnou hlavičku a patičku na všech stránkách, včetně košíku. Přitom právě tato místa mohou být jedním z mnoha důvodů, proč zákazníci nedokončí nákup.

Pro příklad uvedu stránku s produktem na e-shopu <u>www.luxusnipradlo.cz</u>.



Po vstupu do nákupního košíku se stránka moc nezměnila.



Minimalizujte možnosti odejít z nákupního procesu!

Když se vám potenciální zákazník proklikne do košíku, vaším cílem je, aby pokračoval do dalšího kroku.

V tomto momentě ho ale mohou rozptýlit odkazy v hlavičce, navigační menu pod hlavičkou, vyhledávání nebo i odkaz na košík. Má tak spoustu možností, jak může košík rychle opustit.

▼ Informa	ace k nákupu 🔻 Velikostní tabulky 🔻 Kor	takty 🔶	_		>	Nová registrace	Přihlásit se 🔻 🛌
	Luxusnipradlo.e	ž	Potřebuje	tte poradit? 8+420 555 500 100 Pond	Iělí - Pátek: 8:00 - 16:00		MŮJ KOŠÍK za 399 Kč
▼ DAN	ISKE PRADLO VDAMSKA N	IODA •	ROTICK	E PRADLO VPLAVKY VPAN	SKE PRADLO 🔻	OBUV + SLEV	VY VZNACKY
ì	Nákupní košík	>		Doprava a platba	>	Doda	icí údaje

Může se třeba ještě podívat do dalších kategorií přes odkaz v některém ze zobrazených menu a následně zapomenout, že chtěl dokončit nákup.

Patička

Obdobně jako hlavička, i patička je místo, které se snažte minimalizovat. Často jsou na ní odkazy jak v rámci webu, tak někdy i směřující mimo e-shop! Leckdo si může všimnout například Facebooku, Instagramu, prokliknout se a zapomenout se vrátit k nákupu...

VŠE O NÁKUPU	PRO ZÁKAZNÍKY	VÝBĚR PRÁDLA	SPOJTE SE S NÁN	11
Doprava a způsob platby Naše prodejny Jak nakupovat? Správné měření velikosti podprsenky Kup ted, zaplať po vyzkoušení - platba Twisto UMET - odložená platba	Způsob údržby Symboly údržby textilu Jak uplatnit slevový kupón? Dropshipping Dárkový šek Dárkový poukaz na ošetření pleti v hodnotě 500,- Kč	Jak správně určit velikost prádla?	 Blog Google+ Pinterest twisto 	GoPay GP
		VISA	*	1 RUPNADISTO
	Tyorba a propáler	ashool ^a BINARGON ct		

Na e-shopu <u>www.notino.cz</u> nenajdete žádnou patičku. Veškeré informace z ní má odstraněny.

Kó	id dárkového poukazu či slevy	OK	Celková cena zboží včetně DPH: 193	Kč
¢	Zpět do obchodu		Objednat	»

Jak by tedy mohl košík vypadat?

Po prokliknutí do košíku náhle zmizí všechny rušivé prvky a zůstává pouze logo s kontaktem a odkaz pro návrat do obchodu. Zákazník je jasně směřován k dokončení objednávky.

🥑 Quxusnipradlo.cz	Potřebujete poradit? 🖀 +420 555 500 100 Po	ondělí - Pátek: 8:00 - 16:00	
🗑 Nákupní košík 💙	🔜 Doprava a platba	>	Dodací údaje
Dámská čepice KA-ODE1 Barva: smeta	nová, Velikost: uni 1	• — U VÁS DO 4.12.	399 Kč 🛞 Smazat
Kód dárkového poukazu:		Celková cena s DPH	399 Kč
ODESLAT Poukazy není možné sčítat nebo je vyměnit za peníze.		a Doprav	u máte zdarma !!!
ZPĚT DO E-SHOPU			Pokračovat >

Podobně řešený košík má také e-shop <u>www.notino.cz</u>.

ΝΟΤΙΝΟ	Volejte 530 514 014 ve dnech: Po-Pá 8-22 h, So-Ne 10-2;	2 h				
	Nákupní k	ošík				
< Zpět do obchodu				Objed	nat	»
		Cena	Počet	Celkem		
Vichy De pocení 4	odorant kuličkový deodorant roll-on proti nadměrnému Sh (Anti-Perspirant Treatment) 50 ml	213 Kč	1ks +	213 Kč	× <u>odebrat</u>	r
Pojištění zásilky za a Jistota doručení a žá	kční cenu dné reklamační řízení s dopravci. Při ztrátě či poškození zbo	ží, obratem pošlen	ne nové.	15 Kč		
Kód dárkového poukazu či	slevy		Celková cena	zboží včetně Dl	PH: 228 M	(č
< Zpět do obchodu				Objed	nat	»

A stejnými pravidly se řídí i <u>www.czc.cz</u>.

0	Košík	2 Dodání a plat	ba	3 Dodací údaje	4 Sout	nrn objednávky
Váš náku Pokud není stanovenc	ipní košík o jinak, jsou uvedené ceny vče	thể DPH.				
	Logitech Webcar 135034	n C930e	1	skladem. 1 kus	3 190 Kč	3 190 Кč 💿
	Doplňkové služby	za body				2 990 b
	Slevové kódy a dá zadejte stevový kód	irkové certifikáty Přidat				
					Celkem k ú	Cena bez DPH: 2 636 Kč hradě: 3 190 Kč
Zpět do obchodu					Pokra	čovat v objednávce

Bannery v nákupním procesu

Košík je od toho, aby nasměřoval uživatele k dokončení nákupu. Přesto to některé e-shopy nerespektují a podsouvají zákazníkům v košíku zbytečné informace.

V nákupním procesu platí jedno zlaté pravidlo – čím méně rušivých elementů zákazníkovi ukazujete, tím snáze dokončí objednávku. Níže na obrázku je e-shop, který má v nákupním procesu velký banner.



Výše zobrazený banner nad košíkem posouvá celý objednávkový formulář dolů.

Samozřejmě platí, že jakoukoliv minimalizaci si dobře otestujte! Pokud zjistíte, že odstraněním banneru z košíku se nic nezměnilo na procesu dokončování objednávky, tak ho

tam ponechte. Pokud ale zjistíte, že se zvýšila míra průchodu a dokončení objednávky, banner zpět do košíku nevkládejte!

Slevové kupóny

Slevové kupóny mohou být užitečným nástroj pro zvýšení počtu objednávek, ale jen když je správně použijete.

Na uplatnění slevových kupónů upozorňujte, jen když máte k tomu důvod

Slevové kupóny mohou být dvousečnou zbraní, kvůli které můžete přijít o zákazníky, jestliže ji špatně uchopíte.

Kolik z vašich zákazníků získá slevový kupón? Několik procent měsíčně?

A jak jsou na tom ti ostatní? Co když po zjištění, že nějaký kupon existuje, začnou prohledávat celý internet, až je to nakonec tak rozptýlí, že u vás ani nedokončí nákup?

Bohužel, i tohle se stává a je potřeba se tomu vyvarovat.

Zbytečně tak neupozorňujete na existenci slevových kupónů zobrazováním velkého pole k jejich zadání.



Tohle totiž žádný zákazník nepřehlédne a je tak možné, že se bude najednou snažit o kupónech dozvědět více.

Snažte se formulářové pole pro vložení kódu kupónu spíše upozadit. Bohatě stačí, když bude ve formě textového odkazu, který není tolik na očích a zároveň ho zákazníci s kupónem bez problémů najdou.

Nákupní košík (krok 1/3)



Až po kliknutí na odkaz se objeví formulářové pole pro vložení kódu kupónu.

Nákupní košík (krok 1/3)				
1. Nákupní košík » 2. Dopr	rava a platba »	3. Vaše údaj	e a odeslání	
Název zboží	Kusů	Cena za ks	Cena celkem	
Healthforce Přírodní Vitamin C 500 g		988 Kč	988 Kč	×
Máte slevový kupón?				
Vložte kupón: Vložit				
««« pokračovat v nákupu		Celkc 988	ová cena Kč s DPH	
		Pokračova	<u>t na další krok</u>	
	V da	lším kroku vyberet	te způsob dopravy a	platby

Pro jistotu ještě zákazníkům v e-mailu řekněte, jak jejich kupón uplatnit.



Zákaznická linka: +420 777 707 586 (Po-Pá 7-17 hod)

Děkujeme za přihlášení k odběru ManuTIPs.

Získáváte slevu ve výši 100 CZK na nákup. Sleva platí 1 rok.

Každý měsíc se navíc zdarma a rychle dozvíte, co je v našem voňavém světě nového.

Jak slevu uplatníte?

- 1) Vložte do košíku zboží v minimální hodnotě 600 korun s DPH.
 2) V prvním kroku košíku označte Mám slevový poukaz a vložte kód, kterým je Váš e-mail.
- 3) Klikněte na Použít.
- 4) Systém slevu automaticky odečte z celkové hodnoty nákupu.

Slevový kód: sedlaknaweb@gmail.com

Pokud máte s uplatněním kódu potíže, nebo se chcete na cokoliv zeptat, neváhejte nás kontaktovat.

Mějte se báječně,

A jestliže u vás zrovna neprobíhá žádná akce s kupóny, tak odkaz raději skryjte. Zobrazujte jej pouze tehdy, když máte aktivní kupóny.



Tip: Lepší označení pro slevový kupón je "Dárkový poukaz". Nejen že to zní lépe, ale také to nutně nevyvolává pocit, že zákazník něco propásl, pokud takový kupón zrovna nemá.

Nákupní košík (krok 1/3)				
1. Nákupní košík » 2. Doprava a p	latba »	3. Vaše údaj	e a odeslání	
Název zboží	Kusů	Cena za ks	Cena celkem	
Healthforce Přírodní Vitamin C 500 g		988 Kč	988 Kč	×
Máte dárkový kupón?				
««« pokračovat v nákupu		Celkc 988	vá cena ∢č s DPH	
	V dalš	Pokračova ším kroku vyberet	t <mark>na další krok</mark> e způsob dopravy a	a platby

Změna počtu kusů v košíku a prázdný košík

Zákazníci si na přehledu zboží v košíku mění počet kusů položek. Jak je na tom váš eshop se zpracováním této funkce?

Úprava počtu kusů položky v košíku by měla mít symbol plus (+) a mínus (-) paralelně k možnosti zapsat číslo.



Zejména na mobilech a tabletech vám za to zákazníci poděkují. Je pro ně mnohem jednodušší zmáčknout ikonu pro přidání než klikat do pole, zapisovat číslo a potvrzovat volbu.

Na e-shopu <u>www.rafni.cz</u> jsem objevila atypickou změnu počtu kusů pomocí výběru z předdefinovaných možností.

Název		Počet ks	Cena bez DPH	Cena s DPH	
F	Rostoucí stůl Racing 32R113 zelený	1 *	7 479 Kč	11-312 Kč 9 050 Kč	×
-	Ušetřete platbu předem Zvolte v dalším kroku objednávky platbu předem a ušetříte 2 %	2 3 4	SLEVA 2 %	- 181 Kč (při platbě předen	n)
	Máte slevový kód? Zadejte kód do pole vpravo pro uplatnění slevy	6 7 TH	CÓD		
ĴЩ	Celková cena zboží	9 10 11	7 479 Kč	8 869 Kč 9 050 Kč (bez platby předer	m)
		12 13 14 15 16 17	iii 🗆 C	deslat obsah košiku jako dárek :)) ?
ZPĚ	T DO OBCHODU	18 19 20 -	P	OKRAČOVAT V OBJEDNÁVCI	

Ale také jsem narazila na volbu počtu kusů pomocí tlačítka Změnit počet.

Název produktu 🥢	Cena/ks vč. DPH	Celkem vč. DPH	
1x <u>Dámské boty HC378/1 řerná, černá, K-102698, Velikost</u> (EUR) <u>35</u> Změnit počet	1.495 Kč	1.495 Kč	×

Osobně bych se vyhnula atypickému zpracování a takové úpravy nasazovala výhradně až po otestování.

Zákazníci ikonu mínus také používají pro odebrání zboží z košíku. Je tedy na vás, jak moc chcete zákazníkům odebírání zboží z košíku ulehčit nebo stížit. Tím, že ponecháte pouze symboly plusu a mínusu, na oko minimalizujete možnost odebrání zboží z košíku.

U e-shopu <u>www.mall.cz</u> se po kliknutí na ikonu mínus nic nestane! Zákazník, který si nevšimne odkazu Odebrat, tak může při odstraňování položky z košíku zazmatkovat, protože se snaží klikat na ikonku mínusu. A ta není funkční ani neaktivní!



Za to u e-shopu <u>www.notino.cz</u> dojde k zešednutí tlačítka při počtu kusů 1. Zákazník má naznačeno, že tlačítko je neaktivní, což je uživatelsky mnohem přívětivější zpracování než u <u>www.mall.cz</u>.



Také se můžete před odstraněním zboží dotázat, zdali opravdu chce zákazník zboží odebrat.



Tlačítko pro smazání položky z košíku

Většina zákazníků na e-shopech pro smazání používá odkaz buď ve formě textu nebo ikony, která je obvykle v pravé části.

	Cena	Počet	1	Celkem	
<u>Delia Cosmetics Professional Face Care</u> <u>Hyaluronic Acid intenzivní vyplňující a</u> protivráskové sérum s kyselinou hyaluronovou na obličej, krk a dekolt 10 ml	89 Kč	2ks		178 Kč × <u>odeb</u>	<u>rat</u>

Případně e-shop <u>www.mall.cz</u> používá pouze textový odkaz.

1	Mac Toys Peisek akrobat - bilo/				
644 29	černý	-	1	+	509 Kč
See.	Skladem MALL				Odebrat

Z pohledu e-shopu není vhodné tlačítko zdůrazňovat, jako to dělá například e-shop www.nessisport.cz.

		_		a +420 606 444	133 🛛 🖾 in	o@nessispor	rt.cz 🕇 🖸	3	1	PŘIHLÁŠENÍ REGI	STRACE
	חו	NE	255	R Q, zadejte hledan	ý výraz	HLED	DAT		@	KOŠÍK: 1 49	0 KČ
	9	spor	tswea	r						CZ	ZK EUR
俞	AKCE	VÝPRODEJ	PODZIM-ZIMA	DÁMSKÉ OBLEČENÍ	PÁNSKÉ O	BLEČENÍ	DOPLŇKY	PONO	KY OSTATNÍ	NAPIŠTE NÁM	:=
	1. Ná	kupní košík		2. Platba a doprava		3. Infor	mace o vás		4. Doko	nčení objednávky	
POLOŽ	KA KOŠÍKU	j	_			DOSTUPN	OST MN	OŽSTVÍ	CENA ZA KUS	SOUČET	
6		BÉŻECKE LEG BREEN EYES felikost: XS/S ouvisející produk	GINY S MULTIFUN	IKČNÍM PASEM OSLP11	14 - CAT'S	Sklader	m	1	1 490 Kč	1 490 Kč	x
SLEVOV	Ý KUPÓN:	Vložte slevový	ý kupón	PŘIDAT					/	Ceny jsou uvedeny vče	etně DPH

U e-shopu <u>www.satydelajcloveka.cz</u> nebylo tlačítko vůbec a zboží šlo smazat pouze kliknutím na košík v hlavičce!

Objednávka		
Souhrn objednávky	Množství	Cena
Svetr na zapínání model 105103 Numinou Velikost: uniwersalny	1	1580 Kč
	Celkem:	1580 Kč

Tlačítko Vysypat košík

V menší míře se na e-shopech ještě vyskytuje tlačítko, které smaže všechny produkty v košíku. Zákazník si tak může i omylem smazat všechny položky, což není žádoucí! Cílem košíku není ulehčit zákazníkovi vymazání položek. Proto se toto tlačítko moc nepoužívá.

Co se stane po odebrání produktu z košíku?

Důležité je pracovat i s prázdným košíkem. Obvykle zákazník nekliká v hlavičce na ikonu košíku, pokud tam nic ještě nedal. Ale pokud si smaže produkt/y z košíku, tak by měla být vaše snaha ho udržet v nákupním procesu.

Nevhodné zpracování najdete například na e-shopu <u>www.megapixel.cz</u>.

MEGAPIXEE E-shop Bazar Fotosh	ěrna Služby Fotoškola Magazin	Galerie Prodejny Kontakt	Q 🛓 🖬 🤃
)🌉 Košik	1. ккок <mark>Doprava a platba</mark>	2. KROK Informace o vás	Shrnutí objednávky
Obsah košíku	_		

Košík je prázdný

O trochu lepší je na e-shopu <u>www.vibratory.net</u> s tlačítkem pokračovat v nákupu.



Na e-shopu <u>www.nessisport.cz</u> jsou odkazy na kategorie nebo vyhledávání.

1. Nákupní košík	2. Platba a doprava	3. Informace o vás	 Dokončení objednávky 			
Váš nákupní koš	ík je prázdný	POTŘEB Hanka H Se info@ +420 f Obar O nessi	Potřebujete POMOC? Hanka Horsinková info@nessisport.cz +420 606 444 133 f Obarvěte s námi běh conessisportcz			
Ale nemusí to tak být						
Naše nabídka	Zkuste vyhledávání					
	Q Hledat	HLEDAT				
 VYPROJEJ PODZIM-ZIMA DÁMSKÉ OBLEČENÍ DOPLŇKY PONOŽKY OSTATNÍ DALŠÍ KATEGORIE 						

Na <u>www.alza.cz</u> se setkáte se zobrazením produktů.

1 Košík →	2 Doprava a platba	→ ③ Dodací	údaje				
Košík (0) Chci od Ježíška	•						
Jsem tak prá	izdný				Zobrazit katalog		
 Využít slevový / dárkový p Přídat zboží Zpět k nákupu 	oukaz						
Mohlo by se vám hodit							
0.4		.8%	648	32% 24" irama 2%:de: U III	-		
Elgato Eve Weather	Elgato Eve Motion	Netatmo Rain Gauge	Elgato Eve Room	24" iiyama ProLite X2474HS- B1	Netatmo Additional Indoor Module		
1 399 Kč 🔮 Přidat	1 399 Kč 💣 Přidat	1 839 Kč 💣 Přidat	2 199 Kč 🔮 Přidat	3 390 Kč 🛁 Přidat	1 999 Kč 💣 Přidat		

Automatický přepočet cen

Při změně počtu kusů by mělo automaticky dojít ke změně celkové ceny. U starších technických řešení je nutno zmáčknout tlačítko přepočítat, které po stisku aktualizuje ceny.



