

Kako do više prodaje na online prodavnicima

Ivana Petrović, eCommerce specijalista



Agenda

- 1 Poznavanje vaših brojeva
- 2 5 principa eCommerca
- 3 Top 7 bustera konverzija svake stranice proizvoda
- 4 Napredni saveti do visoke konverzije
- 5 Q&A



Pre nego što uopšte krenemo u priču o
formulama za uspešniju prodaju u
eCommercu ...



...treba da znaš
ko ti priča sa druge strane...



Zdravo, ja sam Ivana Petrović

Prvi Google Ads nalog otvorila 2008. godine
Radila na eCommerce biznisima do 100 miliona dolara godišnje
Pokrenula od nule više od 20 ecommerce projekata na CMO poziciji, iz tog perioda prodali smo 5 mikro brend ecommerce, a poslednji je otišao za \$900,000.

Život na moj način

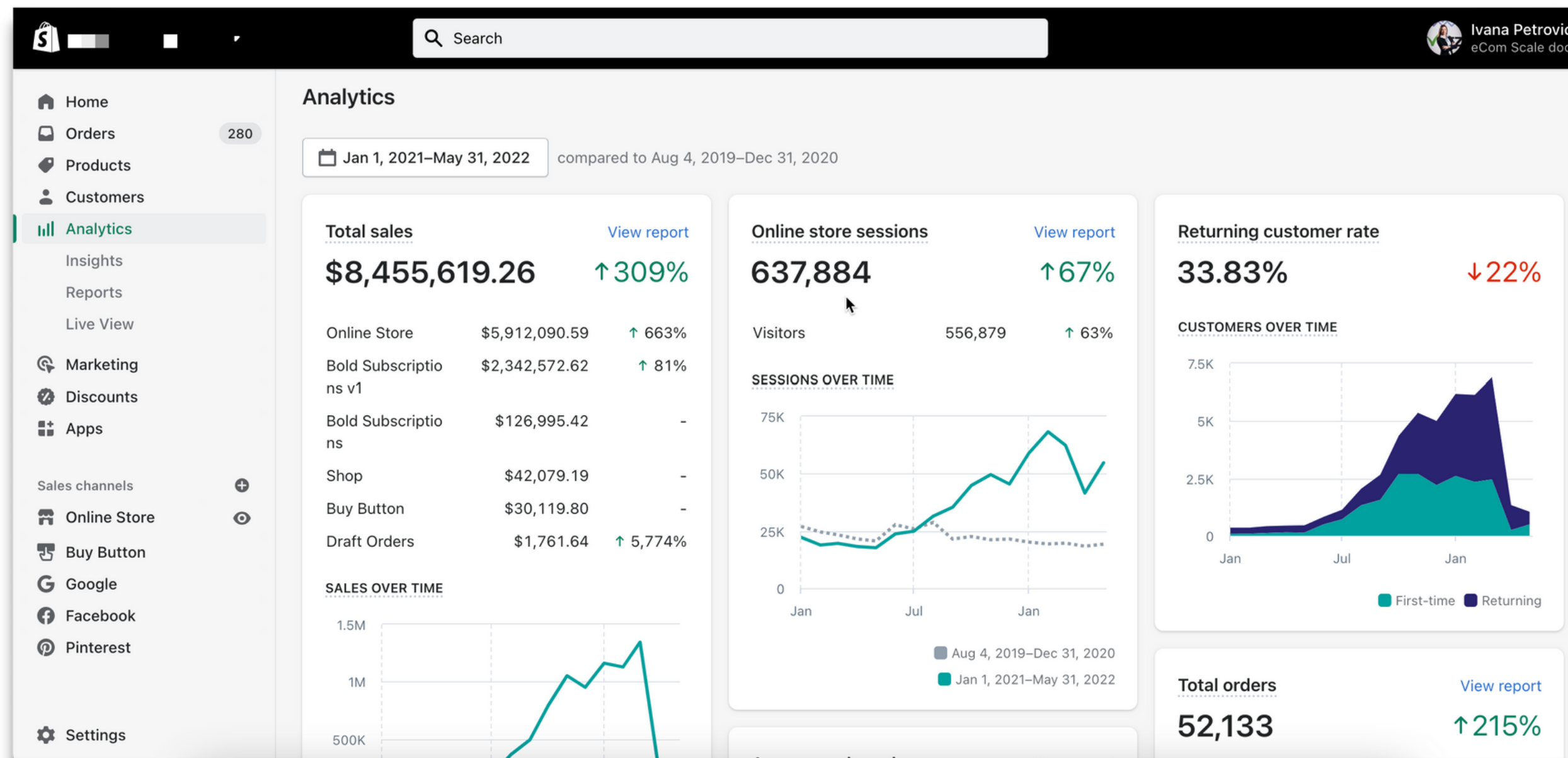
Teodorova i Aleksina mama i supruga
Avanturista i moto lover, polumaratonac

