

Black Friday εν μέσω πανδημίας: Οι τάσεις και οι προκλήσεις

**BEST
PRICE**
.GR



Black Friday

- **Παραδοσιακά η κορύφωση του αγοραστικού ενδιαφέροντος**

Σημειώνεται τα τελευταία χρόνια κατακόρυφη αύξηση της επισκεψιμότητας και των ηλεκτρονικών αγορών.

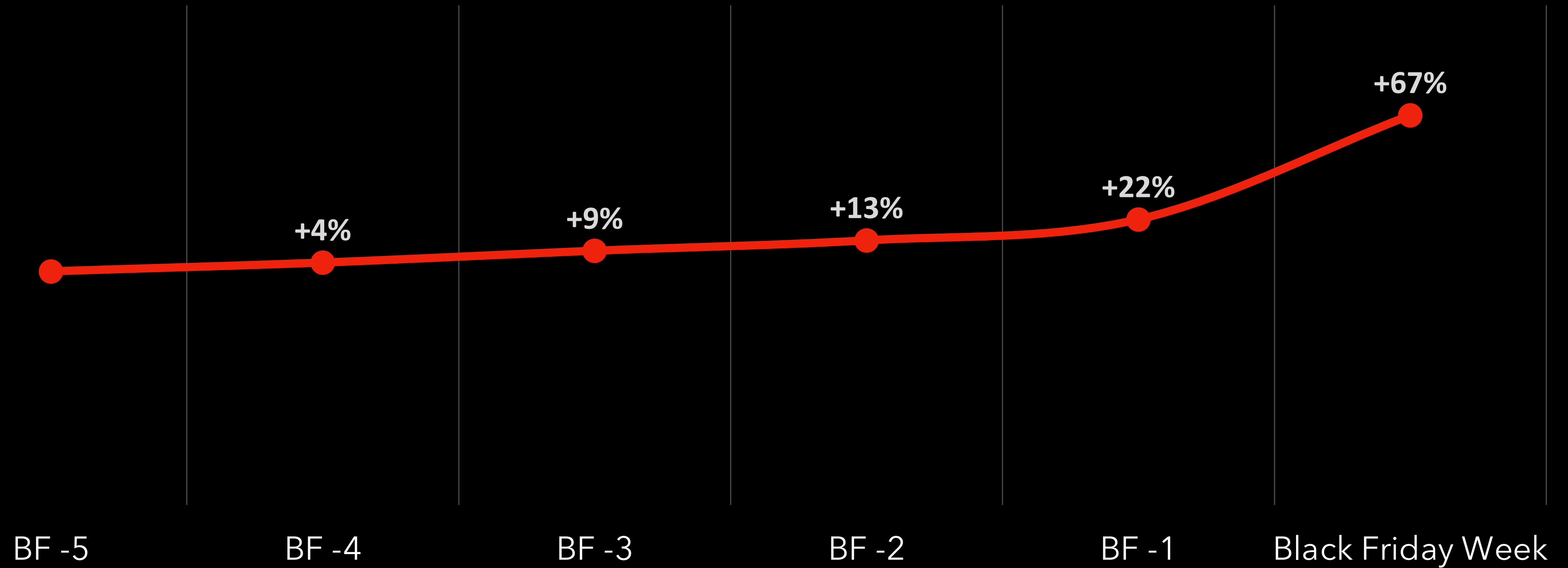
- **Black Friday ως θεσμός**

Συμμετοχή όλο και περισσότερων καταστημάτων από όλα τα verticals

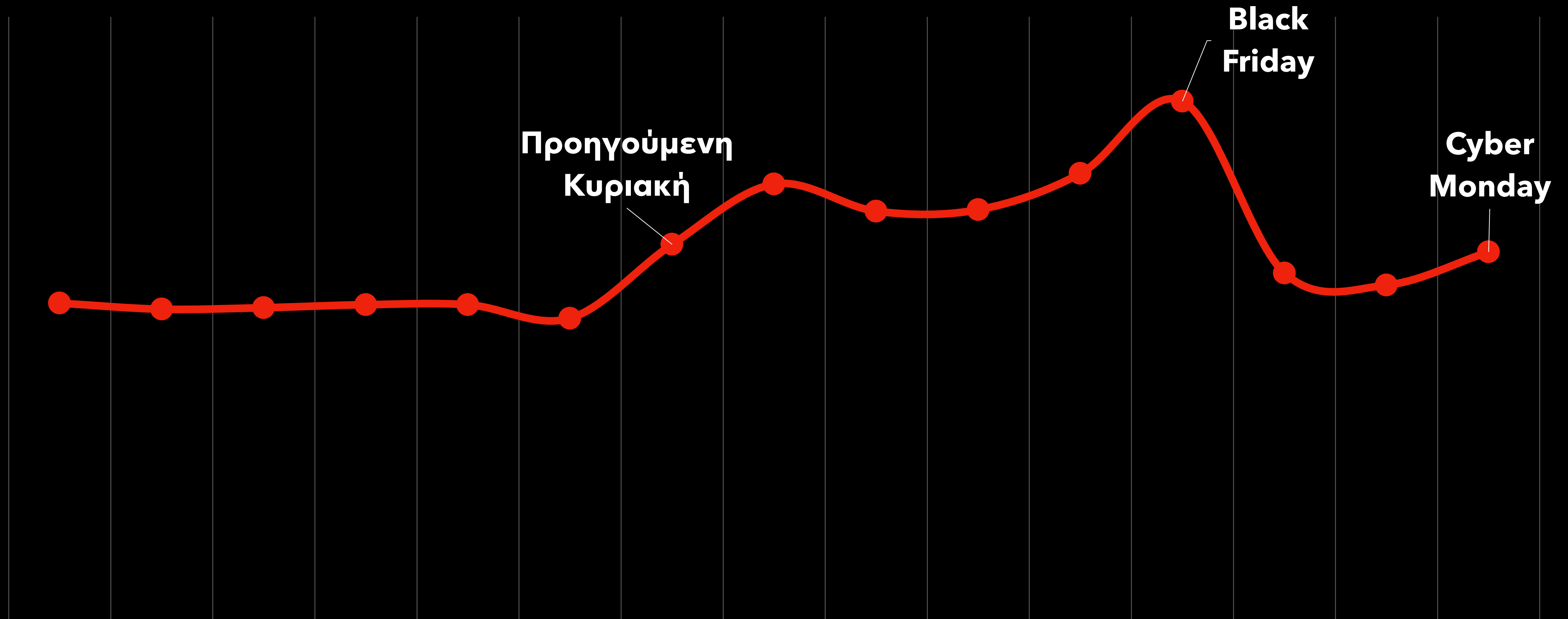
