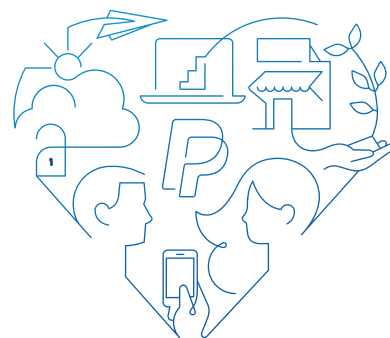


# Η εμπειρία που προσφέρετε στο internet είναι η αφετηρία για καλύτερη μετατροπή επισκεπτών σε πελάτες



## Διευρύνετε το μερίδιό σας στην αναπτυσσόμενη αγορά ηλεκτρονικού εμπορίου.

Οι πωλήσεις μέσω internet αυξάνονται παγκοσμίως, ωστόσο οι πολυάσχολοι αγοραστές αναζητούν μια απρόσκοπτη εμπειρία για εύκολες και ασφαλείς αγορές. Η εμπειρία πελάτη που προσφέρετε είναι ένα σημαντικό στοιχείο που σας διαφοροποιεί και μπορεί να συμβάλει στην επιτυχία σας στο internet.



## Γιατί μια εξαιρετική εμπειρία πελάτη στο internet είναι καταλυτικής σημασίας.

Όλο και περισσότεροι άνθρωποι παγκοσμίως κάνουν αγορές μέσω internet, αλλά η ευκολία και η αξιοπιστία είναι βασικές ώστε να πραγματοποιηθεί μια πώληση:

**17%**

Ετήσιο ποσοστό αύξησης ηλεκτρονικού εμπορίου<sup>1</sup>

**73%**

χρησιμοποιεί κινητή συσκευή για αγορά ή πληρωμή<sup>2</sup>

**70%**

των συναλλαγών στο internet εγκαταλείπεται<sup>3</sup>

**80%**

εγκαταλείπει έναν ιστότοπο μετά από μια κακή εμπειρία χρήστη<sup>4</sup>

## Αυξήστε τις πωλήσεις σας βελτιστοποιώντας την εμπειρία ολοκλήρωσης αγορών.

Διευκολύνετε τους αγοραστές ώστε να πληρώνουν με σιγουριά και χωρίς περισπασμούς.

1

Εμφανίστε την ολοκλήρωση αγορών της PayPal σε κάθε προϊόντική σελίδα

για να βοηθήσετε τους αγοραστές να ολοκληρώνουν τις αγορές τους γρήγορα κι έτσι να πετύχετε υψηλότερη μετατροπή τους σε πελάτες. 3 στους 5 αγοραστές είναι πιο διατεθειμένοι να αγοράσουν από έναν άγνωστο ιστότοπο εάν εμφανίζεται εκεί η PayPal.<sup>5</sup>

2

Κάντε τη διαδικασία ολοκλήρωσης αγορών που διαθέτετε πιο αποδοτική

ώστε να μειώσετε την εγκατάλειψη καλαθίου αγορών. Ενεργοποιήστε την ολοκλήρωση αγορών της PayPal σε προϊόντικές σελίδες, αναδυόμενα εικονίδια μίνι καρτοσιών, σελίδες με λεπτομέρειες για τα προϊόντα και τις μεθόδους πληρωμών.

3

Βελτιστοποιήστε τον ιστότοπό σας για κινητές συσκευές

ώστε να περιορίσετε την ανάγκη να πληκτρολογούν οι πελάτες προσωπικά στοιχεία σε μικροσκοπικές οθόνες. Η PayPal προσφέρει γρήγορη και εύκολη ολοκλήρωση αγορών μέσα από κινητές συσκευές.

## Άλλοι τρόποι για να βελτιστοποιήσετε την εμπειρία πελάτη.

Η εμφάνιση του λογαριασμού για πληρωμή και ο τρόπος βελτιστοποίησης της εμπειρίας ολοκλήρωσης αγορών είναι καταλυτικής σημασίας, αλλά και αυτές οι βελτιστοποιήσεις μπορούν επίσης να ενισχύσουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών.

**Διορθώστε τα βασικά** – Ελέγξτε τον ιστότοπό σας ως προς συνδέσμους που δεν λειτουργούν, εικόνες που λείπουν, ορθογραφικά και γραμματικά λάθη.

**Διαθέστε ολοκληρωμένες περιγραφές προϊόντων** – Ενημερώστε τους αγοραστές για όλα όσα θέλουν να ξέρουν, όπως προδιαγραφές, λειτουργίες, διαστάσεις κλπ.

**Παραθέστε στοιχεία αξιοπιστίας** – Ενισχύστε την εμπιστοσύνη με σήματα ασφάλειας, επαγγελματικές εγγραφές μέλους, συστάσεις από αξιόπιστες πηγές και κριτικές πελατών.