Při testování s tím měla řada uživatelů problém, a ačkoliv změnu kusů zvládli, tak opomenuli stisknout tlačítko Přepočítat. U některých e-shopů při přechodu na další krok objednávky došlo dodatečně k přepočítání ceny na základě předchozí změny počtu kusů. Ale byly i takové, co tuto změnu vůbec nepostřehly a stále zobrazovaly původní nezměněný počet kusů! Takže na dalším kroku v objednávce zůstal počet kusů stejný.

4. Blok - 2 krok - Doprava a platba

- Doprava a platba obecně
- Jak na přehledný druhý krok nákupního košíku Doprava a platba
- Doprava a platba z pohledu zákazníkaChyba! Záložka není definována.
- Jak popisovat dopravu a platbu v košíku?
- Osobní a výdejní místa v nákupním procesu
Doprava a platba obecně

Aneb tyto dvě věci si uvědomujte vždy, když se rozhodnete ubrat/přidat nový způsob platby či dopravy.

Nabídněte zákazníkům vícero možností platby

V placení byste zákazníkům neměli nijak bránit. Naopak jim platbu usnadněte a nechte je vybrat z jejich oblíbených možností.

Doba, kdy jste si na e-shopu mohli dovolit nabízet pouze dobírku a běžný bankovní převod, pro mnoho e-shopů již skončila. Dnes si s nimi nevystačí.

Ačkoliv tyto platební možnosti mají stále své místo, čím dál více se rozšiřuje trend placení kartou nebo třeba platba po vyzkoušení zboží.



Zdroj: <u>www.heureka.cz</u> – Odhad obratu e-commerce 2016

Zavedením těchto možností tak snáze přesvědčíte určitou skupinu zákazníků k nákupu. Navíc pro někoho je méně využívané formy platby (typicky platba kartou) signálem, že e-shop je důvěryhodný.

Já osobně jsem měla na svém e-shopu tyto druhy plateb:

Zvolte způsob platby



Na druhou stranu je třeba všechno brát s patřičnou mírou. Zbytečně zákazníky nezatěžujte nabídkou plateb, které jen velmi málo používají nebo tím, že "názvy plateb duplikujete" podle přepravce jen z toho důvodu, že na dobírku máte pokaždé jinou cenu.

Pokud nabízíte jen jednoho přepravce, ochuzujete se o objednávky

Každý zákazník má své preference. Osobně upřednostňuji Zásilkovnu a Balík na poštu od České pošty, a tak vybírám z e-shopů, které tyto dopravce nabízejí.

Občas se setkávám s tím, že e-shopaři odmítají nabízet určité typy přepravy z osobních důvodů. Buď jim vadí přístup řidičů, nebo jim přijdou příliš drazí.

V takových situacích ale zapomínají, že přepravce a způsob dopravy si vybírá zákazník, který za ni také i platí.

Pokud tak nabízíte jen jednu formu doručení (jednu přepravní společnost), můžete přicházet o objednávky.

V e-shopu <u>www.italybags.cz</u> je v nabídce pouze GLS. Ne každý zná GLS! Není vysvětleno, co je to za přepravce, kdy zboží doručuje, jak případně funguje. Berte na vědomí, že mnoho lidí nemá možnost být přes den doma. A pokud řidiči jezdí v dopoledních hodinách v lokalitě, kde zákazník bydlí, těžko si zásilku převezmou.

ITALYbags.cz	Potřebujete pomoci? Volejte 778 848	029 nebo nám <u>napište</u>	1ks
Objednávka			
1 Vyberte způsob dopravy		Rekapitulace objedná	vky
🦕 Česká republika		Psaníčko Exole skladem	ather luxusní - černé
• GLS	79 Kč		390 Kč
A Wharta znůpah plathy		Doprava: GLS	79 Kč

Vždy nabízejte alespoň dva přepravce, a to i za cenu toho, že jeden z nich bude dražší.

Z mých zkušeností plyne, že dominantou je stále Česká pošta, především pro svou širokou síť poboček a tradiční jméno. Rozhodně by neměla u většiny e-shopů chybět (výjimkou jsou nadrozměrné produkty, které Pošta nechce doručovat a když už, tak za vysoké náklady).

Kdo mi to doveze?

Setkávám se tu a tam s e-shopy, které neuvádí v košíku název dopravce (např. <u>www.mall.cz</u>). To se může odrazit na dotazech zákazníků či dokonce jejich nezájmu vůbec nakoupit. A to platí o to více, čím méně známý e-shop jste! Nestačí, když uvedete nabízené přepravní společnosti někde na stránce e-shopu. Názvy musí být viditelné i v košíku.

VYBERTE SI ZPŮSOB DORUČENÍ

۲	D,	Doručení na mou adresu	změnit
		Úterý 21.11.	99 Kč
0	m	Osobní odběr	Můžete mít již zítra
0	0	Balík na poštu	21.11 23.11.

Jak na přehledný druhý krok nákupního košíku – Doprava a platba

Nenuťte zákazníky přemýšlet! Buďte maximálně struční v tom, co na stránce s dopravou a platbou uvádíte.

U vícekrokového košíku se v druhém kroku často nachází výběr dopravy a platby. Některé eshopy dopravu a platbu zobrazují jako bloky vedle sebe, jiné zase jako dva bloky pod sebou. Tuto formu zpracování využívá např. e-shop <u>www.czc.cz</u>.

ůsob	dodání				
74×	Osobní odběr: 74 poboček po celé ČR Dodání na Uloženku za 59 Kč	zdarma	zítra	Obsa	ih košíku
#PPL	PPL s avizací po ČR	85 Kč	zítra	7	2× Forever PMP-02 selfie
#PPL	PPL dopolední / večerní dodání			L, 8	ovládacím tlačítkem, clas
• 💟	Česká pošta - Do ruky	90 Kč	úterý 21. 11.		set
Creati pullo	Česká pošta - Na poštu	85 Kč	úterý 21. 11.		Celkem: 1 065
0 🌇	Kurýr po Praze Rozvoz zásilek probíhá v čase od 10:00 do 22:00.	74 Kč	zítra	+	náklady na přepravu a pla
	Kurýr po Praze - EXPRES V případě zboží skladem doručení do 120 minut. Rozvoz zásilek probíhá v čase od 10:00 do 20:00.	189 Kč	zítra		
🔵 🚯 dpd	DPD na Slovensko Faktura v eurech dle aktuálního kurzu ČNB.	80 Kč	středa 22. 11.		
p plat	by				
	Hotově na prodeině	Na nohočce nelze platit kartov			
) <u>â</u>	Zálohou - převodem z účtu	Zboží expedujeme po připsání prodloužit.	platby na náš účet, termín dodání se může		
HOME	Na splátky - Home Credit	Nákup na splátky je možný až	od částky 2 000 Kč.		
GREME	Operativní leasing Grenke	Pronájem věci, kdy po ukončen předmětu leasingu na nájemce konkurenceschopnost bez nutr	ní sjednané doby přechází vlastnické právo k e. Investujte do budoucnosti a zvyšte svoji vosti vynaložit vysoké investiční náklady.		

Formu dvou bloků vedle sebe vedle sebe využívá např. e-shop <u>www.vibratory.net</u>.

	ĸ	Košík →	🖪 Doprava	a platba	•	Dodací údaje		
a D	loprava po ČR			٥P	latby			
0	PPL (v úterý u vás)		90 Kč	0	Platba	na dobírku		35 Kč
۲	Česká pošta - do ruky (v úterý u vás)		90 Kč	0	Platba	předem bankovním př	evodem	zdarma
0	Česká pošta - na poštu (v úterý u vás)		85 Kč		nline p	platby		
0	Zásilkovna (v úterý u vás)		59 Kč	0	Platba	online kartou		zdarma
Dopr	rava Slovensko				Komera	iní banka		zdarma
0	PPL - na Slovensko (ve středu u vás)		160 Kč	0	Raiffeis	enbank		zdarma
0	Zásilkovna - na Slovensko (ve středu u vás)		79 Kč	0	mBank			zdarma
Osob	oní vyzvednutí			0	Fio ban	ka		zdarma
0	Osobní odběr na pobočce Brno (zitra od 8:00)		zdarma	0	Česká	spořitelna		zdarma
0	Kurýr po Brně (zítra u vás)		140 Kč					
← Zpět o	to košíku						Pokračova	at v objednání 🔶

Nemáte-li možnost si pomocí testování ověřit, kterou formu na vašem e-shopu zvolit, využijte raději dva bloky pod sebou. Na uživatelských testech, které jsem prováděla na 22 eshopech, nebyla mezi zákazníky výrazná preference jednoho či druhého způsobu zpracování dopravy a platby (v rámci desktopů).

Zvolit za uživatele nebo ne?

Při výběru dopravy nebo platby je na některých e-shopech předvolena doprava a platba. Tam, kde tomu tak není, musí zákazník prvně zatrhnout volbu. Pokud uvažujete, jestli jít cestou předvolené dopravy a platby, nebo ne, podívejte se do vašich dat z objednávek. Vyskytujete se tam většinově preferovaný přepravce a platba? Pokud ano, ponechte v košíku jeho předvýběr. Pokud ne, nebo nabízíte malé množství způsobů dopravy a platby, ponechte zákazníka, aby první zatržení udělal sám.

) Košík	1. KROK Doprava a platba	2. KROK Informace o vás	Shrnutí objednávky	
Způsob dopravy		Způsob platby		
Komfortní doprava i 22. 11. u vá Službu zajišťuje dopravce PPL	s Bez poplatku	Na dobirku 9	Bez poplatku	
Osobní odběr 😢 k odběru ihned Praha Brno Ostrava	Bez poplatku	Ostatní platby (rychlé převody, Platba 24, eKonto, apod.,) 🚱	PayU -	
Kurýr e Službu zajišťuje dopravce Messenge	er od 199 Kč s DPH	 Bankovním převodem Ø V hotovosti Ø 	Bez poplatku Bez poplatku	
Slovensko - přepravní společnost	i PPL 😢	Online platba kartou 8	Bez poplatku	
Po přijetí objednávky Vás budeme k Fakturaci provedeme v Euro s kurze Komerční banky, valuty, nákup.	ontaktovat. 280 Kč s DPH m	Na splátky (společnost Home C	redit) 📀 Bez poplatku	
← Zpēt			Pokračovat →	

Je to dobře nebo špatně?

U 3 e-shopů z 22 při testování jsem se setkala s tím, že prvně uvádí způsob platby.



A po výběru se jim ukáže způsob dopravy.

1. Nákupní košík	2. Doprava a platba	3. Dodací údaje	 Objednávka dokončen
ZPŮSOB PLATBY:			
Platba předem na účet			
 Dobírka Za Vaši objednávku zaplatíte a 	ž při převzetí.		
DOPRAVA:			
O Geis výdejní místa ČR ('3 KČ)		
O Geis výdejní místa SK (1	39 Kč)		
🔘 Geis (89 Kč)			
O Česká pošta (109 Kč)			
Osobní odběr - prodejn Zboží si můžete vyzvednout př	a Plzeň (zdarma) ímo u nás na prodejně v Ptzni, Kollá	rova 259/12.	
O Geis / SK (205 Kč)			

Při testování s tím zákazníci problém neměli, ale za sebe doporučuji prvně ukazovat formu doručení a na základě ní formy platby (např. některé e-shopy neumožňují bankovní převod s osobním odběrem na partnerské prodejně a v ten moment se zákazníkovi forma dopravy skryje, leč ji považuje za preferenční).

Rozřazení pro lepší orientaci

Nabízíte-li vícero přepravců a platebních metod, můžete jednotlivé položky rozčlenit do samostatných bloků s možností rozkliknutí. Zákazníci většinou mají svoji preferenci v rámci výběru dopravy a platby. Tím, že jim zobrazíte ryze název přepravce a ostatní volby až po rozkliknutí, docílíte toho, že se snáze budou v nabídce orientovat.

1. Nabídka slevy 2. Zadár	ní e-mailu 3. Doprav	a platba 4. Adresa dodání 5. Shrnuti obje	dnávky
oůsob dopravy		Způsob platby	
Česká pošta - Balík Do rul	ky 89 Kč	Dobírkou	
> PPL	89 Kč	Dobírkou Za zboží zaplatite přímo doručovateli při předání balku.	
 Česká pošta česká pošta - Balík Do ruky Dodání do 1 pracovního dne 	89 Kč	 Hotově či kartou na pobočce (osobní odběr) 	
Česká pošta - Balík Na poštu Dodání do 1 pracovního dne	89 Kč	Bankovním převodem	
Zásilkovna	39 Kč	 Platební kartou předem VISA (online přes internet) 	
> Osobní odběr na výdejně Notino	zdarma	Platba24 PLATBA+24	

Když se jim zobrazí všechny možnosti, tak při velké nabídce možností se zákazník ztrácí. Výběr platby je pro ně nadlidský úkol.

Způsob dopravy	¥.		Způsob plati	у		
0 V	Česká pošta - Balík do ruky) +118,00 Kč	0	Platba dobírkou	2	+38,00 Kč
) 💟 ()	Česká pošta - Balík na poštu 🛛 🖓) +118,00 Kč) 0 Kč		Bankovním převodem - (Zálohová faktura)	?	0 Kč
() ≣PPL '	PPL G) +150,00 Kč	ଁ 🎱	Balík na poštu	?	+28,00 Kč
				Platba hotově - (Horská 72, Trutnov)	?	0 Kč
				Elektronické peněženky		
			© G ►	GoPay peneženka - online platba	?	0 Kč
				Platební karty		
			0 📰	Platební karty - online platba	?	0 Kč
				Online bankovní převody		
			• 🗙	Raiffeisenbank - ePlatby	?	0 Kč
			•	Komerční banka - MojePlatba	?	0 Kč
			0 🙎	mBank - mPeníze	?	0 Kč
			o 🗫	FIO banka	?	0 Kč
			•	Česká spořitelna - Platba 24	?	0 Kč

Jednotlivé typy plateb popisujte jednoduše a málo využívané způsoby schovejte třeba za odkaz.

Typ platby

	3/2	Dobírkou (45 Kč)	
	Stop 1	Hotově na prodejně	Na pobočce nelze platit kartov
•	盦	Zálohou - převodem z účtu	Zboží expedujeme z připsání platby na náš účet, termín dodání se může prodloužit.
	CREDIT	Na splátky - Home Credit	Využijte akčních splátek s 1% navýšením měsíčně Splátky stejně rychle jako za hotové, smlouvu podepíšete SMS zprávou. Zjistit, kolik si můžete půjčit.

Pro zákazníky je to přijatelnější verze, než když mu toho zobrazujete 2x více informací.

Typ platby

	ali Hotově 🐁	na prodejně	Na pobočce nelze platit kartou.
•	童 Zálohou	u - převodem z účtu	Zboží expedujeme po připsání platby na náš účet, termín dodání se může prodloužit.
	REALE Na splá	tky - Home Credit	TTP: Využijte akčních splátek s 1% navýšením měsíčně Splátky stejně rychle jako za hotové, smlouvu podepíšete SMS zprávou. Zjistit, kolik si můžete půjčit.
)	VISA	Platba kartou	
		PLATBA 24	
	- кв	MojePlatba	
		MONETA Money Bank	
	mBank 🚔	mPenize	
	Raiffeisen BANK	ePlatby pro eKonto	
	SBERBANK	Sberbank	
		Fio bank	
	CSOB	Československá obchodní banka	
	@ <mark></mark>	Poštovní spořitelna / Era	
	UniCredit	UniCredit Bank	

Cena za zboží

Některé e-shopy zobrazují napříč všemi kroky i přehled zboží. Umístěn bývá typicky vpravo. Je-li zde uvedena informace o celkové ceně objednávky včetně právě zvoleného způsobu dopravy a platby, dejte si pozor na to, aby se tato částka také aktualizovala s tím, jak zákazník překlikává možnosti dopravy a platby.



Nevhodně zpracováno to má <u>www.czc.cz</u> – chybí zde informace o ceně za dodání a platbu zboží. Pouze informuje textem, že je nutné počítat s náklady na přepravu (a platbu).

Způsob dodání

	74×	Osobní odběr: 74 poboček po celé ČR	zdarma	zítra	Obsah	n košíku
		Dodání na Uloženku za 59 Kč		- 2	1.	2× Forever PMP-02 selfie s bluetooth externím
	#PPL	PPL s avizaci po CR	85 KC	zitra		ovládacím tlačítkem, classic
		dodání				set
۲	Contra polita	Česká pošta - Do ruky	90 Kč 💻	úterý 21. 11.		Celkem: 1 065 Kč
	Cenho petito	Česká pošta - Na poštu	85 Kč	úterý 21. 11.	+ r	náklady na přepravu a platbu

Tlačítko zpět

Sem tam se může stát, že si zákazník něco rozmyslí (chce třeba něco z košíku odmazat nebo něco dalšího přidat) a vrátí se o krok zpět. Má-li zákazník již potvrzen způsob dopravy a platby (typicky tím, že odklikne přechod na další krok košíku), e-shop by mu neměl zatržené volby smazat!



Nezapomínejte i na textaci tlačítka.

Použití Zpět na předchozí stránku je pro uživatele jasnější než uvádět Zpět do košíku.



Tlačítko pro vstup na další krok v objednávce

Toto tlačítko se umisťuje zpravidla do pravého dolního rohu na stránce. Zákazníci jej zde po většinu času také hledají.

 Zásilkovna - na Slovensko (ve středu u vás) 	79 Kč	Fio bankaČeská spořitelna	zdarma zdarma
Osobní vyzvednutí			
 Osobní odběr na pobočce Brno (zítra od 8:00) 	zdarma	\backslash	
Kurýr po Brně (zitra u vás)	140 Kč		
✓ Zpět do košíku		Pokračovat v objedr	nání 🔶

Dejte si pozor na textaci tlačítka. Text má sdělovat, co bude následovat v dalším kroku. Slovy "Pokračovat" toho moc nesdělíte! Je nutné to buď vysvětlit pod tlačítkem, nebo zvolit jinou formu textu na tlačítku.

Pokračovat	»
Následovat bude zadání	

Upozornění na chyby aneb zákazník něco nezatrhl?

S kliknutím na tlačítko pro vstup na další krok košíku váš systém e-shopu kontroluje vyplněné hodnoty. A ne vždy se zákazníkům podaří vyplnit věci správně – u dopravy a platby tak mohou přehlédnout např. volbu k zatržení.

Když se tak stane, e-shop musí zákazníka upozornit, že něco provedl špatně. A nejlépe takovým způsobem, aby věděl, co tedy špatně udělal. Nepoužívejte univerzální hlášku pro všechny chyby na stránce, ale mějte je odlišené podle toho, jaká chyba nastala. Máte-li všechny hlášky jednotné, zákazník snáze zazmatkuje a nepochopí, co má udělat správně.

