



(Studie: Transakční emaily)

www.acomware.cz

Pomáháme e-shopům vítězit!

Úvod ke studii

Emaily patří mezi **stěžejní komunikační kanál** mezi e-shopem a jeho zákazníky.

Existuje několik typů emailové komunikace:

- transakční emaily (související s objednávkou zboží),
- propagační emaily,
- personalizovaná komunikace,
- emaily související se životním cyklem nebo s věrnostním systémem.

Studie je zaměřená na **transakční emaily** – využívá je každý e-shop k potvrzení objednávky, expedici zboží, případně řešení vráceného zboží. Ročně je jich v ČR odesláno mezi 20 až 30 miliony.

Pro účely studie byl založen **nový email na Seznam.cz** využitý pro objednávky – monikadrahos@seznam.cz. Pro všechny e-shopy šlo proto o zcela nového zákazníka. Budování vztahu se zákazníkem začíná právě úspěšně vyřízenou první objednávkou a komunikací s ní spojenou.

V této studii jsme se primárně zaměřili na komunikaci spojenou s objednávkou, hodnotíme však i emailovou komunikaci eshopu po objednávce. K dispozici jsou i stránky potvrzení objednávky na eshopu.

Jak to vidíme v ACOMWARE

ACOMWARE prosazuje **inteligentní emailing**, takovou komunikaci, která je relevantní pro příjemce, přichází ve správný čas, vhodně motivuje zákazníka, reaguje na chování zákazníka na webu či v emailech nebo na jeho transakční historii a životní cyklus. Nemělo by se jednat čistě jen o prodejní a propagační emaily, ale využít email v celém AIDA-Satisfaction-Retention modelu (rozhodovací model o nákupu u zákazníka). Zda jsou eshopy schopny uvažovat i tímto směrem, je sekundární cíl této studie.

Jak jsme vybírali eshopy?

Vybrali jsme **přední IT a elektro prodejce**, přidali jsme k tomu vítěze a oblíbené eshopy podle ankety **ShopRoku 2013**. Celkem bylo testováno 22 eshopů.

Mall.cz | Alza.cz | CZC.cz | Kasa.cz | LevneElektro.cz | Okay.cz | Datart.cz | Altisport.cz | Elnino.cz | Parfums.cz | ProdejParfemu.cz | Lekarna.cz | Megapixel.cz | Alfa.cz | Profizoo.cz | Kosmas.cz | Topgal.cz | e-kondomy.cz | Matejovsky-povleceni.cz | Maxikovy-hracky.cz | Kytary.cz | Prozdravi.cz

Pracujeme s předpokladem, že se ve výběru nachází eshopy s vysokým množstvím objednávek a tudíž oblíbené u českých zákazníků.

WWW.ACOMWARE.CZ

Pomáháme e-shopům vítězit!

Objednání a vrácení zboží

Objednávka na eshopu proběhla 30. 10. 2013 v době mezi 18:20 až 19:30. V procesu objednávky nebyl zatržen souhlas s odběrem novinek, pokud to bylo možné. Jako doprava byla zvolena Česká pošta a dobírka, případně PPL, pokud eshop poštu nenabízel. Pokud prodejce poslal žádost o souhlas s obchodními sděleními, nebyla potvrzena. Objednávka byla na soukromou osobu sedící ve firmě (sídlo ACOMWARE – Hvězdova 1689/2a, Praha 4).

7. listopadu byly balíčky s odstoupením od kupní smlouvy (psáno na papíře v balíčku i s číslem účtu) vráceny zpět Českou poštou jako běžný balík.

Vyhodnocení doručení a vrácení zboží

Zboží dorazilo včas dle avizovaných termínů. Balení byla pečlivá a vše došlo v pořádku. Vrácené zboží nikdo neodmítl. Některé e-shopy vyžadovaly potvrzení dobropisu. Peníze byly připsány zpět na účet většinou mezi 13. 11. až 22. 11. Nejdéle trvalo vrácení zboží u E-kondomy.cz, které vratku zboží zaměnili s jeho nevyzvednutím – po urgenci však zareagovali okamžitě. Problémy byly také u OKAY s potvrzením dobroisu.

