

LBRIS

We know
books

ECOMMERCE

NO BULL\$#!T

**TOT CE AI NEVOIE
PENTRU A VINDE ONLINE**

CUPRINS

Mulțumiri	5
Prefață.....	11
Cum să parcurgi această carte	13
Începuturi	15
Despre depășirea obstacolelor	16
Acum e despre tine.....	17
Pas cu pas spre ceea ce îți dorești	19
Vrei să cucerești lumea? Ai nevoie de un plan	
Online ești mai vizibil	23
Tipuri de afaceri online.....	25
Modelul de business	30
Costuri, investiții și fonduri	37
Planul de afaceri.....	38
Crearea unei afaceri online	
Și a fost lumină... Ideea.....	47
Testarea pieței la modul concret	56
Găsirea și evaluarea concurenței.....	67
Aspecte juridice legate de afacerea ta online	70
Pe scurt despre GDPR	74
Aspecte tehnice legate de afacerea ta online	78
Cum alegi platforma eCommerce	78
Alegerea hosting-ului / numelui de domeniu	87
Frumusețea stă în ochii privitorului - web design.....	89
Crearea unui logo atrăgător.....	91
Gestionarea stocurilor pentru magazinul tău online.....	93

Strategia de livrare a magazinului tău online	97
Ambalarea produselor și experiența la despachetare.....	101
Alegerea modalităților / procesatorilor de plată.....	104
Asistența clienților	111
Cele 5 pagini esențiale pentru un site de nota 10	116
Prima pagină.....	116
Pagina de produs.....	119
Pagina de finalizare comandă	123
Pagina Despre noi	125
Pagina de Contact.....	128
Vrei să vinzi produse digitale sau cursuri online?.....	130
Vrei un site de milioane? Folosește checklist-ul.	133

Lansarea unei afaceri online

Strategia de optimizare pentru motoarele de căutare (SEO).....	142
Audit SEO tehnic.....	146
Checklist verificarea accesibilității magazinului tău online.....	149
Mini-audit pe cuvinte cheie: Cum le alegi pe cele mai bune	152
Audit SEO on-page.....	155
Audit SEO off-page.....	158
Social Media sau cum le spui clienților că ești	161
Cum alegi cel mai bun canal.....	162
Pagina ta de Facebook Business	164
Campanii PPC pentru magazinul tău online.....	169
PPC cu Google Ads.....	171
PPC cu Facebook Ads	174
Marketing-ul afiliat - De ce să plătești pentru performanță.....	180
Checklist pentru colaborări productive cu afiliații.....	183
Lead generation - cum ademenești clienții	184
Cum construiești un landing page	187
eMail marketing - iubește-ți clienții ca și partenerul de viață	190

Tips & tricks pentru construirea email-urilor	193
Despre segmentarea bazei tale de date	194
Procesul de onboarding - Familiarizarea cu brandul.....	197
Șabloane pentru email-urile tale eCommerce	200
Blog - sursa ta continuă și ieftină de lead-uri	215
Despre blog la nivel tehnic	216
Idei de copywriting pentru blog.....	218
Video marketing fără briz-briz-uri.....	221
Checklist pentru strategia de video marketing.....	234
AI-ul - prietenul și dușmanul antreprenorului modern	237
Ce ai de făcut în momentul lansării magazinului online?	239
Checklist pentru vânzări online încă din prima zi de lansare.....	240

Creșterea afacerii tale online

La început a fost clientul (și la sfârșit).....	245
Set de întrebări pentru găsirea avatarului de client	251
De ce ai nevoie să știi persuadare emoțională.....	259
Storytelling și emoții.....	261
The Customer Journey - Cum călătorești o mie de kilometri în pantofii clientului.....	265
Pâlnia de vânzări (Sales Funnel)	270
Marketing + Vânzare = GOOL!.....	273
Stimulează dorința și pregătește vânzarea	276
Regulile de aur ale convingerii.....	277
Tactici clasice de vânzare.....	279
Ce să faci și ce să nu faci când clientul cumpără - Optimizarea ratei de conversie.....	281
Cum faci A/B Testing pentru magazinul tău	285
Recuperează coșurile abandonate, pline de bani.....	289
Strategiile post vânzare	291

Află motivul pentru care te iubesc (sau nu) - Feedback.....	294
Șablon email după primirea comenzii de către client.....	298
Fidelizarea clientului - cum se cresc ambasadorii de brand.....	300

