



Menestyvän verkkokaupan tunnusmerkit

Timo Korvenoja
Sales Director



Tel. +358 50 65 013



timo.korvenoja@vilkas.fi



twitter.com/timokorvenoja



fi.linkedin.com/in/timokorvenoja

Vilkas Group Oy
Finlaysoninkuja 19, 33210 Tampere



www.vilkas.fi



www.facebook.com/vilkasgroup



twitter.com/VilkasGroup



www.myyverkossa.fi



Vilkas Group Oy

- ✓ Perustettu 1995, verkkokauppapalveluita vuodesta 1998
- ✓ Plug & Play verkkokauppapalvelu lanseerattiin ensimmäisenä Suomessa (2005)
- ✓ Henkilöstön omistama
Markku Korkiakoski, Kalle Marjamäki, Timo Korvenoja, Olli Miettinen, Tatu Wikman
- ✓ Työntekijöitä 19
- ✓ Asiakkaita noin 1 600
- ✓ Kannattava (AAA) yritys, 2016 liikevaihto n. 1,9 M€
- ✓ Verkkokauppapalvelu käytössä maailmanlaajuisesti yli 140 000 asiakkaalla ja yli 70 maassa






Johdatusta verkkokauppaan

Miksi perustaisiin verkkokaupan?





<https://www.youtube.com/watch?v=4jmftUX3iRY>



» Nordics [How to move your e-commerce business into the Nordic region](#)

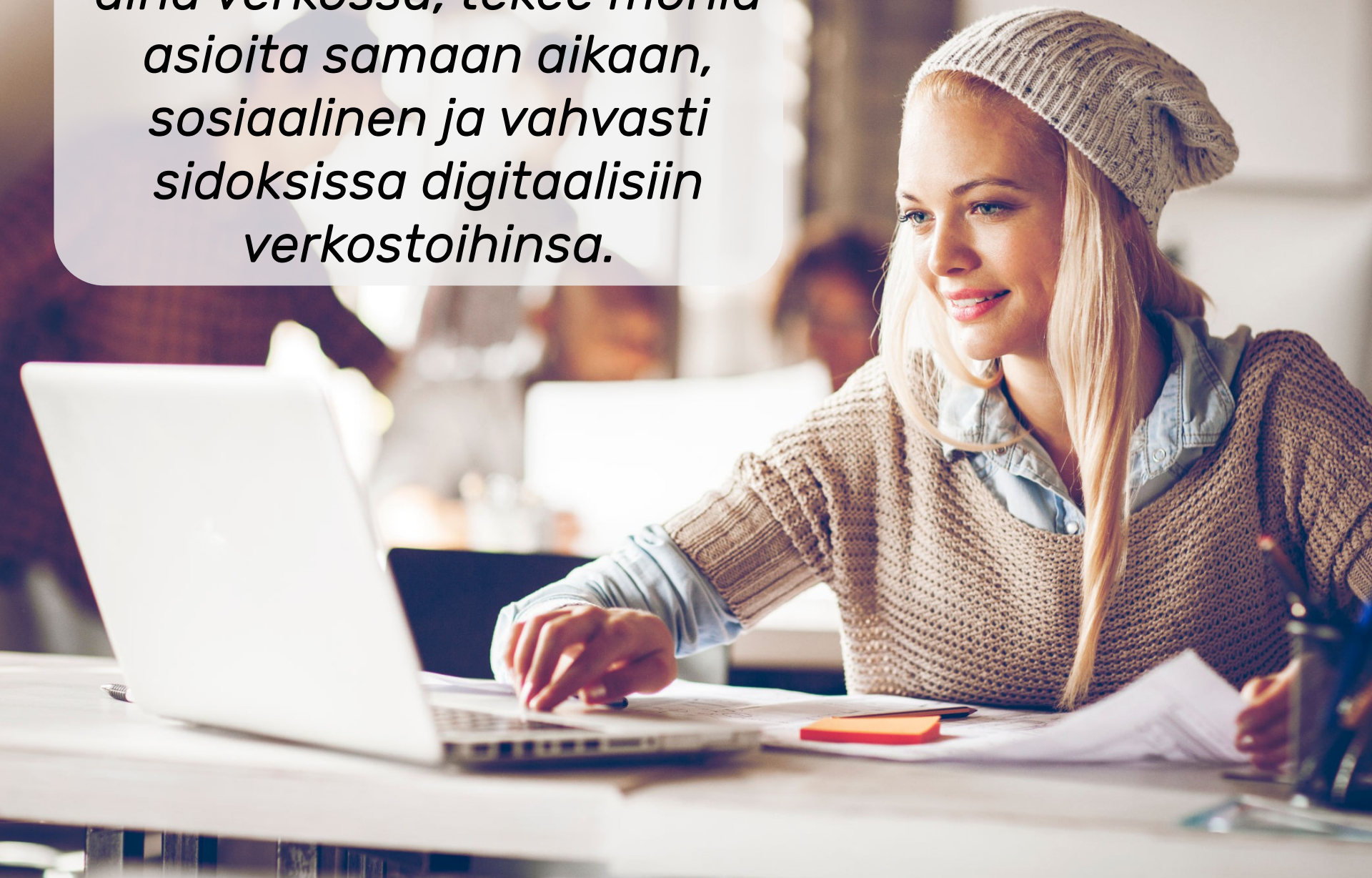
**“There are no longer
any barriers to
online shopping”**