Poštovné vrátila většina e-shopů vyjma Maxíkovy-hračky.cz, kde zdůvodnili nevrácení poštovného takto:

„Dle § 53 odst.10 Občanského zákoníku máme ale právo si účtovat prokazatelně vynaložené náklady spojené s výměnou či vrácením zboží (rozbalení zboží, kontrola zboží, zda je kompletní, nepoškozené, znovuzavedení zboží do systému, vystavení opravného dokladu, vrácení peněz zákazníkovi, naskladnění zboží, znovuzavedení zboží do prodeje...) Tyto úkony byly vyčísleny na částku 20,-Kč

příjem zboží, rozbalení zboží, kontrola kompletnosti zboží.....	31 Kč
znovuzavedení zboží do systému.....	31 Kč
poziční naskladnění zboží/znovuzavedení zboží do prodeje.....	31 Kč
účetní zpracování případu.....	31 Kč
Náklady celkem.....	124Kč“

Některé e-shopy přidaly k objednávce **bonusy**: Megapixel vizitku, E-kondomy.cz a Topgal.cz motivaci ve formě slevy na další objednávku, Parfums.cz slevu na e-shop se spodním prádlem, Matějovský vzorky zdarma a katalog, prozdravi.cz vzorky stejně jako Elnino.cz.

Doplnění k metodice výzkumu emailů

Zkoumána byla veškerá komunikace spojená s odesláním objednávky i další emaily, které většina e-shopů začala posílat.



ACOMWARE

Pomáháme e-shopům vítězit!