**Kreator Google Ads edukacije od nule do kvalitetnog juniora
i Performance Max radionice**

**U misiji kreiranja zajednice Neboderaca, koja podržava
slobodu i kritičko razmišljanje dok zarađujemo novac.**



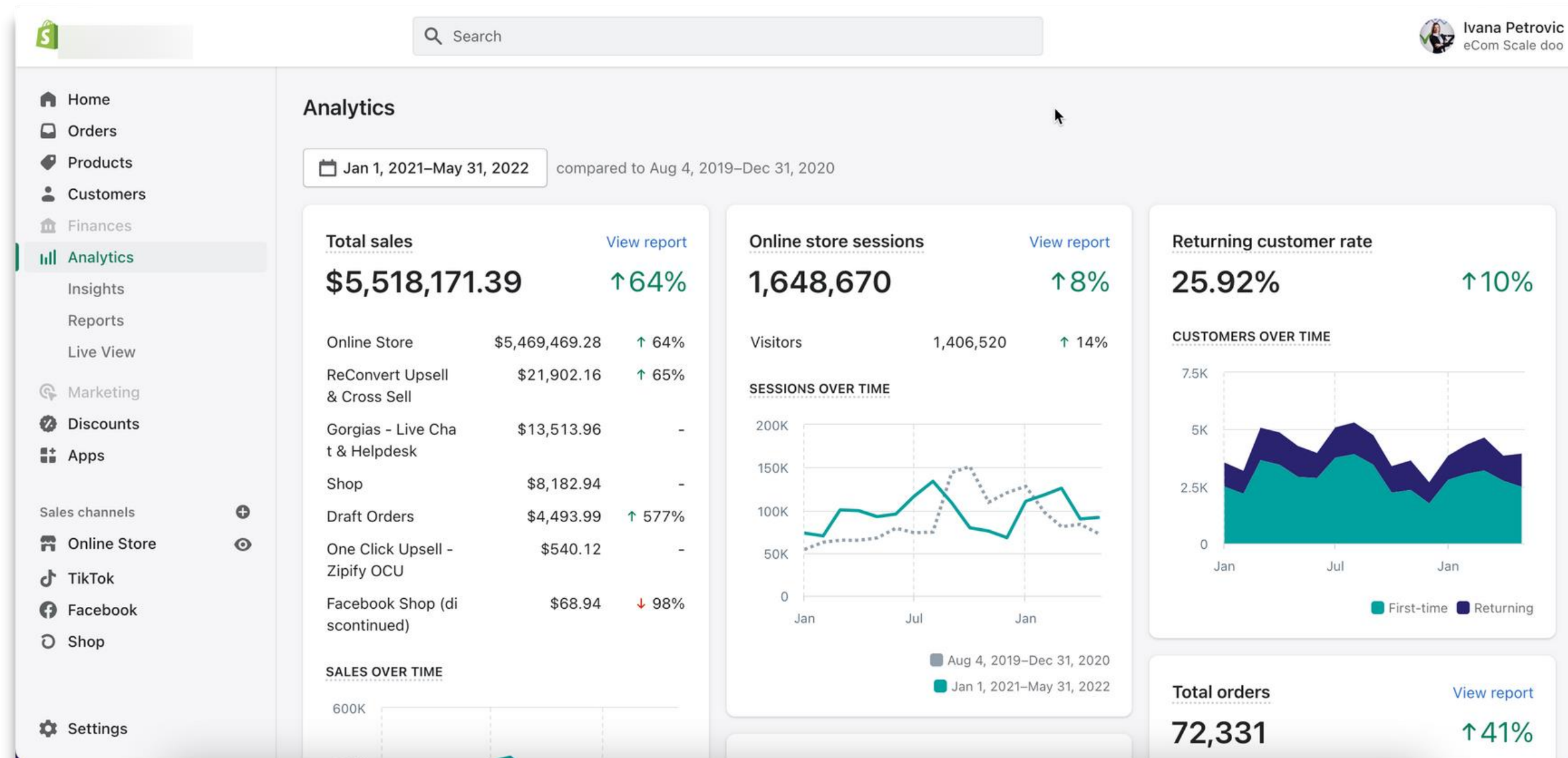
Neki od projekata na kojima radim



Niša: bebe i todleri



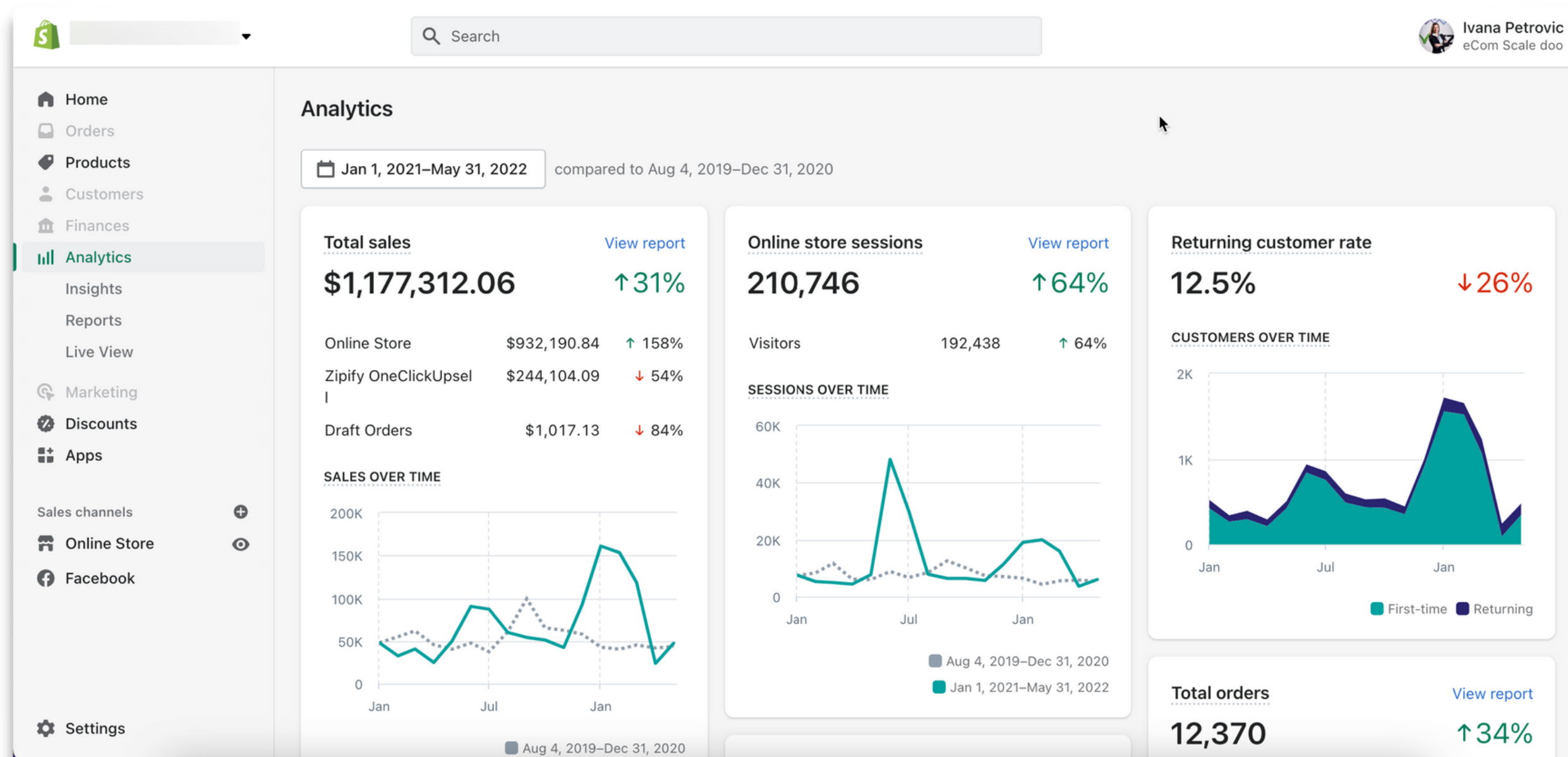
Neki od projekata na kojima radim



Niša: oblikovanje tela



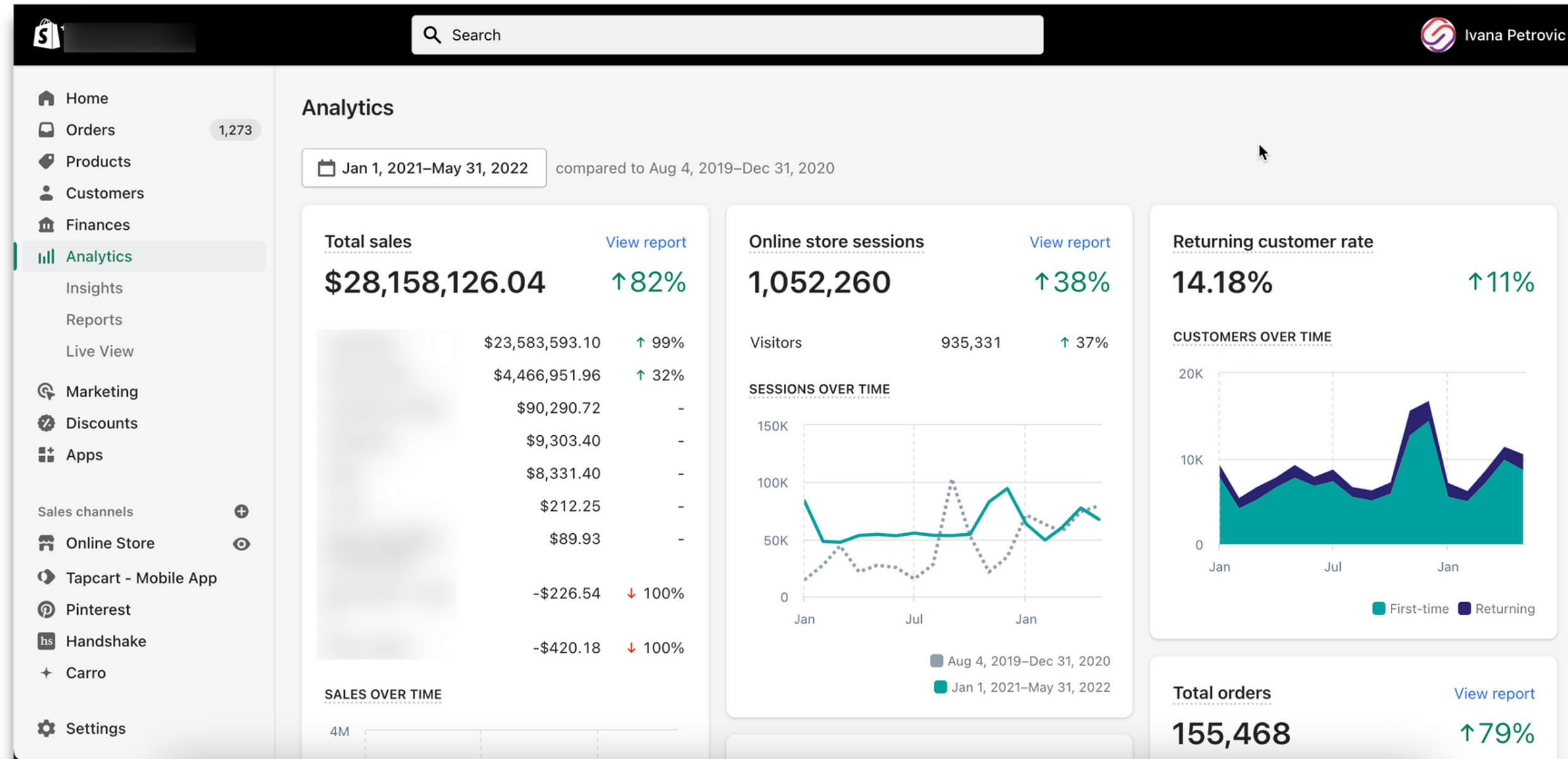
Neki od projekata na kojima radim



One product store.
Niša: zdravlje i lepota



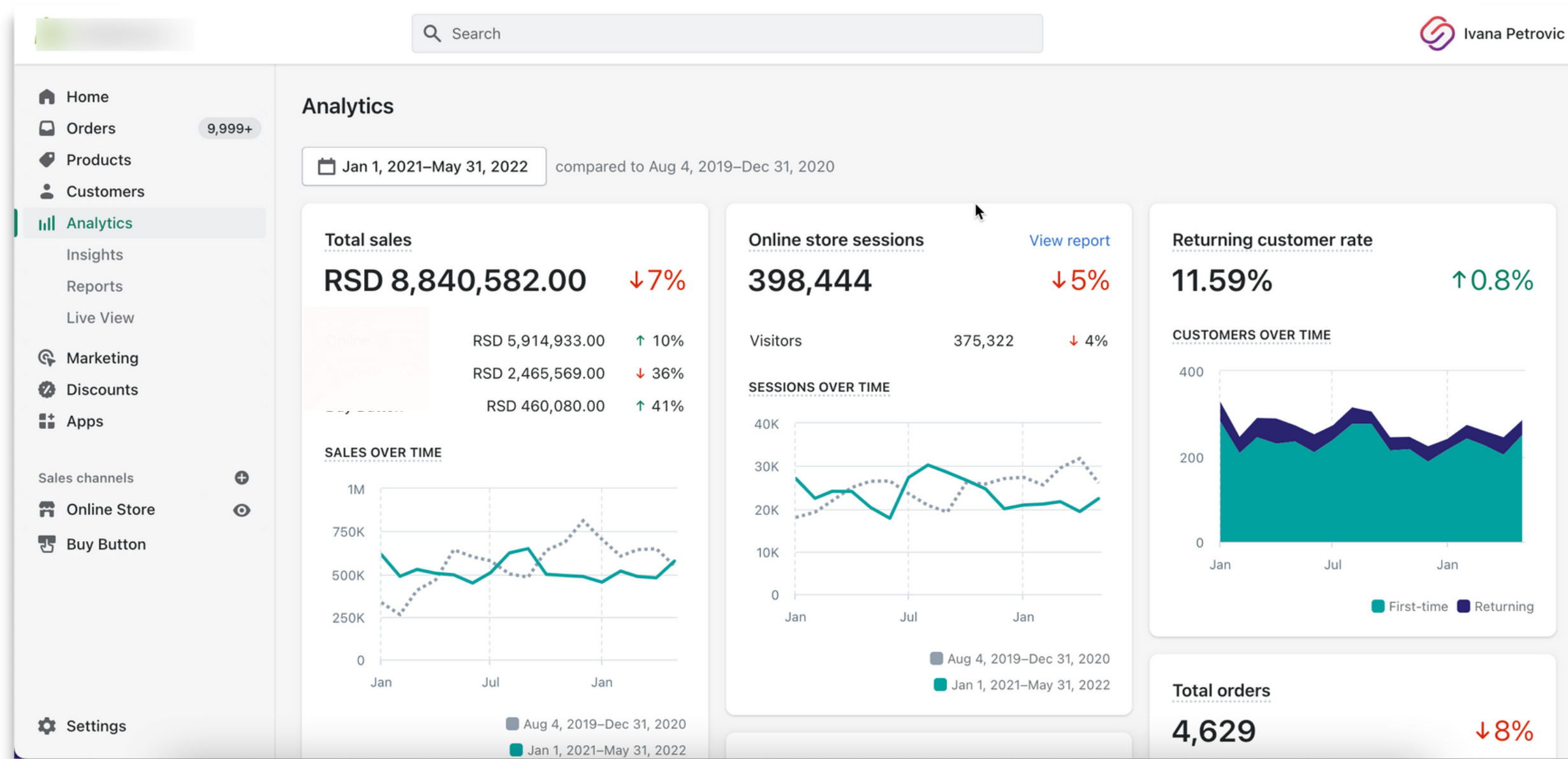
Neki od projekata na kojima radim



One product variation store.
Niša: zdravlje i lepota



Neki od projekata na kojima radim



Niša: zdravlje i lepota



POČETNA IDEJA 📌

"Moj san je da imam online biznis koji mogu da vodim bilo gde u svetu i da budem sam svoj gazda. Kako to mogu da ostvarim?"



Realnost 🤔

"Kad me ljudi pitaju kako ide
moj eCommerce život"



Brojevi pričaju
najlepše priče



Profitability		Jan 2021			As of Feb 23 Feb 2021		
		Sales	Volume		Sales	Volume	