Verkko mahdollistanut

- ✓ Parempia ja hauskempia ostokokemuksia
- ✓ Jatkuvasti kasvava valikoima
- ✓ Alemmat hinnat
- ✓ Uusia tapoja ostaa
- ✓ Parempaa asiakaspalvelua - tavallaan
- ✓ Personoituja palveluita ja mainoksia



Uusi online kuluttaja on aina verkossa, tekee monia asioita samaan aikaan, sosiaalinen ja vahvasti sidoksissa digitaalisiin verkostoihinsa.



Mitä verkkokaupan
perustamiseen tarvitaan?



Verkkokaupan perustaminen

- ✓ Innostus ja halu oppia joka päivä jotain uutta
- ✓ Hyvä liikeidea
- ✓ Pitkäjänteisyys
- ✓ Sujuva tietokoneen käyttö
- ✓ Varaa riittävästi aikaa – älä tee päätöksiä kiireessä
- ✓ Suunnittele hyvin
- ✓ Vertaile vaihtoehtoja ja kysy kokemuksia muilta verkkokauppailta

<https://www.vilkas.fi/verkkokaupan-perustaminen>



Menestyvä verkkokauppa Viisi kivijalkaa



#1 Globaali kilpailukyky

- ✓ Selvitä kilpailijasi - erotu ja panosta brändiin
- ✓ Hintakilpailu - vahva brändi tai erottuminen antaa liikkumavaraa
- ✓ Toimituskulut järkevällä tasolla
- ✓ Kattava valikoima tai erikoistuminen
- ✓ Myy globaalisti lokaaleilla maksutavoilla

Kysy: Ostaisitko omasta kaupastasi?



#2 Hyvä sisältö

- ✓ Kattavat tuotekuvaukset
- ✓ Korosta hyötyjä, kerro vinkkejä
- ✓ Hyvät tuotekuvat
- ✓ Kerro kaikki se, minkä puuttuminen voi estää ostopäätöksen tekemisen
- ✓ Luo keskustelua tuotteen ympärille (tuotearvostelut, kommentointi, kysymykset...)

= Hakukoneoptimointi tehty samalla!



#3 Löydettävyys – myös kaupan sisällä

- ✓ Yritystä ei ole olemassa, jos sitä ei näy hakutuloksissa
- ✓ Tuotetta ei ole saatavilla, jos kaupan haku ei sitä löydä
- ✓ Panosta niihin keinoihin, jotka mitatusti tuovat parhaan tuloksen
- ✓ Hyödynnä markkinaportaaleja, sillä niillä on vaikutusta oman yrityksen hakukonenäkyvyyteen



#4 Saatavuus ja nopeat toimitukset

- ✓ Älä tarjoa toimitustapoja, jotka ovat "kivoja" sinulle, vaan niitä, joista on hyötyä asiakkaille
- ✓ Joustavat toimitusajat ja -paikat sekä palautusvaihtoehdot
- ✓ Ilmainen tai edullinen toimitus
- ✓ Tiedota asiakasta toimituksen kulusta



#5 Erinomainen asiakaspalvelu

- ✓ Tarjoa tietoa ja apua koko asiakaselinkaaren ajan
- ✓ Pidä yhteystiedot ja yhteydenottotavat selkeästi esillä ja helppokäyttöisinä
- ✓ Rohkaise antamaan palautetta
- ✓ Vastaa ripeästi, ymmärrä asiakkaan tarve
- ✓ Älä kinaa asiakkaan kanssa



92:1

Verkkokauppiat
käyttävät 92 \$
ohjatakseen liikennettä
sivuilleen ja 1 \$ käynnin
konvertointiin myynniksi.