- **Αύξηση διάρκειας**

Έναρξη προσφορών ολοένα και νωρίτερα και παράτασή τους ως και την Cyber Monday

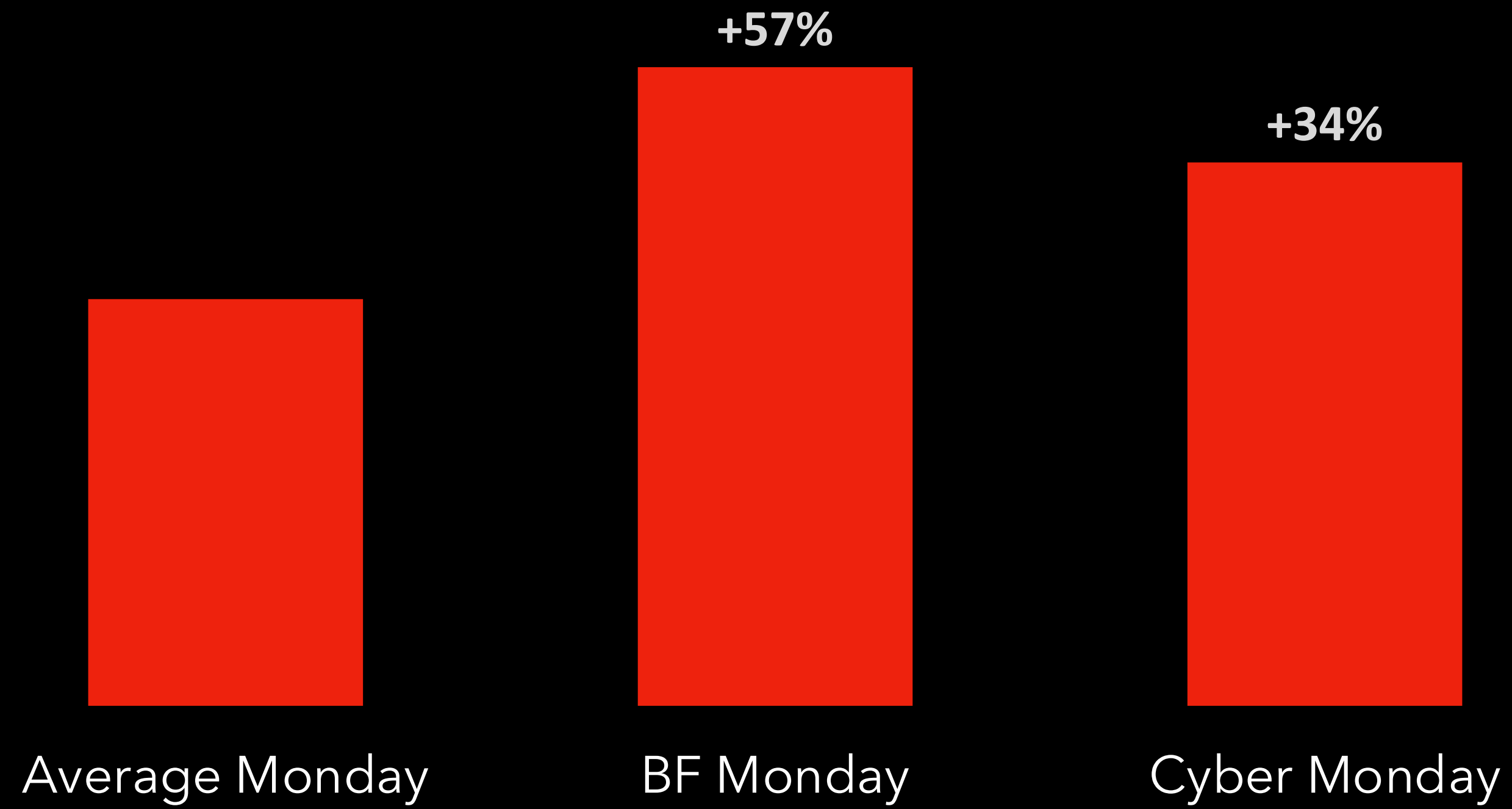
Το ενδιαφέρον ξεκινά νωρίς...



...κορυφώνεται την τελευταία εβδομάδα...