Gross Sales (Shopify)		\$47,286.39	525		\$23,246.16	261	
All Expenses (Media + COGS)		\$17,491.45			\$11,334.91		
Gross Profit		\$29,794.94			\$11,911.25		
<i>Profit Margin</i>		63.01%			51.24%		
<i>MTD Profit Runrate</i>							
			<i>%change</i>			<i>%change</i>	
Media Spend / order (CPA)		\$26.81	-24.61%		\$39.06	45.68%	
All Expenses / order		\$33.32	-14.94%		\$43.43	30.35%	
Ave. order value		\$90.07	-6.00%		\$89.07	-1.11%	
Gross profit / order		\$56.75	0.18%		\$45.64	-19.59%	
REVENUE (PRODUCT) (all channels)							
	SKU	Sales	Volume	Margin	Sales	Volume	Margin
	EN-001	\$13,788.50	225	31.67%	\$7,913.40	130	35.28%
	EN-003	\$21,231.15	177	48.77%	\$12,834.65	107	57.23%
	EN-005	\$3,958.90	21	9.09%	\$1,259.65	7	5.62%
	EN-001	\$59.95	1	0.14%	\$59.95	1	0.27%
	3 month Supply Upsell EN-003	\$0.00	0	0.00%	\$0.00	0	0.00%
	3 month Supply 50% Discoun EN-002	\$1,497.50	50	10.22%	\$250.00	1	1.60%

Condensed Report ▾

MoM ▾

Overview ▾

Custom Report ▾



Top 13 metrika koje svaki eCommerce mora da prati

- Prosečna vrednost korpe

$AOV = \text{Ukupan promet} / \text{Broj porudžbina}$

- Ukupan Profit (bez poreza)

