



5 ιδέες από την Payra για start-ups

Στην ολοένα και πιο διευρυμένη αγοραστική περίοδο, οι προσδοκίες και οι απαιτήσεις των καταναλωτών έχουν αλλάξει. Ανεξαρτήτως του μεγέθους της εταιρείας σας, οι πελάτες σας αναμένουν πως η αγοραστική εμπειρία τους θα είναι εξίσου απρόσκοπτη με εκείνη που προσφέρουν οι πιο δημοφιλείς ιστοσελίδες. Οπότε, πως μπορεί η δική σας μικρή επιχείρηση να μοιάζει με τους μεγάλους ισχυρούς παίκτες κατά τη διάρκεια της καλοκαιρινής σεζόν; Για να δείχνεις μεγάλος, πρέπει να πράττεις και ως μεγάλος. Ευτυχώς, υπάρχουν πολλά πράγματα που είναι σε θέση να κάνει η επιχείρησή σου προκειμένου να σταθεί απέναντι στα μεγαθήρια της αγοράς, τη νέα αυτή εποχή του έτους.

‘Look big’: Μερικά βασικά σημεία για να κερδίσετε τις εντυπώσεις

1. **Η Διαδικτυακή Παρουσία σας** – Εάν κάνετε πωλήσεις στο διαδίκτυο, η e-commerce πλατφόρμα σας χρειάζεται να δείχνει εξίσου καλή με εκείνη του μεγαλύτερου online καταστήματος. Ή τουλάχιστον, η ιστοσελίδα σας οφείλει να μη μοιάζει σαν να λανσαρίστηκε μόλις χθες. Στην εποχή μας, μπορείτε πλέον να κατασκευάσετε εύκολα μια μοντέρνα, επαγγελματική ιστοσελίδα και μια e-commerce πλατφόρμα, η οποία ενσωματώνει ταχύτητα, καλό σχεδιασμό και mobile optimization (βελτιστοποίηση για κινητές συσκευές) – και όλα αυτά πολύ φθηνότερα από όσο κόστιζαν

συνολικά πριν από λίγα χρόνια. Οι εκπτώσεις αποτελούν την ιδανική χρονική περίοδο για να ανανεώσετε το UX σας – τον σχεδιασμό εμπειρίας του χρήστη – και για να προσθέσετε στην διεπαφή ένα ανάλαφρο και πολύχρωμο ύφος – οι πελάτες σας θα το λατρέψουν!

Fast fact: Η δημιουργία ενός αποτελεσματικού e-shop μπορεί να είναι ιδιαίτερα απαιτητική, ειδικά στο ξεκίνημα του ταξιδιού σας. Μη διστάσετε να ζητήσετε βοήθεια και να απευθυνθείτε σε έμπειρες εταιρείες ή ακόμα και ειδικούς freelancers – που μπορείτε να βρείτε εύκολα online σε σχετικές πλατφόρμες.

2. Επενδύστε στο branding – Εάν ρίξετε μια ματιά σε οποιαδήποτε μεγάλη εταιρεία, το γενικό ‘look and feel’ των online και offline χαρακτηριστικών τους είναι συνεπές και σε αρμονία με την εταιρική ταυτότητα. Αυτό ακριβώς κάνουν οι μεγάλες εταιρείες. Και αυτό οφείλουν να κάνουν και οι μικρές επιχειρήσεις που επιθυμούν να ανταγωνιστούν τα μεγαθήρια. Εάν δεν έχετε λογότυπο, σχεδιάστε το και αποκτήστε το αμέσως. Προσλάβετε έναν σύμβουλο marketing ή έναν αυτοαπασχολούμενο γραφίστα/designer ή κάνετε μια συμφωνία με εταιρείες που μπορούν να σας παρέχουν μια ολοκληρωμένη ‘one-stop’ λύση αναφορικά με το branding.

Fast fact: Το cool branding δεν απαιτεί απαραίτητα μια ντουζίνα από ειδικούς. Πολλές δημιουργικές και οικονομικές εναλλακτικές είναι διαθέσιμες online στην αγορά από μικρές εταιρείες ή freelancers.