Cum îți pui afacerea pe pilot automat

Indicatori de performanță în eCommerce	307
KPIs pentru micile afaceri	308
KPIs pentru afaceri medii.....	309
KPIs pentru marile afaceri.....	311
Google Analytics - ce trebuie să știi ca începător.....	314
Contul tău Google Analytics.....	316
Rapoartele din contul tău	319
Cum economisești resurse prin automatizare	322
Ce automatizezi în site-ul tău - Despre GoBot	324
Automatizări pentru marketing.....	329
Automatizare pentru Social Media.....	333
Landing page pe pilot automat	334

În loc de încheiere

Despre greșeli.....	337
Hai să rămânem într-o continuă legătură!.....	339
Dicționar de eCommerce.....	340

CUM SĂ PARCURGI ACEASTĂ CARTE

Când îți dorești să faci un lucru, treci imediat la acțiune. Pentru cei mai mulți dintre noi, primul pas înseamnă educarea. Acțiunea de la pasul doi este pentru cei care își doresc succesul.

Pentru că știu despre o mulțime de provocări și probleme pe care le au antreprenorii când vine vorba de eCommerce, am ales să pun pe hârtie - de această dată - poveștile prin care eu am reușit să merg mai departe.

Ba mai mult de atât, pe lângă experiențele trăite în piață, în această carte ai să descoperi o mulțime de exemple și idei pe care le-am realizat împreună cu echipa pentru clienți. Și da, prezint exemple validate pe piața din România. Exemple care te vor ajuta și pe tine să îți împlinești visul.

Dacă te trezești citind aceste rânduri, 100% ai un interes pentru eCommerce și îți dorești să înțelegi mai multe sau să-ți validezi cunoștințele.

Din punctul meu de vedere, acum ai în mână mai mult decât o carte. Ai un îndrumător care te va ajuta la fiecare pas pe care urmează să îl faci.

Cum să citești cartea și să ieși 100% câștigat la final

De cele mai multe ori, atenția la detalii face diferența, atât în afaceri, cât și în viața personală.

Astfel, sugestia mea este să fii cât mai proactiv când parcurgi această carte. Ia notițe despre ideile care se aplică în planul tău, marchează, subliniază sau punctează informațiile de maxim interes.

Înainte să mergi mai departe, asigură-te că ai lângă tine o foaie de hârtie și un creion sau un pix.

Află răspunsuri și explicații acolo unde ai neclarități.

Tot ce trebuie să faci este să intri în grupul nostru - eCommerce cu Gomag - de pe Facebook și să pui o întrebare. Sigur primești un răspuns rapid de la membrii comunității noastre, de la colegii mei sau de la mine.

Uite așa faci și tu parte din super comunitatea celor care fac lucrurile să se întâmple în eCommerce.

Ah, încă un lucru. La finalul cărții ai un dicționar de eCommerce, în ordine alfabetică. Dacă dai de termeni pe care nu îi înțelegi în carte, verifică dicționarul - te va ajuta.

Iar când vrei să aprofundezi informațiile, accesează gomag.ro/blog/resurse. Aici ai link-uri spre diferite articole cu un conținut validat deja de clienții și urmăritorii noștri.

ÎNCEPUTURI

Clasa a patra.

Eram fascinat de un vechi calculator HC pe care mă duceam să îl vizitez, aproape cu sfințenie, în Centrul Vechi din Baia Mare.

Într-a opta, păstram un pliant cu un calculator Pentium într-o carte din bibliotecă și mă laudam oricui era dispus să mă asculte că pot să îl câștig și să am calculatorul meu, propriu și personal.

Era ceva promoție la cornuri și, cu cât cumpărai mai multe, cu atât aveai mai multe șanse să câștigi. Dar mama nu cumpăra niciun corn. Până la urmă, într-a zecea am primit și eu calculatorul la care visam.

Și de aici a început totul.

În facultate, toată lumea mă considera un maniac. De ce tot insist cu internetul? De ce vreau să demonstrez cu orice preț că se poate să vinzi online și să faci bani? Oamenii mă luau peste picior, nu înțelegeau ce vreau să fac... și știm cu toții cum e, de ceea ce nu înțelegi, ți-e frică. Până și prietenii mei îmi dădeau 0% șanse să îmi iasă.

Dar astăzi? Astăzi sunt CEO-ul unei echipe de peste 40 de specialiști care au același scop ca mine și avem peste 3000 de clienți ce vând anual în valoare totală de câteva zeci de milioane de euro.