$\text{Ukupan profit} = \text{Ukupna vrednost prodaje} - \text{svi troškovi}$

- Stopa konverzije

$\text{Conv. rate} = (\text{Ukupan broj posetilaca} / \text{Ukupan broj konverzija}) \times 100$

- Stopa napuštanja korpe

$\text{CAR} = 1 - (\text{Ukupan broj završenih transakcija} - \text{ukupan broj korpi}) \times 100$

- Stopa konverzije korpe

$\text{CCR} = (\text{Ukupne konverzije} / \text{Ukupan broj posetilaca}) \times 100$

- Troškovi prodaje proizvoda

$\text{COGS} = \text{Početni troškovi inventara (za godinu dana)} + \text{Troškovi dodatnog inventara (tokom godine)} - \text{završni inventar (na kraju godine)}$

- Životna vrednost kupca

$\text{CLV} = (\text{godišnja atribucija profita} \times \text{broj godina kao kupac}) - \text{inicijalni troškovi akvizicije kupca}$

- Stopa gubitka kupaca

- Troškovi akvizicije kupca

$\text{CAC} = \text{Trošak utrošen na akviziciju kupaca} / \text{Broj prikupljenih kupaca}$

- Stopa ponovnih kupovina

$\text{PRP} = \text{Kupovine od postojećih kupaca} / \text{Ukupna kupovina}$

- Prosečna stopa profita

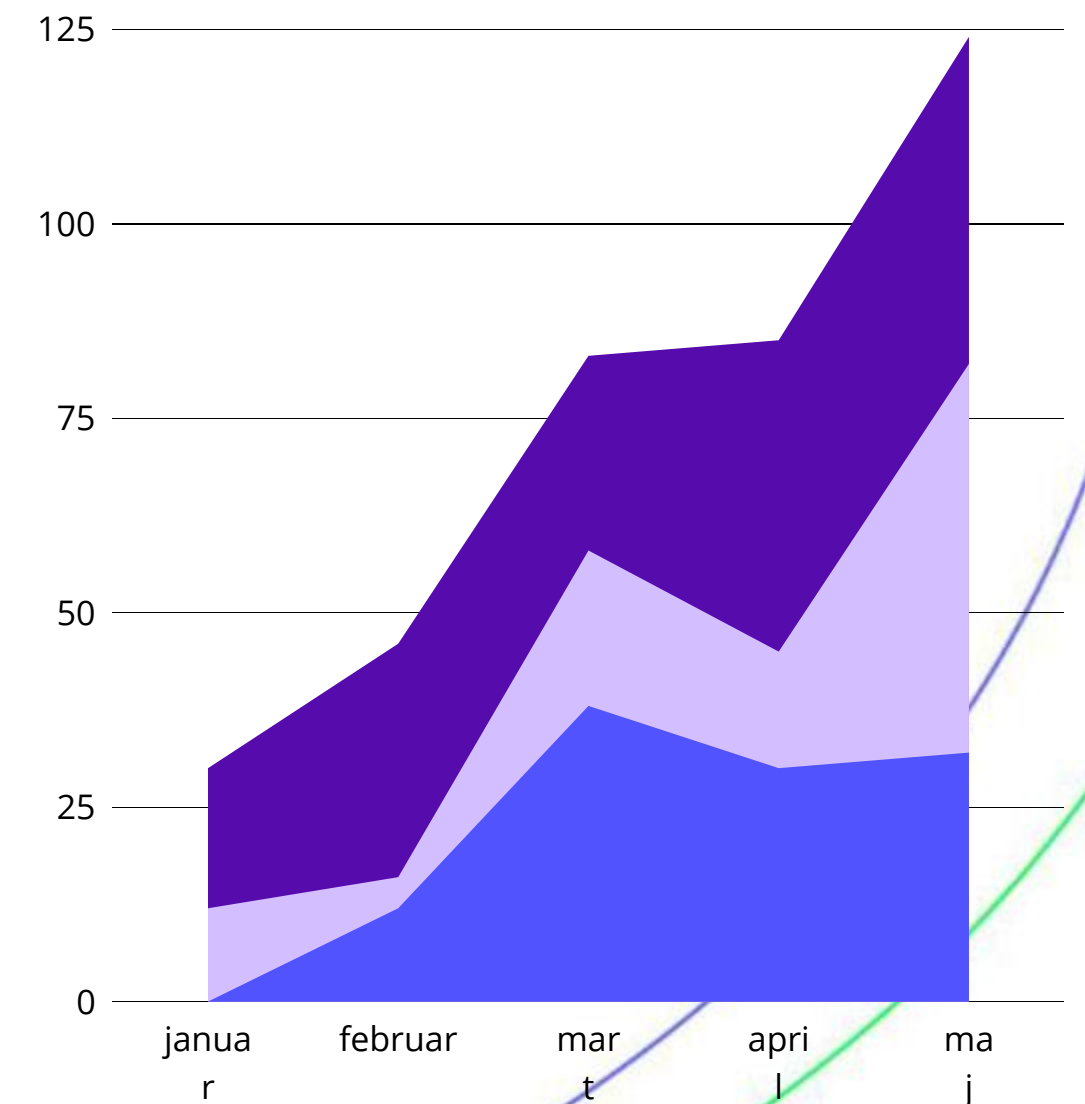
$\text{Prosečna stopa profita} = \text{Ukupni profit} / \text{Prihod}$

- Prihod po kliku

$\text{RPC} = \text{Prihod} / \text{Ukupan broj klikova}$

- **Margina neto profita**

$\text{Margina neto profita} = (\text{prihod} - \text{troškovi (uklj. poreze)}) / \text{prihod}$



Uskoro će biti dostupan kalkulator svih ovih metrika. Prati objave na @ivana.neboderka



Principi na koje se
treba fokusirati



Princip 1: Pravilo 80-20

Na online prodavnici 20%
proizvoda pravi 80% prihoda.



**Princip 2: Sve što ti treba u startu
je fokus na jedan proizvod**

Sve što ti treba je 1 proizvod
koji dobro konvertuje
posetioce u kupce.

(stopa konverzije kojoj treba težiti je 10%)



Princip 3: Pravilo 90-10

10% osoba koje promovišu
proizvod generišu 90%
prodaje.



