



KOULUTUS-KONSULTOINTI

Verkkokaupan perusteet

Timo Töyrylä

Lyhyt esittely

- Kuka ja mistä?
 - Mitä teet nyt?
 - Miksi mietit verkkokauppaa?
 - Haluaisitko myydä fyysisiä tuotteita vai palveluja?
 - Onko edustamasi alan verkkokauppoja jo olemassa?
-
- bit.ly/2OqplBY
 - Vastaa yhdellä sanalla



Miksi verkkokauppa?

- Asiakaskunta laajenee, kansalliseksi tai globaaliksi
- Ei kallista marmorilattiaa, henkilökuntaa
- Laaja tuotevalikoima, mukaan lukien palvelut
- Edullisemmat hinnat
- Yksi yrittäjä, useita verkkokauppoja

Valmistelu huolella

- Mieti liikeidea, kartoita **kilpailijat**
- Ei ole huono asia, jos sinulla on kilpailua, se vain merkitsee, että kysyntää on
- Suunnittele logistiikka: pakkaaminen, kuljetus Postiin, Matkahuoltoon jne.
- Kiinnitä huomiota maksuvälineisiin, ostajan on tunnettava olonsa turvalliseksi koko asioinnin ajan
- Voit myös myydä palvelua, esim. hiustenleikkaus, hieronta, matkat, majoitus, verkkokurssi, ladattava musiikki
- Löydä vahvuutesi, miksi ihmiset ostaisivat juuri sinulta, erotu
- Testaa esim. tori.fi, huuto.net, Facebook, kirpputori, jotta saat kuvan menekistä ja ostajaprofiilista

Laske kustannukset

- Valmistuskustannukset, ostokustannukset (muista Kiinan kilpailu)
- [Kuljetus/postituskustannukset](#)
- Taloushallinto
- Verot
- Palkat
- Kaupan kiinteät kulut, domain, kaappasovellus, operaattori, maksuvälineet
- Maksuvälineet, [Checkout](#), [Paytrail](#), [Maksuturva](#), kuukausimaksut ja transaktio

Toinen kysely

- <https://bit.ly/2HGvKst>



Verkkokaupan perustaminen

- Keksi yritykselle nimi, selvitä onko haluamasi domain vapaana
- Valitse internetoperaattori
- Varmistaudu, että voit laajentaa toimintaasi, mikäli kauppa kasvaa
- Suunnittele internetsivusi, joiden osa kauppa tulee olemaan
- Valitse kaupalle sopiva alusta eli ohjelmisto, saatat myöhemmin myydä myös globaalisti, onko kauppaasi saatavilla eri kieliversiot
- Jos et itse pysty laittamaan kauppaa toimintaan, on markkinoilla valmiita kauppoja, [Vilkas](#), [Shopify](#), [Mycashflow](#)
- Testaa erilaisia ostajan näkökulmasta, haluat asiakkaillesi mahdollisimman helpon ostotilanteen

Wordpress ja Woocommerce

- Wordpress on maailman suosituin avoimen lähdekoodin julkaisujärjestelmä
- [Woocommerce](#) on lisäosa, joka asennetaan Wordpressiin
- Woocommerceen saa ilmaisia ja maksullisia lisäosia
- Etuina muokattavuus ja monipuolisuus, ei kuukausimaksua
- Periaatteessa helppo asentaa ja konfiguroida, mutta jos et ole ennen asentanut, vie aikaa
- Integraatioita [taloushallinto-](#) ja [logistiikkaohjelmistoihin](#) löytyy valmiina

Tietosuoja

- EU:n uusi tietosuoja-asetus on jo käytössä, siirtymäaika päättyi 25.5.2018
- Tee selkeä sivu, jossa kerrot toimitus- ja palautusehdot
- Luottamus on verkkokaupassa kaiken a ja o
- Pidä huoli, että kerrot reilusti missä kaikkialla asiakkaan antamia henkilötietoja käytetään
- Kerro myös miten asiakas voi poistaa omat tietonsa

Zalandon tietosuoja sivulta poimittua

- Käsittelemme henkilötietoja siis ainoastaan tässä tietosuojailmoituksessa asiakkaille selostettuihin tai tietojen keruun yhteydessä mainittuihin tarkoituksiin. Näitä ovat pääasiassa ostotoimintojen toteutus sekä palveluidemme käyttöön asettaminen, yksilöllistäminen, jatkokehittäminen ja niiden turvallisuuden takaaminen. Lisäksi käytämme asiakkaan tietoja tiukan saksalaisen ja eurooppalaisen tietosuojalainsäädännön puitteissa myös muihin tarkoituksiin, kuten tuotekehittelyyn, tieteelliseen tutkimukseen (erityisesti koneellisen oppimisen, keinotekoisien älyn ja syväoppimisen alueilla), markkinatutkimukseen, liiketoimintaprosessien optimointiin, palveluidemme tarvepohjaiseen muokkaamiseen sekä henkilökohtaiseen mainontaan.