۲	Osobní odběr Zásilkovna.cz Předpokládané dodání: Úterý (21.11.2017)				
	Zvolte kraj	~			
	Zvolte pobočku		~		
	Je nu	itné zvolit m	lísto odběru		

Doprava a platba z pohledu zákazníka

Popisky způsobů dopravy a platby mohou uživatelům někdy zamotat hlavu a vězte, že těch věcí v tomto kroku je mnohem víc.

Podrobné informace o dopravě

Uvedení ryze názvu přepravce všem zákazníků nestačí. Často potřebují vědět, kdy bude zboží doručeno (př. doručení do 2 pracovních dnů), zdali jim dojde SMS nebo bude řidič volat, případně zdali bude doručovat v odpoledních či dopoledních hodinách a jestli může u řidiče platit na terminálu platební kartou. Tyto dodatečné údaje můžete schovat buď za infoboxy (hovořím o nich dále) nebo je ve zkrácené formě uvést jako popisek pod názvem dopravy. Nezapomínejte u osobních odběrů napsat minimálně to, v jaké obci se prodejna nachází!

Způsob dopravy



Infoboxy

Infoboxy jsou ikony otazníku, za které schováváte dodatečné textové informace k dopravě nebo platbě. Ten, kdo potřebuje znát detaily, je získá najetím myši na ikonu otazníku. V ostatních případech, kdy zákazník tuší/ví, jak doprava či platba funguje, jej nadbytečné textové informace na stránce nerozptylují.

Způsob dopravy



Loga dopravců a platebních možností

Všeobecně na obrázky člověk reaguje rychleji než na text a mohou mít multijazyčný dopad (ikonu MasterCard pochopí Čech, Slovák i Němec). Proto loga zákazník snáze identifikuje než text. Pomáhají mu v rychlejší orientaci ve způsobech dopravy a platby, které mu na e-shopu nabízíte.

Používejte tak u způsobů dopravy logo daného přepravce. Zákazníci je potkávají na autech, tisknutelných štítcích přepravce, různorodé reklamě a stejnokroji zaměstnanců.



U osobního odběru můžete uvést třeba symbol domečku nebo ještě lépe mapu ČR s puntíkem lokalizujícím umístění prodejny.



U platebních metod využívejte loga karetních asociací a loga bank, u nichž lze realizovat online bankovní převod. Zvyšuje to tak i důvěryhodnost e-shopu.



Pokud uvádíte ryze textový výpis pro platební metody, zákazník stráví na výběrem delší čas, než najde to, co chce využít a také se může stát, že preferovaný způsob přehlédne (mně se to stalo už několikrát)!

Platby				
0	Platba na dobírku	35 Kč		
\bigcirc	Platba předem bankovním převodem	zdarma		
	Inline platby			
\odot	Platba online kartou	zdarma		
\bigcirc	Komerční banka	zdarma		
\bigcirc	Raiffeisenbank	zdarma		
\bigcirc	mBank	zdarma		

Kdy zákazník obdrží zboží?

Informace o dostupnosti zboží má jeden z velkých vlivů na to, jestli zákazník u vás nakoupí či ne. Tato informace je dalším ze stimulů pro nákup.

🚛 Doprava po ČR				
	PPL (v pondělí u vás)	90 Kč		
	Česká pošta - do ruky (v pondělí u vás)	90 Kč		
	Česká pošta - na poštu (v pondělí u vás)	85 Kč		
	Zásilkovna (v pondělí u vás)	59 Kč		

Pokud použijete předpokládaný den doručení, nezapomeňte přidat i datum (někdo se orientuje podle data, někdo podle názvu dne v týdnu).

Doprava	Cena
Osobní odběr - Globus Infocentram	0,-
Předpokládané dodání: Pondělí (27.11.2017)	

Při informování o doručení musí e-shop (programátor) počítat s výjimkami v podobě svátků a víkendů. Na základě toho posune termín doručení na nejbližší pracovní den.

Kolik je cena za dopravu?

U dopravy je vhodné přímo ukázat, jaká je cena za doručení, a ne ji zobrazovat někde jinde, což dělá třeba <u>www.lekarna.cz</u>. Cenu za dopravu zobrazuje až po výběru, navíc úplně dole na stránce.

Způsoby dopravy	2 Zvýhodněné způsoby platby
Česká pošta – balík na poštu 🔞	 Platba kartou předem Po odeslání objednávky budete přesměrováni na zabezpečenou
 Česká pošta - balík do ruky Pošta se pokusí vám balík doručit do ruky. Když se to nepodaří, zásilka na vás počká na poště. Doručit do práce – v dopoledních hodinách 	Okamžitá platba online Bankovní převod
) 🤏 inTime 🔞	Ostatní způsoby platby
Osobní odběr v Zásilkovně 🔗	Zaměstnanecké benefity Hotově – na dobírku
	Cena dopravy 29 Kč
	Celková cena s DPH 108 Kč

Klikací oblast

Při výběru je potřeba pamatovat i na to, že klikací oblast by měla být dostatečně velká.

Na e-shopu <u>www.obuvhulman.cz</u> se musíte strefit do pole u šipky. Přitom je vhodnější, aby aktivní oblastí byl i text (naznačuji obdélníkem níže).



Doprava na Slovensko

Při prodeji do zahraničí najednou musíte definovat vícero forem doručení v košíku. Díky tomu si uživatelé na Slovensku někdy vyberou jinou dopravu, než by měli a vznikají pak zmatky. Bohužel zde se jedná někdy o technicky neuzpůsobený košík, nebo o neznalost správce e-shopu a toho, jak segmentovat formy dopravy a platby dle země doručení.

Způsob dodání

• 74>	Osobní odběr: Brno - Královo Pole (změnit)	zdarma	pondělí 27. 11.
🔿 🚯 dp	DPD s avizací po ČR	zdarma	pondělí 27. 11.
	Česká pošta - Do ruky	zdarma	pondělí 27. 11.
	Česká pošta - Na poštu	zdarma	pondělí 27. 11.
0 🛤	Kurýr po Praze Rozvoz zásilek probíhá v čase od 10:00 do 22:00.	zdarma	dnes
0	Kurýr po Praze - EXPRES V případě zboží skladem doručení do 120 minut. Rozvoz zásilek probíhá v čase od 10:00 do 20:00.	189 Kč	dnes
🔿 🚯 dp	DPD na Slovensko Faktura v eurech dle aktuálního kurzu ČNB.	zdarma	úterý 28. 11.

Vhodné proto je, když košík zákazníky nasměruje prvně k výběru státu doručení. Na základě výběru státu se zobrazí formy doručení a platby. Minimalizujete tím riziko, že si zákazník zvolí přepravce určeného pro zemi, která není zemí jeho doručení.

Vyberte prosím, kam si přejete zboží zaslat/vyzvednout:



Filtrace dopravy

Pokud uživatel má v košíku produkt, na který se nevztahuje některá z forem dopravy a platby, tak mu ji neukazujte.

Na e-shopu <u>www.bella-rose.cz</u> se vám ukazuje možnost doručení Českou poštou (služba Balík do ruky) a Českou poštou (doručení v obálce – patrně služba Doporučená zásilka). Jak má

zákazník poznat, co z toho vybrat? Protože zákazníky zajímá často cena, budou volit i v případě, kdy to není vhodné, levnější formu doručení přes Českou poštu.



Vhodné tedy je, když u produktů nastavíte povolené způsoby dopravy a jím odpovídající platby. Díky tomu se pak u produktů zobrazí jen to, co může zákazník skutečně vybrat, aniž byste mu to museli měnit.

Zvolte způsob dopravy

Osobní odběr na prodejně v Brně info	zdarma
Výdejní místa - Zásilkovna info	46 Kč
Česká pošta - balík do ruky info	85 Kč
Česká pošta - balík na poštu info	85 Kč
Geis info	90 Kč
Doprava nad 50 kg info	119 Kč
Slovensko	od 159 Kč
Zvolte způsob platby	

Níže je vidět, že po přidání produktu s váhou nad 5 kg již není v nabídce Zásilkovna a Balík na poštu. A toto je správnější způsob fungování výběru dopravy.

Zvolte způsob dopravy



Zvolte způsob platby

Jak popisovat dopravu a platbu v košíku?

Některé e-shopy volí natolik nestandardní popisky, až jim zákazníci přestávají rozumět. A to není zdaleka vše, co zákazníky mate.

Nepřehánějte to s popisky!

K podrobným informacím o dopravě a platbě slouží běžná textová stránka e-shopu, ne stránka nákupního košíku.

Způsob dopravy			
 <u>GEIS POINT</u> Môžnost vyzvednutí zásilky v čase a místě, které Vám nejlépe vyhovuje. Geis Point má aktuálné okolo 500 výdejních míst v ČR. 	99 Kč 🔞 s DPH	Možnost vyzvednutí zásilky v čase a místě, které Vám nejlépe vyhovuje. Geis Point má aktuálné okolo 500 vydejních míst v ČR. Seznam vydejních míst najdete na http://www.gelspoint.cz/ V GEIS pointu je možnost vyzvednout vsli zásilku cestou	
GEIS - expresní kurýrní služba Na celém území České republiky doručíme každou zásilku obvykle následující pracovní den po předání do přepravy.	99 Kč 🧿 s DPH		
 <u>Osobní odběr - Dolní Lhota u Ostravy</u> Způsob platby 	zdarma	do prace, za nakupy nebo o víkendu, a v něktených i NONSTOP. Žádné čekání ve frontě při vyzvednutí vaší zásilky Ve	
Nejdříve zvolte <u>způsob dopravy</u>	výdejních místech jsou zásilky standardně připraveny k vyzvednutí po dobu 7 dní. V případě, že nedojde		
Kontaktní údaje		k vyzvednutí zásilky, zašleme příjemci třetí a pätý den po uložení SMS s upomínkou.	

Neduplikujte informace/Zkracujte

Uvádění informace o způsobu platby by mělo být srozumitelné, ale současně krátké. Na příkladu níže vidíte informaci o dobírce s tím, že se zde zbytečně duplikuje informace o ceně Dobírečného.

Vyberte způsob platby			
	Platba na dobírku Zaplatíte při doručení Dobírečné činí 20 Kč	20 Kč	
· VISA	Platební karta	ZDARMA!	

Přitom stačí uvést pouze slovo Dobírka. Hned to je čistější a přehlednější:



Neuškodí ovšem přidat slovo "Hotově při převzetí", ne každému musí být jasný výraz Dobírka.

Vyberte způsob platby			
	Dobírka / Hotově při převzetí	20 Kč	
	Platební karta	ZDARMA!	

Pojmenování plateb

Při testování se ukázalo, že běžní zákazníci nevědí, co znamená pojem "Zálohou". Nespojí si to s platbou předem. Snažte se tohoto výrazu vyvarovat a používejte běžně zažité "Platba předem".

Způsob platby



Uvádějte správně dopravu zdarma

Některé e-shopy uvádí dopravu za 0 Kč v momentě, kdy je bezplatná.



Je ovšem vhodnější uvést kouzelné slovíčko "zdarma".

Způsob dodání



Nevhodné je i též slovní pojmenování "Bez poplatku".

Způsob dopravy



Co ty desetiny?

Pokud můžete, tak se snažte vyvarovat používání desetinných míst. Uvedení pouze 169 Kč bude pro uživatele přehlednější. Uvádění desetin evokuje "na oko" pojem vyšší částky.



Osobní a výdejní místa v nákupním procesu

Při procesu výběru osobního odběru či doručení na výdejní místo vznikají občas zajímavé momenty.

Osobní odběr

Některé e-shopy zapomínají, že ne každý zákazník ví, kde se vaše prodejna či výdejna pro osobní odběry nachází, byť vám to je jasné.

STAVO-SHOP.CZ PRODEJ STAVEBNÍ TECHNIKY	Výhradní zastoupení BOSCARO v ČR Co hledáte?	Všechny kategorie VYH	DO 056 Příhlášení LEDAT P	Košík 1 ks za 1 590 Kč
	A DOPRAVA NAŠE SLUŽBY ZNAČK	A BOSCARO KONTAKT		
Košík J	Doprava a platba	Údaje o zákazníkovi	Shrnutí c	bjednávky
Vyberte způsob dopravy		Vyberte způsob platby		
STAVO-SHOP.CZ O Dopreva ZDA	RMA - Stavo-Shop	Platba při převzetí		
 Osobní odběr Osobní odběr na provozovně e-shopu 	u	O Dobírka		
		Rychlý bankovní převod		
		Platební karta		
		Klasický bankovní převod		
		GoPay G>	Platby předem jsou zabezpe platební brány GoPay.	čeny pomocí
		_	Cena zvolené dop	ravy a platby: 0,00 Kč
ZPĚT DO KOŠÍKU			✓ POKRAČOVAT V OB	JEDNÁVCE

Osobní odběr lze dohledat v kontaktech, kde je většinou uveden. Ale není lepší to k dopravě rovnou napsat? Zákazníkovi tak ušetříte nějakou tu minutu, a navíc jej neodvádíte zbytečně ven z nákupního košíku.

Pokud vám chybí v názvu město, existuje riziko, že zákazník začne pátrat, kde že to odběrné místo je (je to klasická uživatelská překážka v nákupním procesu). Něco ho může při této aktivitě vyrušit a již nemusí nákup dokončit – odloží jej na později a pak možná i zapomene.

Odběrná místa

Řada uživatelů pro odběr zboží využívá i odběrných míst na Zásilkovně, Uložence, Geis pointech, DPD parcel shopech a dalších.

Samotný výběr odběrného místa mají e-shopy zpracován hodně rozdílně. Buď si zákazník vybírá z nějakého seznamu, nebo se otevře POP UP okno, v němž si zákazník zvolí pobočku.

Zde jsem se při testování setkala s dost problematickými situacemi.

V níže uvedeném příkladu musím za pomocí posuvníku najít pobočku a potvrdit ji nebo alternativně kliknout na mapu. Nemám možnost zadat PSČ.

🖗 Vyberte zásilkovnu - Google Chrome	-		×
Zabezpečeno https://www.hsport.cz/moduly/r-esl	hop-zasilkovna-window.php?h=1511078681		
a Zabezpečeno https://www.hsport.cz/moduly/r-esl CR, Bino, Štefánikova 10, Plonýrská CR, Bino, Štefánikova 10, Plonýrská CR, Bino, Vidanyk, Podlipná 22 CR, Bino, Vidanyk, Podlipná 22 CR, Bino, Videńska 297/99 CR, Bino, Videńska 297/99 CR, Bino, Zudarská 221/9 CR, Bino, Zudarská 241/12 CR, Bino, Zudarská 241/10 CR, Bino, Zudarská 215 CR, Binoka, Juská 144/10 CR, Bindeav, Husova 3015	hop-zasilkovna-window.php?h=1511078681	očky →	
	Můžete vybrat také kliknutím na pobočku na mapě.		

Na <u>www.vinoteka.globus.cz</u> je výběr ze seznamu. Vzhledem k počtu poboček si uživatel vybírá prvně kraj a díky tomu se mu zredukuje počet poboček.

	Osobní odběr Zásilkovna.cz Předpokládané dodání: Úterý (21.11.2017)								
	Jihomoravský kraj 🗸 🗸								
	Zvolte pobočku 🗸								
	Zvolte pobočku ^ Blansko, Bezručova								
0	Blansko, Lažánky Blansko, Sadová Blansko, Vodní								
0	Blatnice pod Sv.Antonínkem Boskovice, Komenského Boskovice, Zborovská								

Jeden z ideálních způsobů výběru výdejního místa najdete na <u>www.luxusnipradlo.cz</u>. Zákazník musí prvně kliknout na odkaz.

	D	OPRAVA	
۲		Zásilkovna - doprava ZDARMA Vyberte pobočku, na kterou má být zásilka doručena	Zdarma
\bigcirc	Ceská polita	Česká pošta - balík do ruky 👔	59 Kč
\bigcirc	Ceská polita	Česká pošta - balík na poštu 👔	49 Kč

Objeví se mu Pop Up, kde si buď zadá místo nebo PSČ. A klikne na tlačítko "Vyberte".

van	chect	c obj		/
brr	10			
۲	62400	Brno	Závist 12	
0	60200	Brno	Nové Sady 27	
\odot	61300	Brno	Merhautova 4	
0	62800	Brno	Pálavské náměstí 3C	
\bigcirc	61600	Brno	Králova 9	
0	62100	Brno	Banskobystrická 39a	
0	60200	Brno	Bašty 414/4	
0	60200	Brno	Gorkého 46	

Následně se mu u zvolené dopravy zobrazí adresa doručení.



Geolokace uživatele

E-shopy za pomocí Geolokace umějí lokalizovat uživatele a díky tomu mu přednostně nabídnout výdejní místo dle toho, kde zrovna je. Odpadá tak výběr z mnoha možností, protože přednostně je mu nabídnuta ta, která se nachází nejblíže jeho aktuálnímu místu pobytu.



S jakými nástrahami jsem se ještě setkala?

V případě <u>www.alza.cz</u>, uživatelka zvládla vybrat pobočku, kam doručit zásilku, ale již nevěděla, jak potvrdit volbu. Proto je vhodnější umístit tlačítko pro potvrzení výběru pobočky k danému poli, kde se zobrazí výsledek.



Na dalším e-shopu zvládla uživatelka vybrat Balík na poštu, ale na souhrnné stránce o tom nebyla žádná informace. Byla zmatená a nechápala, proč je tam č.p. 150. Vhodnější je tedy uvést informaci o způsobu doručení, tedy že se jedná o Poštu.

Ģ	Košík 🗦 🕞 Objednávka	> Aihled obje	dnávky > Dokončení a plat
Fakturační adresa:		Doručovaci	í adresa:
Jméno a Příjmení:	Petra Mikulášková	Ulice:	č.p. 150
Ulice:	Kotvrdovice 259	Město:	Kotvrdovice
Město:	Kotvrdovice	Stát:	Česká republika
Stát:	Česká republika	PSČ:	67907
PSČ:	67907		
Kontaktní údaje:			
Telefon:	732902340		
Emailová adresa:	petra@petramikulaskova.cz		

Když už si uživatel něco vybere, tak mu ukažte informaci, že už si pobočku zvolil a kam mu bude zásilka doručena. V tomto případě Místo je uvedeno pouze slovem Vybrán.

Zvolte způsob dopravy	
Osobní odběr na prodejně v Brně info	zdarma
Výdejní místa - Zásilkovna <u>VYBRAT Z MAPY</u> VYBRÁN info Pouze do 5 kg, maximální rozměr 70 x 40 x 30 cm.	46 Kč

Výběr odběrného místa u e-shopů níže je seřazen dle PSČ. Orientace v seznamu byla dost těžkopádná, protože uživatelka nepochopila, že je řazení dle PSČ. Šlo sice vyhledávat i dle PSČ, ale toho si bohužel nevšimla ani po chvilce. Namísto toho projížděla celý seznam.