Princip 4: Jednostavno je dobro

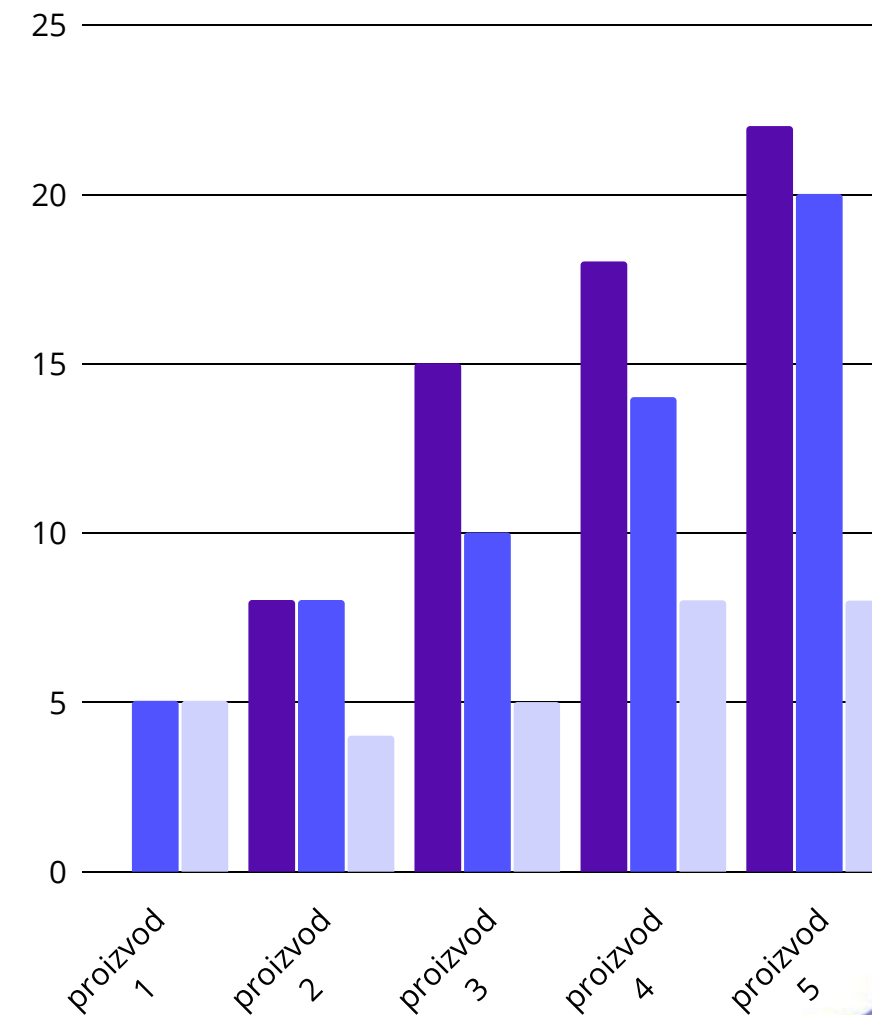
Jednostavne strane proizvoda su dovoljno dobre.

Loš dizajn neće prodati lošu ponudu.
Dobra ponuda će prodati i bez dizajna.

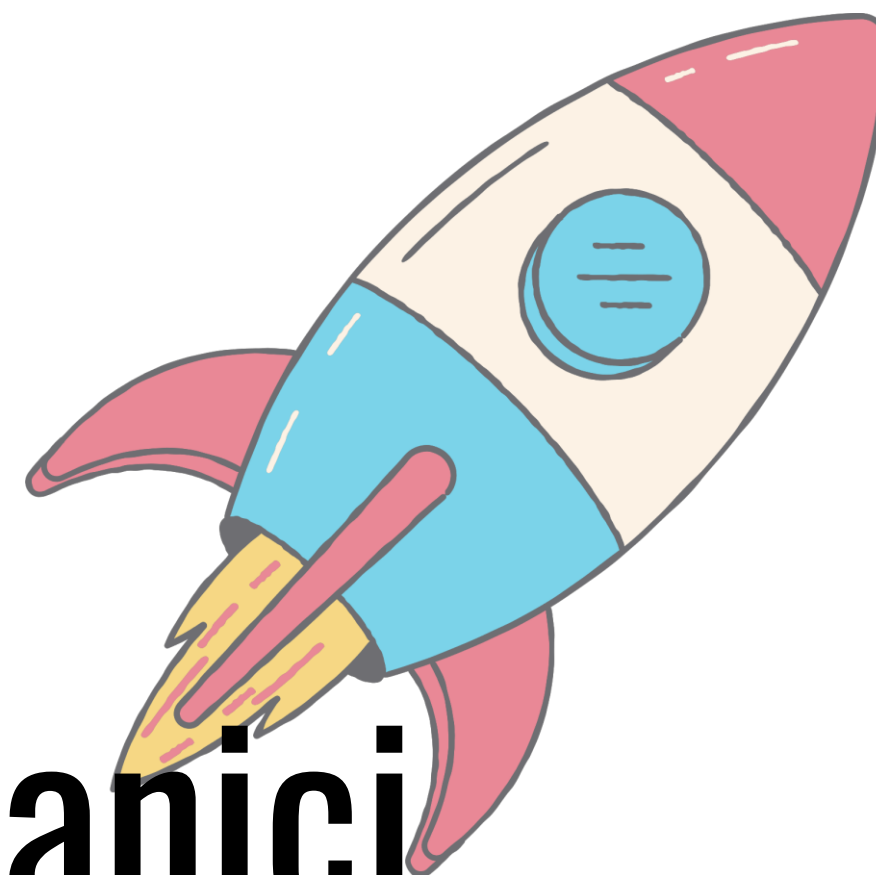


Princip 5: Sporiji rast dugoročno uvek dobija kratkoročne brze rezultate

Strategija i praćenje plana
uvek dobija ad hoc akcije koje
su kratkog daha.



Busteri konverzije za testiranje na stranici proizvoda



Above the fold / Prvi ekran

U prvom ekranu treba da se nađu sledeći elementi:

- Slika proizvoda
- Naslov
- Podnaslov koji nastavlja priču iz naslova
- 3 -5 glavnih karakteristika proizvoda
- CTA dugme
- Sličice kreditnih kartica ispod CTA dugmeta
- Recenzija, preporuka



Naslov proizvoda

Koji proizvod ima bolji naslov?



Naslov proizvoda

Proizvod 1

IGRAČKE

Igračke za dečake

Igračke za devojčice

Igračke za najmlađe

Vozila na akumulator

Plišane igračke i jastuci

Drvene igračke

Igraonice

Prostirke

Edukativne igračke

Interaktivne igračke

Kreativni setovi

Muzički instrumenti

Kuhinje i oprema

Decuće i vani oprema

[Naslovna](#) / [Igračke](#) / [Plišane igračke i jastuci](#)

AUR: YOO HOO Chewoo pliš 20cm

[Plišane igračke i jastuci](#)



Cena: **1.190 RSD**

Dodajte u korpu

Šifra: 68-504000

EAN: 3850223685044



Štampaj



Dostava



Garancija



Plaćanje



Pitajte nas

Plišana igračka Chewoo, radoznala veverica iz animirane serije Yoohoo i prijatelji. Veličina: 20 cm. Održavanje: ručno pranje. Namenjeno za sve uzraste.

Proizvođač: Denis Toys



Naslov proizvoda

Proizvod 2

D BIRAJTE PO KATEGORIJAMA ▼

Pretražite celu prodavnicu ovde



021 487 13 83

NAŠE PRODAVNICE

0,00 din. ▼



EMOTIVNE SOVICE PAMETNICE



1 RECENZIJ(A)

SKU: 99-1000225649

Probudite se, vreme je za učenje! U porodici emotivnih sovicica imamo za svakoga ponešto, a u učenju abecede, brojeva i vremena pomoći će vam **Emotivna sovicica pametnica**. Ovaj predivan 3u1 poklon može biti igračka ili jastuk te dolazi s mekanim čebetom od flisa koje je savršeno za popodnevni odmor.

Odaberi verziju ▼

- 1 +

3.599,00 din.

ZA INFORMACIJE O VREMENU ISPORUKE, ODABERITE ŽELJENU VARIJANTU.