Jätämme asiakkaan
hoitamaan kaikkein
tärkeimmän vaiheen
yksin.



Chat osana asiakaspalvelua

Henkilökohtaista palvelua verkossa



Myynnin tehokkuuteen liittyvät päätulokset



Chat-keskustelu verkkokauppavierailun aikana lähes 10-kertaistaa asiakkaan oston todennäköisyyden (parannus konversiosuhteeseen 895 %)



Chat-asiakkaiden keskiostos on 37 % muita asiakkaita suurempi



Verkkokaupan istuntokohtainen myynti (=myyntieurot per verkkokauppavierailu) on 1310 % suurempi silloin, kun vierailuun yhdistyy chat-keskustelu

Asiakaskokemukseen ja asenteisiin liittyvät päätulokset

Chat-palvelijat pystyvät ratkaisemaan

72,4%

asiakkaan kohtaamista ongelmista verkkokaupoissa



Chat-palvelusta kokemusta omaavat asiakkaat poistuvat ongelman kohdattuaan verkkokaupasta

39,7 %

epätodennäköisemmin

Chat-palvelua hyödyntävät asiakkaat

Luottavat
verkkokauppaan

40,7 %

todennäköisemmin

Ovat tyytyväisempiä
verkkokauppaan

27,3 %

todennäköisemmin

Aikovat tehdä
uusintaostoja

28,0 %

todennäköisemmin

Suosittellevat
verkkokauppaa

47,5 %

todennäköisemmin

Asiakkaisiin vaikuttaminen ja brändin hallinta



Asiakkaisiin vaikuttaminen ja brändin hallinta

Vaikeutunut, koska

- ✓ asiakassegmentit pirstoutuvat eri medioiden käyttäjiksi
- ✓ tapa käyttää eri medioita muuttuu
- ✓ tiedon määrä ja niiden oikeellisuus
- ✓ keskustelu yrityksen tuotteista ja palveluista ei enää yrityksen käsissä



Asiakkaisiin vaikuttaminen ja brändin hallinta

Tuonut lisää mahdollisuuksia

- ✓ ei kaikille kaikkea vaan täsmäiskuja kohdennetusti
- ✓ mainostus sinne, josta MITATUSTI parhaat tulokset
- ✓ yritys voi olla oma mediansa
- ✓ palautteen ja ideoiden kerääminen
- ✓ sosiaalinen media



Kansainvälinen verkkokauppa



Kaikki vai maa kerrallaan?

“Quick and dirty”

- ✓ Kauppa Englanniksi ja kansainväliset maksu- ja toimitustavat
- ✓ Kokeile ensin – pyydä anteeksi jälkikäteen

Ajattele globaalisti – toimi paikallisesti

- ✓ Aloita laajentuminen maa kerrallaan
- ✓ Tee kotiläksyt hyvin ja tutustu markkinaan ja asiakkaisiin



Ajattele globaalisti – toimi lokaalisti

- ✓ Lokalisoi KOKO sisältö natiivin kääntäjän avulla
- ✓ Palkkaa natiiveja asiakaspalvelijoiksi
- ✓ Valitse ja tee sopimukset logistiikasta
- ✓ Valitse ja tee sopimukset maksuoperaattoreiden kanssa, jotka tukevat kohdemaan käytetyimpiä maksutapoja
- ✓ Tee lanseeraussuunnitelma, kirjaa yksittäiset tehtävät
- ✓ Tee markkinointisuunnitelma, panosta markkinointiin

Muista: Kullakin maalla on omat erikoisuutensa



Markkinointi

- ✓ Hyvä sisältö (kivijalka #2) = Hakukoneoptimointi (SEO)
- ✓ Riippuen valikoimasta, kohderyhmistä ja kilpailutilanteesta harkitse hakukonemainontaa (SEM), Facebook mainontaa/retargetointia, foorumeita, printtilehtiä, julkaisuita...
- ✓ Keskity pitämään asiakkaat tyytyväisinä. Se johtaa mm.
 - ✓ Hyviin tuotearvioihin
 - ✓ Puskaradiomainontaan



