

intoo

Verkkokaupan mahdollisuudet

Prizztech

KAMU – Kriisistä kasvun mahdollisuuksiin ja uudistamiseen -hanke

20.1.2022



Maarit Fellman

Yrittäjä, kouluttaja, **verkkokauppias**,
digimarkkinoinnin asiantuntija

- **Intoo Koulutus** – www.intoo.fi
- **Intoo Digimainostoimisto**
- **Coruu Design Finland** – www.coruu.fi



Intoo yrittäjä vuodesta 2015 -

Verkkokauppias vuodesta 2010 -
Kv-verkkokauppaa 2017 –
Amazon UK – tammikuu 2021 -

Kouluttaja vuodesta 2005 -

Markkinointi- ja myyntityössä yli 25 vuotta!

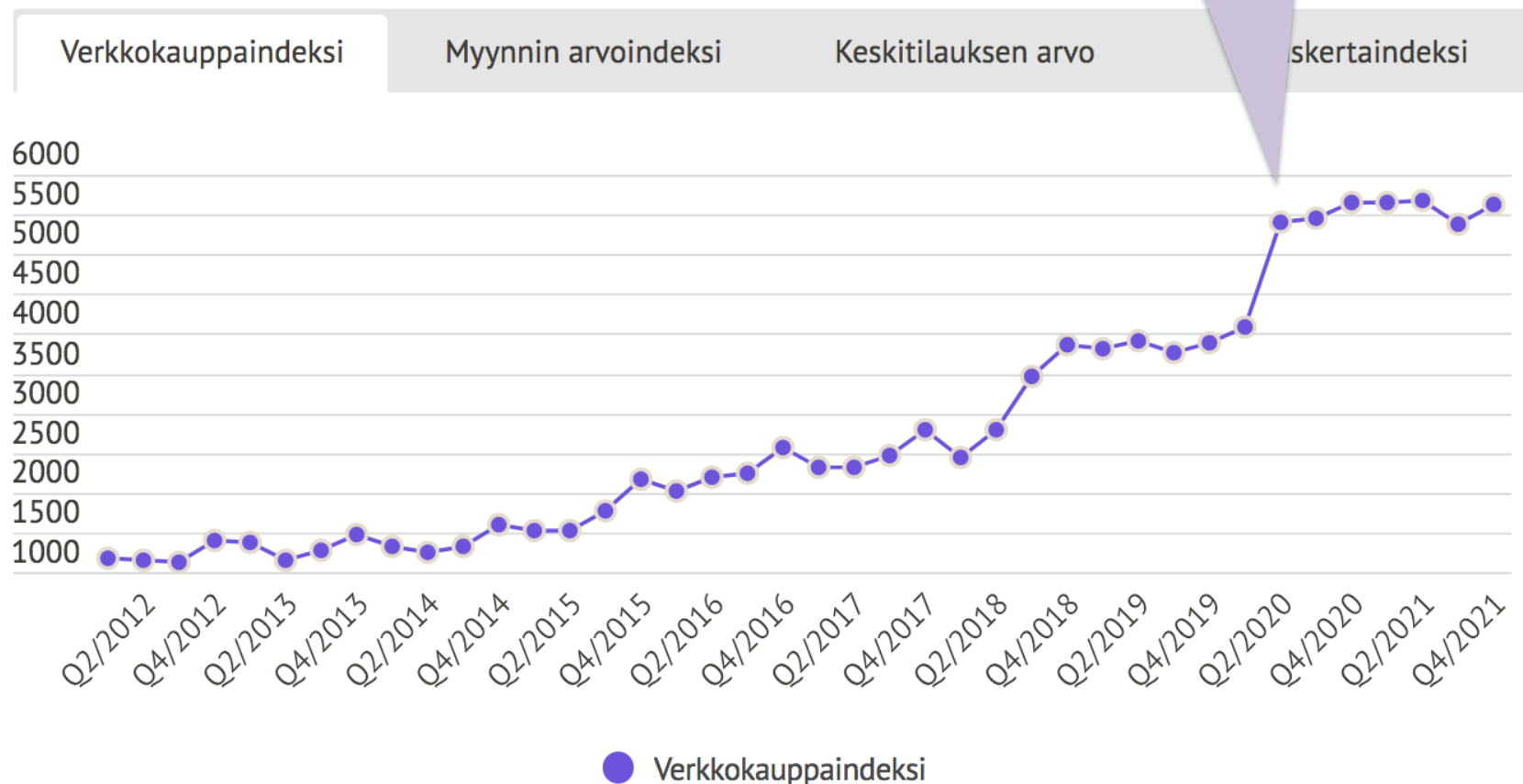
intoo
coruu

Instagram: @intookoulutus
www.linkedin.com/in/maaritfellman/
maarit.fellman@intoo.fi
p. 0400 527 257

Verkkokauppa Suomessa

”Sohvakauppaankin tullaan vain, jos verkkokauppa jo vakuutti”

Mitä tämä kertoo ostokäyttäytymisen muutoksesta?



Markkinointi

- Google AdWords
- Facebook
- Sähköinen asiakaskirje
- Blogi, oma ja yhteistyö
- Bannerit
- Portaalit
- Kortit ym. laput

Kuvat

- Tuotekuvat
- Imagokuvat
- Valokuvaus
- Kuvankäsittely

Hakukoneoptimointi

Konversio-optimointi

Verkkokauppa-alusta

- Tuotekategoriat
- Tuotteiden lisäys/poisto
- Tuotekuvat ja teksit
- Kaupan rakenne
- Ylläpito
- Mobiilikäyttö, skaalautuvuus
- Kampanjatyökalut
- Alustan kehitys
- kieliversiot

Lainsäädäntö

- Palautus/vaihto 14 pv
- Henkilötietorekisteri
- GDPR, evästeet ym.

Maksutavat

- Verkkopankit
- Luottokortti
- Lasku/tili