Pot spune că am înțeles mai bine decât alții cum te ajută tehnologia în afaceri și ce înseamnă cu adevărat comerțul online. Cel mai recent, am depășit un venit de 2,4 Milioane de Euro anual.

Concluzia este simplă și scurtă: ca antreprenor trebuie să înțelegi partea de marketing, iar ca om de marketing trebuie să înțelegi cu adevărat afacerea, piața, produsul și clienții.

Însă până aici, drumul nu a fost ușor.

Dacă în viața personală apar provocări încă de la primii pași pe care îi faci când ești bebeluș, prima zi de școală, prima întâlnire etc., la fel stau lucrurile și în afaceri. Doar că astăzi este mult mai simplu.

Cunosc perfect sentimentul care apare când ai o super idee. Totul se amplifică după ce o discuți cu cineva și primești laude, încurajări și aprecieri. Cel mai important este să vezi și să accepți realitatea atunci când treci la implementarea ideii tale.

Istoria și societatea ne-a transformat într-un popor destul de negativist, iar accesul la internet de mare viteză și multă informație ne duce în direcția de a transforma așteptările în nemulțumiri.

Astfel, atunci când apar diferite provocări și începi să le discuți cu cei apropiați, din lipsa de cunoștințe, plus dorința de protecție, ajunge să se discute mai mult despre problemă decât despre soluție. Și... de cele mai multe ori, tot tu ești cel care găsește soluția.

Acesta este unul din motivele pentru care nu mi-am implicat prietenii și familia în afaceri.

Azi, o mulțime de afaceri și personalități au devenit modele pentru noua generație de antreprenori. Deci ai certitudinea că dacă unul a ajuns într-un anumit punct cu afacerea lui, sigur este posibil ca și tu să ajungi acolo, ba chiar să-l depășești (chiar nu glumesc când spun aceste cuvinte).

Te asigur, niciun antreprenor de succes din România nu a început afacerea cu un bagaj atât de mare de cunoștințe pe care tu urmează să le descoperi în această carte.

Pentru mulți a fost vorba doar despre curaj, nebunie și încredere în propria persoană. Da, ai cel mai tare sentiment să crezi în visul tău, să mergi înainte chiar și atunci când apar obstacole și ești nevoit să schimbi viteza.

Uite așa ai șansa să ajungi exact acolo unde îți dorești și totodată

să-ți crezi propria poveste care poate ajuta la creșterea industriei din care și tu faci parte.

Acum e despre tine

Dacă ai luat în mâini această carte, înseamnă că ești pregătit să îți lansezi propriul tău proiect și vrei să îl propulsezi în top. Sincer, mă bucur pentru tine. Ai reușit să scapi de limite, să îți măsoari riscurile și ești gata să crezi ceva care îți va schimba viața, atât ție cât și a altora din jurul tău.

De asta sunt aici. Ca să te ajut să pui cărămidă peste cărămidă și să crezi ceva impresionant.

În aproape 20 de ani de muncă, am ajutat la lansarea a sute de afaceri de succes, începând în facultate cu crearea primului site oficial pentru o farmacie naturistă. Chiar dacă poate nu ți se pare foarte interesant, mie mi-a schimbat viața. Și m-a făcut să realizez ceva.

Dacă vrei ceva cu toată convingerea și ești dispus să lupți, să nu renunți chiar dacă toți par să se pună de-a curmezișul în calea ta... vei câștiga.

Acum mi se pare imposibil să îmi imaginez cum ar arăta viața mea dacă nu mi-aș fi început propria afacere.

E o senzație imensă de putere și libertate când ești propriul tău șef și deții controlul asupra propriului viitor. Și asta nu ține neapărat de bani sau de mașina pe care o deții. Nici de faptul că poți sta pe plajă și să bei cocktail-uri cât e ziua de lungă și să te prăjești la soare.

Zi de zi, ai șansa să transformi viețile clienților tăi și să vezi cum, datorită ție, lucrurile se schimbă în bine. Ai șansa să te bucuri de mai mult timp alături de familia ta și de cei dragi și să faci lucruri pe care un program standard de la 8 la 16 nu ți le-ar permite niciodată.

Știu că și tu ai visuri și obiective. Altfel nu ai citi această carte.

