

DATART INTERNATIONAL

DATART NAKUPUJTE PO INTERNETU Infolinka 800 DATART (800 328 278) Vyhledávání...

[LES DATART](#) [HOME](#) [SPOLEČNOST](#) [SLUŽBY A CENY](#) [NÁKUPNÍ RÁDCE](#) [REKLAMACE](#) [NÁPOVĚDA](#) [PRODEJNY DATART](#) [ZDE](#)

VIDEO průvodce dostan se na vyšší level

Sony PlayStation 3
 Cenově dostupná verze špičkové herní konzole
 40GB HDD, Blu-Ray mechanika
Akční cena: 11.190,-
 Okamžitě k dodání. Splátky od 0% a 0,- Kč.

ZAJÍMAVÁ NABÍDKA
 Velké domácí spotřebiče
 Malé domácí spotřebiče
 Ventilátory - klimatizace - topení
 Peče o...
 Audio technika
 Video technika
 Fotoaparáty
 Telefony
 GPS navigace
 Kancelářská a výpočetní technika
 Hry, herní konzole a zařízení
 Zajímavosti a dárky
 Příslušenství
 Prodej posledních kusů
 FIFA a NHL 08

DOPORUČUJEME
 Automatická pračka
 Notebook
 Splátky s 0% navýšením a 0% akontací

ZÁKAZNÍK
 UŽIVATEL
 HESLO
 Přihlásit
 Zaregistrujte se
 Zapomněli jste heslo?
 Košík je prázdný
 Napište nám
 Pokud potřebujete poradit nebo se informovat, využijte kontaktní formulář.
 Porovnat zboží
 Není vybráno žádné zboží
 Porovnat





DATART.CZ: Objednávka není nákup

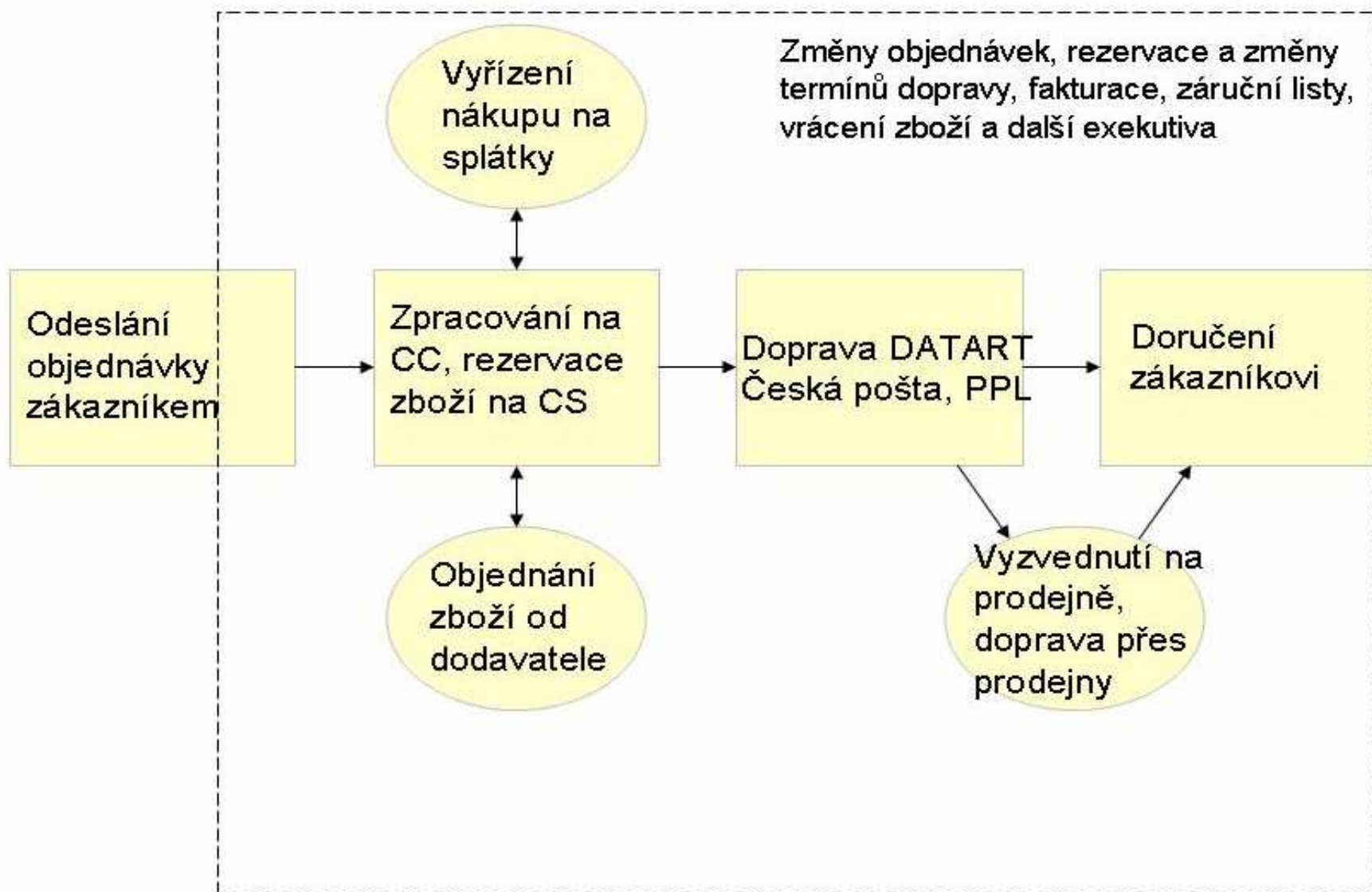


Vstup DATARTu na internet

- Prosinec 2005 (CZ), březen 2007 (SK), logický důsledek expanze a prozákaznického přístupu
- Dostáváme DATART i tam, kde nemáme prodejny, dostupnost 24/7/365
- Podpora prodejen – až 40% zákazníků je ovlivněno, při nákupním rozhodování, webem*.
- Věříme, že umíme posunout on-line trh: **službami a přístupem k zákazníkovi**