Způsob dopravy *							
Ceska posta - balik na posto 35 Nc							
Pobočky:	Vyberte adresu						
🔲 GEIS 99 Kč		٩					
	Vyberte adresu						
– Vaše poznámky – – – – – – – – – – – – – – – – – – –	Černokostelecká 2020/20, Strašnice, 10000, Praha, 10000 Praha 10	1					
Vaše poznámky	Sazečská 598/7, Malešice, 10003, Praha, 10003 Depo Praha 701						
	Nákupní 389/3, Štěrboholy, 10004, Praha, 10004 Praha 104		11				
	Litevská 1282/1, Vršovice, 10005,		-				
Pamatuj si mě a pošlete	Praha, 10005 Praha 105						
Registrovat se do newsle	Švehlova 1391/32, Hostivař, 10007, Praha, 10007 Praha 107	-					
🔲 Souhlasím s obchodními	podminkami. "						

5. Blok - 3 krok - Osobní údaje a objednání

- Jak na přehledný třetí krok nákupního košíku Osobní údaje
- Optimalizace formulářů v objednávce
- Validace formulářů v košíku

Jak na přehledný třetí krok nákupního košíku – Osobní údaje

Zde si rozebereme informace typické pro třetí krok nákupního košíku. V některých případech budu odkazovat na podrobnější informace do jiných částí.

Vedle nebo pod sebou?

U vícekrokového košíku se ve třetím kroku často nachází formulář pro zadání osobních údajů. Některé e-shopy formulář zobrazují jako bloky vedle sebe, např. e-shop <u>www.vavex.cz</u>.

Kontaktní údaje			
E-mail:		* Telefon:	*(ve formátu +420777004016)
Jméno:		* Příjmení:	*
Fakturační údaje			
Fyzická osoba:	Firma:		
Ulice:		* Číslo popisné:	*
Město:		* PSČ:	*(ve formátu 26101)
	Poslat na jinou adresu >		

Jiné zase jako jeden blok pod sebou. Tuto formu zpracování využívá např. e-shop <u>www.luxusnipradlo.cz</u>.

Jméno: *	
Příjmení: *	
Email: *	×
Telefon: *	8
Ulice a č.p.: *	*
Město: *	A
PSČ: *	2
Země:	Česká republika 🔻
Poznámka	i

Fakturační a doručovací údaje

Nemáte-li možnost si pomocí testování ověřit, kterou formu na vašem e-shopu zvolit, využijte raději zadávání údajů pod sebou. Na uživatelských testech, které jsem prováděla na 22 e-shopech, nebyla mezi zákazníky výrazná preference (v rámci desktopů) jednoho či druhého způsobu zobrazení.

Nicméně pokud jsou pole pod sebou, tak uživatel vyplňuje údaje mnohem přímočařeji a nemusí se přepínat z levé části do pravé.

Druhý důvod pro jeden blok je, že při použití tabulátoru kurzor skáče pokaždé jinak, což ukazuji na příkladech v e-shopech níže:

1) V případě e-shopu <u>www.vibratory.net</u>, který využívá dva bloky vedle sebe, jde kurzor z pole Jméno do pole Příjmení, tedy od shora dolů.

Jméno	•	Telefon	•
Příjmení	•	Email	•

2) Jenže v případě e-shopu <u>www.vavex.cz</u>, který má také dva bloky, se přesune kurzor doprava, tedy z pole E-mail na pole Telefon.

E-mail:	*	Telefon:	*
Jméno:	*	Příjmení:	*

Přihlášení a registrace

Pokud to není bezpodmínečně nutné, nevyžadujte po zákazníkovi povinně přihlášení ani registraci. Občas se s tím setkám u velmi starých e-shopů nebo u e-shopů, kteří mají převzato technické řešení ze zahraničí a jejich matka je nutí mít stejné technické řešení (např. u velkých značek převážně z módního odvětví).

DSHOP		ZÁKAZNICK	á linka: 840 77	7 778					
NÁKUPNÍ KOŠÍ	K		PŘIHLÁŠENÍ		DODÁNÍ & PLATBA	А		SHRNUTÍ	
NOVÁ REGISTRACE	Ξ				PŘIHLÁŠENÍ				
Křestní jméno* Příjmení* Datum narození Firma Ulice*/č. p./č. or. Poznámka k adrese: PSČ*/město* Země* Mobliní telefon (formát +420)* E-mallová adresa* Heslo*	DD DD Česká t Bezpeční Přihlá Zásač a souhlas	MM M	Ukáz A	a	E-mailová adresa* Heslo* * Povinné údaje	► Zaslat	hesio PŘIHLÁS	IT SE A PŘEJÍT K PO	KLADNÉ >
			ZAREGISTROV	/AT SE ►					

Chcete-li přece jen mít zákazníky registrované, provádějte automatickou registraci se vzniklou objednávkou. S objednávkou získáte vše, co k registraci potřebujete.

Dejte zákazníkům možnost registrace před nákupem, ale stejně tak možnost nákupu bez nutnosti registrace.

Stálý zákazník Nový	zákazník	Nákup bez registrac	e
		Vyplňte prosím nás	ledující formulář.
	So Po	ukromá osoba dnikatel - firma	
Kontakt	ní údaje:		
Titul:			
Jméno:		*	
Příjmení:		*	
	Číslo pro zaslá	ní SMS prosím napište v	e správném formátu +420XXXYYYZZZ
Telefon:	+420	×	
E-mail:		*	
Ulice a číslo:		*	
Město:		*	
PSČ:		*	
Stát:		*	

Ovšem pozor! Pokud si uživatel zvolí nákup bez registrace a již u vás v minulosti nakoupil, i přesto by ho e-shop neměl nutit k přihlášení (zákazník si nemusí pamatovat, že tu v minulosti nakupoval). Při testování se tato chyba vyskytla u pár e-shopů a byla důvodem k nedokončení objednávky!

Texty u registračního formuláře jsou důležité!

Dnes už nestačí napsat "Přihlašte se, prosím".



Zmiňte důvody, proč se má zákazník přihlásit (registrovat). Třeba <u>www.czc.cz</u> zmiňuje, že za zákazníka vše vyplní.

Kontaktní úda	aje
Přihlaste se	Máte u nás účet? Přihlaste se a my vše vyplníme za Vás.
E-mail:	
Telefon:	

Samotná stránka s registrací nebo přihlášením

Setkat se ještě můžete se samostatnou stránkou (rozcestníkem), která slouží k nákupu po přihlášení, k nákupu s registrací a nákupu bez registrace. Takto to používá např. <u>www.mall.cz</u>.

VIBERTE SI KATEGORI •	ini strana 🦙 Vše o náku ný výraz	upu 💿 Poradna 💿 Prov	dejny 🖾 Kontakt	+ MALL.CZ Plus	Přihlaste se V 2 199 Kč Můj účet Košik / 1 ks
S KOŠIK	řihlášení	🖾 Adresa		Doprava a platba	Shrnutí objednávky
UŽ JSEM U VÁS NAKUPOVAL A JSEM REGISTROVAN Váš e-mail @ Vaše heslo 	Y NAKU NEBO NAKU Väš e-mai	PUJI ZDE POF JPUJI BEZ REGISTRACE II Pokračovat bez registrace Registrovat se	PRVÉ	VÝHODY Sledujte aktr Vytvářejte si Mějte přehle Nenechte si	REGISTRACE uální stav své objednávky vlastní nákupní seznamy d o své historil objednávek ujít výhodné akce

Nicméně na mobilu má <u>www.mall.cz</u> velmi špatné provedení tohoto rozcestníku. Zákazníci vidí prvně možnost nákupu s registrací.

MA	ALL.	CZ	<mark> 9</mark> 0	\ ≡
9	Ø			•
UŽ NA A JSEI Váš e		M U VÁ DVAL ROVANÝ	AS	
@				2
Vaše	heslo			
				2
		Přihlásit se	2	
Zapom	nněl(a) jsen	n heslo		

A pokud sjedou dolů, tak až pak uvidí možnost nákupu bez registrace.

Pozn. Červená čára naznačuje, část, kterou uživatel vidí na obrazovce telefonu, aniž by musel sjet dolů.

MA	ALL.CZ		🤗 q	. ≡	
	0			۲	
UŽ NA A JSE	JSEM U KUPOV/ M REGISTROVA	VÁS AL NÝ			
@				-	
Vaše	heslo			5	
Zapon	nněl(a) jsem hesk	2			
NA PO	KUPUJI PRVÉ	ZDE			
Váš e	NAKUPUJI BEZ	REGISTR	ACE	_	
Pokračovat bez registrace					
	Pokračovat	bez registi	race	-6	

Při testování se toto nevhodné zpracování projevilo naplno. Zákazníci na mobilu začali vyplňovat formulář a následně zjistili, že jde o přihlašovací formulář.

Proto se nesnažte bezhlavě kopírovat od známějších e-shopů vše, co na nich vidíte. Pokud možno si ověřujte převzaté úpravy z jiných e-shopů.

Nezapomínejte na vysvětlivky

Část zákazníků nechce předávat osobní údaje (možná mají strach ze zneužití), tak jim sdělujte, proč patřičné údaje vyžadujete. Snáze tak prolomíte nedůvěru či situaci, kdy zadá záměrně neplatné údaje (typické hlavně pro telefon či e-mail):

Telefon: *	Proč chceme telefon? V případě nejasností s vaši objednávkou vás budeme telefonicky kontaktovat.
E-mail: *	Proč chceme e-mail?
	E-mail od vás potřebujeme pro zaslání potvrzení objednávky. Vaše e-maily si necháváme pro sebe a nebudeme vám posílat nevyžádanou poštu.

Pole pro poznámku

Pole pro poznámku slouží k upřesnění informací od zákazníka. Moje zkušenosti jsou takové, že pole využívá minorita zákazníků.

Poznámka

Ještě něco bychom	měli vědět? Nap	ište nám to.		
				11

Je-li to i váš případ, pole minimalizujte (schovejte za zatržítko).



Pozor si dejte na to, jak toto pole nazvete! Zákazníci jsou zvyklí na text "Poznámka" či "Poznámka k objednávce". Při testech jedna testující namítla, proč to nemají všichni pojmenované stejně?

Ještě něco bychom měli vědět? (volitelné):

Sem prosím napište své požadavky k objednávce, případně k montáži Vámi objednaného PC (umístění komponent, rozdělení disku atd.).

Pozn. Některé e-shopy, např. <u>www.vinoteka.globus.cz</u>, s možností poznámky vůbec nepočítají a vůbec toto pole nezobrazují!

Alternativní pole

U e-shopů se můžete setkat i s polem pro označení vlastní objednávky. Převážně se s tím setkáte u e-shopů zaměřených na B2B prodej (velkoobchodníci). Využití je ryze individuální

záležitostí segment od segmentu a nelze jednoznačně říci, že ve všech případech je toto pole nadbytečné.

Interní číslo objednávky	

Nicméně je vhodné dopsat, co toto pole vůbec znamená! Při testech zákazníci reagovali dotazy, k čemu pole slouží?

Označení objednávky (volitelné):	
	Pro snadnější identifikaci Vaší objednávky, bude uvedeno na daňovém dokladu a v přehledech.

Upsell

Některé e-shopy nabízejí služby navíc. Důvodem je často navýšení průměrné hodnoty objednávky.

Do	pplňkové služby
	Poste Restante
	Poste Restante - 0 Kč 🕜
	Prodloužení úložní doby ze 7 dnů na 14 dnů
	Prodloužení úložní doby ze 7 dnů na 14 dnů - 20 Kč 🚱
	Dodání do vlastních rukou adresáta
	Dodání do vlastních rukou adresáta - 10 Kč 🚱

Nevyplněná pole

Pokud zákazník nevyplní některé povinné buňky z formuláře, e-shop jej musí na tyto nedostatky srozumitelně upozornit!

Tento údaj je povinný.	
Příjmení*	
Tento údaj je povinný.	
E-mail*	

OSOBNÍ ÚDAJE

Odeslání objednávky

K odeslání slouží viditelné tlačítko na stránce.



V některých případech znamená současně i souhlas s VOP e-shopu. E-shopy si tak minimalizují jeden klik navíc, který se pojí se zatržením souhlasu s VOP před odesláním.



* Stisknutím "Dokončit objednávku" souhlasíte s obchodními podmínkami.

U některých e-shopů najdete další krok s tzv. souhrnem objednávky, to znamená, že objednávka ještě nebyla reálně odeslána do e-shopu a teprve na souhrnu ji zákazník závazně odešle. Při testování mi větší část uživatelů skončila na souhrnu a považovalo objednávku za odeslanou.

Optimalizace formulářů v objednávce

Aneb ať zákazník vyplní své údaje, co nejjednodušeji a bez zbytečných překážek.

K dokončení objednávky musí zákazník vyplnit často hromadu políček ve formuláři. Přece jen potřebujete vědět, komu a kam zboží zaslat. Proto vám uvedu řadu tipů, jak toho docílit.

Vyplňované údaje

Vyžadujte od svých zákazníků jen ty nejnutnější informace, a snažte se tak zjednodušit celý objednávkový proces. Nenuťte zákazníky vyplňovat víc údajů, než které potřebujete. Titul opravdu znát nepotřebujete a pokud zemi doručení, tak ať si uživatel vybere ze seznamu a nemusí přemýšlet, co tam uvést. Nedělejte ze zbytečného údaje údaj povinný (např. níže země doručení).

Stálý zákazník	Nový zákazník	Nákup bez registrace	
		Vyplňte prosím násled	ující formulář.
	● s ○ F	Soukromá osoba Podnikatel - firma	
	Kontaktni údaje: Titul:		
	Jméno:	*	
P	říjmení:	*	
	Číslo pro zasl	lání SMS prosím napište ve s	právném formátu +420XXXYYYZZZ
l į	Telefon: +420	Ŕ	
	E-mail:	*	
Ulice	a číslo:	×	
	Město:	*	
	PSČ:	*	
2	Stát:	*	

Povinná pole označujte

Povinná pole označte ideálně symbolem hvězdičky. Uživatelé jsou na to navyknutí.

Nevymýšlejte jiné symboly nebo formy (viz. níže červená tečka).

Fakturační údaje	
Jméno	•
Příjmení	
Ulice, č.p.	•
Město	•
PSČ	

Nevymýšlejte taktéž, že zvýrazněné položky je nutné vyplnit, když není z vaší strany definováno, co je to zvýrazněná položka:

znene položky je nutile	Cena celkem vcetne DPH a prepravy: 1.0
ontaktni udaje	
Jméno a příjmení :	
Ulice a čp. :	
Město :	
PSČ:	
Stát :	Česká republika
Telefon :	
E-mail :	0
	Chcete-li mít přehled o Vašich objednávkách? zaregistrujte se
kturační údaje dací adresa jiná než konta	aktní

Vhodně to má <u>www.mall.cz</u>. Nad formulářem je viditelně uvedena textová informace o povinných polích a současně se u nich zobrazuje symbol hvězdičky:

Fakturační údaje	2
Jméno *	Ē
Příjmení *	
Ulice, č.p. *	
Město *	
PSČ*	
Telefon *	
Váš e-mail *	@

Co jde, dejte k sobě

Na řadě e-shopů je jméno a příjmení samostatně. Ulice a číslo popisné je většinou spolu. Na některých e-shopech je to odděleno. Při testování na desktopu to bylo v řadě případů jedno.
Základní úd	laje	
Jméno:	(
Příjmení:		
E-mail:		
Telefon:		
Kontaktní ú	idaje (fakturační)	K
Ulice:		Č. popisné:
Obec:		PSČ:

Jakmile ale přišlo na řadu testování na mobilech, tak uživatelé začali do pole Jméno vyplňovat i příjmení.



Aby po chvilce zjistili, že z pole Jméno musí smazat Příjmení a znovu jej psát do jiného políčka.



Druhý důvod, proč mít některé údaje dohromady v rámci jednoho pole, je automatické vyplňování údajů z prohlížečů.

Prohlížeč automaticky do názvu ulice přidají i číslo popisné a do čísla popisného zase ulici. Zákazník to musí následně opravovat.

Adresa doručení	
Ulice Komenského 21	Číslo popisné Komenského 21
Město	PSČ
Adamov	67904

Je tak výhodnější dávat tato pole k sobě. Ušetříte tím více místa a předejdete řadě problémů.

Jméno a přijmení (název firmy) *	
Petra Mikulášková	0
Ulice a číslo popisné *	
Komenského 21	0

Je i dobré zmínit, jak nazvat pole ulice a číslo popisné. Kdy řada testujících ignorovala dopsat tam i číslo popisné a zadala jen danou ulici.

🚨 Fakturační údaje	
Jméno*	<u>ا</u>
Příjmení *	
Ulice *	
Město *	
PSČ *	
Telefon *	
Email*	

Nevhodné je nazývat pole Ulice jako Adresa. Adresa je spíše definování celé adresy namísto jednoznačné Ulice s číslem popisným.

Jméno*	Jméno	Příjmení*	Příjmení	
Společnost	Společnost			
Adresa*	Adresa			
PSČ*	PSČ			
Město / Obec*	Město / Obec			

Co nepotřebujete, schovejte za zatržítka!

Znáte situaci, kdy vám prohlížeč předvyplní údaje ve formuláři? A jsou vždy tyto údaje správné? Já sama toto automatické předvyplnění používám. Bohužel někdy toto vyplňování způsobí problémy. Povídejte se na video níže z jednoho uživatelského testování.

Testerka sice zvládla dokončit objednávku, to ovšem neznamená, že se to podařilo lidem před ní či po ní. Toto video <u>https://www.youtube.com/watch?v=Umw5kkT6rDk</u> je z jednoho historického testování na začátku roku 2017.



Předejít problému výše způsobenému se dá tím, že nebudou na stránce na první pohled vidět pole pro zadání Firmy, IČO, DIČ, případně dalších nadbytečných údajů. A zůstanou jen pole, které jsou nutné k vyřízení objednávky.

Jméno a příjmení:*	Telefon:*	
	۵.	
E-Mail:*		
Dedací odroco		
Douaci auresa		
Ulice a č. popisné:*		
Ulice a č. popisné:*		
Ulice a č. popisné:*		
Ulice a č. popisné:* Město:*		
Ulice a č. popisné:* Město:*		
Ulice a č. popisné:* Město:* PSČ:*	Země:	

Firemní údaje

Fakturační údaje (pokud jsou jiné než dodací)

Stačí tyto nadbytečné údaje schovat za zatržítko. Tím pádem i automatické vyplnění údajů přestane způsobovat chybu prezentovanou na videu. Po kliknutí se rozbalí celá nabídka.

 Fakturační údaje (pokud jsou jiné než do Nakupuji jako firma 	odací)
Firma:	IČ:
DIČ:	

Proč zadávat to stejné 2x?

