

Πρακτικές Συμβουλές

eCommerce

εν μέσω

COVID-19

Στον **GR.EC.A** παρακολουθούμε από κοντά τις εξελίξεις στην αγορά λόγω της εξάπλωσης του κορονοϊού.

Παράμενομε αισιόδοξοι ότι οι εξελίξεις θα δημιουργήσουν μακροπρόθεσμα ευκαιρίες για την αγορά του e-commerce και τις ελληνικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο.

Στόχος μας είναι να βοηθήσουμε τα ηλεκτρονικά καταστήματα να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις και να ενισχύσουν τη θέση τους στις νέες συνθήκες που δημιουργούνται.

www.greekecommerce.gr

Μετά από επαφές μας με στελέχη και εταιρείες του κλάδου, συγκεντρώσαμε τις παρακάτω συμβουλές σε ένα σύντομο οδηγό:

01 } Ενημερώστε τους πελάτες σας

για τη λειτουργία του ηλεκτρονικού σας καταστήματος, καθώς και για τις ιδιαιτερότητες που μπορεί να υπάρχουν πχ "Λειτουργούμε κανονικά. Όλες οι παραγγελίες παραδίδονται κατοίκων και με ασφάλεια εντός 3 εργάσιμων ημερών."

02 } Δώστε επιπλέον τρόπους παραγγελίας

για τα προϊόντα σας στους πελάτες, όπως τηλεφωνικές παραγγελίες, e-mail orders κλπ.

03 } Προσφέρετε ανέπαφη παράδοση

"Leave At My Door" με προπληρωμένες παραγγελίες online.

04 } Προωθήστε ασφαλείς ανέπαφες πληρωμές

και αποθαρρύνετε τη χρήση αντικαταβολής, όπου αυτό είναι δυνατό.

05 } Προσφέρετε πρόσθετες υπηρεσίες

και παροχές όπου είναι εφικτό για να καλύψετε νέες καταναλωτικές ανάγκες σε αυτές τις νέες συνθήκες όπως για παράδειγμα:

- Προσφέρετε Δωρεάν ή μειωμένο κόστος αποστολής.
- Δημιουργήστε πολιτική δωρεάν επιστροφών.
- Επεκτείνετε το διάστημα επιστροφών για μεγαλύτερο διάστημα των 14 ημερών, όπου αυτό είναι εφικτό.

06 } Ενημερώστε για έκτακτα προληπτικά μέτρα

υγιεινής που παίρνετε όπως για παράδειγμα τα νέα πρωτόκολλα καθαρισμού & υγιεινής και τις πρόσθετες προφυλάξεις που εφαρμόζετε στην επιχείρησή σας, όπως για παράδειγμα όλο το προσωπικό χρησιμοποιεί γάντια ή φοράει μάσκες, τα απολυμαντικά χεριών βρίσκονται εύκολα στην περιοχή ελέγχων, κοντά στις πόρτες με τις λαβές κ.λπ.

07 } Ελαχιστοποιήστε τυχόν διεργασίες αφής

όπως υπογραφές κατά την παράδοση, προγράμματα Loyalty κλπ.

08 } Περιορίστε τις ποσότητες αποθεμάτων

στις παραγγελίες για τα ουσιαστικά αγαθά έτσι ώστε να αποφύγετε να μείνετε χωρίς αποθέματα μέχρι την επόμενη παραλαβή.

09 } Επικοινωνήστε εγκαίρως

και αποτελεσματικά σε περίπτωση που αντιληφθείτε πιθανή καθυστέρηση στη λειτουργία της εφοδιαστικής αλυσίδας σε περιπτώσεις διαχείρισης μεγάλου όγκου αποστολών, φροντίστε ότι ενημερώνετε εγκαίρως και αποτελεσματικά τους πελάτες σας, ώστε κανείς να μην βρεθεί προ εκπλήξεως.