3. Επιλέξτε μια πλήρως επεκτάσιμη πλατφόρμα με έναν έμπιστο συνεργάτη πληρωμών – Χρειάζεται να συμπεριλάβετε μια ασφαλή και αξιόπιστη επιλογή πληρωμής και επεξεργασίας, προκειμένου να επιταχύνετε την εμπειρία του πελάτη και να ολοκληρώνετε με ταχύτητα τις συναλλαγές σας. Η αξιοπιστία, η ευελιξία και η επεκτασιμότητα αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για την ανάπτυξη μιας μικρομεσαίας επιχείρησης.

Fast fact: Ο ασφαλής τρόπος πληρωμής προτρέπει το 44% των πελατών να σκεφτεί σοβαρά τις αγορές από e-shops του εξωτερικού¹.

- 4. SEO – πρέπει να εμφανίζεστε στο διαδίκτυο** – Οι μεγάλες εταιρείες επενδύουν αξιολύβαστα ποσά, προκειμένου οι ιστοσελίδες τους να εμφανίζονται σε υψηλές θέσεις κατάταξης των αποτελεσμάτων κάθε online αναζήτησης. Το να έχετε προβλέψει ένα budget για SEO (search engine optimization / Βελτιστοποίηση στις Μηχανές Αναζήτησης) και για Google AdWords είναι σημαντική προτεραιότητα, εάν πραγματοποιείτε πωλήσεις στο διαδίκτυο μέσω της δικής σας ιστοσελίδας. Ξεκινήστε με μικρά προσεκτικά βήματα, εστιάζοντας στις ανάγκες σας, και δείτε τι είναι αυτό που σας αποφέρει τα περισσότερα κλικ. Κατά τη διάρκεια της περιόδου των εκπτώσεων, υπάρχουν πολλές χρήσιμες φράσεις που δύνανται να σας βοηθήσουν να τοποθετήστε σωστά το e-shop σας: καλοκαιρινές εκπτώσεις, ανανεωμένη γκαρνταρόμπα ή καλοκαιρινές τάσεις. Αυξήστε την χρηματική σας επένδυση σιγά-σιγά και να παρακολουθείτε ανελλιπώς το conversion cost (αυτός είναι ο αριθμός των leads που έχουν προκύψει ανάλογα με το ποσό που ξοδεύετε).

Fast fact: το 61% των πελατών διαβάζει κριτικές στο διαδίκτυο προτού πάρει την απόφαση μιας αγοράς².

- 5. Και τέλος, η εξυπηρέτηση πελατών είναι κρίσιμης σημασίας** – Για να σταθείτε στο ύψος σας απέναντι στους κολοσσούς, η λειτουργία της εξυπηρέτησης πελατών οφείλει να είναι άριστη. Είναι σημαντικό να επενδύσετε στον νευραλγικό αυτό τομέα – προτού ξεκινήσει η hot, καλοκαιρινή περίοδος. Μπορείτε να δημιουργήσετε έναν αριθμό χωρίς χρέωση σε ένα αυτοματοποιημένο τηλεφωνικό σύστημα, το οποίο εν συνεχεία καθοδηγεί τους πελάτες σε συγκεκριμένες δυνατότητες επιλογής και τους παραπέμπει στο κατάλληλο τμήμα – οι κλήσεις θα προωθούνται αμέσως στον αρμόδιο υπάλληλο.

Fast fact: Σε 8 από τους 10 καταναλωτές διεθνώς αρέσει η προσωποποιημένη και εξατομικευμένη υπηρεσία βάσει των αναγκών τους, σημειώνοντας αύξηση της τάξης του 52% από το προηγούμενο έτος³.

Μπορεί να είσαι μικρός, αλλά να λειτουργείς κάλλιστα σαν μεγάλος.

1 PayPal/Ipsos report 2016.

2 eConsultancy, Ecommerce consumer reviews: why you need them and how to use them

3 Verint, Digital Tipping Point