Nechtějte zbytečně zadávat obdobnou informaci 2x, pokud k tomu není opravdu důvod! Proč vyžadovat telefon pobočně k mobilu? Nestačí jen uvést telefon?

Telefon*	0
Mobil	

Našeptávač adresy

Užitečnou funkcí může být našeptávání adresy, města či poštovního směrovacího čísla.

Komenského 21 ad	0
Komenského 312/21, 67904 Adamov 1	
	8
PSČ *	
	8

Pokud zákazník vybere z našeptávače konkrétní adresu, město a PSČ se mu následně vyplní automaticky.

Ulice a číslo popisné *	
Komenského 312/21	
Město *	
Adamov 1	
PSČ *	
679 04	0

Pro takový našeptávač můžete nasadit službu př. od www.smartform.cz.

Smartform je chytré rozšíření Vašeho formuláře pro vkládání poštovních adres.

Zkuste to hned teď! Vložte nějakou adresu	Zajistí pohodlné vložení poštovní adresy pomocí našeptávačů a nakonec zkontroluje, zda je zadaná adresa platná.
Ulice a číslo	Smartform zvyšuje komfort práce s poštovními adresami ve formulářích všech druhů aplikací. Poskytuje kvalitní adresní data na vstupu Vaší aplikace a zároveň nabízí příjemné uživatelské rozhraní.
PSC Ještě jednou	

Při testování ale tato forma předvyplňování nefungovala v případech, kdy uživatel používal automatické vyplnění formulářů. Na e-shopu <u>www.czc.cz</u> bylo Jméno a Příjmení automaticky vyplněno, ale fakturační údaje již ne.

Jméno:
Petra
Příjmení:
Mikulášková
Souhlasím se zasíláním marketingových materiálů od společnosti CZC.cz s.r.o. na uvedený e-mail.
Fakturační údaje
Ulice a č. p.:
Obec:
PSČ:

Dle služby Smartform je toto chování záměrné.

Na políčcích s adresou je autocomplete vypnutý, protože se stávalo, že se bilo naše našeptávácí okno s okýnkem, ve kterém browser nabízel více možností pro autocomplete. Jan Herold, <u>www.smartform.cz</u>

Nevím, co vyplňuji?

Z pohledu grafika vypadají pole pěkně, jsou kompaktní.

🚨 Fakturační údaje	2		
Jméno *	<u>ش</u>	Příjmení *	
Ulice *		Město *	PSČ *
Telefon *		Email *	

Zákazník je začne vypisovat postupně. Následně sjede třeba dolů na stránku, vrátí se kvůli kontrole. Jenže si nemusí být jist, jestli má pole vyplněna správně. A začne mazat pole, aby viděl prošedivělý název pole, a následně je znovu vyplní.

Ještě horší je situace, pokud má zákazník automatické vyplňování formulář. Po aktivace funkce si již nemůže být vůbec jistý, jestli to má nebo nemá dobře vyplněno, protože názvy formulářových polí nejsou vidět.

🔓 Fakturační údaje		
Petra	Mikulášková	
Komenského 21	Adamov	67904
732902340	petra@petramikulaskova.cz	

Pokud již se rozhodnete pro toto použití nadpisu v rámci daného pole,

Kontaktní údaje	
Váš e-mail	Ê
Vaše křestní jméno	

... tak nadpis formulářového pole po vyplnění zobrazte nad ním, jako na e-shopu www.bonami.cz:

Kontaktní údaje	
Váš e-mail	
petra@petramikulaskova.cz	
Vaše křestní jméno	
Petra	

Nabízíte jen jednu zemi doručení, a přesto ukazujete uživateli, že si může vybrat?

Je zbytečné nabízet zemi doručení, pokud si uživatel nemůže zvolit. Příklad níže je z e-shopu <u>www.kolobezky-kostka.cz</u>.

Země	Česká republika 🔻	~
Telefon	- Česká republika	

Při vyplnění IČO se mi načtou údaje z Aresu

V případě většího množství zákazníků, co objednávají na firmu, nabídněte možnost předvyplnit firemní údaje načtením dat z databáze ARES. Stačí tak zadat IČO.

Fakturační adresa	Adresa,	kterou	uvedeme	na	daňovém	dokladu)	
i untur u orni u ur o o u	raiooa,	nuoroa	arouonio	1 ICA	adnovonn	aomaday	

Ulice: *	
	Jak vyplnit ulici
	Napr. Lidicka 8
Město: *	
	Jak vyplnit město
	Vcetne casti mesta, napr. Praha
PSČ: *	
	Poštovní směrovací číslo
	Např. 12000
Firemni udaje (Pokud	zboži objednáváte do firmy)
88700798	Dohledat v ARES dle IČO
Firma:	
DIČ:	
DIČ:	

A ostatní firemní údaje se načtou samy.

Fakturační adresa	(Adresa,	kterou	uvedeme	na	daňovém	dokladu))
-------------------	----------	--------	---------	----	---------	----------	---

Ulice: *	
Komenského 312/21	Jak vyplnit ulici Např. Lidická 8
Město: *	
Adamov	Jak vyplnit město Včetně části města, např. Praha 4
PSČ: *	
67904	Poštovní směrovací číslo
	Napi. 12000
Firemní údaje (Pokud	zboží objednáváte do firmy)
IČO:	
88700798	Dohledat v ARES dle IČO
Firma:	
Petra Mikulášková	
DIČ:	
CZ8657194238	

Přehlednost

Mějte rozumně velké mezery mezi poli, ať je lépe poznat, který nadpis k čemu patří:

E-mail:	 	
Telefon:		
Jméno:		

Automaticky formátujte data. Při použití 9 čísel může e-shop vkládat mezeru po třech číslech. Pomáhá to v přehlednosti. Z testovaných e-shopů to používá e-shop <u>www.alza.cz</u> a <u>www.notino.cz</u>.

Telefon *					
+420	733 3	360	100		0

Nevyžadujte ve všech případech celou adresu

Nabízíte na svém e-shopu doručení objednávky na výdejní místo nebo vyzvednutí přímo na prodejně? A potřebujete k tomu znát zákazníkovu adresu?

boží	Lubrikační gel na vodní bázi Flesnlight Water, 100 ml 06157140000		skladem	289 Kč
Doprava a platba	Osobní odběr na pobočce Brno + Komerční banka			0 Kč
elkem				289 Kč
akturační údaje		Kontaktní údaje		
Jméno	•	Telefon	•	
Příjmení	•	Email	•	
Ulice, č.p.	•	Dodací údaje		
Mĕsto	•		Dodací údaje se liší od fakturačních	
PSČ	•	Poznámka		
	Zadat firemní údaje			li
	Rádi hychom Vám zaslali na email několikrát do roka r	ovinky a tipy na slevněné zbož	í, kterými bychom se chtěli pochlubit.	

* Stisknutím "Dokončit objednávku" souhlasíte s obchodními podmínkami.

Při takovém způsobu dodání vám bohatě stačí jen jeho jméno, příjmení, telefon, e-mail a případně pole pro poznámku. Odstraňte tedy ty povinné údaje, které k vyřízení objednávky s doručením na výdejní místo vůbec nepotřebujete.

ZADÁNÍ OSOBNÍCH ŮDAJŮ		
Zadejte osobní a kontaktní údaje		
Již jste zde nakupoval/a? Příhlašte	se a střádejte body do věrnostního programu!	
Osobní údaje		
Jméno	Příjmení	
Kontaktní údaje		
E-mail	Telefon	
Poznámka		
	Zpět Pokračovat v objednávce	

Nebo i jen e-mail a telefonní číslo:

alza.cz	Zkuste Alza Premium Moje Alza Přihlásit Jak nakoupit Kariéra 🛌 👻 Q. Co hledáte? např. konvice Tefal Hledat 👬 1999 Kč
💻 Alza.cz 💽 Media a zábava 👫 Hračky	/ 💎 Parfémy 🎽 MAXI ahodinky
1 Košík 🔶 2 Doprava a pla	atba → 🚯 Dodací údaje → 🜗 Souhrn
	Zadejte email Petra@petramikulaskova.cz Telefon * + 420 732 902 340 Chci doplnit fakturační údaje Jsem student a mám platnou ISIC kartu Chci dostávat informace o slevách a akčnich nabídkách Chci zapamatovat údaje na přiště
< Zpēt	Pokračovat +

Editace polí u formulářů

Možná máte pole v objednávkovém formuláři napevno zasazené. Na druhou stranu některá technická řešení umožňují editaci formulářových polí. Zvolíte si tak, která políčka mají či nemají být přítomna.

Přidat další údaj Přidat prázdné políčko		
Osobní údaje		斑 ④ 🖉 🗰
Jméno a příjmení Textové pole	1	Telefon 🖉 🚦
E-Mail Textové pole	0	Prázdné políčko 🗱
Přidat další údaj Přidat prázdné políčko		
Dodací adresa		兴 🍥 🥒 🗰
Ulice a č. popisné Textové pole	1	Prázdné políčko 🗱
Město Textové pole	/	Prázdné políčko 🗱
PSČ Textové pole	0	Země 🖉 🛽
Přidat další údaj Přidat prázdné políčko		
Firemní údaje		백, 🖉 🥒 🗰
Firma Textové pole	<i>/</i>	IČ 🖉 I Textové pole
DIČ Textové pole	<i>i</i>	

Zde prosím pozor, na objednávkové formuláře se navazují často další procesy – automatické generování údajů do sdělení o objednávce a synchronizace dat s fakturačním systémem. Při jakékoliv této změně si následně vyzkoušejte testovací objednávku, ať vidíte, kam se vám data z formuláře propisují.

Pokud nemůžete formulář upravovat, ukažte tento článek nebo videa z uživatelského testování vašemu vývojáři. Třeba jej konečně přesvědčíte k implementaci změn.

Validace formulářů v košíku

Aneb jak upozornit na chyby, tak, aby to uživatel co nejlépe pochopil.

Většinou má objednávkový formulář v košíku hned několik políček. Čím více jich je, tím je větší šance, že zákazník některé z nich přehlédne a nevyplní. Tím se dostáváme k problematice validací neboli kontrole údajů.

Ideální je mít online validaci

Jakmile zákazník začne vyplňovat jednotlivá pole ve formulářích, tak ho systém začne upozorňovat, zdali zadává údaj správně.

PSČ *	
679 0	PSČ je ve špatném formátu.
67904]

Buďte tolerantní k zadávaným údajům

Dávejte pozor na případy, kdy lze údaj zapsat vícero způsoby. Buďte tolerantní k více formám zápisu, například u telefonního nebo směrovacího čísla (67904 a 679 04).

679 0	ł	0
Telefon	*	

Při testování se u řady e-shopů vyskytoval text s informací, jak správně údaj do formuláře zapsat.

Telefon:	(ve formátu +420777004016)
Příjmení:	*
	*
Číslo popisné:	^
PSČ:	(ve formátu 26101)

Snažte se tedy co nejvíce "věcí" vyřešit na vaší straně. Tzn. přestože uživatel zadá PSČ s mezerou, tak mu e-shop dovolí údaj odeslat a případnou mezeru si odstraní e-shop sám u sebe.

Údaje musí jít editovat

U e-shopu <u>www.vinoteka.globus.cz</u> nešla změnit předvolba k telefonu. Což je dost limitující v případě, kdy vám přednastavený údaj nevyhovuje, protože potřebujete třeba slovenskou předvolbu.

Telefonní číslo	*	
+420		
doplňte telefo	nní číslo bez předvolby a mezer -	- 123456789

Chybové hlášky

Specifikem pro tyto mikrotexty je, že povětšinou je píší vývojáři. Nejsou přímo viditelné, takže je snáze přehlédnete.

Pomozte vašim zákazníkům a na nevyplněná pole, která z jakéhokoliv důvodu přehlédli a formulář se pokusili odeslat (potvrdit), je upozorněte.

Kontaktní úda	ije	
Přihlaste se	Máte u nás účet? Přihlaste se a my vše vyplr	líme za Vás.
E-mail:		
	0	tento údaj je povinný
Telefon:		
	9	tento údaj je povinný
Jméno:		
	9	tento údaj je povinný
Příjmení:		
	0	tento údaj je povinný

To samé platí i pro špatně vyplněná políčka. V takovém případě zákazníkovi sdělte, jaká políčka jsou špatně vyplněná a jak je má správně vyplnit.

Kontaktní údaje	
Pñhlaste se Máte u nás účet? Přihlaste se a my vše vyp	lníme za Vás.
E-mail:	
petra@petramikulaskova	nesprávný formát e-mailu
Telefon:	
73290234	nesprávný formát telefonního čísla (+420602xxxxxx; 602 xxx xxx)
Jméno:	
Pe	minimální délka je 3 znaků
Příjmení:	
Mi	minimální délka je 3 znaků

Ovšem nevypisujte všechny chybové hlášky takhle najednou. Zákazník se pak bude těžko orientovat, která políčka byla chybně a která má opravit!

ní tabulky 🔻 Konta	Web www.luxusnipradlo.cz říká:	×	
b <i>radlo.cz</i> DÁMSKÁ MĆ	Pro úspěšnou objednávku je nutné věnovat pečlivou pozornost vyplnění všech důležitých údajů: - Zadejte mobil - Zadejte email - Zadejte název - Zadejte název obce fakturační adresy - zadejte psč fakturační adresy - zadejte psč fakturační adresy)0 - 16:00
Petra	iová		

Váš košík by měl být natolik inteligentní, že nedovolí odeslat objednávku (nebo pokračovat na další krok objednávky) s nevyplněnými povinnými údaji.

Na e-shopu <u>www.elvin.cz</u> je zákazník před odesláním objednávky a musí se vrátit až na druhý krok a znovu projít následující kroky. Informace je sdělena poměrně pozdě. V ideálním případě měla být sdělena nad krokem, kde byl detekován chybějící údaj, tedy validace formuláře měla proběhnout ihned po přechodu na další krok, ne až při odesílání objednávky!



Ať to zákazník nepřehlédne!

Na e-shopu <u>www.oxalis.cz</u> po potvrzení tlačítka "Potvrdit údaje" došlo k zatřepání chybných položek. Samotná informace o chybách nebyla na první pohled vidět, protože obrazovka neposunula zákazníka na jiné místo.

příjmení je vyža				
vslovení	Pan Pani			
E-mail*	E-mail			
Jméno*	Jméno	Příjmení*	Příjmení	
Datum narození			•	•
)odací adre	esa	₽řůmon(*	Džímaní	
)odací adre	esa			
)odací adre Jméno* Společnost	2SA Jméno Společnost	Příjmení*	Příjmení	
)odací adre Jméno* Společnost Adresa*	2SA Jméno Společnost	Příjmení*	Příjmení	
)odací adre Jméno* Společnost Adresa*	2SA Jméno Společnost Adresa	Příjmení*	Příjmení	
Dodací adre Jméno* Společnost Adresa* PSČ*	2SA Jméno Společnost Adresa PSČ	Příjmení*	Příjmení	
Dodací adre Jméno* Společnost Adresa* PSČ* Město / Obec*	PSA Jméno Společnost Adresa PSČ Město / Obec	Příjmení*	Příjmení	
Dodací adre Jméno* Společnost Adresa* PSČ* Město / Obec* Země*	PSA Jméno Společnost Adresa PSČ Město / Obec Ceská republika	Přýmení*	Přîjmení	
Dodací adre Jméno* Společnost Adresa* PSČ* Město / Obec* Země* Mobil*	PSA Jméno Společnost Adresa PSČ Město / Obec Město / Obec	Přýmení*	Přîjmení	

Pozn. Fialový čtverec naznačuje aktuálně viditelnou oblast, kterou vidí uživatel.

Při testování s tím řada testerů měla problém, když e-shop nenajel na danou hlášku o chybách. Testeři tak pořád mačkali a hledali, kde je chyba.

Z toho plyne, že když se detekuje chyba, tak by měla být viditelná na obrazovce v podobně informační hlášky a současně e-shop by měl na danou chybně vyplněnou oblast zákazníka přesunout.

A co překlady?

Zejména zahraniční technická řešení nemusí mít vše přeloženo.



Takže ještě jednou podrobněji k chybovým hláškám

Níže uvádím příklad, kdy je chybová hláška redukována na pouhé oznámení Vyplněno x Nevyplněno.

Ulice, č.p. Komenského 21	

Lepší zpracování je takové, kdy uživateli sdělíte, co má udělat:

Ulice a č. p.:		
	0	ulice musí být vyplněna

Další e-shop přidává informaci o nutnosti dopsat popisné číslo:

Ulice a číslo popisné *		
Komenského	8	Adresa musí obsahovat číslo
		popisné

V tomto případě se sice zákazník dozví, že e-mailová adresa je nesprávně zadaná. Ale jaký je správný tvar?

-mailová adresa je nesprávně zadaná			
betra@petramikulaskovacz			

Snažte se mu napovědět, jak to správně vyplnit.



A to včetně příkladu.

Telefon:		
7788777	0	nesprávný formát telefonního čísla (+420602xxxxx; 602 xxx xxx)

6. Blok - 4 krok – Odeslání

- Děkovací stránka
- Začněte používat děkovací stránku i jinak než jen na odeslání objednávky
- Rekapitulace nákupu Ano nebo Ne?
- Když se nepovede objednávka

Děkovací stránka

Aneb co můžete zobrazit zákazníkům po odeslání objednávky.

Potvrzujeme objednávku

Po odeslání objednávky se zákazníkovi zobrazí potvrzovací stránka, která by mu měla sdělit, že objednávku úspěšně dokončil, a to včetně informace, co ho nyní čeká.

KNIHY DOBR	Sem zadejte hled	ané slovo	Q	26 prodejen odběr	Přihlášení Nová registrace	bývá 499 Kč do dopravy ZDARMA
Knihy 🗸	Společenské hry	Filmy I	Papírnictví	ZDARMA Vše o	o nákupu Blog P	rodejny Akce a autogramiády
	Děkujem	e vám za vaši obje	ednávku. Můž	ete se těšit!	Co bude dál? 💌	
		VAŠE	E OBJEDNÁVKA			
Uddeicjio si cas	Udělejte si čas JEAN HUNTOVÁ,MARY NASHOVÁ-	WORTHAMOVÁ		1 ×		176,00 KČ s DPH 160,00 Kč bez DPH
		PŘÍP	LATKY A SLEVY			
Doprava a	platba					95,00 Kč s DPH
		Co	bude dál?			
⊘ Do	3 dhù	() +1 den				
ZAPLAŤTE F 271 Kč na účet 20 Variabilní sym Platební instrukce js na <u>petra@petra</u>	VŘEVODEM 100989145/2010 Ixbl: 553669 mez ároveň zaslali mikulaskova.cz	ZKOMPLETUJEME OBJEDNÁVKU ne objednané produkty a pečlivě je zabalíme.	ODEŠL P	EME JI NA ADRESU etra Mikulášková Komenského 21 679 04 Adamov		DORUČUJÍ JI PPL

Sdělte zákazníkovi také své kontaktní údaje, na kterých vás bude moci kdykoliv zastihnout, pokud bude mít s objednávkou problém.



