

Kjetil Sander presenterer:

estudie.no

E-handel



Hva er e-handel og viktigere: - Hvordan utnytte de mulighetene e-handel gir og styre unna de fellene som finnes?

Her lærer du alt du trenger for å utvikle en egen nettbutikk som er integrert med resten av din virksomhet.

**Skrevet av:
Kjetil Sander**

**Utgitt av:
eStudie.no**

**Revisjon:
1.1 (Feb. 2016)**

Innhold

Innhold.....	2
Brukervilkår (terms of use).....	Error! Bookmark not defined.
E-handel (elektronisk handel).....	6
Hva er e-handel?	6
Definisjon av e-handel	7
Former for e-handel	8
Mulige forretningsmodeller	8
Hvilke utfordringer skaper overgangen til e-handel?	9
Hva skiller e-handel fra tradisjonelle salgs- og distribusjonskanaler?	10
Fra et lokalt til et globalt marked	10
Fjerner eksisterende etableringshindringer	11
Spesialisering er nødvendig for å hevde seg i konkurransen	11
Et nytt markedsrom med nye produkter, aktører og samhandlingprosesser ..	13
Internettets interaktive multimediaegenskaper skaper nye muligheter, men krever også andre strategier	16
Fra masseproduksjon til skreddersøm.....	17
Sentralisering og virtuelle nettverk.....	18
En helt ny verdikjede	18
Mellomleddets posisjon og betydning i dagens digitale samfunn	18
Rollen til mellomledd endres	19
Mellomleddets utfordringer	19
Samarbeid øker i alle ledd i verdikjeden	20
Nye markeds plasser utvikler seg.....	20
Digital kunde verdi: - Hvordan kan e-handel øke kunde verdien?.....	22
Nye produkter gjennom produkt digitalisering	22
Enklere informasjonsøking og evaluering av kjøpskriterier	23
Skreddersydde produkter og tjenester som bygger på kundedata	23
Kompetanseheving og selvbetjening.....	24
Suksessfaktorer	26
Hvordan lykkes med e-handel?	28
1. Analyser din bransje grundig.....	29
2. Ikke legg alle eggene i en kurv.....	30
3. Vurder en partner	30
4. Sett av tid (og penger) til innovasjon og fremgang	31
5. Involver deg i bransjen	31
6. Respekter din egen fritid	31
7. Få på plass tracking – fra dag 1.	32
8. Ikke vent for lenge	32
For mye fokus på teknologi og utforming.....	33
Hovedfokus: Skaff kunder.....	33
Ha full oversikt over annonsekostnadene.....	33
Tilby flere betalingsmåter	33
Tenk mobilt fra starten av	33
Slik får du kunden til å elske din nettbutikk.....	34
Gjør deg søkbar.....	34
Gi et godt førsteinntrykk	34
Gi tilstrekkelig produktinformasjon	35

Vær nyskapende	35
Gjør kjøpet raskt og enkelt	35
Før deg nærmere kunden	36
Målsetning	36
Inhouse vs outsourcing	37
Styring og kontroll av lønnsomheten	38
Oppfyll basiskravene	38
Tørre å satse	39
Som å bygge drømmehuset	40
Nettbutikken som en forlengelse av det fysiske utsalgsstedet	40
7 av 10 avbryter netthandelen. Hvorfor?	42
Snu retur og reklamasjoner til god kundeservice	43
Informér om angrefristloven	44
Gjør returen enklere, informér bedre så får du mer lojale kunder	44
Fornøyde med returordningen	45
Differensier dine kunder	45
Vær på vakt mot retur-misbruk	46
Digitale returordninger	47
Tips til hvordan få en kundefremmelig returløsning	47
Reparasjoner	48
Nettbutikken må være mobilvennlig	48
Mobil som betalingskort	49
Vil endre de fysiske butikkene	49
Nettbutikkens angivelse av priser og betingelser	50
Valuta	50
Merverdiavgift	51
Frakt og levering:	51
Kjøps og salgsbetingelser	51
Åpent kjøp	51
Kjøpsgaranti	52
Medlemsbetingelser	52
Hvilken betalingsløsning bør du velge til nettbutikken?	52
Mobil betaling?	52
Betalingsformer og gebyrer	52
Betalingsløsning eller faktura?	53
Postoppkrav	54
Faktura/bankgiro	54
Henting i forretningen/lager	54
Kortbetaling	54
Integrasjon med regnskapsprogram?	55
Betalingsløsning for online kortbetaling kommer i tillegg til nettbutikkprisen	55
Innløseravtale	57
Betalingsløsninger og prisstrukturer	57
Behandlingstid	59
Ordrebekreftelse	60
Hvordan skal nettbutikken håndtere levering og frakt?	60
Levering	60
Leveringstid	61
Leveringsstatus og tracking på leveringen.	62

Transportører	63
Frakt.....	63
Dropshipping: Nettbutikk uten varelager og risiko.....	63
Hva er dropshipping?	64
Hvordan fungerer dropshipping?	64
Hvem passer dropshipping for?	65
Fordelen med dropshipping	65
Ulemper ved dropshipping.....	66
Hvor finner du dropshippere?	67
Valg av e-handelsløsning (nettbutikk).....	67
Hva kan vi lære av Amazon.com sin e-handelsuksess?	70

Brukervilkår (terms of use)

Dette er en e-bok som består av ulike artikkelserier hentet fra: <http://eStudie.no>

E-boken er lastet ned for personlig bruk. Det er ikke lov til å kopiere innholdet eller spre det til andre uten skriftlig samtykke på forhånd. Andre kan laste ned sin egen personlig e-bok ved å gå til <http://eStudie.no>.

Ønsker du å bruke artikkelserien som en del av et undervisningsopplegg kan du inngå en klasse- eller partneravtale som gir deg muligheten til å distribuere kopier til alle dine elever og kursdeltakere til en redusert pris. Send i såfall en forespørsel til redaksjonen@eStudie.no.