

Королёнок К. С.

Белорусский национальный технический университет

С каждым годом растет число интернет-пользователей, и этот факт не мог не отразиться на развитии торговли в сети. Все больше людей предпочитают совершать онлайн-покупки, чем посещать традиционный магазин. В связи с этим интернет-магазины используют различные стратегии привлечения покупателей на сайт, а так же создают благоприятные условия для совершения покупки.

Существуют некоторые ориентиры для успешного функционирования интернет-магазина. В первую очередь покупатель обращает внимание на сайт – на его информативность (полное описание товара и наличие фотографий), удобство использования и быстроту отклика. Преимуществом будет наличие отзывов о товаре на сайте, т.к. перед покупкой большинство покупателей тщательно изучает комментарии, и не только о товаре, но и о продавце. При этом недопустимо удалять негативные сообщения – честность компании к клиенту повышает степень доверия к магазину. Хорошим выходом в подобной ситуации будет подробный ответ продавца на отрицательный отзыв, с объяснением причин некачественного обслуживания, и путей решения проблемы.

Много значит для покупателя возможность общения с консультантом при выборе товара, причем некоторые предпочитают онлайн-общение, а не по телефону, соответственно служба поддержки интернет-магазина должна использовать все каналы и быть на связи 7 дней в неделю. От того насколько оператор информирован и может дать полный и развернутый ответ, а также от быстроты реакции на оставленный на сайте заказ во многом зависит выбор покупателя. Также клиенты обращают внимание на возможные способы оплаты – большинство предпочитают наличный расчет, но все чаще покупатели хотят расплатиться банковской картой.

Для повышения качества сервиса интернет-магазин должен постоянно повышать оперативность доставки и сокращать время ожидания товара покупателем – вероятнее всего клиент не будет ждать покупки несколько дней или посвящать целый день ожиданию курьера, а выберет другого продавца с более быстрыми сроками.

Таким образом, интернет-торговля является весьма перспективным направлением развития компании, но для успешной реализации стратегии необходимо использовать все механизмы привлечения и удержания покупателей.