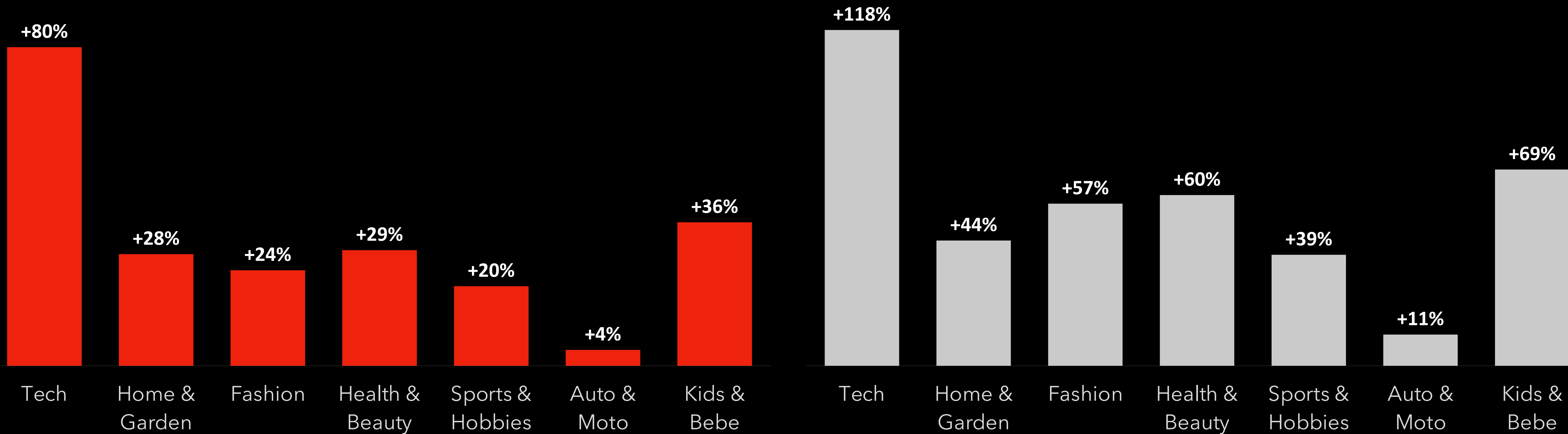
...και φτάνει ως την Cyber Monday



Η Black Friday δεν είναι ίδια για όλους

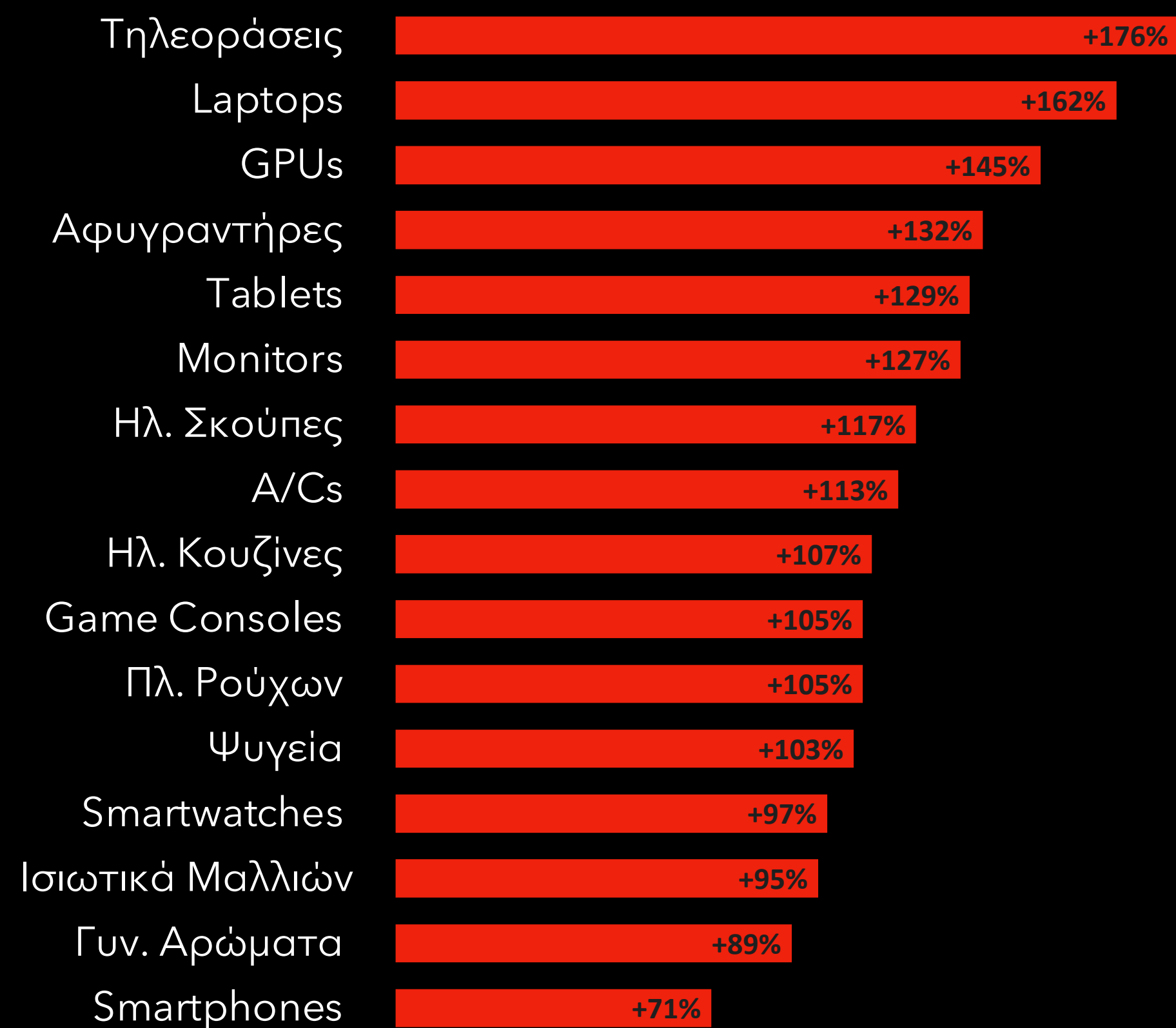
Αύξηση ανά vertical σε επίπεδο εβδομάδας