Hinnoittelu

- Kampanjat
- Sesongit
- Alennukset
- Kylkiäiset
- Kuponkikoodit
- Lahjakortit
- Kate

Asiakkaan ostoprosessi

- Tilausvahvistus
- Ilmoitukset (automaattisesti)

Palvelin (virtuaali)

Web-hotelli
Tietoturva
Domain

Palautusten/vaihtojen

käsittely (palautus-%)
- reklamaatiot

www.omaverkkokauppa.fi

Nopeus
Toimintavarmuus
Luotettavuus
MOBIILI

Analytiikka / seuranta

- Kävijämäärä
- Keskiostos
- Konversio %

OMA KONSEPTI

Liiketoimintasuunnitelma
Rahoitus

Taloushallinto

- Kirjanpito
- Maksujen tilitykset

INTEGRAATIOT?

Asiakaspalvelu

- Puhelin
- Sähköposti
- Live Chat
- Lisämyynti

Sisäänostot

- Sopimukset
- Määrät
- valikoima- ja lajitelmapäätökset
- Oikea ajoitus

Lähetys

- Pakkaaminen
- Itella, Matkahuolto sopimukset
- Pakkausmateriaali
- Kuljetusmaksut asiakkaalta
- Tilausten kuljetus postiin

Varastointi

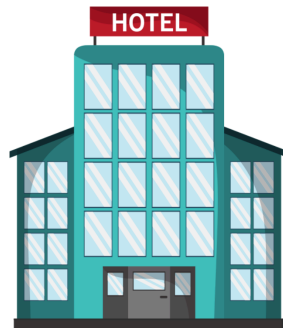
- Tuotehallinta
- Toimitilat
- Varaston kalusteet
- Tilausten keräily

Verkkokauppa-alustoja, jotka sopivat pk-yritykselle



VALMISKAUPPOJA "suljettu alusta"

- **helppoa** päästä nopeasti alkuun
- pienimmät kaupat ovat ilmaisia tai erittäin edullisia
- paljon ominaisuuksia valmiina
- vuokraat "hotellista huonetta"
- olet sidottu kyseiseen toimittajaan
- maksat kk-maksua/vuokraa
- tekniikka ja ympäristö hoidetaan puolestasi:
varmuuskopiointi, tietoturva, ohjelmiston päivitys jne.
- sisältö on sinun muokattavissa