Naslov proizvoda - Uključi emociju u naslov

Primer proizvoda: sprej protiv komaraca

Generički naslov : *Sprej protiv komaraca*

Naslov koji uključuje emociju:

Čuvar vaše porodice i bliskih ljudi - sprej protiv komaraca



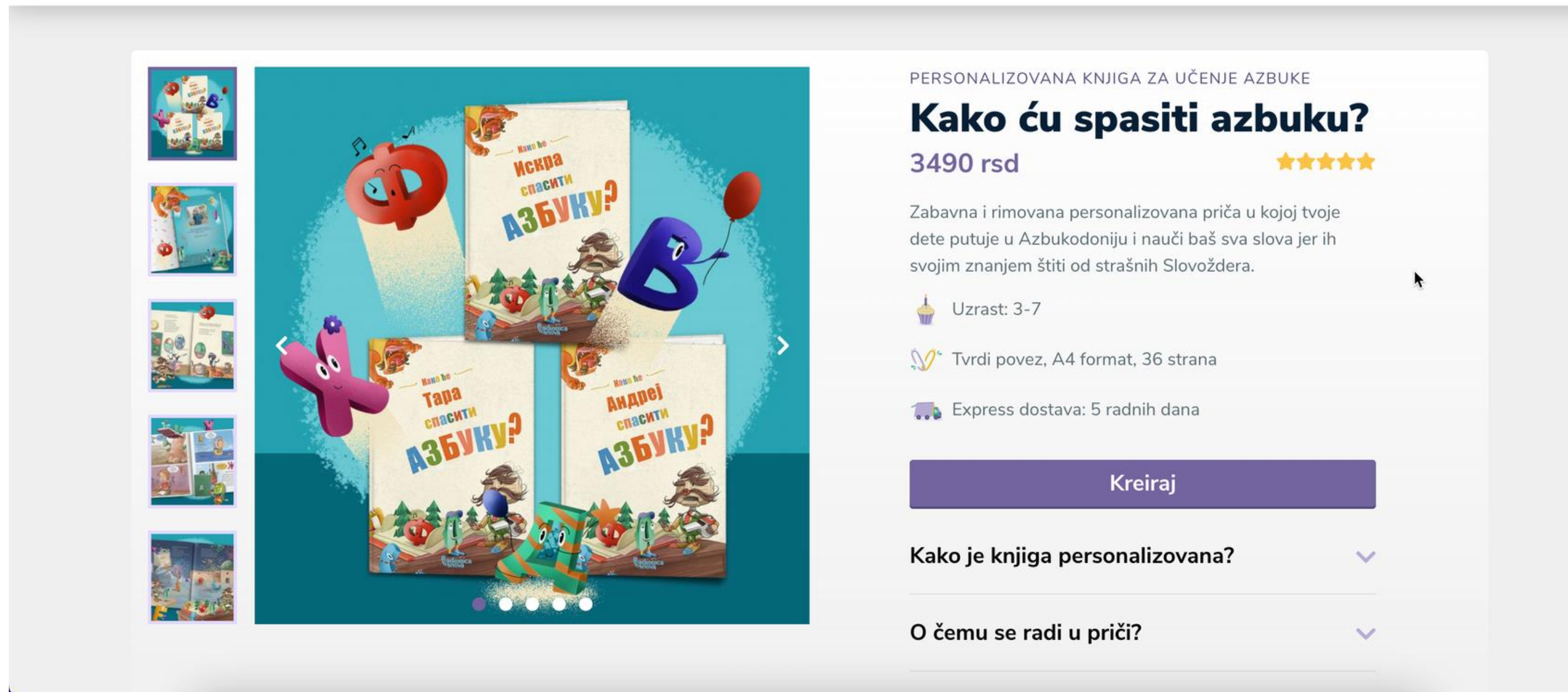
Naslov proizvoda

Koji proizvod ima upečatljivi prvi ekran?



Above the fold / Prvi ekran

Proizvod 1



PERSONALIZOVANA KNJIGA ZA UČENJE AZBUKE

Kako ću spasiti azbuku?

3490 rsd ★★★★★

Zabavna i rimovana personalizovana priča u kojoj tvoje dete putuje u Azbukodoniju i nauči baš sva slova jer ih svojim znanjem štiti od strašnih Slovoždera.

- 🍰 Uzrast: 3-7
- 📖 Tvrdi povež, A4 format, 36 strana
- 🚚 Express dostava: 5 radnih dana

[Kreiraj](#)

Kako je knjiga personalizovana? ▼

O čemu se radi u priči? ▼



Above the fold / Prvi ekran

Proizvod 2

Početna / IGRAČKE ZA DEČAKE / Mešalica igračka za decu LENNA

-20%



Mešalica igračka za decu LENNA

Ocenite proizvod ★★★★★

~~1.980,00 RSD~~

1.590,00 RSD

* Cena je sa uračunatim PDV-om

- 1 +  DODAJ U KORPU

 Dodaj u listu želja ?

Šifra: **3771**

Kategorija: IGRAČKE ZA DEČAKE



Strana proizvoda - Opis proizvoda

Neke od *formula za pisanje opisa*

PPPP - picture, promise, prove, push

Bajka - heroj, cilj, konflikt, mentor, pouka

Početak, kraj, most

Iako su karakteristike bitne da se nađu na strani, benefiti proizvoda su još važniji.



CTA / Poziv na akciju

Dugme sa pozivom na akciju ne animirati.

Čest problem viđam sa nekim gradijentom gde dugme nestaje.

Napravite "efekat izolacije" - CTA dugme treba da bude odmah i lako uočljivo.

Najčešće boje koje se koriste za CTA dugme su narandžasta i zelena.

Testiraj emodžije u okviru CTA.

Drugi problem koji često viđam je neponavljanje CTA dugmeta kako se nastavlja stranica.

✓ Na stanju

🕒 Rok isporuke:
5 radnih dana

🚚 Isporuka



MP 64.433 RSD

57.990 RSD

Ušteda 6.443 RSD

1 +
-

🛒 Dodaj u korpu

📍 Lista želja

📊 Uporedi

✉️ Preporučite



Iskustva prethodnih kupaca

Motivisati kupce da ostavljaju recenzije na strani proizvoda.

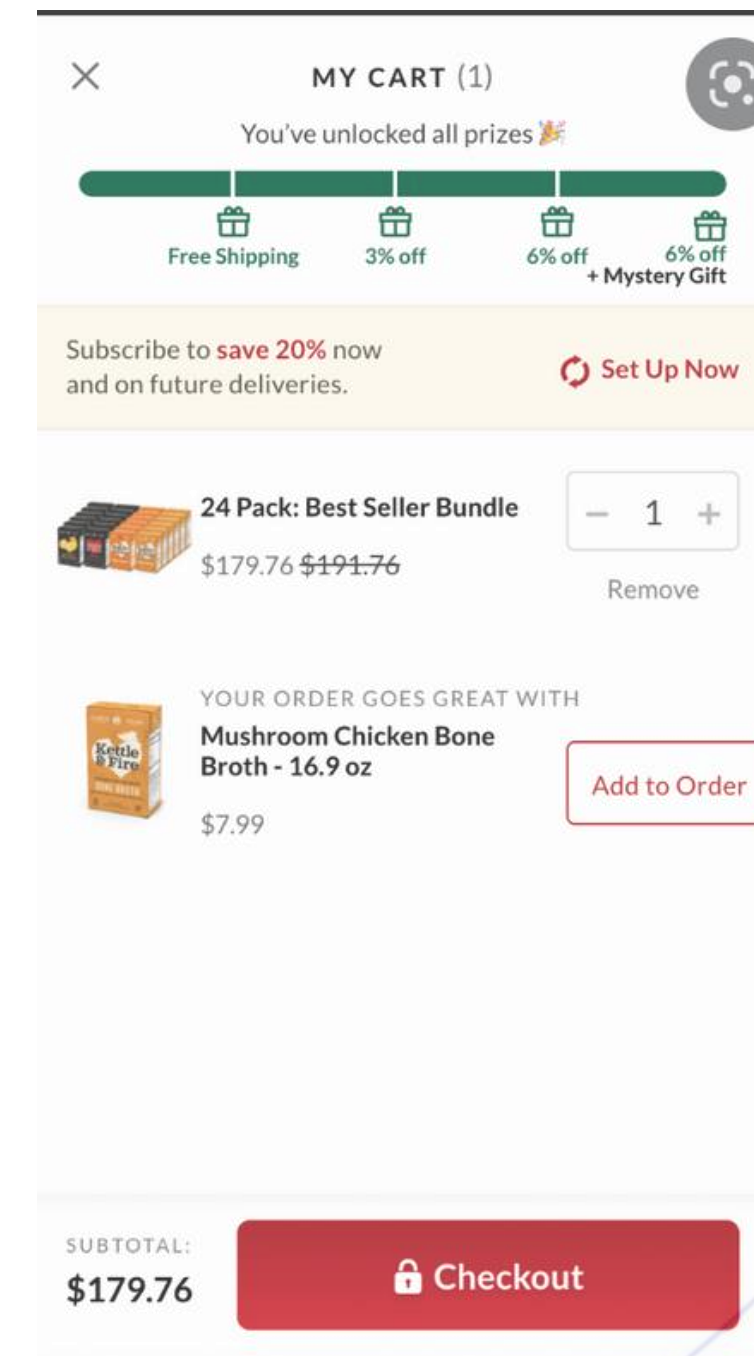
Recenzije nisu samo tu da bi prodale proizvod već i da bi korisnik dobio dodatno poverenje u prodavca odnosno prodavnicu.