Zásilka od Matějovského s katalogem a vzorkem zdarma

<input type="checkbox"/>	obchod@alfa.cz	ALFA COMPUTER - objednávka zboží » Informace o přijetí a zařazení objednávky. Vaše objednávka byla přijata a zařazena pod číslem: 1930438555 Chcete-li	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	info@prozdravi.cz	objednávka z prozdravi.cz » Vážený zákazníku, dnes jste v našem internetovém obchodě prozdravi.cz(http://prozdravi.cz) učinil objednávku	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	prozdravi.cz	Informační zpravodaj e-shopu Prozdřavi.cz » Dobrý den, děkujeme za Vaš zájem o odběr informačního zpravodaje internetového prodejce přírodních produktů	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	Kytary.cz	Objednávka OBJ13094691 » Vážený zákazníku, děkujeme za Vaši objednávku. Kopii objednávky naleznete v příloze (PDF). Stav zpracování	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	Maxikovy hračky	Potvrzení přijetí objednávky » Maxikovy hračky (http://www.maxikovy-hracky.cz/) Vážený zákazníku, dne 30.10.2013 v 19:24 jsme od vás obdrželi	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	Matějovský - Ložní po...	Objednávka č. 261524 - MATEJOVSKY-POVLECENI.CZ » Dobrý den, děkujeme za Vaš nákup na serveru www.matejovsky-povleceni.cz . Vaše objednávka byla zaevidována, o	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	e-kondomy.cz	Doručení objednávky od e-kondomy.cz » e-kondomy.cz(http://http://e-kondomy.cz/) Dobrý den Monika Drahošová, Děkujeme za nákup v e-kondomy.cz(http://http://e-kondomy.cz/)	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	Topgal	Potvrzení objednávky z www.topgal.cz č. 6130129380 » Vážený zákazníku, děkujeme za zájem o produkty Topgal, Vaše objednávka byla vložena do systému. Zde je potvrzení	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	Kosmas.cz	Potvrzujeme Vaši objednávku » ~~~~~ DĚKUJEME ZA VÁŠ NÁKUP ~~~~~	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	objednavka@profizoo.cz	Potvrzení objednávky » Vážený pane/paní, děkujeme Vám za objednávku v internetovém obchodě PROFIZOO CZ (http://profizoo.cz). Vaše objednávka	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	obchod@alfa.cz	ALFA COMPUTER - objednávka zboží » Informace o závazné objednávce z internetového obchodu firmy ALFA COMPUTER. VYČKEJTE na zpracování objednávky informačním	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	Megapixel	Objednávka č. WEB-13-0156992 na Megapixel.cz » Megapixel - Centrum digitální fotografie (http://www.megapixel.cz/)	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	Megapixel	Registrace na Megapixel.cz » Megapixel - Centrum digitální fotografie (http://www.megapixel.cz/)	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	Pvní internetova Leka...	Objednávka č. 523049013 » Dobrý den, Vaše objednávka uskutečněná dne 30. 10. 2013 v 19:02 byla přijata. Má číslo 523049013. Předpokládáný	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	Objednávky ProdejPa...	Objednávka na dobříku » ProdejParfemu.cz(http://www.prodejparfemu.cz/) potvrzení objednávky ☐ Překvapení ve spodní	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	info@parfums.cz	Objednávka na www.parfums.cz číslo 101191760 » Dobrý den, děkujeme za nákup na www.parfums.cz (http://www.parfums.cz/) Vaše objednávka byla úspěšně přijata	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	Parfumerie Elnino.cz	Potvrzení objednávky č. 1113439350 » Parfumerie Elnino Potvrzení o přijetí objednávky Milý zákazníku, posíláme	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	ALTISPORT	Objednávka ALTISPORT - 1041736079 - Monika Drahošová (ve firmě ACOMWARE) - 298 Kč » Vážená zákaznice, vážený zákazníku, děkujeme Vám za Vaš nákup v obchodě ALTISPORT.cz Jsme ...	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	objednavka@datart.cz	DATART.CZ - Vaše objednávka č. 130038797 » DATART (http://www.datart.cz/?utm_source	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	OKAY.cz	OKAY.cz: Vaše objednávka číslo 9913029040 byla přijata » Vážený zákazníku, děkujeme za Vaš nákup na OKAY.cz. Tímto e-mailem potvrzujeme, že jsme 30. 10. 2013, 18:36:58 přijali	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	objednavky@levneele...	Přijím objednávky č. 3101906296 » levneELEKTRO.cz Objednávka číslo 3101906296 ze dne 30. 10. 2013 18:34:43 Prodávající: Elektra PV, s.r.o. Vrbenská	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	KASA.cz	KASA.cz Informace o vasi objednavce/poptavce »	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	noreply@kasa.cz	Registrace odběru informailů »	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	Obchod - CZC.cz	Informace o stavu objednávky č. 4113395047 » CZC.cz (http://www.czc.cz) CZC.cz (http://www.czc.cz) Nová objednávka Číslo objednávky: 4113395047	30. 10. 2013
<input type="checkbox"/>	Alza.cz	Informace o vyřízení objednávky 145665239 » Alza.cz Objednávka: 145665239 Vážený zákazníku, Vaše objednávka 145665239 (nebo její část)	30. 10. 2013
<input checked="" type="checkbox"/>	zakaznický servis@...	Objednávka 81823878 »	30. 10. 2013

Přehled všech emailů potvrzujících objednávku

www.acomware.cz

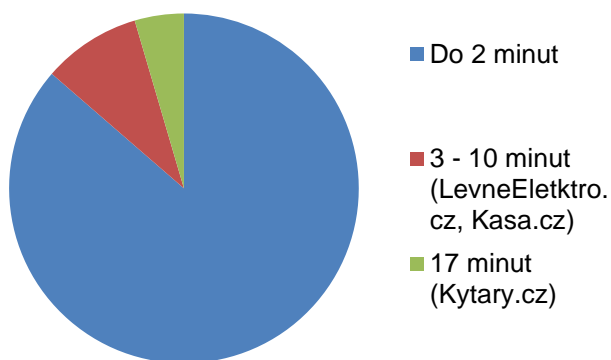
Pomáháme e-shopům vítězit!

ACOMWARE s.r.o. • Hvězdova 1689/2a, 140 00 Praha 4 • Tel.: 737 289 119

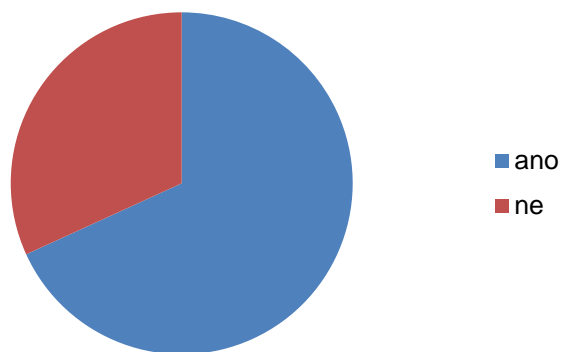
info@acomware.cz • www.acomware.cz • facebook.com/acomware • twitter.com/acomware • twitter.com/intelligentemail