Vedle běžného poděkování mu třeba řekněte, že se má podívat do své e-mailové schránky, kam jste mu právě poslali přehled objednávky. Některé e-shopy navíc umožňují dodatečnou změnu/opravu zaslaných údajů – doručovací adres, forma dopravy a platby.

Jak vypadá zaslaný e-mail?

Zobrazením děkovací stránky se na většině e-shopu automaticky posílá potvrzení na e-mail, že byla objednávka přijata. Nezapomínejte i na tyto e-maily a jejich obsah. Jaké vzbudí dojmy tento e-mail?



A co tento? S lepší přehledností a kratším textem na úvodu.

Notino info@notino.cz ~ Komu: testovacikosik@seznam.cz

🖂 Potvrzení Vaší objednávky číslo 105041304 na notino.cz + údaje pro platbu. 🖞

ΝΟΤΙΝΟ					
PARFÉMY	PLEŤ	LİČENÍ	VLASY	ZUBY	DÁRKY

Děkujeme za Vaši objednávku 105041304

Shrnutí objednávky

	Bione Cosmetics Keratin Kofein regenerační šampo	n 260 ml 1 ks	74 Kč
	BrushArt Face houbička na make-up Violet	1 ks	79 Kč
Pojištění zá	silky		15 Kč
Doprava - K	úrýr PPL - dodání do 1-2 pracovních dnů		89 Kč
Bankovním	převodem		
Adresa doru Anna Nova, N	čení: ádražní 115, Adamov 1, 67904		
Dodavatel Notino, s.r.o., DIČ: CZ27609	Londýnské náměstí 881/6, 639 00 Brno 0057 C	elková cena zboží včetně	DPH: 257 Kč

Údaje pro platbu bankovním převodem

Částka: 257 Kč Variabilní symbol: 105041304 Číslo účtu: 5117152/0800 Je v objednávce něco jinak, než chcete? Můžete nás kontaktovat na email info@notino.cz nebo telefonicky na čísle 530 514 014. Pokud nás budete kontaktovat telefonicky, volejte nejdříve 20 minut po uskutečnění objednávky. Budete-li volat dříve, může se stát, že objednávka ještě nebude zaevidována v systému a nebudeme ji moci editovat. f ש \mathbf{O} Napište nám e-mail Váš účet Reklamace Zákaznická linka 530 514 014 Přihlásit se info@notino.cz info@notino.cz po-pá 8-22 hod., so-ne 10-22 hod. Jak reklamovat zboží? Co by mohl e-mail od <u>www.notino.cz</u> zlepšit, je přidání informace o platbě hned do úvodní části (jako to má např. e-shop <u>www.vibratory.net</u>).

Vibrátory.net info@vibratory.net -Komu: testovacikosik@seznam.cz

🖂 Vibrátory.net - potvrzení objednávky č.1729961

Vibrátory.net

Objednávka: 1729961

Potvrzení objednávky

Vážený zákazníku, děkujeme za Vaši objednávku na <u>Vibrátory.net</u>. Zvolili jste platbu bankovním převodem, zboží Vám bude odesláno ihned po přijetí částky. **Objednávku prosím uhraďte dle následujících údajů:**

Bankovní účet	2000311975 / 2010 (Fio banka)
Variabilní symbol	1729961
Částka k úhradě	254 Kč

Obsah objednávky

	Zboží	Cena/ks	Kusů	Celkem
000	Sada erekčních kroužků RingO E25633	169 Kč/ks	1 ks	169 Kč
	Česká pošta - Balík Na poštu			85 Kč
	Sleva			0 Kč
	Celková cena			254 Kč

Doručovací údaje

Petra Mikulášková KOmenského 21 67904 Adamov	Poznámka testovací objednávka	
777666555, testovacikosik@seznam.cz	:	
Děkujeme za využití našich služeb. Monika Zelená <u>http://vibratory.net</u> tel: 777062461		
Lajkněte nás	Mrkněte na shopík	Twitter Moniky

Z daného zaslaného e-mailu by měl uživatel pochopit, co bude následovat. Zde to bohužel není moc vidět.



Nezapomínejte ani na předměty!

V první (1) části je vidět odesílatel. Některé e-shopy zobrazují Název/Značku e-shopu nebo uvádějí e-mailovou adresu. V druhé (2) části je uveden předmět. Vhodné je doplnit název Eshopu, číslo objednávky a případně stav. Viz. e-shop <u>www.notino.cz</u> + údaje pro platbu. Třetí (3) část je preheader. V ní není vhodné zobrazovat url adresy. viz. e-shop <u>www.notino.cz</u>.

Internetovy obchod DrSt	🏠 Vase objednavka c. 201710/453 – Dr. Staněk - The Art of Nutrition (https://www.drstanek.cz) Objednávka
Oxalis eshop 1	🟠 [Oxalis eshop] Potvrzení objednávky – Oxalis eshop (http://oxalis.cz/cs/) Dobrý den Petra Mikulášková, Děkujeme Vám za nál 🗄
eshop@coleman.cz	🟠 [e.coleman.cz] Potvrzení objednávky č. 3113118 – Dobrý den, děkujeme za Vaši objednávku na e.coleman.cz. Nyní Vaši objední 🧳
Obuv Hulman	🛱 nová ob 2 vka č.16254 – Objednávka č.16254 Dodavatel Odběratel DL 3 ULMAN - OBUV HULMAN IČ: 60309717 DIČ: CZ64081
info@luxusnipradlo.cz	🟠 Luxusní prádlo.cz - Objednávka 1508659319 byla zanesena do systému – Objednávka číslo 1508659319
Notino	🟠 Potvrzení Vaší objednávky číslo 105062073 na notino.cz + údaje pro platbu. – notino.cz (https://www.notino.cz) PARFÉ 🧳

A zajistěte funkčnost odeslání odpovědi.

U e-shopu <u>www.oxalis.cz</u> jsem zaslala e-mail s informací o stornu objednávky, ale e-mail se vrátil jako nedoručený.





Platba kartou či online bankovním převodem

Část zákazníků chce objednávku zaplatit kartou nebo rychlým online bankovním převodem ihned po objednávce.

V této části musí být jasné a přehledné informace, co má zákazník udělat nebo očekávat. Některé e-shopy zobrazí tlačítko pro platbu. Jiné rovnou přesměrují uživatele na platební bránu.

Po zdárném zaplacení by se zákazník měl dostat na stránku, která ho informuje o platbě. V ideálním případě proběhla správně.

Pokud se mu platba nepodaří, měl by mu e-shop zobrazit stránku s informací, co má udělat. Tedy informovat o neúspěšné platbě a v ideálním případě nabídnout volbu jiné možnosti platby.

Začněte používat děkovací stránku i jinak než jen na odeslání objednávky

Pracujte se zákazníkem i poté, co u vás dokončil nákup, a sdělte mu něco navíc než jen poděkování za objednávku.

Se zákazníkem můžete pokračovat v komunikaci i prostřednictvím děkovací stránky.



Některé e-shopy děkovací stránku doplňují navíc tlačítky ke sdílení na sociálních sítích.



Vyhledávání knihy, autora..



q

Vaše objednávka byla úspěšně dokončena

Děkujeme za Vaši objednávku.

Číslo Vaší objednávky je 3344032. Během chvilky Vám na e-mail petra@petramikulaskova.cz příjde potvrzení. O odeslání a dalším průběhu Vaší objednávky Vás budeme následně informovat také pomocí e-mailu.

Ukažte svým přátelům co čtete, třeba tyto knihy ještě nečetli a budou Vám vděční za dobrý tip na čtení:



Zákazníci jsou tak motivováni, aby sdíleli obsah objednávky se svými přáteli.

Motivace? www.4home.cz dává za sdílení body do věrnostního programu.



Jiné e-shopy tuto stránku využívají ke sběru e-mailů a přihlášení k odběru newsletteru.

Queens			Hledej	۹	📜 Košík j	e prázdný
Tenisky Oblečení Kšiltovk	y Hodinky Brýle	Ostatní Značky	Slevy		Praha Brno	Ostrava
1. Nákupní košík	2. Dopra	ava a platba	3. Kontaktní údaje	4. Dok	ončení objed	lnávky
	D Ob Bě ce	Děkujeme! V ojednávku jsme přijali s šhem několika minut vá lé objednávky i platebi	'aši objednávku má kódem RMU1263 Její stav můžete s m doraží na e-mail s rekapitulací ními instrukcemi.	â me. Iedovat <u>zde</u> .		
	Ch	ncete dostávat novinky To se ml libi To se libí 125	r a informace o slevách na e-mail? Přihlásit se is. lidem. Budte první mezi svými přáteli.			

Nebo po odeslání můžete zobrazit pole pro zadání poznámky.

		A STATE OF A DESCRIPTION
1. Nákupní košík	2. Osobní údaje a platba	3. Rekapitulace objednávky
apitulace objednávky		7 SAMA
Děkujeme. Vaše objednávka 19352 byla př	ijata.	
odrobnosti o objednávce	1	
Produkt		Cena celken
Sprint × 1		339 Ko
Mezisoučet:		339 Ki
Doručení:	Osobní	převzetí na brněnské prodejně nakladatele
Platební metoda:		Platba hotově při osobním odběru
Cena celkem:		339 Kč (Zahrnuje 31 Kč DPH 10 %
Objednali jste si zboží k vyzvednutí na <u>naší</u> emailovou výzvu k vyzvednutí a uhrízení, c kartou. Děkujeme!	<u>brněnské prodejně</u> a zvolili platbu hotové ož pak bude možné <u>v otevírací době</u> . Na r	na místě . Vyčkejte prosím na naši nístě je možno rozhodnout se pro platbu
oznámka k objednávce		
Dodatečné instrukce (zvonek / odložená objena	vka), případně jen vzkaz pro nás?	

Člověk si totiž někdy vzpomene na důležitou informaci až po odeslání objednávky. Třeba takovou, že objednávku chce poslat až za tři dny nebo že špatně zvolil typ doručení.

S čím se dosud ještě moc nepracuje je nabádání ke koupi dalšího zboží (tzv. Crossell) nebo lepšího zboží (tzv. Upsell).

Proč by měl zákazník chtít další zboží, když si právě objednal?

To je jistě dobrá otázka, ale určitě se vám už stalo, že se vám zákazníci ozvali s tím, že chtějí objednávku upravit nebo rozšířit o další zboží. A toho je potřeba využít.

Tím, že po odeslání objednávky ukážete zákazníkům další produkty, které by je mohly zajímat, v nich motivujete touhu přikoupit si další zboží.

Takový zákazník k vám svou první objednávkou vyjádřil důvěru, a tak je tu slušná šance, že by u vás hned nakoupil znovu.

Jeden z mála e-shopů, co využívá možnost přidání dalšího zboží hned po odeslání objednávky, je e-shop <u>www.megaknihy.cz</u>.



Vaše objednávka byla úspěšně dokončena

Jako zákazník, který u nás právě nakoupil, máte nyní možnost přidat do objednávky DVD filmy za dotovanou cenu 19 Kč.

> ZA FILM DVD JEN 19 KČ platí do vyprodání zásob

Vzhledem k mimořádné výhodnosti nabídky kupují zákazníci nejčastěji 4 DVD. Každý pátý zákazník koupí více než 8 DVD.

04:49

Filmy můžete přidávat po dobu 5 minut, než se objednávka nahraje do systému.



Rekapitulace nákupu Ano nebo Ne?

Používáte v košíku souhrn objednávky před jejím odesláním? Nyní vám ukáži způsob, jak se tohoto kroku v košíku zbavit, ale přitom jej elegantně zachovat.

Řada e-shopů používá v nákupním procesu po vyplnění všech údajů souhrn objednávky.

CZC.CZ V Zákaznická linka +420 31 31 100 00 Přihlášení Přihlášení Přihlášení Přihlášení									
1 Košík	2 Dodání a platba	3 Dodací údaje	4 Souhrn objednávky						
Shrnutí před ode	esláním								
Intel Cele 184693	ron G3900 1 ks	829 Kč 829 Kč	Doručení a platba						
ERON			PPL s avizací po ČR Zálohou - převodem z účtu Termín dodání: pondělí 18. 12.						
Doprava PPL (bez dobírky)		85 Kč	změnit						
		Cena bez DPH: 755 Kč	Dodací údaje						
Zpět na dodací údaje	Celke	m k úhradě: 914 Kč Potvrdit objednávku	Petra Mikulášková petra@petramikulaskova.cz 732902340						
	Potvrzením objednávky souhlasíte s obchodními podmínkami.		Petra Mikulášková Komenského 12/21 679 04 Adamov Česká republika změnit						

Zákazník si může zkontrolovat údaje (a případně je upravit) před finálním odesláním objednávky.

Nevýhodou je, že je to další krok, který musí povinně absolvovat. A čím delší nákupní proces máte, tím je větší šance, že zákazník objednávku neodešle. Snad největší problémem je to, že zákazník mnohdy vnímají souhrn jako odeslanou objednávku.

Cílem tedy je dosáhnout co nejmenšího počtu kroků. Odstraněním souhrnu, pokud jej používáte, máte hned o 1 krok méně!

Jedním z možných řešení, jak souhrn elegantně zachovat a mít o krok méně, je vložení souhrnu do předchozího kroku. Na e-shopu <u>www.nessisport.cz</u> zákazník zadává doručovací údaje před odesláním, přičemž vpravo je blok, kde jsou informace o zboží v košíku a ceně doručení. Lehce si tak zkontroluje zadanou adresu a položky v košíku. Tento způsob řešení souhrnu objednávky je patrnější na čím dál tím větším množství e-shopů.

1. Nákupní koší	k 2. Platba a doprava	3. Informace o vás	4. Dokončení objednávky
Pokud iste registrovaní	můžete se nřihlásit	POTŘI	EBUJETE POMOC?
rokuu jote regiotovani		Hanka H	Horsinková
OSOBNÍ ÚDAJE		info(@nessisport.cz
		T +420	0 606 444 133
Email *	petra@petramikulaskova.cz	f Oba	irvěte s námi běh
		o ness	sisportcz
FAKTURAČNÍ ADRE	SA		
Jméno a příjmení *	Petra Mikulášková	REKA	PITULACE OBJEDNÁVKY
Telefon *	732902340	1× Běže multifu O SLP1	ecké Legíny s 1 490 Kč nkčním pasem 14 - Cať s green
Ulice *	Komenského	eyes Velikost	t: XS/S
Číslo domu *	21	Celken	n za produkt 1 490 Kč
Město *	Adamov		
PSČ*	67904	Doprava	1: GLS 89 KC
Země *	Česká republika 🔻	DODING	50 KC
	Nakupuji na firmu	Cena v Cena be	/č. DPH: 1 609 Kč sz DPH: 1 329,75 Kč
Doručit na jinou ad	resu	Souh	nasím s obchodními podmínkami
Zadat poznámku pr	o prodejce	zprac	cováním osobních údajů.
ZŮSTAŇME V KONT	AKTU		
Chci odebírat news	lettery	0	DESLAT OBJEDNÁVKU
Chci se registrovat	v e-shopu		Znět
			zper

Pokud již souhrn z jakéhokoliv důvodu používáte, tak tlačítko pro odeslání objednávky mějte i v horní části a ne jen dole!

Košík	→ 2 Doprava a platba	→ 3 Dodac	í údaje →	4 Souhrn		
Zpět					Dokon	čit objednávk
ouhrn c	objednávky					
ail: petra@ ntaktní telef	opetramikulaskova.cz on: +420732902340					
Zboží					Cena/ks	Celkem
	Trouba ELECTROLUX EOB434100X			1	6 490 Kč	6 490 Kč
	Fitness náramek VeryFit 2.0 Lime			1	1 490 Kč	1 490 Kč
-	Stavebnice LEGO Technic 42055 Těžeb	ní rypadlo		1	5 599 Kč	5 599 K
	Stavebnice LEGO Technic 42047 Police	jní zásahový vůz		1	449 Kč	449 Kč
×	Stavebnice LEGO Technic 42044 Výstav	vní akrobatická stíhačka		1	239 Kč	239 Kč
-	Stavebnice LEGO Technic 42045 Závod	ní hydroplán		1	359 Kč	359 Kč
	Doprava Geis, Platba Bankovním převo	dem - proforma		1	299 Kč	299 Kč
				c K	elkem bez DPH úhradě s DPH	12 334,71 Ki 14 925 Kč
			Při pokračování v n	ákupu souhlasíte a potvrzu	jete, že jste se seznámil	s <u>obchodními podm</u>

Dokončit objednávku 🕨

∢ Zpět

Má-li totiž zákazník více položek v košíku, tlačítko pro odeslání se posouvá zbytečně dolů a snadno jej přehlédne.

Samotné úpravy objednávkového procesu nejsou nejjednodušší a většinou jste odkázání na dodavatele technického řešení. U některých dodavatelů technického řešení stačí pouze odškrtnutí jednoho pole a je po problému.



Používáte-li souhrn a chcete jej odstranit, popátrejte prvně, jestli jde "lehce" vypnout.

Když se nepovede objednávka

Jsou situace, kdy uživatel objednávku nedokončí, ať již z technických důvodů nebo jiných (nákup nedokončil).

V tomto momentu máte několik možností, jak uživatele přimět dokončit nákup.

1) Opuštěný košík – e-mailing

Posílejte zákazníkům e-mail s informací o nedokončeném nákupu. Samozřejmě platí, že takto oslovit můžete pouze ty zákazníky, kteří vám svůj e-mail poskytli a udělili souhlas se zasíláním obchodních sdělení. Typicky to mohou být registrovaní zákazníci.

Je ovšem nutné, abyste si po zavedení této funkcionality ověřili (vyčíslili), zdali se vám náklady vrací a změna plní to, co se od ní očekává – nárůst obratu (ne naštvaní zákazníci).



Stačí kliknout zde a dokončit nákup

2) Opuštěný košík – pop up okno

Při návratu na e-shop taktéž můžete zákazníkovi zobrazit Pop Up s nabídkou k dokončení nákupu.