Muita asioita

- ✓ Paikallinen laki
- ✓ Toimitusehdot & rekisteriseloste
- ✓ Korkealaatuiset käännökset – varsinkin, kun myydään tuotteita, joilla on oma erityinen terminologia
- ✓ Mitä valuuttoja tuet?
 - ✓ Tarjoa paikallisia valuuttoja mikäli mahdollista
- ✓ Tytäryhtiö vai filiaali?
 - ✓ Konsernitilinpäätös



Muita asioita

- ✓ Paikalliset pankkitilit?
- ✓ ALV-raportit
- ✓ Kohdemaat EU:n sisällä vai ulkona?
- ✓ Myynti Suomen ALV-kannoilla vai rekisteröityminen verovelvolliseksi kohdemaassa?
 - ✓ Etämyynnin kynnysarvot EU:n sisällä vaihtelevat maittain noin 30 000 - 100 000 € välillä
- ✓ B2C vai B2B vai molempia?



Hyvät kumppanit

- ✓ Hyvä taloushallinnon kumppani, kv-osaaminen
- ✓ Logistiikka ja maksaminen, hyvä paikallinen tuntemus
- ✓ Verkkokauppa-alusta ja tuki kumppanilta, jolla kokemusta kv-tarpeista ja tuki sekä globaalissa että lokaalissa kaupassa tarvittavista ominaisuuksista
- ✓ Lokaali markkinatuntemus (mainostoimisto, yhteyshenkilöt, oma natiivi henkilökunta ...)



2017 verkkokaupan trendit



2017 verkkokaupan trendit



- ✓ Sujuva asiakaskokemus – vähemmän kitkaa
- ✓ Dataan pohjautuvaa markkinointia, reaaliaikaista asiakaskohtaista sisältöä
- ✓ Helppo maksu ja tilaus myös mobiilissa
- ✓ Saman päivän toimitukset, joustavat noutopisteet
- ✓ A/B testaus (Google Optimize)
- ✓ Tekoäly ja robotit
- ✓ Näkemiin Black Friday, tervetuloa Cyber November



amazon go



<https://www.youtube.com/watch?v=NrmMk1Myrxc>

Google and H&M
create personalized
'coded couture'
dress based on
smartphone app data