Výsledky jednotlivých metrik hodnocení

Čas doručení potvrzení objednávky



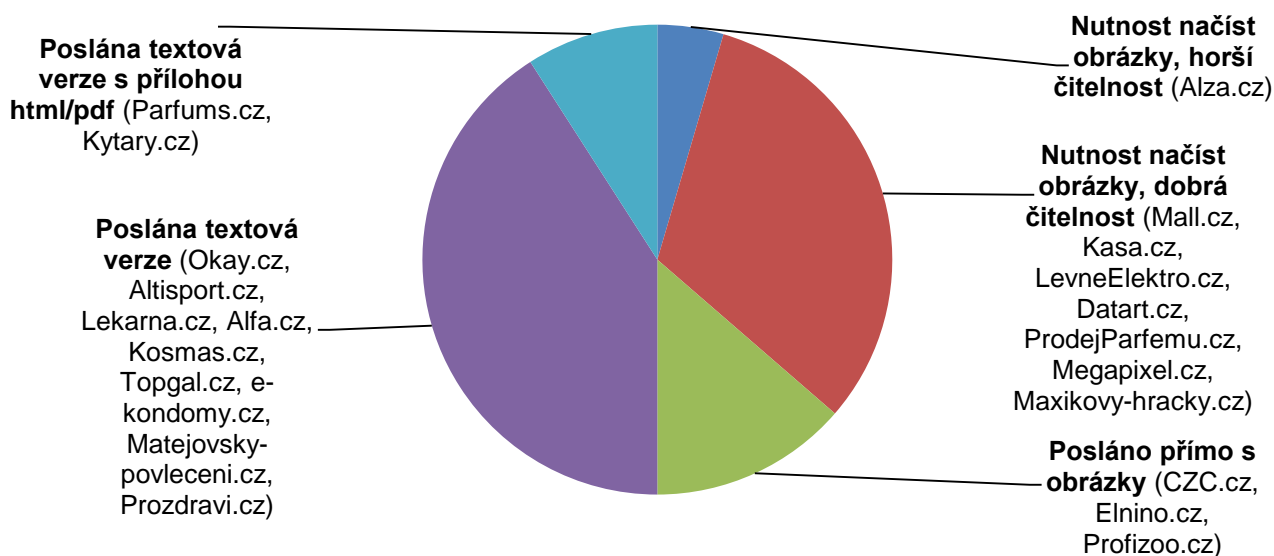
Poděkování za objednávku



Hodnocení: Z většiny eshopů přišlo potvrzení objednávky ihned, jen obchod LevneElektro.cz poslal potvrzení po 3 minutách, Kasa.cz po 6 minutách a Kytary.cz dokonce až po 17 minutách. Naproti tomu celkem 7 eshopů nepoděkovalo za objednávku, mezi nimi třeba Alza.cz, LevneElektro.cz, Elnino.cz nebo Alfa.cz. Ideální je email odeslat co nejdříve po objednávce.

Zároveň bylo hodnoceno, zda se vyskytuje „děkuji“ v textu emailu. U cca 2/3 emailů tomu tak bylo.

