

# Ηλεκτρονικό εμπόριο

Λιανικές πωλήσεις στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο: Προϊόντα και Υπηρεσίες

# Ηλεκτρονικό λιανικό εμπόριο

---

- ▶ Οι λιανικές πωλήσεις θα πρέπει να υποστηρίζονται από:
  - ▶ Την κατανόηση της συμπεριφοράς του καταναλωτή
  - ▶ Έρευνα αγοράς
  - ▶ Διαφήμιση
- ▶ Ηλεκτρονικό εμπόριο λιανικής είναι το εμπόριο που γίνεται μέσω του διαδικτύου με στόχο μεμονωμένους πελάτες.
- ▶ Το ηλεκτρονικό εμπόριο λιανικής αφορά κυρίως το επιχειρηματικό μοντέλο B2C

# Τι πωλείται καλά στο διαδίκτυο;

---

- ▶ Ταξίδια
- ▶ Βιβλία
- ▶ Μουσική
- ▶ Ηλεκτρονικά παιχνίδια
- ▶ Κρατήσεις σε ξενοδοχεία
- ▶ Υλικό και λογισμικό υπολογιστών
- ▶ Ηλεκτρονικές συσκευές
- ▶ Είδη γραφείου
- ▶ Τρόφιμα
- ▶ Φάρμακα
- ▶ Παιχνίδια
- ▶ Εισιτήρια συναυλιών
- ▶ Τυχερά παιχνίδια
- ▶ Είδη ένδυσης - υπόδησης
- ▶ Είδη άθλησης

# Υψηλότεροι όγκοι πωλήσεων

---

- ▶ Προϊόντα σε ψηφιακή μορφή (μουσική, βίντεο, λογισμικό, ηλεκτρονικά βιβλία, ηλεκτρονικά παιχνίδια)
- ▶ Είδη γνωστών επωνυμιών
- ▶ Είδη με ευρεία κατανάλωση
- ▶ Εμπορεύματα με σταθερές προδιαγραφές για τα οποία δεν απαιτείται φυσική επιθεώρηση πριν την αγορά (π.χ. βιβλία, αεροπορικά εισιτήρια)
- ▶ Σχετικά φθηνά είδη (π.χ. είδη γραφείου)

# Χαρακτηριστικά επιτυχημένου Ηλεκτρονικού Λιανικού Εμπορίου

---

## Κοινά με το παραδοσιακό λιανικό εμπόριο

- ▶ Παροχή ποιοτικών προϊόντων σε καλές τιμές
- ▶ Ανάλυση ανταγωνισμού
- ▶ Διαμόρφωση επιτυχημένης στρατηγικής
- ▶ Εξυπηρέτηση πελατών

## Ειδικά για το ηλεκτρονικό λιανικό εμπόριο

- ▶ Αξιόπιστη τεχνολογική υποδομή
- ▶ Δυνατότητα κλιμάκωσης της τεχνολογικής υποδομής
- ▶ Στρατηγικές συμμαχίες (π.χ. με διανομείς)

# Επιχειρησιακά μοντέλα Ηλεκτρονικού Λιανικού Εμπορίου

---

- ▶ Επιχειρησιακό μοντέλο είναι μια περιγραφή για το πως σκοπεύει ένας οργανισμός να παράγει έσοδα μέσω των επιχειρησιακών λειτουργιών
- ▶ Κατάταξη επιχειρησιακών μοντέλων με βάση το κανάλι διανομής:
  - ▶ Απευθείας μάρκετινγκ: προώθηση προϊόντων χωρίς μεσολαβητές (μετεξέλιξη ταχυδρομικών πωλήσεων)
  - ▶ Απευθείας πωλήσεις από κατασκευαστές (π.χ. εταιρεία DELL)
  - ▶ Αμιγείς ηλεκτρονικοί έμποροι λιανικής (π.χ. Amazon)
  - ▶ Έμποροι λιανικής μερικού Ηλεκτρονικού Εμπορίου (φυσικό κατάστημα και ηλεκτρονικό κατάστημα)
  - ▶ Λιανικό εμπόριο σε ηλεκτρονικά εμπορικά κέντρα (π.χ. booking.com)

# Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ταξιδιών και τουρισμού

---

- ▶ **Μοντέλα εσόδων:**
  - ▶ Απευθείας έσοδα μέσω προμηθειών
  - ▶ Έσοδα από διαφήμιση
  - ▶ Συνδρομές
- ▶ **Κίνδυνοι**
  - ▶ Ισχυρός ανταγωνισμός
  - ▶ Μικρό περιθώριο κέρδους
  - ▶ Μικρή πίστη από τους πελάτες
- ▶ **Παρεχόμενες υπηρεσίες**
  - ▶ Ειδοποιήσεις μέσω email για φθηνά εισιτήρια
  - ▶ Συμβουλές για ταξίδια από πελάτες με εμπειρίες
  - ▶ Ιατρικές συμβουλές