Zjednodušené schéma OBE





On-line objednávka není nákup

- Objednávka není nákup, tím se teprve musí stát
- Konkrétní info. o stavu objednávky zákazníkovi
 - Diferencované informace e-mailem: termíny dodání, termíny kontaktování, platební podmínky, splátky, infolinka
- Zpracování objednávky call centrem
- Logistika 1 - zboží na objednání
- Logistika 2 + služby – diferencovaná doprava (kurýr, pošta, Home delivery)
- Zpracování a ukončení objednávky



Čeho se můžeme vyvarovat

... a z čeho také plyne zákaznická nespokojenost

- Informace o dostupnosti zboží
 - záměna **skladem** a **skladem dodavatelů** a jiné (obvyklé stavy: skladem, u dodavatele, na dotaz, na zakázku)
- Informace o době dodání
 - pokud je zboží skladem, může být vytížená doprava
- Informace o ceně produktu a cenách služeb
 - PHE (DPH). Stále velká část obchodníků počítá k ceně produktu a zákazník skutečnost zjistí až po vložení do košíku
 - Cenu dopravy má zákazník zjistit dříve než po vložení do košíku
 - Služby typu doprava o víkendu, odvoz starého spotřebiče ..



Využijme znalosti o zákazníkovi

- Využití znalostí a myšlení zákazníků pro jejich spokojenost
 - Zákazník nenakupuje, ale uspokojuje potřeby (dívat se na TV, prát prádlo ..). Aplikujme znalosti na nové služby a postupy.
 - Relevantní informace – o ceně, dostupnosti, době dodání zboží
- Se zákazníkem máme možnost pracovat ještě před tím než fakticky nakoupí. **A pracovat na jeho ponákupní spokojenosti s předstihem.**



Objednávka v DATART.CZ

- Malé spotřebiče (notebooky, vysavače ..)
 - .. které máme skladem expedujeme poštou nebo PPL, dle volby zákazníka. Doručení již od druhého dne.
- Velké spotřebiče (ledničky, pračky ..)
 - Vozíme vlastní dopravou po celé ČR (a SR)
 - Poskytujeme zdarma služby jako je instalace a předvedení spotřebiče, ekologická likvidace
- Zákazník po vytvoření OBE dostává e-mailem informaci o době dodání (skladem) nebo je kontaktován tel. a je s ním domluven termín dopravy a exekuce služeb
- Dále se na zpracování OBE podílí: CC, centrální sklad, objednávkové oddělení, logistika (Home delivery), prodejny, finance



Objednávka doručením nekončí

- Zákazník má ze zákona právo vrátit zboží do 14-ti dnů
- Vybrané služby se provádějí s časovým odstupem
 - (instalace LCD a plazmových TV v zimním období)
- Dodatečné aktivity typu „zjišťování zákaznické spokojenosti“ apod.
- V případě, že dojde k poruše spotřebiče, management reklamací či služby prodloužená záruka



Opakované nákupy a loajální zákazník

- Cílem jsou, v zjednodušené rovině, opakované nákupy* a pozitivní reference. Prostředkem navázání (a budování) dlouhodobého vztahu.
- Dílčí prostředky
 - **NEJDŮLEŽITĚJŠÍ - spokojený zákazník**
 - Pokud došlo, ve vztahu se zákazníkem, k chybě (nesplnění termínu či jiné), chyba jde vždy napravit či nahradit
 - Informační podpora v segmentu - diskuze, recenze, příspěvky (příkladem mohou být diskuze na www.pracky.cz a www.lednický.cz)
 - Přímá podpora po dobu existence vztahu – call centrum, prodejny

* Dále např. maximalizace hodnoty zákazníka



Predikce

- Podstatnějším rozhodovacím kritériem se, při nákupu na internetu, stane značka a faktické zkušenosti s nákupem (na úkor výběru podle ceny)
- Sledujeme zvyšující se náročnost zákazníků
- S tím souvisí nároky na logistiku. Výhodou nebude širší sortimentu, ale schopnost rychlého a přesného dodání (včetně var. dodání přímo od dodavatele).
- Leaderem trhu se stane obchodník poskytující zákazníkům komplexní služby, poprodejní servis a péči (po dobu životnosti výrobku).



Děkuji za pozornost.

.. Dotazy?



Dodatek. DATART.CZ

- ČR (launch 12. 2005)
 - Meziroční růst on-line tržeb mezi 250 % až 400%
 - Ve srovnání s e-specialisty očekávají od DATARTu lepší servis
 - DATART není anonymní prodejce
- SR (launch 03.2007)
 - Duben, srpen růst 415%
 - Prodáváme zatím pouze zboží, které máme na vlastním skladě = okamžité dodání
- U zákazníků na webu vede bílá technika (až 50% obratu) = nabízíme kvalitní služby = uspokojíme jejich potřebu



Dodatek. Co se hodí sledovat

- Procento stornovaných objednávek včetně důvodů
- Případy vrácení či neodebrání objednaného zboží
- Přímé reakce a podněty zákazníků
- Diskuze na internetu na obecná témata nakupování na webu i témata produktová
- Příspěvky ve fórech týkající se vlastního obchodu, zkušeností s nákupem a značky