Αύξηση ανά vertical σε επίπεδο ημέρας



Η Black Friday δεν είναι ίδια για όλους

Κατηγορίες με τη μεγαλύτερη αύξηση
σε επίπεδο εβδομάδας



Το 2020 όμως είναι διαφορετικό

- Έκρηξη του eCommerce την περίοδο του lockdown την άνοιξη

Από αρχές Απριλίου έως και μέσα Μαΐου, το ενδιαφέρον των καταναλωτών όχι απλά έφτασε, αλλά και ξεπέρασε, τα επίπεδα του Black Friday.

- Μεγάλος αριθμός ανθρώπων έκανε την πρώτη του επαφή με το eCommerce μέσα στο lockdown

Αρκετοί first-time χρήστες χρειάστηκαν βοήθεια για να ολοκληρώσουν ένα τυπικό checkout process.

- Η παραμονή στο σπίτι καθόρισε τις προτιμήσεις των καταναλωτών

Καταγράφηκε κατακόρυφη άνοδος σε κατηγορίες σχετικές με work from home, είδη γυμναστικής, οικιακής διασκέδασης, συσκευές μαγειρικής, κτλ.

Το αγοραστικό κοινό γνωρίζει πλέον το eCommerce

Οι καταναλωτές είναι πια πιο έμπειροι και με μεγαλύτερες απαιτήσεις

Η κατανόηση που έδειξαν στο lockdown σε «ανορθογραφίες» και προβλήματα (όπως αυτά που παρατηρήθηκαν στο last mile) δεν πρέπει να θεωρείται δεδομένη.

Ταυτόχρονα η ανησυχία για τον covid-19 αυξάνεται

- Η απότομη αύξηση των κρουσμάτων τις τελευταίες ημέρες δημιουργεί αβεβαιότητα.

Η μεγαλύτερη ανάγκη για ασφαλείς εξ' αποστάσεως συναλλαγές επανέρχεται.

- Ήδη κάποιες περιοχές βρίσκονται σε τοπικά lockdowns, κάτι που πιθανόν να επεκταθεί έως το Black Friday.

Πλέον όμως είμαστε όλοι πιο έμπειροι

Το eCommerce θα πρέπει να είναι πιο έτοιμο από ποτέ το φετινό Black Friday

Ξέρουμε όλοι τι σημαίνει Black Friday από τις προηγούμενες χρονιές, ενώ έχουμε και την εμπειρία του προηγούμενου lockdown.