ठव्यी		Q Zde napište hledané slovo či kód zb	oží Hledat	K Vašemu nákupu získáváte dopravu zdarma	počet: 2 ks cena: 1 971,00 Kč	
Audio, video, SAT 👻						
Kuchyňské Skvělí pomocníci c	spotřebia do každé kuchy	Při minulé návštěvě jste v košíku Autorádio SENCOR SCT SOIIDBMR DAB+/USB/ Termostatická hlavice	nechali: 50 1, ks 1872,	00 Kž	40 _% .25% Povánoční VÝPRODEJ	
249,00 Kč s DPH Chci vědět více		Cel	ková cena: 1971, (Chci vědět více	
při nákupu nad 9	та 199 Кс	<u>TIP: podívejte se na</u> Zboží u vás bude: úterý 9. 1. <u>Vyprázdnit</u> košík Zaslat košík na e-	a naše cenové trháky mail Přejít do košíku	a jních míst specialisty	26 Česká firma s Z6letou tradici	
ISI	ME ODBORN	dí Email:	Odesla	s TÍM SPOJE	NO	

3) Remarketing, Retargeting

Z opuštěného košíku taktéž můžete vytvářet publika pro remarketing a oslovit je formou bannerů či textových inzerátů v obsahové síti, kterými je lákáte zpět na e-shop. Nezapomínejte ovšem vyloučit návštěvnost, co objednávku dokončila!

7. Blok - Mobilní zařízení

- Nakupují u vás zákazníci přes mobil?
- Nepodceňujte rychlost načítání e-shopu
- Jde Vám zobrazit klasická verze e-shopu na mobilu?
- Uff, konečně jsem se trefila
- Klávesnice dle typu formulářového pole
- Pozor nejen na Cookies lišty

Nakupují u vás zákazníci přes mobil?

Používáte internet v mobilu či tabletu? Pokud ano, jak se v nich vykresluje váš eshop? Je-li to nic moc a musíte hodně věcí zvětšovat, zmenšovat či posouvat, je na čase s tím začít něco dělat.

Podle <u>tiskové zprávy</u> společnosti NetMonitor ze dne 19.1.2017 došlo k meziročnímu nárůstu přístupů z mobilních zařízení o 14 %. Návštěvnost z klasických počítačů (desktop) je v tempu nárůstu mnohem pomalejší (meziročně 4 %). Tento trend poukazuje, že lidé čím dál tím více prohlížejí obsah webů právě přes svá mobilní zařízení.

Ruku v ruce s tím jde nutnost předělávat webové stránky tak, aby se dobře vyobrazovaly i na mobilních zařízení (nejčastěji to je přechod na responzivní design, který se přizpůsobuje velikosti obrazovky). Uživatelům totiž takto upravený web (e-shop) velmi výrazně usnadňuje nákup na vašem e-shopu.

V datech Google Analytics si snadno dohledáte, jaký je podíl návštěvnosti, co si e-shop prohlíží z mobilu, tabletu a desktopu. Jedná se o report Publikum – Mobilní – Přehled.

Kategorie zařízení 💿	Akvizice	Akvizice			Chování			Konverze Elektronický obchod 🔻		
	Návštěvy 🤊 ↓	% nových návštěv	Noví uživatelé ?	Míra okamžitého opuštění ?	Počet stránek na 1 návštěvu ?	Prům. doba trvání návštěvy	Transakce ?	Tržby	Konverzní poměr elektronického obchodu (?)	
	8 856 Podil z celku v %: 100,00 % (8 856)	67,93 % Prům. pro výběr dat: 67,83 % (0,15 %)	6 016 Podíl z celku v %: 100,15 % (6 007)	52,19 % Prům. pro výběr dat: 52,19 % (0,00 %)	4,94 Prům. pro výběr dat: 4,94 (0,00 %)	00:03:42 Prům. pro výběr dat: 00:03:42 (0,00 %)	349 Podil z celku v %: 100,00 % (349)	420 310,46 Kč Podil z celku v %: 100,00 % (420 310,46 Kč)	3,94 % Prům. pro výběr dat: 3,94 % (0,00 %)	
1. desktop	5 286 (59,69 %)	67,90 %	3 589(59,66 %)	47,96 %	5,66	00:04:24	247(70,77 %)	317 685,36 Kč(75,58 %)	4,67 %	
2. mobile	3 158(35,66 %)	67,23 %	2 123(35,29 %)	59,09 %	3,79	00:02:37	88(25,21 %)	84 862,90 Kč(20,19 %)	2,79 %	
3. tablet	412 (4,65 %)	73,79 %	304 (5,05%)	53,64 %	4,41	00:03:00	14 (4,01 %)	17 762,20 Kč (4,23 %)	3,40 %	

Jak můžete zjistit, jestli je váš web vhodný pro mobilní zařízení?

Mimo to, že si jej jednoduše prohlédnete přes mobil, doporučuji zkusit <u>test použitelnosti</u> webu v mobilech (https://search.google.com/test/mobile-friendly).



Jste-li již vlastníci responzivního designu, určitě si jej otestuje na vícero zařízeních a prohlížečích. Často se setkávám s tím, že na desktopu se web vykresluje dobře, ale na

mobilu/tabletu má několikero chyb. Což má samozřejmě vliv na míru konverze. Na oko to pak vypadá, že přechod na responzivní web se nevyplatil a míra konverze zůstala stejná jako před přechodem nebo je ještě menší. Co když je příčinou právě malé tlačítko, nemožnost vyplnit formulářová pole či obtížné zatržení dopravy a platby?
Nepodceňujte rychlost načítání e-shopu

Stalo se vám někdy, že jste čekali na načtení stránky třeba více jak 10 vteřin? Tak to je potřeba s tím začít něco dělat, ne každý zákazník je tolerantní k tomu, že máte pomalý e-shop.

Přijíždím do Prahy a hledám dobrou restauraci poblíž Florence. Google mi zobrazuje výsledky, klikám na nabídku jedné tamní restaurace. Web se pomalu načítá, čekám 3 vteřiny, 5 vteřin, 10 vteřin, stále není plně načten. Nechce se mi čekat a vracím se zpět na výsledky na Googlu. Restaurace právě přišla o hladového zákazníka. Není toto náhodou problém i vašeho e-shopu?

Když je e-shop (web) pomalý jako šnek ...

Vyhledávače vnímají rychlost načítání stránek jako jedno z kritérií hodnocení webu (tedy i vašeho e-shopu). Není to jen o vyhledávačích, ale zejména o zákaznících, kteří na váš e-shop vstupují. Budou-li se stránky načítat pomalu, i zákazníkovi dojde trpělivost a stránky spíše zavře, nežli dokončí nákup.

K čemu pak vám je optimalizovaná PPC reklama, když máte pomalý e-shop (web)? A správce PPC reklamy si marně láme hlavu, co že se to děje ... a nejen on, stejně tak i vy, protože nalíváte měsíc, co měsíc peníze do kreditu a do správce PPC reklamy.

Jak je na tom váš e-shop?

Vyzkoušejte Google Page Speed

(<u>https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/</u>). Zadejte v něm vaši URL adresu e-shopu a spusťte analýzu. Google vám ukáže podněty k optimalizaci rychlosti načítání po technické stránce (změny a opravy je nutné řešit s programátorem).



Jaké máte výsledky? Proberte možnosti oprav s dodavatelem e-shopu.

Jde Vám zobrazit klasická verze e-shopu na mobilu?

Vězte, že řada uživatelů je prostě zvyklá brouzdat na desktop verzi e-shopu, i kdybyste verzi pro mobil měli sebevymazlenější.

Při zobrazení e-shopu do mobilní/responzivní verze dojde často k tomu, že e-shop vypadá jinak. Je to dáno tím, že jednoduše nejde klasické zobrazení na desktopu vytvořit na mobilu na 100 % stejné. Níže vidíte mobilní verzi e-shopu:

	https://w	ww.nikl.cz/k12	1
Přihlá	<u>šení 🛛 👾 Koš</u>	Mēna: <u>CZ</u>	EUR
(f)			
IK	.CZ		=
	70001717	TECODIE DRODING	rů.
	ZUBRAZITIK	ATEGURIE PRODUK	LU.
Kapra	řina / Plov	oucí boilies	
Novoucí l Joučasno boilies, ta mnohem	boilies je jednou sti. Ať už nastraž ik samostatně, do rychleji. Nabizimi i vzolývavosti a p	r nejpopulárnějších ená v kombinaci s p akáže upoutat pozor e prvotřídní pop up rvotřídními kombin	prezentací iotápivým most ryb boilies acemi
s vysokou atraktorů			
s vysokou utraktorů Seřaze	INO podle názvu	A-Z	
s vysokou atraktorů Seřaze Výrobe	tine podle názvu CE Produkty všeo	A-Z	

A zde je jeho klasická desktopová verze:



Sice můžete mít sebevymazlenější mobilní/responzivní e-shop, ale část uživatelů, která na váš e-shop chodí převážně na desktopu, je mnohdy zvyklá právě na toto zobrazení. Z tohoto důvodu, pokud můžete, tak ponechte možnost zobrazení zpět na desktopovou verzi právě pro tuto skupinu vašich uživatelů.



Nejčastěji se možnost přepnutí nachází v patičce e-shopu. Uživatelé ji zde také nejčastěji hledají.

Po kliknutí se e-shop přepne do klasického zobrazení pro desktop.



Uff, konečně jsem se trefila

Neopomíjejte zpracování aktivních prvků, protože prst uživatele není kurzor myši.

Na desktopu s přesným kurzorem myši se do aktivních prvků na e-shopu trefíte jak nic. Na mobilu/tabletu ale klikáte ve většině případů za pomocí prstu nebo ještě většího palce. Kvůli tomu je zásah nepřesný, tudíž je potřeba tomu přizpůsobit prvky na e-shopu.

Nejvíce se výše psané projevuje při brouzdání kategoriemi, při vyplňování údajů v košíku, výběru počtu kusů v košíku či používání filtrace v kategorii.

Existují dvě základní pravidla, která zkuste dodržovat:

1) Samotná velikost prvku

Základem je, aby daný prvek byl dostatečně veliký. A to cca jeden centimetr čtvereční. Díky tomu se mnohem lépe do prvku trefíte prstem. Na příkladu níže vidíte nevhodné zpracování – změnit počet kusů za pomocí malých šipek je dosti náročné.



2) Volný prostor kolem sebe

Když není místa nazbyt a nejde udělat velké prvky, tak je vhodné, když je nebudete dávat úplně k sobě a ponecháte jim volný prostor. Je to z toho důvodu, aby uživatel omylem neaktivoval něco jiného, než zamýšlel. Na příkladu u šipky (1) jsou prvky dost u sebe, hůře se tak na ně bude klikat. U druhé šipky (2) jsou již prvky od sebe více vzdáleny, díky tomu se budou mnohem lépe zatrhávat.

		2	2 B 7
https://ww	w.hockey	4you	
Město *			
PSČ *			
Zamà •		0	
Česká republika	。 1		
Nakunui .	Sermes		
		-	
Doručit na jin	ou adri		
Zadat poznar	pro pro pro	rejce	
ZÚST ÚME V	KONTAKTU		
Chci odebira	it newsletter	У	
Chci se regis	strovat v e-s	hopu	
Souhlasim s of	bchodními po	dminkami	
			Chat
Ĵ	\Box		ה
	hтс		

Nezapomínejte na zoomování!

Malé prvky a detaily na mobilu nejsou moc vidět. I proto tu je tzv. zoom. Umožňuje to váš web/e-shop? Jako tvůrci stránek sice můžete nastavit optimální zobrazení textu a prvků na mobilu (či jiném chytrém zařízení), ale co když se potřebuji blíže podívat na detail produktu? Nebo si produkt prohlížím v noci, kdy je málo světla a vše, co je přes den ještě vidět, najednou vidět není? Myslete i na zákazníky se sníženou zrakovou ostrostí, protože ti zoomují určitě často.



www.snowboard-zezula.cz – zde si obsah e-shopu nezvětším 🙁

Zkuste si sami vzpomenout, kdy naposledy jste si na mobilu zoomovali obsah. Dnes, včera, před chvílí? Tak jako na desktopu lidi potřebují scroolovat či vrátit se přes tlačítko myši zpět, tak na mobilu potřebují lidé zoomovat.

Klávesnice dle typu formulářového pole

Když přes mobil vyplňujete objednávkový formulář s telefonním číslem, musíte se přepnout na numerickou klávesnici. A právě toto jde zjednodušit.

Uživatelům, kteří váš e-shop prohlíží přes mobil nebo tablet, se zobrazuje standardní typ klávesnice s písmeny, když zadávají údaje do formulářového pole (1).

								-
~		https	://ww	w.nik	l.cz/o	bjec	1	:
Osobi	ní úda	je			/	1		
Jméno:	•		_	/				
Příjme	ní: *		T_	-				
Telefor	r: *		+420)				
E-mail:	•							
		_				^	~	×
Q	w	E	۲ '	٢N	r l	J		P
A	S	D	F	G	н	J	к	L
+	z	x	С	v	в	N	м	\otimes
123	•	•	۲	spa	ace			Go
		-				-	_	

Na klávesnici musí překlikávat (2) na číselnou klávesnici a teprve potom mohou zadat číslice do formuláře, kde je vyžadován např. telefonní kontakt.

Nicméně, existuje drobné vylepšení. Na straně e-shopu tuto původní klávesnici lze přepnout automaticky při klepnutí do formulářového pole na numerickou za pomocí input[type=tel]. Tuto věc vám nastaví váš programátor.

V momentě, kdy e-shop toto umí, tak např. při zadávání telefonu nebo PSČ se uživateli zobrazí rovnou numerická klávesnice. Vy tak uživateli ušetříte pár kliků a urychlíte vyplnění formuláře.



Pozor nejen na Cookies lišty

Není nad to zabít 25 % obrazovky informací o cookies.

V roce 2015 muselo plno e-shopů přidat na své stránky tzv. <u>Cookies lištu</u>. Setkávám se s tím, že některé e-shopy mají tuto lištu vloženou dost nešikovně. Patrné to je zejména na mobilech. Díky tomu tak lišta někdy zabírá klidně i 25 % plochy (viz. níže obrázek e-shopu <u>www.mall.cz</u>).



Naproti tomu na e-shopu <u>www.4Home.cz</u> je tato lišta maximálně minimalizovaná.



Nezapomínejte ani na stručnost! Není totiž pevně stanoveno, co má text obsahovat, z tohoto důvodu zkracujte sdělení na nezbytné minimum.



Při mnoha testováních jsem se přesvědčila, že uživatelé lištu ignorují a nezavírají si ji. Veliká lišta tak zbytečně zabírá místo na stránce a snižuje konverzní poměr e-shopu.

8. Blok - Jak to otestovat

- Sami si nakupte
- Nepodceňujte dotazy od zákazníků
- Sledování návštěvníků e-shopu
- Heatmapy (klikací mapy)
- Uživatelské testování
- Jak otestovat e-shop na mobilech?
- Online uživatelské testování
- A/B testování
- Testování formulářů

Sami si nakupte

Je to nejjednodušší a nejrychlejší způsob, jak si otestovat váš e-shop.

Vytvořte si objednávku na desktopu, mobilu a tabletu. Pozorujte, zdali dobře vidíte všechny tlačítka, jsou funkční a zdali se vám daří objednávku zdárně dokončit.

- Zkoušejte různá rozlišení, prohlížeče u mobilních zařízení, otočení na výšku nebo na šířku.
- Zkuste to i na veřejné síti (kavárna, knihovna).
- Objednejte si na e-shopu při cestě dopravními prostředky.
- Zkuste objednávat při zhoršených světelných a podnebných podmínkách (tma, zima).
- Půjčte si od přátel mobil a na něm také vyzkoušejte objednat.

Díky tomu snáze pochopíte, jak váš e-shop reaguje v různorodých podmínkách.

Nepodceňujte dotazy od zákazníků

Zpětná vazba od zákazníků vás může posunout hodně dopředu. Ego prosím odhoďte stranou.

Zpětná vazba od zákazníků je jedna z důležitých věcí, kterou e-shopy opomíjejí. Zákazníci vás kontaktují, když něčemu nerozumí. Tyto připomínky od zákazníků se málokdy zakládají na domněnce, většinou mají reálný podklad.

Shodou náhod jsem si objednávala na e-shopu <u>www.mojemana.cz</u> jeden produkt. Objednávkou jsem prošla bez problémů, ale po odeslání objednávky jsem si uvědomila, že vlastně ani nevím, jakým přepravcem mi balík doručí. Všimla jsem si jen informace "Doručení zdarma".

	RÁŠEK PŘÍSLUŠENSTVÍ		D	+420 228 883 2
RYCHLÁ OBJEDN	IÁVKA.			
MANA DRINK - 12	drinků –	1 + 💼 790Kč	E-MAIL: petra@petramikula	Jste již registrovaní? POTVRZENÍ EMAILU: petra@petramikula
Celková čás	tka za Vaši objednávku:	790Kč	FAKTURAČNÍ AD	RESA SE LIŠÍ OD DODACÍ.
			JMÉNO:	PRÍJMENÍ:
Dříchu	enství a výhodné na	bídky	Petra	Mikulášková
1115103	chister a vyhoane na	bluky.	ADRESA:	
			Komenského 21	
		Contraction of the	ZEMĒ:	
	\Diamond	MONO	Česká republika	,
7 -	NA N	2001 tand 10075 	PSČ: *	MĔSTO: *
	X	6 40 A	67904	Adamov
			MOBILNÍ TELEFON:	
MANA nerezová odměrka. 160Kč	MANA láhev 500Kč	MANA (140 jídel) 5 100Kč	732902340	
+ PŘIDAT DO KOŠÍKU	+ PŘIDAT DO KOŠÍKU	+ PŘIDAT DO KOŠÍKU	ZPŮSOB PLATBY	-
			2.0000120001	KARTOU ONLINE
				BANKOVNÍM PŘEVODEM
				BITCOINY
			Slevový kupón	+

Naštěstí byl na shopu online chat, tak jsem se doptala.



Po dotazu jsem dostala odpověď, že balík doručí DPD. Když už jsem psala tip o zpětné vazbě, tak jsem se operátorky chatu rovnou zeptala, jestli i ostatní zákazníci měli podobný problém jako já. Bylo mi potvrzeno, že ano, i když jen minorita.

-	Online pome	oc s nákupem
(Meye	Online podpora Zeptejte se nás!	
	Chat by	zahájen
	Petra Mikulášková Dobrý den, právě jsem si objednala mar posíláte.	ιu, ale jaksi jsem si vůbec nevšimla čím to
	Petra se připo	jil/a k chatu
Petra Dobrý	ý den.	
MANA	A je odesílána přepravní společností DPD.	
		Petra Mikulášková A proč to nemáte nikde uvedeno?
		V průběhu objednávky.
Petra Inform	a mace přijde do mailu.	
<u>http:/</u> vydej	//blog.mojemana.cz/knowledgebase/lze-ma ny/	anu-vyzvednout-osobne-mate-nejake-
Petra Ta inf	a formace chodí hned po vytvoření objednávl	y a v FAQ tato informace je též :)
	Petra Mik A jsem jed	ulášková iná, co s tím má "problém"? S touto informací.
Jedina	á nejspíš ne, ale opravdu by se to dalo spo	ítat na prstech horních končetin :)
Každo	ppádně uznávám, že by to v průběhu objed	návky mohlo být patrnější :)

V tomto případě si prosím uvědomte, že ne každý zákazník vám řekne, že něco je špatně. Reálná skupina lidí, kteří narazili na stejný problém jako já, může být ve skutečnosti vyšší. V neposlední řadě může takto chybějící informace odradit dokonce i od nákupu.