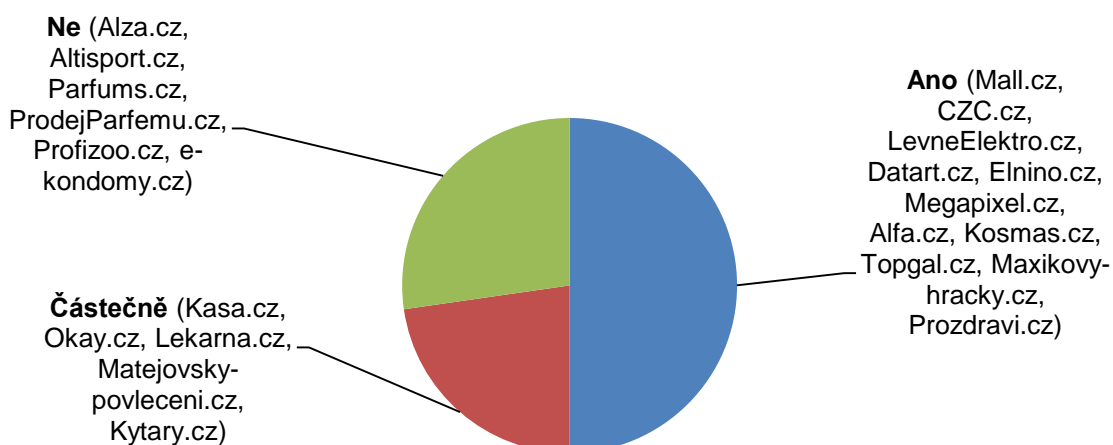
Čitelnost emailu bez obrázků



www.acomware.cz

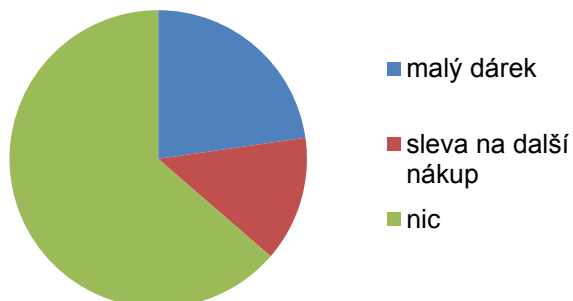
Hodnocení: Většina potvrzovacích mailů byla i bez obrázků dobře čitelná, téměř polovina eshopů poslala jen textovou verzi. Naopak CZC.cz, Elnino.cz a Profizoo.cz poslali verzi čistě obrázkovou, hůře čitelný/formátovaný email zaslala ještě Alza.cz.

Přizpůsobení obsahu emailu vybrané dopravě a platbě

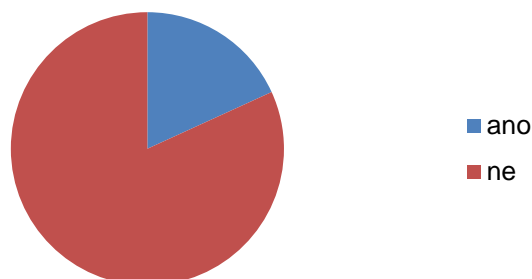


Hodnocení: Jen polovina eshopů pracuje s obsahem (a textací) transakčního emailu dle zvolené dopravy a platby. Částečně přizpůsobený obsah zaslalo 5 obchodů, 7 customizaci neřeší vůbec – mezi nimi i Alza.cz nebo Altisport.cz. Vhodnější je uvést do objednávky jen informace o zvolených možnostech a nekomunikovat např. PPL a platbu kartou, když jsme zvolili Českou poštu a dobírku.

Bonus k objednávce



Automatická registrace

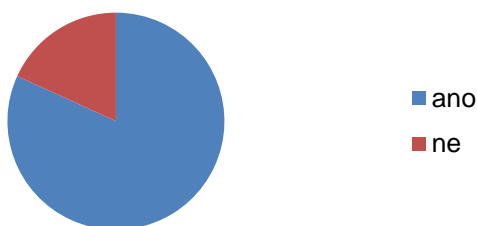


www.acomware.cz

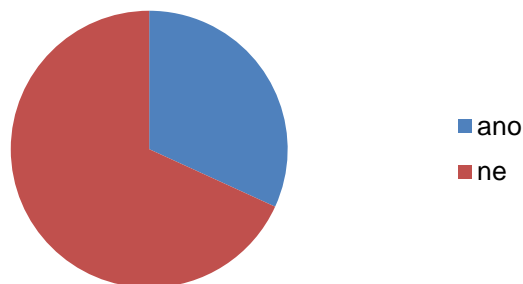
Pomáháme e-shopům vítězit!

Hodnocení: Dvě třetiny eshopů neposílají k objednávce nic navíc, malého dárku se dočkáte jen u 5 obchodů, u dalších 3 pak slevy na další nákup. Po první objednávce je vám automaticky vytvořen profil pouze u 4 eshopů (Kytary.cz, Prozdрави.cz, Lekarna.cz a Megapixel.cz).