Μεγάλα ζητούμενα η ασφάλεια και η εμπιστοσύνη

- Η ανέπαφη παράδοση, η παραλαβή στο αυτοκίνητο και ό,τι άλλο θα δείξει στους καταναλωτές ότι λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφάλειά τους.
- Ξεκάθαρα τα μεταφορικά κόστη και όροι επιστροφής, μην ψάχνουν οι χρήστες στα ψιλά γράμματα. Δωρεάν αποστολή πάνω από ένα ποσό και δωρεάν επιστροφή αποτελούν σημαντικά κίνητρα αγοράς.
- Ενημέρωση των πελατών για την πορεία της παραγγελία τους: το Track & Trace είναι πλέον απαραίτητο.
- Αν γνωρίζουμε ότι θα υπάρξουν καθυστερήσεις, καλό είναι να ενημερώνουμε τους χρήστες εκ των προτέρων. Σε κανένα δεν αρέσουν οι δυσάρεστες εκπλήξεις.

Μπορούμε να προετοιμαστούμε εγκαίρως

- Καλό QA και έλεγχος ότι το site λειτουργεί όπως πρέπει και θα αντέξει σε ενδεχόμενη απότομη αύξηση της κίνησης.
- Καθορισμός στρατηγικής επικοινωνίας και marketing, budgets, newsletters, social media, κλπ.
- Εμπιστοσύνη μέσω του after sales service: μία θετική εμπειρία στην εξυπηρέτηση μετά την πώληση δημιουργεί πιστούς πελάτες.
- Ένα ευχαριστώ μαζί με την παραγγελία (είτε χειρόγραφο μήνυμα σε κάποια κάρτα, είτε με κάποιο δώρο, κλπ) δίνει στον αγοραστή ένα επιπλέον λόγο να επιστρέψει.
- Μηχανισμοί προώθησης προσφορών : teasers, flash sales, count-down offers, cross-selling/bundles, όλα θα παίξουν το ρόλο τους.
- Προετοιμασία εικαστικών/υλικών για banners, newsletters και τις υπόλοιπες προωθητικές ενέργειες.

Συχνές ερωτήσεις χρηστών πριν την παραγγελία

- Σε πόσες μέρες θα έρθει;
- Κι αν δε μου κάνει; Θα μπορώ να το επιστρέψω;
- Έχει εγγύηση;
- Είναι αξιόπιστο το κατάστημα;
- Πόσο θα κοστίσει για να έρθει στην πόλη μου;
- Μήπως υπάρχει σημείο παραλαβής κοντά μου για να γλιτώσω τα μεταφορικά;
- Μπορώ να πληρώσω με Paypal;
- Θα μπορώ να το πάρω με δόσεις;
- Δεν ξέρω ποιο από όλα τα προϊόντα να διαλέξω. Μπορείτε να βοηθήσετε;
- Μένω στην [name your city/country/island here]. Εξυπηρετείτε εκεί;

Συχνές ερωτήσεις χρηστών μετά την παραγγελία

- Που βρίσκεται η παραγγελία μου; Πότε θα παραλάβω;
- Θέλω να επιστρέψω ένα προϊόν. Ποια είναι η διαδικασία; Πρέπει να πληρώσω την επιστροφή;
- Θέλω να ακυρώσω την παραγγελία μου. Πως θα το κάνω;
- Ακύρωσα παραγγελία που έχω πληρώσει με κάρτα. Πότε θα πάρω τα χρήματά μου πίσω;
- Παίρνω τηλέφωνο στο κατάστημα και δεν απαντάει κανείς. Πως θα εξυπηρετηθώ;
- Χρειάζομαι τεχνική βοήθεια για το setup/εγκατάσταση των προϊόντων μου. Σε ποιον να απευθυνθώ;
- Η παραγγελία μου έχει καθυστερήσει πολύ παραπάνω από το αναμενόμενο. Τι πρέπει να κάνω; Σε ποιον να απευθυνθώ;