Ceva din interiorul tău te motivează să cauți cea mai bună metodă

prin care să îți atingi obiectivele și să îți aduci visurile la realitate. Poți deja să îți imaginezi confortul, plăcerea, siguranța și mândria de a avea propria afacere - propriul magazin online.

Dar cum ajungi acolo?

Ai informații, pentru că bibliotecile, internetul și anturajul tău e plin de ele. Însă ai nevoie și de un sistem, o rețetă care să te ghideze pas cu pas spre destinație.

Permite-mi să fiu ghidul tău în această călătorie. Acesta este și motivul pentru care am scris această carte - să te ajut să îți găsești cel mai bun drum și să vizualizezi corect pașii pe care îi ai de făcut pe parcurs.

Pandemia

A schimbat și dărâmat o mulțime de afaceri și concepte de business. Pe plan mondial efectele sunt devastatoare, dar pentru partea de e-commerce, sincer, a fost cel mai bun accelerator de creștere.

Împreună cu echipa, am avut șansa să fim prezenți în prima linie, să vedem impactul asupra economiei. Cel mai important este să vezi deciziile și acțiunile antreprenorilor afectați de aceste schimbări.

Acum s-a confirmat, din nou, cât de mult ajută tehnologia în dezvoltarea umanității - faptul că multe lucruri se pot face și altfel decât am fost obișnuiți. Aici mă refer la modul de muncă de la distanță, care a luat amploare. Pentru mulți a devenit o normalitate.

Socializarea, educarea și partea de networking dintre oameni, care se întâmpla la diferite evenimente offline, s-au mutat în online dând posibilitatea unui număr mai mare de indivizi să acceseze astfel de informații, acum la un click distanță.

Iar comerțul, crezi că a rămas la fel? Atât eu, cât și tu și toți cunoștii noștri avem diferite nevoi, dorințe și aspirații. Sunt lucruri de care avem nevoie pentru a supraviețui, și lucruri pe care ni le dorim pur și simplu pentru plăcerea noastră, sau pentru orgoliu.

Acesta a fost momentul când a explodat ecommerce-ul, când oamenii au fost nevoiți să facă toate aceste achiziții din online, din magazinele online. Și ghici ce, foarte mulți antreprenori cu experiență, mai ales cei tineri, au văzut oportunitatea și au acționat foarte rapid.

Sunt online din anul 2.000. Am văzut și am făcut multe lucruri interesante, dar ce am văzut în această perioadă a fost incredibil. Dacă mi-ar fi povestit cineva despre aceste cifre și creșteri, nu l-aș fi crezut.

De exemplu, pe platformă am avut un magazin nou lansat care a generat vânzări de 200.000 euro în prima lună și un magazin nou care a vândut de 1 milion de Euro în primele 6 luni de la lansare.

Pas cu pas spre ceea ce îți dorești

Nu te voi minți. Sunt un om pragmatic și am un background tehnic, așadar ceea ce scriu e rareori inspirațional. Mai degrabă sunt formule 100% funcționale, testate, care te ajută să ajungi din punctul A în punctul B cu succes, fără bla-bla-uri suplimentare.

Dacă vrei să visezi în continuare, să îți faci liste cu visurile tale, să îți găsești mantra și să îți deschizi ochiul lăuntric sau mai știu eu ce chestii mistice, cartea aceasta nu e cea mai potrivită pentru tine.

Dar dacă îți dorești un magazin online care să vândă din prima zi, să îți aducă siguranța financiară și satisfacția de a-ți modela singur propriul viitor, atunci nu o lăsa din mână până nu ajungi la ultima pagină. Te va ajuta să găsești răspunsurile pe care le cauți.

Am împărțit cartea în 5 capitole principale, în ordinea logică pentru construirea unei afaceri. Începem cu planificarea și cum să îți găsești propriul tău model de business.

Apoi trecem treptat prin etapele de creare, lansare și creștere unde îți voi oferi inclusiv ponturi avansate de marketing. Ultimul capitol e despre automatizarea afacerii, astfel încât să economisești și mai mult timp pentru a te bucura de ceea ce contează cu adevărat pentru tine.

Repet, nu e o carte ușoară.

Dar e un rețetar, un manual pe care să îl ții aproape tot timpul și pe care să îl consulți cu încredere în fiecare etapă a construcției business-ului tău.

Sunt rețete pe baza cărora am lansat sute de afaceri de succes și care vând zilnic în valoare de zeci de mii de euro.

Ești pregătit?

Hai să facem primul pas în călătoria vieții tale.