Lähde: www.cnbc.com

<https://www.youtube.com/watch?v=PUIF3rW8fIU>



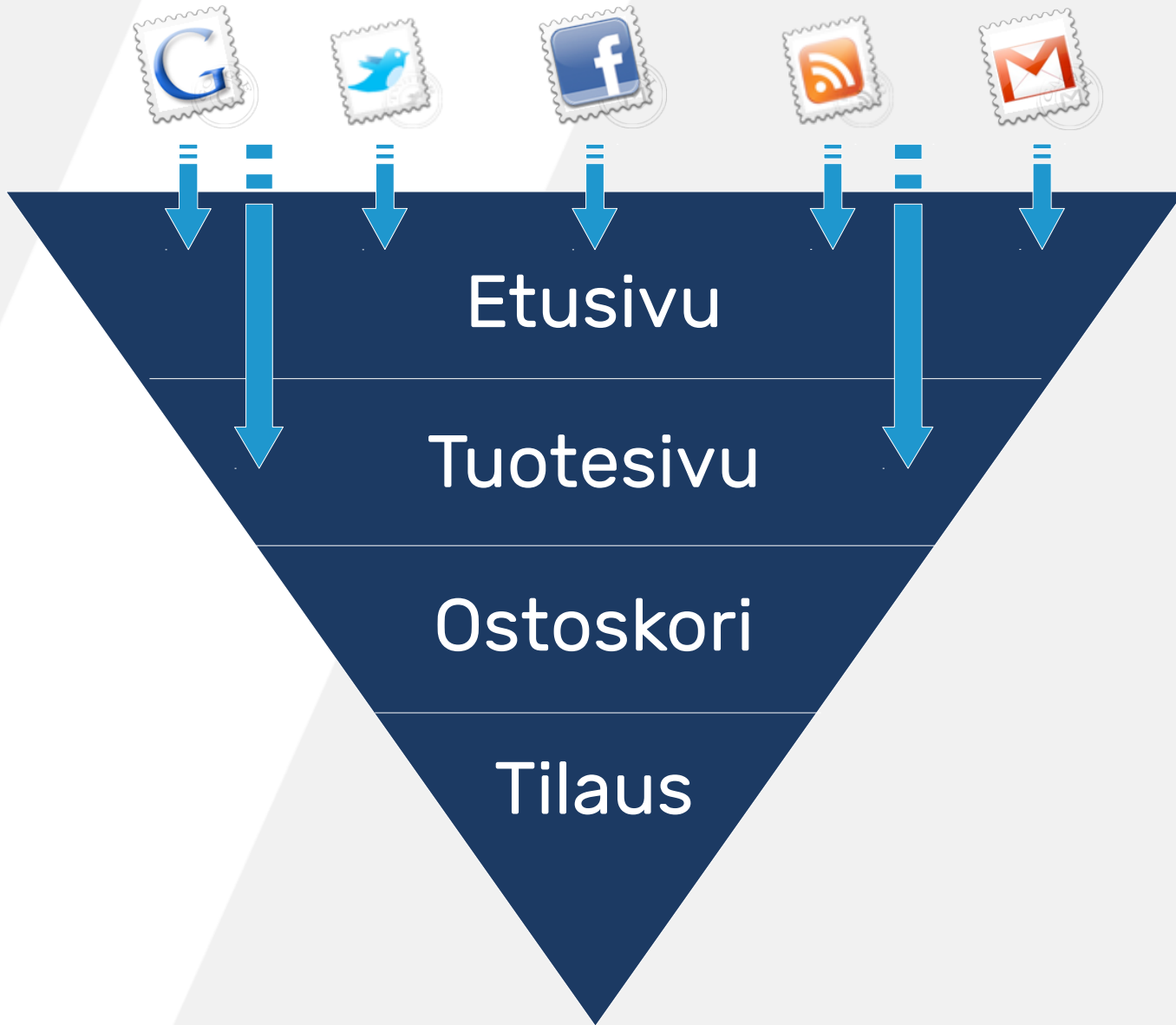


Menestyksen mittareita



Alue	Tilasto
Liiketoiminta	<ul style="list-style-type: none">- kaikkien tilausten määrä ja arvo- myynti / asiakas- tilauksen keskiarvo- käyttökate- uuden asiakkaan hankintakulut
Kävijäanalysointi	<ul style="list-style-type: none">- kävijöiden ja sivulatausten määrä- miten pitkään asiakas viipyy sivuilla- kesken jääneiden tilausten määrä
Konversioasteet	<ul style="list-style-type: none">- kävijät => liittymisen asiakkaaksi- asiakkaat => tilanneet asiakkaat- tilanneet asiakkaat => kanta-asiakkaat





K x K x K x K = TUOTTO

Kävijöiden määrä x Konversio-% x Keskiostos x Kate-%



Mitä yhteistä on
kaikilla asiakkailla
kaikissa maissa?




Asiakkaat haluavat...

- ✓ Ostamisen olevan helppoa ja mukavaa
- ✓ Kattavat ja ajantasalla olevat tuotetiedot
- ✓ Valmiita tuotepaketteja
- ✓ Tuotesuosituksia ja muiden asiakkaiden kokemuksia
- ✓ Lokaaleja maksutapoja
- ✓ Joustavia toimitustapoja ja -aikoja sekä palautuksia
- ✓ Joustavia tapoja asiakaspalvelulle silloin, kun sitä tarvitaan



Miksi erinomainen
asiakaspalvelu
on niin tärkeää?



A woman with blonde hair in a bun, wearing glasses and a light-colored t-shirt, is smiling warmly at the camera. She is sitting at a desk with a silver laptop open in front of her. The background is a bright, out-of-focus office environment.