Verkkokaupan tuotteet

- Verkkokaupassa saadaan helposti lisämyyntiä myymällä tuotteeseen kuuluvia lisäosia, tai muuten tuotteen kanssa yhteensopivia tuotteita
- Siksi on TÄRKEÄÄ suunnitella tuotekategoriat huolella, jotta voidaan tuotteen tietojen yhteydessä kertoa näistä
- Lisäksi tuotteiden löytymisen ja esittelemisen kannalta kategoriat ovat tärkeitä
- Tuotteilla pitää olla useita kuvia, sillä asiakas ei voi sovittaa tuotteitasi verkossa
- Tuotekuvaukset pitää kirjoittaa huolella
- Varaa aikaa valokuvaamiseen ja kirjoittamiseen

Ostotapahtuma

- Ennen kaupan julkaisua, varmista kaikilla postitus- ja maksuvaihtoehdoilla kaupan toiminta
- Testaa mitä tapahtuu, jos asiakas jättää tapahtuman kesken
- Mieti, mitä tietoja tarvitset asiakkaalta tuotteen toimittamiseen, mahdollisiin yhteydenottoihin, jos sinulla on ongelmia toimittamisen suhteen ja mitä tarvitset jälkimarkkinointiin
- Älä pakota rekisteröitymään
- Liian monimutkainen ostotapahtuma voi johtaa asiakkaan keskeyttämään ostotapahtumaan
- Muistuta vielä esimerkiksi alennuksista tietyn suuruisesta kertaostoksesta, ilmainen kuljetus, alennusprosentti, lisätuote ilmaiseksi

Markkinointi

- Verkkokauppoja on globaalisti miljoonia, Suomessakin kilpailua riittää
- Tee markkinointisuunnitelma, laadi markkinointibudjetti, seuraa tuloksia ja ole valmis tekemään muutoksia, mikäli suunnitelmasi ei toteudu
- Markkinoinnin työkaluja:
 - Hakukoneoptimointi
 - Sisältöstrategia
 - Mainonta
 - Sosiaalinen media
 - Analysointi

Konversio

- Konversiolla ja konversioprosentilla tarkoitetaan sivustolla kävijöiden ja tapahtuman suorittaneiden suhdetta.
- Suomessa luku on 1-4%, eli yhdestä neljään ostajaa/100 kävijää
- Mieti, millä nostaisit omaa konversiota
- [Esimerkki](#)

Keskiostos

- Keskiostoksen määrä riippuu kaupan hinnoittelusta
- Keskiostos kannattaa nostaa mahdollisimman suureksi, vaikka tarjoamalla alennuksia, ilmaista kuljetusta ym.
- Suurempi keskiostos, pienemmät kulut per asiakas

Ostoksen jälkeen

- Asiakkaan suorittama ostos verkkokaupassa antaa kauppiaille tämän sähköpostiosoitteen
- Sähköpostiosoitetta saa käyttää markkinointiin, ellei asiakas sitä kiellä
- Mainontaa uutiskirjeillä, eli ilmaista mainontaa, voidaan siis kohdistaa henkilöihin, jotka ovat ostaneet jo kerran, eli tuntevat sinut ja verkkokauppasi
- Vanhoille asiakkaille on helpompaa myydä uudelleen, kuin metsästä uusia asiakkaita

Lopuksi

- Konversion parantaminen
- <https://www.zoner.fi/ulkomaanmyynti-ja-arvonlisaveron-laskeminen-verkkokaupassa/>
- <https://www.paytrail.com/blog/rajat-ylittavan-verkkokaupan-verotus>
- <https://www.maksuturva.fi/blogi/miten-myyd%C3%A4-ulkomaille-kansainv%C3%A4lisen-verkkokaupan-haasteet>