**Παρέχετε διαφορετικά νομίσματα** – Οι αγοραστές είναι πιο πιθανό να πραγματοποιήσουν αγορές από το εξωτερικό εάν μπορούν να το κάνουν στο δικό τους νόμισμα.<sup>6</sup>

## Πώς να διαχειριστείτε καλύτερα τις παραγγελίες σας μέσω internet.

Πετύχετε επαναλαμβανόμενες αγορές από πελάτες με τον τρόπο που διαχειρίζεστε παραγγελίες, μεταφορικά και ερωτήματα πελατών.



### Ακριβείς χρόνοι παράδοσης.

Μην υπόσχεστε κάτι που δεν είναι ρεαλιστικό. Φροντίστε για παραδόσεις κάτω των 20 ημερών διεθνώς.



### Μια εξαιρετική διαδικασία επιστροφών.

Περιορίστε τις διαφωνίες με μια ξεκάθαρη πολιτική επιστροφών παραγγελιών ή χρημάτων, χωρίς να απαιτείτε εξηγήσεις από τους πελάτες σας.



### Χρησιμοποιήστε αξιόπιστες εταιρείες αποστολής.

Ελέγξτε τα διαπιστευτήρια τους: μέγεθος, εμπειρία, πελατολόγιο.



### Διαχειριστείτε άμεσα τυχόν παράπονα.

Μια άμεση, ευγενική απάντηση μπορεί να ελαχιστοποιήσει τις αντιστροφές χρεώσεων και τις διαφωνίες.



### Χρησιμοποιήστε κωδικούς παρακολούθησης αποστολών.

Μοιραστείτε τους με τους πελάτες σας ώστε να παρακολουθούν την πρόοδο της αποστολής.



### Φροντίστε να είστε εύκολα διαθέσιμοι για επικοινωνία.

Χρησιμοποιήστε email, τηλέφωνο, online chat, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και αυτοματοποιημένες απαντήσεις.

«Η PayPal απλά άλλαξε τους κανόνες και διέλυσε κάθε ανησυχία των πελατών, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να πληρώνουν με ασφάλεια μέσω internet. Συστήνουμε στους αγοραστές να χρησιμοποιούν την PayPal για αντικείμενα αξίας, καθώς έχει βοηθήσει τους πελάτες μας να κάνουν τις αγορές τους με ασφάλεια, πιο γρήγορα και πιο εύκολα».

– Hemo, CEO, LastPrice

<sup>1</sup> Η PayPal ανέθεσε στην Ipsos MORI την έρευνα για τα Insights από την PayPal για το 2018. Δείγμα 34.000 ατόμων σε 31 αγορές. Έρευνα μέσω internet σε ενήλικες (ηλικίας 18 και άνω) το διάστημα Μάρτιος - Μάιος 2018.

<sup>2</sup> PayPal (Q3 2019), από την Ipsos σε ανάθεση της PayPal, Έρευνα για το Εμπόριο μέσω Κινητών Συσκευών, μία έρευνα σε 11 αγορές (Μεγάλη Βρετανία, Γαλλία, Γερμανία, Ιταλία, Ισπανία, Αυστραλία, Ινδία, Ιαπωνία, ΗΠΑ, Μεξικό, Βραζιλία) σε περίπου 22.000 καταναλωτές και 4.602 στελέχη επιχειρήσεων για να εξεταστούν οι αγοραστικές συνήθειες των ανθρώπων στο internet.

<sup>3</sup> Baymard Institute (2020), Ποσοστό εγκατάλειψης καλαθιού ηλεκτρονικών αγορών παγκοσμίως από το 2006 έως το 2019 [Γράφημα]. Συγκέντρωση στοιχείων τον Δεκέμβριο 2020 από <https://www.statista.com/statistics/477804/online-shopping-cartabandonment-rate-worldwide/>, <https://baymard.com/lists/cart-abandonment-rate>

<sup>4</sup> HubSpot (ενημέρωση 2020), Η Σκληρή Αλήθεια για τα Κόστη Απόκτησης Πελατών (και Πώς οι Πελάτες σας Μπορούν να σας Σώσουν), <https://blog.hubspot.com/service/customer-acquisition-study>

<sup>5</sup> PayPal (2018), Έρευνα μέσω internet που πραγματοποιήθηκε με ανάθεση της PayPal από τη Logica Research τον Νοέμβριο του 2018 σε 2.000 καταναλωτές, οι μισοί εκ των οποίων χρησιμοποιούν την PayPal και οι υπόλοιποι όχι.

<sup>6</sup> PayPal (2019), Η PayPal ανέθεσε στην Ipsos MORI την έρευνα για τα Insights από την PayPal για το 2019. Δείγμα 34.000 ατόμων σε 31 αγορές. Έρευνα μέσω internet σε ενήλικες (ηλικίας 18 και άνω) το διάστημα Μάρτιος - Μάιος 2018.