**Menestys syntyy
tyytyväisistä
asiakkaista.**

**... jotka tuovat lisää
tyytyväisiä
asiakkaita.**



Asiakaspalvelun kuningas: Zappos

- ✓ Pisin asiakaspalvelupuhelu 10 h 29 min
- ✓ Asiakaspalvelijoilla "täysi vapaus" hoitaa asiakkaan ongelma kuntoon
- ✓ Miten asiakkaille tuotetaan WOW?
 - ✓ Antamalla enemmän kuin vain tuote
 - ✓ Olemalla ystävällinen
 - ✓ Palvelu on kaikki kaikessa

Lähde: www.businessinsider.com, www.huffingtonpost.com



Muutama esimerkki
menestyksekkäistä
verkkokaupoista





AIDOT HIUSTENPIDENNYKSET
NEW NATURAL OMBRE

Entistä enemmän värejä ja
menetelmiä

NYT: 10 %:n alennus



10 YEARS
ANNIVERSARY
Est. 2010



UUTUUS!
OMBRE

LÖYDÄ OMA VÄRISI
VÄRIKARTTA

JUHLAVUODEN LAHJA

**HIUSLENKKI
KAUPAN
PÄÄ**



Kotileipurin ja juhlien järjestäjän aarreitasta:

Seuraa meitä



- Aina nopea toimitus, vain 1-2 arkipäivää (verkkokauppatilauksiin)
- Suomalainen verkkokauppa
- Yli 60€:n tilaukset ilman postimaksua (postipaketti, ei koske jälleenmyyjäiä)
- Yli 100 €:n tilauksiin 10 €:n lahjakortti verkkokauppaan (kuluttajatilauksiin)

[Etusivu](#)

[Myymälät](#)

[Blogit](#)

[Yhteystiedot](#)

[Yhteydenotto](#)

[Tukkumyynti](#)

[Jälleenmyyjät](#)

[Yrittäjäksi](#)

Katso tästä
uudet tuotteet

Tuotehaku

Hae kohdetta



Tuoteryhmät

KAKKU-, LEIVOS- JA
MUFFINIVUOAT

ICE POP / JÄÄTELÖMUOTTIT

MAKEIS- JA
KONVEHTITARVIKKEET

KEKSI- JA PIPARIMUOTTIT

LEIPOJAN TYÖVÄLINEET

PURSOTUSVÄLINEET

KORISTELUMUOTTIT JA -
VÄLINEET

ELINTARVIKKEET

KAKUNKORISTEET

POPS!

ALUSTAT, LAATIKOT, TELINEET,
TUET JA KORISTEPAPERIT

KIRJAT JA LEHDET

PIENKONEET JA



Ajankohtaista

22.10. Halloweenina voi tarjota virvokkeena pienille ja isoille kummituksille sappinesteboolia. Resepti löytyy [blogista](#).

1.6. Etsimme franchising yrittäjiä! Lue lisää ja ota yhteyttä [confetti @ confetti.fi](#)

[Tilaaminen](#) sekä [toimitus](#) verkkokaupastamme on nopeaa ja helppoa!

Etsimme franchising-yrittäjiä
sekä jälleenmyyjäiä

KATSO LISÄTIEDOT ▶

Ostoskori

Korisi on tyhjä.

Kirjaudu sisään

Sähköpostiosoite

Salasana

[Kirjaudu sisään](#)

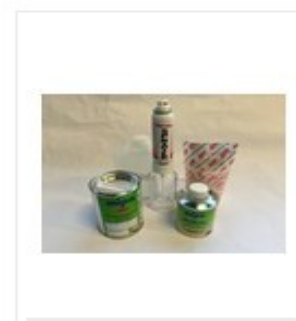
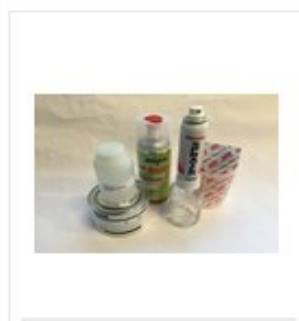
▶ [Unohditko salasanasasi?](#)

▶ [Rekisteröidy](#)

Lasku
Tili
Klarna

[Tuotepaketit](#)[Pintavärit](#)[Spraymaalit](#)[Pohjatuotteet](#)[Tarvikkeet](#)[Raskaskalusto](#)[KIRJAUDU SISÄÄN](#)[Automaalausopas](#)[Facebook](#)[Youtube](#)[Pinterest](#)[Automaalaus.info](#)

Suosittellemme:



Tuotehaku

Hae hakusanalla, tuotenumerala
tai laitteesi mallinumerolla
(PNC/PROD, MODEL):