Προετοιμασία για το Black Friday εντός του BestPrice

- Ενημέρωνε όσο πιο συχνά μπορείς το product feed, για να είναι τα προϊόντα σου στο BestPrice άμεσα up to date με τις νέες τιμές και τη διαθεσιμότητά τους.
- Δώσε απαντήσεις στις αξιολογήσεις των χρηστών, ακόμα και όταν αυτές είναι αρνητικές (ιδίως τότε).
- Βεβαιώσου ότι έχεις σωστά ορισμένα τα μεταφορικά και τους διαθέσιμους τρόπους πληρωμής.
- Αν είσαι επίσημος μεταπωλητής κάποιων brands, δήλωσέ το εγκαίρως ώστε τα προϊόντα σου να έχουν τη σχετική ένδειξη.
- Φρόντισε να έχεις διαθέσιμες "μονάδες" (BestPrice Credits) στο λογαριασμό σου, για να μην απενεργοποιηθείς στο peak του αγοραστικού ενδιαφέροντος. Η ενεργοποίηση της αυτόματης ανανέωσης υπολοίπου θα σου λύσει τα χέρια.

Το BestPrice στο πλευρό των Retailers

Όπως κάθε χρόνο, και το φετινό «ιδιαίτερο» Black Friday το BestPrice θα στηρίξει τις προσπάθειες των καταστημάτων – συνεργατών του:

- Ταχύτερη ενημέρωση του καταλόγου των καταστημάτων, ώστε να ενημερώνονται άμεσα διαθεσιμότητα και τιμές.
- BestPrice Widget: όλες οι προσφορές του καταστήματος μαζεμένες σε μία ενότητα, με τη σφραγίδα του BestPrice.
- Product Badge που πιστοποιεί ότι η τιμή ενός προϊόντος είναι η καλύτερη μεταξύ όλων των καταστημάτων-συνεργατών του BestPrice.
- Πρόγραμμα επίσημου μεταπωλητή, ώστε να ξεχωρίσουν εκείνοι που προμηθεύονται τα προϊόντα από τα επίσημα κανάλια διανομής τους και πρόγραμμα πιστοποίησης.

Το BestPrice στο πλευρό των Καταναλωτών

Το BestPrice παρέχει μία σειρά από εργαλεία στους χρήστες του, ώστε να τους διευκολύνει στην έρευνα αγοράς και στο φετινό Black Friday:

- **Personalized Alerts:** ο χρήστης ορίζει κριτήρια και το BestPrice τον ενημερώνει μόλις εντοπίσει προσφορά που ταιριάζει με τις προτιμήσεις του (πχ LG 4K TV 55" στα 400€).
- **Price History:** ιστορικό τιμής ανά προϊόν, ώστε να είναι εμφανές πότε και ποια προϊόντα αποτελούν όντως προσφορά.
- **Deals:** Όλες οι προσφορές συγκεντρωμένες σε μία ενότητα που ανανεώνεται συνεχώς. Υποενότητα My_Deals όπου περιλαμβάνονται μόνο οι προσφορές από τις κατηγορίες που ενδιαφέρουν το χρήστη.
- **Lists/Bundles:** ο χρήστης επιλέγει ποια προϊόντα τον ενδιαφέρουν και το BestPrice βρίσκει ποιο κατάστημα τα έχει όλα στην καλύτερη δυνατή τιμή.
- **BestPrice Assistant:** browser extension που βοηθά το χρήστη στην έρευνα αγοράς και εκτός BestPrice.
- **Dark Theme:** για να είμαστε στο ...χρώμα της ημέρας.

BestPrice Trends

- Νέο project του BestPrice που θα περιέχει publicly available στατιστικά και trends για την πορεία του eCommerce ανά πάσα στιγμή, με στόχο την ενημέρωση της αγοράς και το transparency.
- Βασισμένο στο BestPrice 360°
- Λανσάρισμα πριν το τέλος του χρόνου - report και για το Black Friday.

35 days to go...

Thank you

**BEST
PRICE**
GR