Informace o odeslání zboží

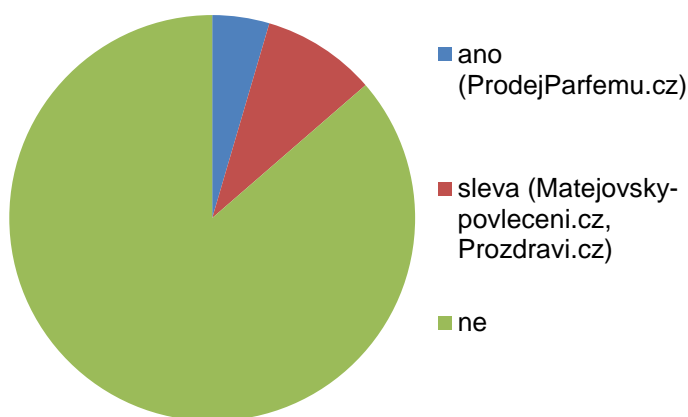


Sledování objednávky



Hodnocení: Ani u největších eshopů není informační email o odeslání standardem – neobdrželi jsme jej ve 4 případech (CZC.cz, Alfa.cz, Maxikovy-hracky.cz a Matejovsky-povlezeni.cz). Sledování objednávky pak nenabízí z 22 obchodů dokonce 13. O poloze své objednávky u dopravce se nedozvíte u eshopů jako je Mall.cz, CZC.cz, LevneElektro.cz, Okay.cz, Megapixel.cz, Alfa.cz nebo Profizoo.cz.

Nabídka dalšího sortimentu



Položka	Cena/ks	Sleva/ks	Ks	Cena v Kč
DÁMSKÉ - Lumene - Sensitive Touch Comforting Night Cream Mini - Uklidřující noční krém 15ml	129	0	1	129
Doprava	89	0	1	89
Celkem				218

POZOR! Mimořádná, časově omezená nabídka určená pouze Vám!

Tato nabídka bude platná pouze 1 hodinu od obdržení tohoto emailu!

Následující produkty můžete po dobu jedné hodiny snadno přidat do této objednávky, stačí kliknout na "BERU TO" a následně přidat parfém do objednávky kliknutím na tlačítko "Přidat do objednávky".
Na přidání produktů z této nabídky se již nevztahují žádné další akce a nijak neovlivňuje splnění podmínek jakékoli probíhající akce.

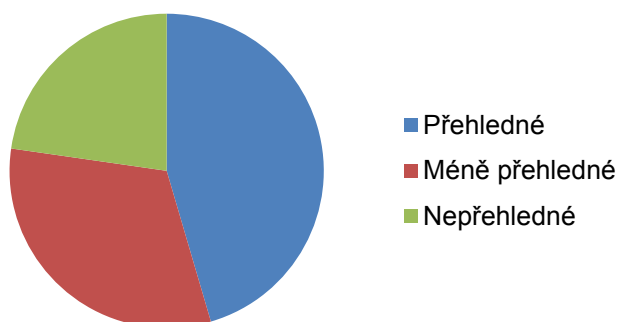
Lumene Sensitive Touch SOS 5 min Cream - 5 min. SOS krém 50ml	Lumene Sensitive Touch Comforting Night Cream - Uklidřující noční krém 50ml	Lumene Sensitive Touch Daily Moisture Cream - Denní hydratační krém 50ml
		
MIMOŘÁDNÁ SLEVA 60Kč z ceny na www.prodejparfemu.cz	MIMOŘÁDNÁ SLEVA 60Kč z ceny na www.prodejparfemu.cz	MIMOŘÁDNÁ SLEVA 60Kč z ceny na www.prodejparfemu.cz
Vaše cena: 374Kč	Vaše cena: 374Kč	Vaše cena: 374Kč
		

www.acomware.cz

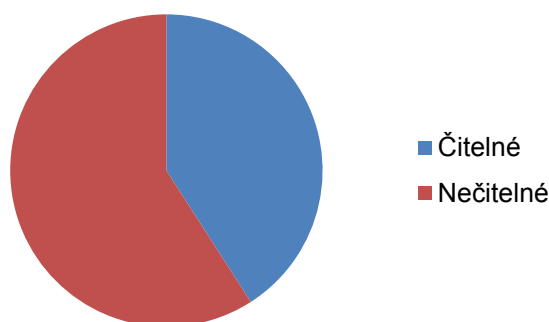
Pomáháme e-shopům vítězit!