Email kampanja nakon kupovine vam može pomoći da prikupite više recenzija.



Korpa

- Implementacija mini checkouta
- Čuvanje korpe
- Uklanjanje nepotrebnih koraka pri kupovini
- Uklanjanje registracije ili login opcije
- Bedževi od poverenja u korpi



Povećanje stope konverzije - napredni saveti

- Testiranje cross sell opcija

2. Otkloni "bol" od odabira i kupovine

3. Pronađi najveće prilike za povećanje konverzije

4. Da li vas kupci vole?

5. Spusti troškove uvođenjem automatizacije



Povećanje stope konverzije - napredni saveti

- **Testiranje opcija unakrsne prodaje**

Uz konkretan proizvod uvek možemo ponuditi još neki proizvod uz njega.

Primer:

Uz suknju logičan sled je cross sell u vidu sandala, majice, ukrasa za kosu, nakit, itd.






Kod bukiranja aparatmana cross sell mogu biti izleti, osiguranje, transport, itd.








Potrebno je pažljivo balansirati dodatni prihod kreiran od unakrsne prodaje i smanjenja stope konverzije prvobitnog proizvoda.



Možda će Vas zanimati i sledeći proizvod(i)

 Benzinski trimer za travu Villager BC 1900 S 34 28.490 RSD Detaljnije	 Benzinski trimer Macher HT52A 2 26.211 RSD 15.990 RSD Ušteda 10.221 RSD Detaljnije	 Benzinski trimer za travu Alpina ABR 52 D 4 31.100 RSD 25.990 RSD Ušteda 5.110 RSD Detaljnije	 Benzinski trimer za travu Macher HT52D - 1600 W 4 17.211 RSD 13.990 RSD Ušteda 3.221 RSD Detaljnije	 Akumulatorski trimer Einhell Agillo Premium + 2 x PXC Starter Kit 1 x 4 Ah 2 27.777 RSD 22.222 RSD Ušteda 5.555 RSD Detaljnije
---	---	--	--	---

SLIČNI PROIZVODI

 SVE ZA KUĆU 5E-02D-KU4402-W 40% 990,00 RSD 1.650,00 RSD	 SVE ZA KUĆU 6E-11D-KU4578-H 30% 2.190,00 RSD 3.128,57 RSD	 SVE ZA KUĆU 6B-11B-RZ6277 30% 490,00 RSD 700,00 RSD	 SVE ZA KUĆU 1G-11B-KU4013-90 50% 490,00 RSD 980,00 RSD DODAJ U KORPU	 SVE ZA KUĆU 1B-29C-KU4136-110 33% 1.065,30 RSD 1.590,00 RSD
--	---	---	---	---



Možda će vam se svideti ...



Buter za telo Marine

1.698,00 RSD



Buter za telo Papaya

1.698,00 RSD



Buter za telo Vanila

1.698,00 RSD



Buter za telo Sensual

1.698,00 RSD

Šta su drugi još kupili

Pravilnim koracima do savršene kože



Povećanje stope konverzije - napredni saveti

2. Otkloni "bol" od odabira i kupovine

Pomozite kupcu da odabere i kupi.

Smanjite broj ponuđenih proizvoda u istoj kategoriji.

Jedna studija predlaže da je optimalni broj opcija 6 prema 24 ili 30.

*istraživanje sa Univerziteta Kolumbije i Stenforda. [Link](#)



Paradox of choice - Why More is Less
Barry Schwartz



Povećanje stope konverzije - napredni saveti

2. Otkloni "bol" od odabira i kupovine

Dok korisnik ne dođe na sajt, vaša prodavnica se takmiči sa ostalim prodavnicama u vertikali.

Kada korisnik dođe na sajt, vaši proizvodi se takmiče jedni sa drugima.

Fina referenca je sajt Ikea.



Paradox of choice - Why More is Less
Barry Schwartz

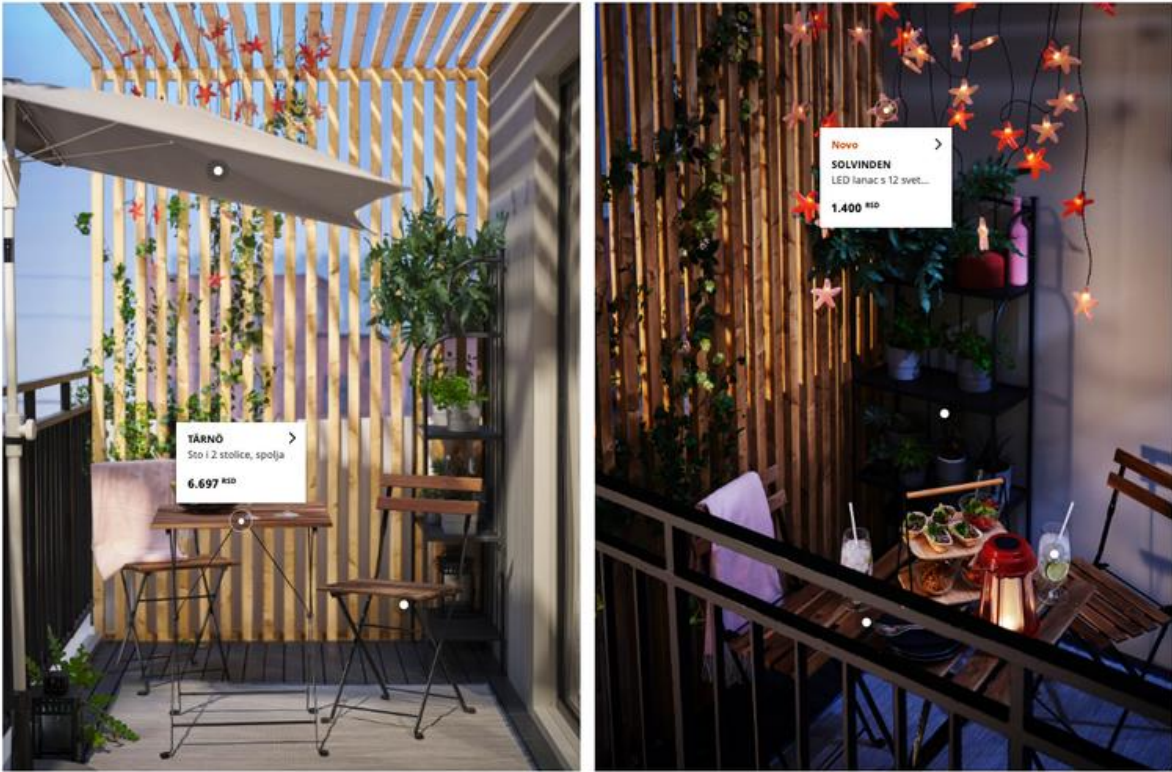


Povećanje stope konverzije - napredni saveti

Tvoja nova omiljena destinacija za odmor


Sunčani dani i ugodne noći – sezona za odmor kod kuće je stigla. Ne treba da pakuješ torbe ili rezervišet hotel kada već imaš savršenu destinaciju kod kuće.