AVOIN LÄHDEKOODI => KOODATUT KAUPAT

- **perustaminen maksaa**, ellet osaa itse koodata
- voidaan vapaasti muokata ja lähes kaikki toiveet on mahdollista toteuttaa (*rahalla saa mitä vain*)
- et ole naimisissa kenenkään kanssa, voit tarvittaessa vaihtaa kumppania
- kuka tahansa, joka osaa kyseistä koodia, voi jatkaa sivujen kehittämistä
- sivujen muokkaus ja sisällön ylläpito täytyy aina pitää itsellä
- tarvitset enemmän teknistä osaamista
- tarvitset hyvät tekniset kumppanit



Ohjelmiston valinta ”tarkistuslista”

ETUPIHA

- Helppo ja yksinkertainen ostoprosessi asiakkaalle
- Visuaalisesti moderni ulkoasu, hyvä mobiili

TAKAPIHA

- Hakukoneoptimointi, Google löydettävyys
- Tilausten käsittely, tuotteiden käsittely, raportit, varastosaldot => rutiinit sujuu
- Markkinointityökalut => kuponkikoodit, ristiinmyynti, kampanjat

SKAALAUTUVUUS

- Tuotteiden määrä, laajentuminen
- Kieliversiot, valuuttamaksut
- Tukkukauppa jälleenmyyjille
- Integroitavuus => kivijalkakaupan kassajärjestelmä, varastonhallinta



Pienen aloittavan verkkokaupan kustannuksia

**perustuu osittain valistuneeseen arvaukseen*

Kiinteät kulut

- Verkkokauppaohjelmisto 50 € / kk
(valmisverkkokauppa)
- Maksaminen 15 € / kk
- Valokuvat, tuotekuvaukset
- Työkaluohjelmat, noin 20-50 € / kk
(arvostelut ym.)
- Markkinointiohjelmat, noin 50 € / kk
- Verkkokaupan pystytys 5.000 €
(ulkopuolinen apu vai teetkö itse)

Muuttuvat kulut

- Maksaminen, noin 2% myynnistä
- Toimituskulut, noin 10% myynnistä
- Pakkausmateriaalit, laatikot, pussit
- Markkinointi, 10-30% myynnistä



Miten verkkokaupan myyntiä parannetaan?

Verkkokaupan 4 x K

4 x K

Kävijämäärä

Konversio

Keskiostos

Kate

- **Kävijämäärä** suuremmaksi
- **Konversio** % paremmaksi
- **Keskiostos** korkeammaksi
- **Parempi** kate