Hodnocení: Další sortiment v potvrzení objednávky nabízí jen ProdejParfemu.cz. Do hodiny od přijetí emailu můžete přidat zboží ke stávající objednávce pouhým kliknutím na „Beru to“. Další dva obchodníci nabízejí slevu, zbylé eshopy související sortiment vůbec nekomunikují. Tato možnost navýšení objednávky je tedy v Čechách zatím velmi nevyužívaná.

Přehlednost

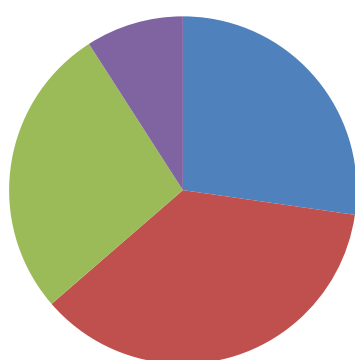


Čitelnost v mobilu



Hodnocení: Téměř polovina eshopů zasílá přehledné emaily, nepřehledné (těžko čitelné, nenaformátované) maily zasílá Altisport.cz, Parfums.cz, Alfa.cz, Kosmas.cz a e-kondomy.cz. Naopak více jak polovina emailů se nezobrazuje ideálně při prohlížení ve smartphonu – je špatně čitelná.

Počet emailů k objednávce (bez žádosti o hodnocení **Ověřeno zákazníky**)



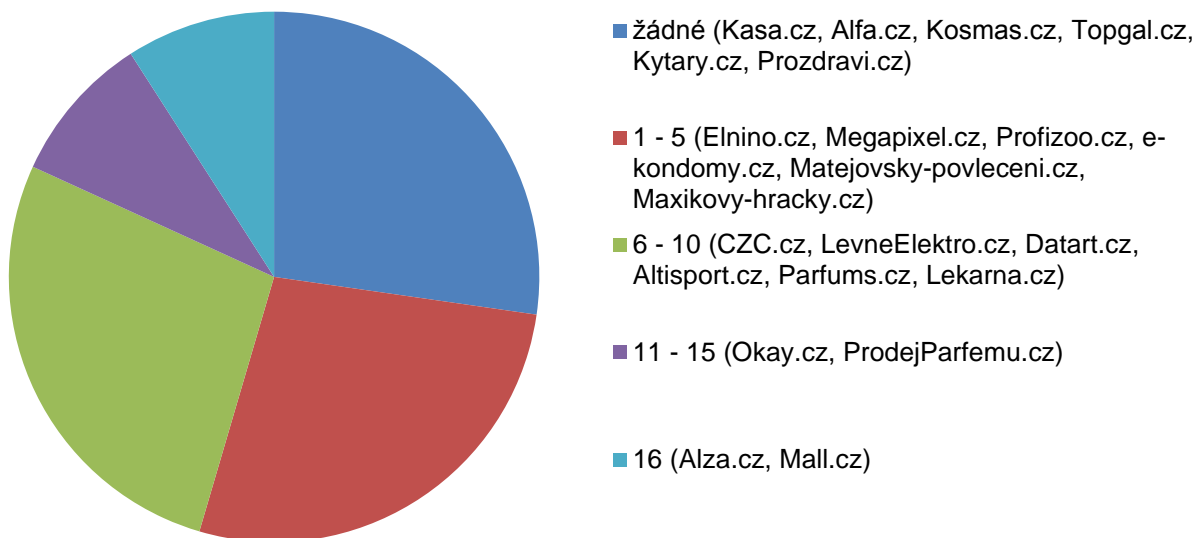
- 2 (CZC.cz, Lekarna.cz, Kosmas.cz, e-kondomy.cz, Matejovsky-povleceni.cz, Kytary.cz)
- 3 (Alza.cz, Datart.cz, Altisport.cz, ProdejParfemu.cz, Alfa.cz, Profizoo.cz, Topgal.cz, Maxikovy-hracky.cz)
- 4 (Mall.cz, Elnino.cz, Okay.cz, Parfums.cz, Megapixel.cz, Prozdravi.cz)
- 5 (Kasa.cz, LevneElektro.cz)