Samoj vili



TÄRNÖ
Sto i 2 stolice, spolja
6.697 KSD

Novo SOLVINDEN
LED lanac s 12 svet...
1.400 KSD



FULLSPÄCKAD
Tacna za serviranje, 28x20 cm
1.999 KSD
★★★★★ (4)

Novo SOLVINDEN
LED lanac s 12 svetala
1.400 KSD

Novo GULLBERGSO
Navlaka za jastučić, 50x50 cm
699 KSD
Jedn. opcija

RISATORP
Korpa, 25x26x18 cm
1.699 KSD
★★★★★ (3)
Jedn. opcija

↑



Povećanje stope konverzije - napredni saveti

3. Pronađi najveće prilike za povećanje konverzije

Od trenutka kada korisnik sleti na sajt pa do obavljene kupovine,

- Identifikovati sve otpore pri kupovini
- Identifikovati sva ograničenja pri kupovini

Naravno da neke korake ne možemo izbeći, (poput prolazak kroz korpu), ali ih možemo pojednostaviti i unaprediti da taj proces bude što lakši i brži.



U jednom dokumentu izlistati sve otpore i ograničenja i ispisati sva moguća rešenja.



Povećanje stope konverzije - napredni saveti

4. Da li vas kupci vole?

5% povećanja u zadržavanje kupaca može da poveća profit za 25 do 95%.

Identifikovanje i odnos sa najvažnijim kupcima ne samo da osigurava stabilni prihod već i dugoročnu profitabilnost.

Metrike koje treba pratiti su:

- Repeat Customer Rate
- Purchase Frequency
- Average Order Value



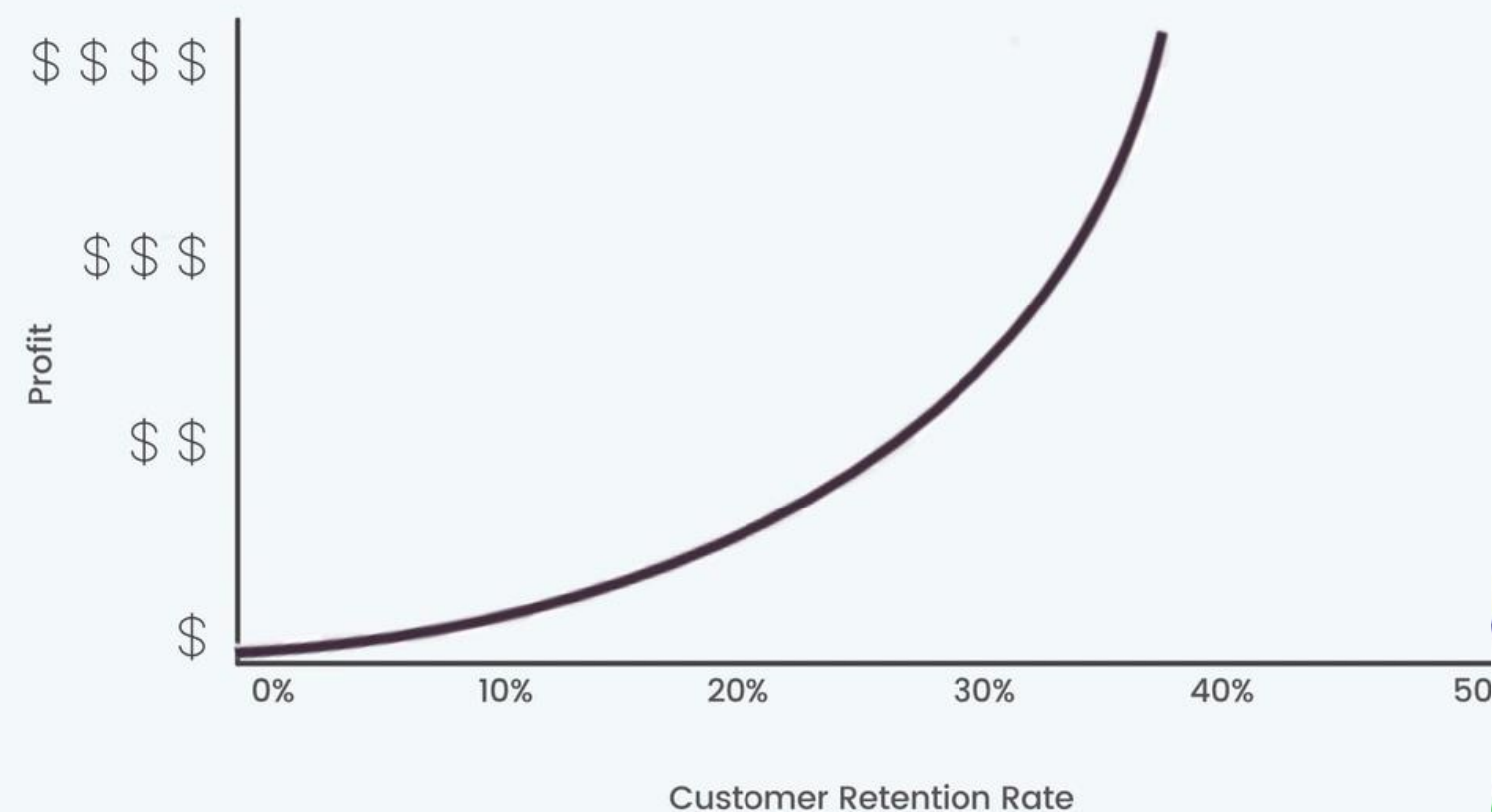
Top 1% vaših kupaca troši 30 puta više od prosečnog kupca.



Povećanje stope konverzije - napredni saveti

4. Da li vas kupci vole?

5% INCREASE IN RETENTION, 95% INCREASE IN PROFIT



Top 1% vaših kupaca troši 30 puta više od prosečnog kupca.



Povećanje stope konverzije - napredni saveti

4. Da li vas kupci vole?

Neke od strategija za povećanje profita:

- Segmentacija kupaca u email liste.
- SMS kampanje.
- Program lojalnosti.
(75% kupaca više veruje brendu koji nudi program lojalnosti.)
- Program preporuke.
(Najbolja reklama su zadovoljni kupci, zato ih treba motivisati da žele svoje zadovoljstvo da podele sa svojim krugom ljudi.)



Povećanje stope konverzije - napredni saveti

4. Da li vas kupci vole?

Postulati za dugovečnost:

- Napravi svoje sidro. Ako će korisnik da zapamti jednu stvar o tvojoj prodavnici, šta je to?
- Uvek dostavi vrhunsku uslugu
- Neguj odnos nakon kupovine



Srećan kupac pravi tri takva, no da li su vaši kupci srećni?



Povećanje stope konverzije - napredni saveti

5. Spusti troškove uvođenjem automatizacije

Korisnička služba je prvo mesto za automatizaciju.

Od šablona emailova, poruka za messenger i instagram do chata i audio poziva. Korak nakon toga su omnichannel chat sistemi.

- Mejl sekvenca dobrodošlice
- Baza znanja na sajtu da se mogu sami snaći
- Chat bot
- Spremnici mejlovi





Budi Novak svom biznisu.



Ivana Petrović

Hvala!

Instagram: @ivana.neboderka

Youtube: /IvanaPetrovicNet