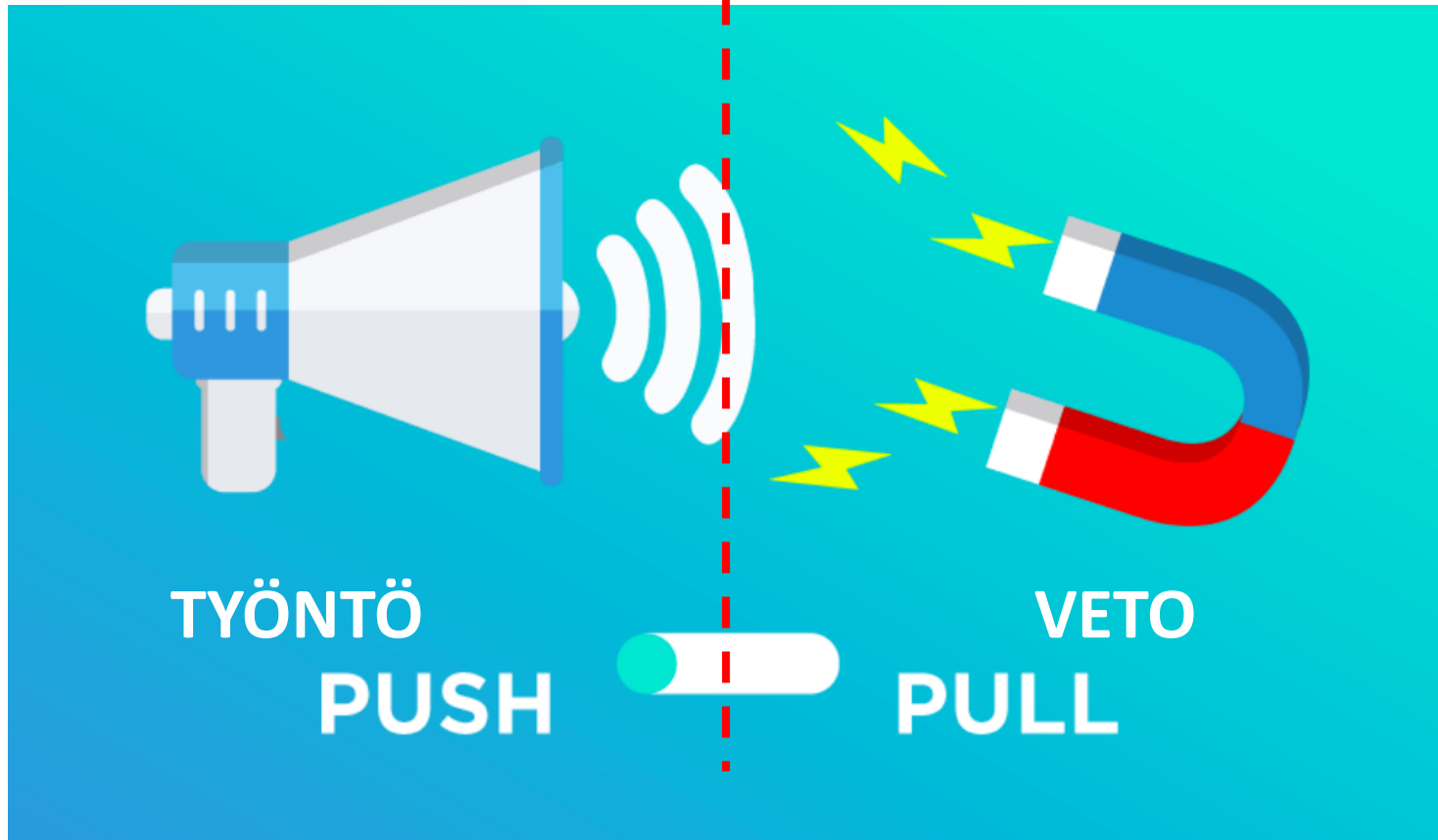
$$\begin{array}{l} \text{Kävijämäärä} \\ (300 / \text{päivässä}) \end{array} \nearrow 9000 \times \begin{array}{l} \nearrow 0,02 \\ \text{Konversio 2 \%} \\ \text{eli 180 tilausta} \end{array} \times \begin{array}{l} \nwarrow 75\text{€} \\ \text{Keskiostos} \end{array} = \text{myyntiä } 13\,500\text{€ / kk}$$

TYÖNTÖ

- **Asiakkaalla ei ole aktiivista ostotarvetta**
- Tarve on uinuva
- Osto perustuu heräteostoon, asiakkaalle luodaan tarve
- Markkinointi tuo asiakkaalle ostoärsyksiä "pyytämättä" (esim. Facebook, Instagram)

VETO

- **Asiakkaalla on tarve**, hänellä on jo ostohousut jalassa
- Asiakas on ostoaikeissa
- Hän etsii itse aktiivisesti myyjää
- Markkinoinnissa tärkeää on löydettävyys (Google)



Miten me saamme KÄVIJÄMÄÄRÄÄ suuremmaksi?

1. Facebook & Instagram –markkinointi

Kohdistus → Uusille, potentiaalisille asiakkaille

Kohdistus → Re-Marketing, eli sivuilla jo käyneille asiakkaille

2. Sähköpostimarkkinointi

Uutiskirje → 1-2 x viikossa, potentiaaliset + vanhat asiakkaat, FI/SVE, jälleenmyyjät

Kerätään uusia osoitteita verkkokaupassa kävijöiltä (banneri tai pop-up)
sekä some-kanavista (esim. FB-kilpailu)

3. Influencer/vaikuttaja –yhteistyö

Instagram-yhteistyöt

Tuote-esittelyt (kuvia, sisältöä), arvonnat/kilpailut, alekoodit

4. Google –maksettu näkyvyys

Google shopping-mainokset, Google hakumainonta