

### e-Commerce – handel elektroniczny

□

pod tym pojęciem rozumieć należy pełen kompleks tych aspektów działania handlu, które wykorzystują media elektroniczne, jednakże najbardziej popularnym są sklepy internetowe. Przez usługę tego typu rozumieć należy szereg działań obejmujących prezentację i promocję towarów i usług, ich sprzedaż, przyjmowanie i potwierdzanie zamówień oraz obsługa płatności bezgotówkowych. Najczęściej spotykaną formą e-commerce są sklepy internetowe. Nad tradycyjnymi placówkami handlowymi górują one dostępnością, bogactwem asortymentu, szybkim dostępem do nieograniczonej ilości informacji (popartych zdjęciami lub multimedialnymi prezentacjami produktów) oraz możliwością wyboru najbardziej dogodnej dla klienta formy płatności.

Dzięki oprogramowaniu analizującemu dokonywane zakupy i śledzącego wędrowki internautów po witrynie firma może poznać ich preferencje. Pomaga to szybciej reagować na potrzeby rynku i dostosowywać ofertę do oczekiwań potencjalnych klientów. Z technicznego punktu widzenia sklep internetowy to nic innego jak serwis internetowy funkcjonujący na podstawie specjalnego oprogramowania. Jak to może dać korzyści przedsiębiorcy ?

- redukcja kosztów - wykorzystanie sklepu internetowego umożliwia częściowe ominięcie łańcucha pośredników, a przede wszystkim brak konieczności utrzymywania punktów sprzedaży detalicznej oraz magazynów. Pozwala zmniejszyć zatrudnienie, wyeliminować część tradycyjnych dokumentów oraz zmniejszyć koszt dotarcia do wysokiej liczby potencjalnych klientów. Częściowo obniżyć koszty reklamy i Promocji,
- elastyczność - możliwość ciągłej i natychmiastowej aktualizacji oferty,
- wieloaspektowa prezentacja oferty,
- łatwiejszy dostęp do nowych klientów,
- przyspieszenie procesów biznesowych,
- uzyskanie przewagi konkurencyjnej,
- większa konkurencyjność,
- znacznie większy obszar rynku,
- skrócenie czasu realizacji zleceń,
- częściowe uniknięcie zjawisk związanych z sezonowością na rynku lokalnym,
- efektywność – sklep działa 24 godziny na dobę, 365 dni w roku,
- interaktywność - wykorzystanie mechanizmów stosowanych w sklepach internetowych pozwala dostarczyć sprzedającemu wielu cennych informacji o kliencie, jego potrzebach i upodobaniach,
- wzmocnienie pozycji firmy na rynku