Tuoteryhmät

- Etusivu
- Kodinkoneet
- Kodinkoneiden varaosat
- Suurkeittiö
- Suurkeittiökoneiden varaosat
- Ammattisiivous
- Sähkötarvikkeet
- Vesitarvikkeet
- Pesu- ja hoitoaineet
- Sauna
- Valvonta- ja hälytinlaitteet
- Viihde-elektronikka
- Äänentoisto
- Lamput ja valaisimet

Suosituimmat tuotteet

1. Twinner-suulake
2. Lasikannu Moccamaster
3. Mankelinliina
4. Rosenlew jääkaapin kahva
5. Aktiivihillisuodatin Type A

Tervetuloa suomen suurimpaan kodinkonehuollon verkkokauppaan.

Meiltä saat varaosat ja tarvikkeet useimpiin kodinkoneisiin. Tuotteet pääsääntöisesti omasta varastosta, joten toimitus on NOPEA! Ota tarvittaessa yhteyttä asiakaspalveluumme, jos et löydä sopivaa tuotetta.

Liity fhp.fi :n faniksi Facebookissa: [fhp.fi Facebook-sivu](#)

Kieli



Ostoskori

Korisi on tyhjä.

Info

- Yhteystiedot
- Toimitusehdot
- Osto-opas
- Yhteydenotto
- Linkit
- Varaosamyymälä
- Kodinkonehuolto
- Keskustelufoorumi
- Kirjautu sisään

Viimeksi katsotut

- Keskuspölynimurin letkutelinet B045-115
- Suodatin PARMAIR IIWARI EX
- Electrolux imurin lattiasuulake 2198578011

Pakkaus- ja toimituskulut:

Posti:
alle 0,1kg tilaus **2,50 €**
alle 0,25kg tilaus **6,00 €**
alle 2kg tilaus **7,50 €**
alle 5kg tilaus **10,00 €**



Electrolux imurin lattiasuulake 2198578011

Tuotenumero: 2193708290
Imurin lattiasuulake. Passiivinen malli, ei moottoroitua mattotampparia. Kiinnitys 36mm ovaaliin teleskooppiputkeen (alumiinin värinen). Alkuperäinen varaosa moneen Electrolux UltraActive, UltraSilencer, UltraPerformer ja UltraOne -malliin.
Ei sovi Twin Clean -malleihin!
Tarkista sopivuus malliisi tarkemmasta näkymästä!

39,90 €

Toimitusaika-arvio: 2-7 arkipäivää.
Toimituksen paino: 1 kg



Ankarsrum Original Yleiskone, musta kromi

Tuotenumero: 930900087
Ammattitasoinen keittiön yleiskone Ankarsrum Original AKM6220BC. Väri: Musta kromi. Saatavana myös monta muuta väri vaihtoehtoa. 800W tehokas moottori on erittäin voimakas ja hiljainen; voit tehdä kerralla 5 kiloa taikinaa! Nopeudensäädin ja ajastin. Tämä monitoimikone jatkaa Electrolux Assistent -koneen menestystä jo 1930-luvulta lähtien. Kyseessä on lähes ikiliikkuja, johon on saatavana monipuolinen valikoima lisävarusteita.

Yhteensopiva Ankarsrum ja Electrolux Assistent



Electrolux koripyöräsarja 40mm, harmaa

Tuotenumero: 50286965004
Alakorin koripyörät AEG, Electrolux, Rosenlew, Zanussi, Husqvarna ja Elektro-Helios astianpesukoneisiin. Pyörän halkaisija 40 mm, paketissa 8 kpl. Tarkista sopivuus tarkemmasta näkymästä.

20,90 €

Toimitusaika-arvio: 2-7 arkipäivää.
Toimituksen paino: 101 g

★★★★★ (146)

1 ▼

VILKAS

More than webshops

Kiitos

Timo Korvenoja
Sales Director



Tel. +358 50 65 013



timo.korvenoja@vilkas.fi



twitter.com/timokorvenoja



fi.linkedin.com/in/timokorvenoja

Vilkas Group Oy
Finlaysoninkuja 19, 33210 Tampere



www.vilkas.fi



www.facebook.com/vilkasgroup



twitter.com/VilkasGroup



www.myyverkossa.fi