Update košíku <u>www.mojemana.cz</u>

Při zavítání na web <u>www.mojemana.cz</u> o pár měsíců později již byla informace o dopravě uvedena, a to včetně informace o doručujícím přepravci.

KARTO	DU ONLINE BANKOVNÍM PŘEVODEM
0 BI	rcoins
Způsob doruče	ní
bab 👔	DPD Odasiliana da 48 hadina Zdarma!

Pokud se dotazy na něco opakují ve více případech, zamyslete se, jestli už je na čase s tím něco dělat. Stačí se podívat např. do textových recenzí Heureky na opakující se zápory. Níže vidíte recenze jednoho e-shopu, kde se opakuje obdobná připomínka ohledně přepravy:



Kde ještě můžete získat zpětnou vazbu?

- e-maily
- telefony
- dotazy u produktu
- kontaktní formuláře
- online chat
- kamenná prodejna
- externí weby (<u>www.heureka.cz</u>, <u>www.zbozi.cz</u>)

Sledování návštěvníků e-shopu

Dalším testováním, které stojí za zvážení, je sledování reálných návštěvníků e-shopu.

Stačí si na web nasadit skript nebo plugin, který nahrává veškerý pohyb návštěvníka, včetně kliknutí myší nebo psaní na klávesnici. Návštěvník samozřejmě o svém sledování neví, a tak je jeho chování maximálně přirozené.

Časově náročnější je pak zpětná analýza nahrávek, které si nejdříve musíte vyfiltrovat podle požadovaných akcí a samozřejmě také prohlédnout.

Typické akce je zobrazení více než X stránek, vložení zboží do košíku, jednotlivé kroky nákupu. Zejména dokončení objednávky je pro vás důležité – zde zjistíte, jestli po cestě měl uživatel nějaké problémy.

Cena je pak různá podle toho, jakou službu využijete. Za sebe mohu doporučit třeba českou aplikaci <u>www.smartlook.com</u>. V režimu zdarma poskytne dost nahrávek pro spoustu pozdních večerů strávených sledováním uživatelů.

Dashboard Smartlook s přehledem jednotlivých nahrávek.

Nahrávky 🜔 Heatn	napy 🏹 Události 🚹 Funnely			
Q Hledej návštěvníky, kliknut Všichni Noví návštěvnící	i, návštěvy stránek, a další Vracelící se návštěvnící			
NwZLRL3HpEiM	(2 události 00:02 1 stránky	🖵 🛋 🎯	Upice
px-CdFWDsKCQ	Teď nahrává	4 události 00:36 1 stránky	🖵 🕊 🎯	► Prague
Bxw0SGp2Mhv7	7. listopadu 2018 14:33	6 události 00:22 1 stránky	🖵 🔳 🎯	🍉 Czechia

Přehled jedné nahrávky uživatele ve Smartlook.



Specialitou Smartlooku jsou tzv. Rage kliky, kdy uživatel kliká na nějaké místo na webu vícekrát, a nic se nestane. Lze si tak vyfiltrovat tyto nahrávky a odhalit prvky, kde si uživatel myslí, že by měl prvek na stránce něco provést, ale nestane se nic. Více najdete zde: <u>https://www.smartlook.com/cs/blog/jakziskat-vic-penez-spokojenejsi-uzivatele/</u>

Reálná nahrávka z mého e-shopu vypadá takto:

Na <u>nahrávce</u> (<u>https://www.youtube.com/watch?v=UGWEYJSFZDY</u>) je vidět, jak uživatelka nemůže dokončit nákup. Díky tomu jsem upravila na e-shopu informační hlášky s upozorněním na chyby, aby bylo mnohem lépe vidět, co je potřeba vyplnit.



Pro více informací se podívejte na webinář od SmartLooku, kde se prezentuje použití aplikace včetně příkladů. Najdete ho zde: <u>https://www.smartlook.com/cs/blog/co-uspesne-spolecnosti-</u> <u>nechteji-abyste-vedeli-o-webove-analytice/</u>

Heatmapy – (klikací mapy)

Které části stránky uživatele zajímají tak, že na ně klikají? To vám prozradí Heat mapa.

Heat mapy (teplotní mapy) se používají už nějaký ten rok. Graficky v odlišných barvách zobrazují, na které části stránky uživatelé klikají. Zaznamenanému obrazu zjistíte, co na stránce zdůraznit a co zase upozadit. Podmínkou, je, že nasbíráte dostatečný počet kliknutí v daných oblastech – ty se pak zvýrazňují odlišnou barvou než jiné části stránky, kde uživatelé neklikají nebo klikají méně. Čím červenější místo, tím více kliků v dané oblasti vzniklo.



Heat mapa podává poměrně dobrou informaci o tom, zdali některý prvek stránky uživatelé vnímají jako aktivní a vy jej aktivní nemáte. V ten moment stojí za to jej upravit tak, aby byl

aktivní (klikatelný). Mimo to se z ní dozvíte i to, jak moc uživatel scrolují, které odkazy na stránce proklikávají a které už ne. Tím, že je výsledek formou obrázku, tak se v něm snáze zorientujete než v číslech.

Jak na zprovoznění testování pomocí Heat mapy?

- Zaregistrujte se ve službě, která umí Heatmapy (<u>www.smartlook.com</u>, <u>www.mousestats.com</u>, <u>www.hotjar.com</u>).
- Vložte kód ze služby na váš e-shop.
- Čekejte, dokud se nenasbírá dostatečné množství dat (u někoho to trvá dny, u jiného týdny až měsíce).

Na co si dejte pozor?

- Pro vyhodnocení potřebujete řádově stovky konverzí (kliků), aby byl výsledek dostatečně průkazný.
- Data by se měla realizovat nad dvěma segmenty uživatelů. Ti, kteří se vracejí a ti, kteří jsou na e-shopu poprvé. Nový uživatel a pravidelně vracející se uživatel se chová odlišně.
- Kód po otestování dejte následně pryč, stránky totiž zpomaluje.

Uživatelské testování

Uživatelské testování je jedno z těch důkladnějších, ovšem časově i finančně nejnáročnějších.

V praxi to znamená, že k počítači posadíte uživatele, zadáte mu cíle (například nalezení zboží nebo dokončení objednávky) a sledujete, jak toho dosáhne a s jakými kroky má problémy.

Pro takové testování je potřeba:

- Definovat důvody testování a co se bude testovat.
- Vybrat vhodné uživatele.
- Domluvit si vhodný termín a místo testování.
- Zajistit a předem vyzkoušet potřebné technické vybavení.

Testující by měl spadat do vaší cílové skupiny, aby co nejvěrněji simuloval návštěvníka eshopu. Také by to neměl být nikdo známý, který by třeba mohl kritiku mírnit a zlehčovat.

Do samotného testu se už pak nesnažte zasahovat. Pozorně sledujte, co tester říká i provádí, a průběh testu zaznamenávejte. Vyplatí se také nastavit snímání obrazovky pro pozdější analýzu.

Nakonec s testujícím proveďte krátký rozhovor, ptejte se ho na jeho zkušenost a na otázky, které si předem připravíte.

Oslovit uživatele není tak těžké

Potřebovala jsem položit koberce v bytě a po skončení prací jsem prohodila pár slov s podlahářem. Požádala jsem jej, zdali by mohl provést testovací objednávku přes svůj mobil na mém e-shopu. Samozřejmě že s tím souhlasil. To stejné můžete zkusit třeba při konverzaci se sousedy. Oslovit uživatele není tak těžké, jak se na první pohled zdá!

Hlavně se nebát a zkusit to!

Jak otestovat e-shop na mobilech?

Typů mobilů je plno, prohlížečů také. Jak tedy otestovat e-shop, když jich je tolik?

V dávné době se e-shop optimalizoval na rozlišení 800x600 px v prohlížeči Internet Explorer. To už je ovšem za zenitem. V průběhu času narůstalo nejen rozlišení, ale také počet zařízení, na kterých si lze e-shop/web prohlížet.

Z toho vzniká zásadní problém – jak to vše otestovat? Možností je více, ale tři základní, s nimiž můžete pracovat, jsou tyto:

1. Použijte tvz. device mode na desktopu

Tzn. zapnete si vývojářskou konzoli (Chrome CTRL+SHIFT+I, Firefox CTRL+SHIFT+M) a v ní si nasimulujte dané zařízení, na kterém si e-shop jakoby prohlížíte.



Prohlížeč na desktopu a na mobilu se zásadně neliší. Na prvotní pohled k tomu, jak e-shop vypadá, je tato forma dostačující.

2. Použijte vzdálený simulátor

Ke známým simulátorům patří <u>www.browserstack.com</u>. Na něm si vybere konkrétní zařízení a následně si přes něj prohlížíte e-shop/web. Nespornou výhodou je množství zařízení, které vám simulátor k prohlížení nabízí.

O BrowserStack	Live	Automate	App Live	More ~	1974	Buy a plan Resou	rces v Account v
🚀 Quick Launch		iPhone				iPad	
🌳 Android	🔲 iPho	ne 65 Plus	9	📮 iPad Air 2	8	iPad 3rd	6
t ios	🚺 iPho	ne 6S	0 0 関	🚺 iPad Air	7	iPad 3rd	5.1
	🛛 iPho	ne 6 Plus	8	🚺 iPad 4	7	iPad 2	5
Windows Phone	🛛 iPho	ne 6	8	🔋 iPad Mini 3	8	iPad 2	4.3
Windows +	🛛 iPho	ne 5S	7	🔋 iPad Mini 2	7		
🗰 Mac	iPho	ne 7 Plus	10.3	iPad Pro	10.3		
	iPho	ne 7	10.3	iPad Pro	9.3		
😵 Sierra	iPho	ne SE		iPad Air 2	9.3		
8 El Capitan	iPho	ne 5	6	iPad Air	8.3		
X Yosemite	iPho	ne 4S	б	iPad Mini 4	9.3		
× Mavericks	iPho	ne 4S	5.1	iPad Mini 2	8.3		
🛷 Mountain Lion	iPho	ne 4	4	iPad Mini	7		
6 Lion		ne 3GS	3				
Now Leopard							
			Test Look for	on physica this icon.	al devices!	Got it	

Naproti tomu nevýhodou je, že nemůžete jednoduše používat prsty k ovládání, když si službu spouštíte přes desktop.



Taktéž si můžete udělat screenshoty na různých zařízeních. A hromadně se podívat, jak se stránka vykresluje.



3. Vlastnoruční otestování na mobilu

Nejnáročnější, ale také nejdokonalejší je otestování e-shopu na zařízení, které máte fyzicky v ruce. Zde již můžete naostro vyzkoušet, jak se e-shop chová. Něco jiného je přesný kurzor na desktopu a něco jiného je velký prst na malém displeji. Rozdíl je i v rychlosti zobrazování, odezvy.



Narazíte ovšem brzy na to, že máte omezený počet zařízení, na kterých můžete testovat. To se dá tak trochu obejít – navštivte stánek operátora či showroom, kde se prodávají telefony.

A na co nezapomenout?

Testujte e-shop na malém, středním a velkém mobilu/tabletu. Vyzkoušejte různé systémy (iOS, Android). Vyzkoušejte e-shop/web na starším typu mobilu a novém. Nezapomínejte i na různé mobily podle ceny – zpravidla u levných přístrojů to tak rychle "neběhá".

Online uživatelské testování

Online testování je velmi podobné tomu uživatelskému. Je však levnější a méně časově náročné. Nemusíte ovšem vždy chytnout tu správnou cílovou skupinu.

Celé testování probíhá externě. Vy si jen zvolíte, co chcete otestovat a o samotný průběh se už postará služba, kterou jste si vybrali. Osobně mám vynikající zkušenost se službou <u>Mamky</u> <u>testují</u>, kdy vám mamky za 300 Kč otestují váš e-shop a následně zašlou video v minimální délce 15 minut.

Níže sestřih (<u>https://www.youtube.com/watch?v=f9Fj7qqDYIA</u>) z testování mého e-shopu.



Pozn. Kvalita zvuku je již na mnohem lepší úrovni.

Více o online testování se můžete dočíst v mé recenzi na službu Mamky testují weby.

A/B testování

Statistika "nelže".

Při A/B testování porovnáváte mezi sebou 2 varianty, tedy 2 webové stránky, které se v nějakém aspektu či prvku liší. Navíc test probíhá na reálných uživatelích za plného provozu webu (e-shopu). Uživatelé jsou náhodně rozděleni na 2 skupiny a každá vidí jinou verzi stránky. Výsledek by vám měl říci, která verze

Baterie AA GP Sup skladem kód baterie	er, alkalická 10 Kč 1 ks 🔺 10 Kč	stránky × více plpí cíl	Baterie AA GP Super, alk skladem kód baterie-aa-gp	alická 10 Kč 1 ks	10 Kč 🗙
Nakupte ještě za 989 Kč a máte dop	pravu zdarmal	(konverzi).	Nakupte ještě za 989 Kč a máte dopravu z ¢	zdarmal	
mám dárkový kupon / slevu			Kód dárkového poukazu či slevy Vložit		
	Celková cena zboží 125 k	č		Celková cena zboží	125 Kč
Zpět do eshopu	Objednat 📎		Zpět do eshopu	Objedna	at 📎

Varianta A s nerozkliknutým pole pro kupón

Varianta B s rozkliknutým polem pro kupón

Analyzovat můžete například:

- Textaci, ikony, barvu velikost tlačítek.
- Co se stane po kliknutí na tlačítko Přidat do košíku (Zobrazení Pop Up okna, rovnou zobrazení košíku...).
- Jedno nebo vícekrokový košík.
- Zobrazení doporučených produktů v Pop Up okně.
- Zjednodušení/odstranění hlavičky nebo patičky v nákupním košíku.
- Přidání kontaktní osoby.
- Zobrazení dalších produktů (Up Sell), výhod nákupu, dopravy zdarma od určité částky, pole pro slevový kupón ve formě pole nebo zatržítka, firemních údajů až po kliknutí na zatržítko.

Na co si dát pozor:

- Test znovu opakujte po určité době.
- Použijte dostatečný vzorek dat (konverzí), řádově alespoň stovky.
- Čím méně konverzí, tím delší doba testu.
- Neporovnávejte pouze transakce, ale i hodnotu objednávek.
- Testujte v jednom testu vždy jen jednu změnu, a ne více souběžně.
- Testy začínejte a končete ve stejnou dobu týdne.

K A/B testům nevzhlížejte k jako jediné průkazné cestě návrhu změn na e-shopu. Je to jedna forma testování z několika, která navíc vyžaduje už zkušenosti.

Testování formulářů

Třeba na takovém objednávkovém formuláři je stále co optimalizovat.

K testování formulářů na e-shopu (košík, registrace) můžete použít například aplikaci Mousestats (<u>www.mousestats.com</u>), u které máte navíc Heat mapy a online nahrávky uživatelů.



Postup nasazení a zprovoznění je jednoduchý. Vložíte kód do stránek a následně čekáte, až se nashromáždí dostatek konverzí.



Po sběru se vám zobrazí statistiky. Vyfiltrovat si můžete různé statistické údaje. Kliknutím na tlačítko si zobrazit patřičné nahrávky.

Conversion Drop off Field Times Field Size Most Corrected Unnecessar	y Entry Fields beta Most Used beta General	Log $\underline{4}$ Export $\underline{4}$ Filters
Most-Used Fields		% FILLED ON ENGAGEMENT
email	11.3%	Find Playbacks
email_verify	11.0%	Find Playbacks
firstname	10.6%	Find Playbacks
address1	10.5%	Find Playbacks
city	10.5%	Find Playbacks
postcode	10.5%	Find Playbacks
lastname	10.5%	Find Playbacks
phone	09.1%	Find Playbacks
phone_mobile	04.3%	Find Playbacks

Užitečné jsou zejména ty, kde uživatelé chybují.

A co teď?

Pokud jste došli až sem, projděte si vše znovu vše v dokumentu rychlým okem. Poznačte si, čemu se nyní budete detailně věnovat – třeba někde bokem na papír nebo si vylepte štítek na monitor.

Když na to nebudete stačit

Pokud budete potřebovat s vaším e-shopem více a osobně pomoci, mohou se vám ode mě hodit tyto placené služby:

1) Srovnávače zboží

Spustím a vyladím inzerci vašeho e-shopu na <u>www.heureka.cz</u> a .sk, <u>www.zbozi.cz</u>, případně dalších srovnávačích.

2) Audit srovnávačů zboží

Připravím vám kompletní podklad s chybami vaší inzerce a skrytými příležitostmi k dalšímu růstu či snižování nákladů.

3) Konzultace

Společně můžeme probrat vaši současnou strategii inzerce i směrování e-shopu – osobně v Brně, po Skypu, Google Hangout nebo po telefonu.

Více o službách najdete zde » www.petramikulaskova.cz/nabidka-sluzeb/

Petra Sedláková Mikulášková

specialistka na srovnávače zboží, audity e-shopů a Google Analytics.

+420 732 902 340 petra@petramikulaskova.cz www.petramikulaskova.cz



Ještě se vám může hodit:

90 tipů pro e-shopy 1 a 2

Chcete více zákazníků a více peněz? Nestačí vám nynější výsledky vašeho e-shopu? Hledáte inspiraci ke změně, protože vám rostou náklady?

Příležitost najdete v 90 tipech pro E-SHOPY 1 a 2, zde najdete 2x90 praktických tipů. V mnoha případech, snadno a rychle, objevíte možnosti neobvyklého růstu.



eBook 99 tipů pro E-SHOPY 1 najdete zde » <u>www.petramikulaskova.cz/90tipu1</u>

eBook 99 tipů pro E-SHOPY 2 najdete zde » <u>www.petramikulaskova.cz/90tipu2</u>

Heureka a Zboží od A do Z

Heureka a Zboží od A do Z je seznam více než 60 bodů, které provádím při auditování inzerce obchodu na srovnávačích. Ponořte se do mé práce a zjistěte, zdali máte vše důležité na cenovém srovnávači nastaveno.



eBook Heureka od A do Z najdete zde » www.petramikulaskova.cz/heureka

eBook Zboží.cz od A do Z najdete zde » www.petramikulaskova.cz/zbozi