Hodnocení: Většina eshopů zasílá 3-4 emaily k objednávce – potvrzení o přijetí, informace o expedici, mail se sledováním objednávky nebo posílají fakturu. Kasa.cz a LevneElektro.cz zasílají 5 emailů, v případě prvně jmenovaného je to kvůli vlastnímu dotazníku spokojenosti. LevneElektro.cz pak kromě 4

uvedených emailů zasílá i potvrzení o termínu vyskladnění zboží. Naopak 5 eshopů posílá jen potvrzení o přijetí a informaci o expedici (buď obchod, nebo přímo dopravce).

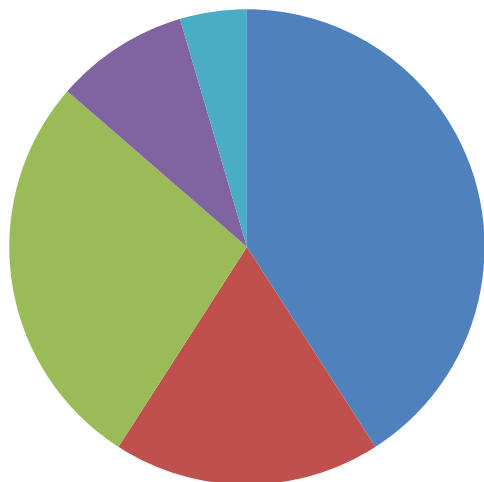
Žádost o hodnocení Heureka nezasílají jen Maxikovy-hracky.cz a Prozdрави.cz. Naopak vlastní dotazník zasílají 4 eshopy – Alza.cz, Kasa.cz, LevneElektro.cz a Okay.cz

Počet obchodních sdělení (30.10. – 19.11. 2013)



Hodnocení: Jen 6 eshopů respektuje neposkytnutí přímého souhlasu se zasíláním obchodních sdělení. Naopak ProdejParfemu.cz zařadil email i do databáze Kosmetika-Znackova.cz (druhý eshop stejné právnické osoby). Relativně vysoké množství newsletterů pak přišlo ještě od Okay.cz, Alza.cz a Mall.cz. Obsahový newsletter (neprodejní) nepřišel ani jeden, nejbližší k tomu má z hodnocených Megapixel.cz. Tyto obchodní sdělení jsou však v souladu se zákonem, souhlas je poskytnut objednáním zboží.

Vrácení zboží



■ bez komunikace (Mall.cz, LevneElektro.cz, Parfums.cz, ProdejParfemu.cz, Lekarna.cz, Kosmas.cz, Topgal.cz, e-kondomy.cz, Matejovsky-povlečení.cz)
■ automat (CZC.cz, Kasa.cz, Altisport.cz, Kytary.cz)

■ osobní (Elnino.cz, Megapixel.cz, Alfa.cz, Profizoo.cz, Maxikovy-hracky.cz, Prozdravi.cz)

■ dobropis/žádost o doklad (Alza.cz, Okay.cz)

■ telefonát (Datart.cz)

Hodnocení: O vrácení zboží jsme informovali eshop emailem a zboží zaslali v zákonné lhůtě 14 dní zpět na uvedenou adresu. Velká část obchodů nekomunikovala, část automaticky, někde je proces řešen ručně zákaznickým centrem. Pouze jediný Datart.cz se telefonicky zajímal, proč vracíme objednané zboží.

Celkové vyhodnocení transakčních emailů

Vytvořit relevantní žebříček nejlepších a nejhorších transakčních emailů je složité. Všechny v zásadě splnily svůj účel, přestože je nezbytné přimhouřit oko nad některými vadami – některé e-maily byly nečitelné v mobilu, uživatel musí stahovat obrázky nebo obsahovaly příliš obecné informace nevztahující se ke konkrétní objednávce.

Řídili jsme se pohledem zákazníka – chci znát:

- co jsem si objednal,
- kdy mi to přijde,
- kolik budu platit,
- zda přečtu bez problémů email,
- zda mi poděkují za objednávku,
- zda mohu sledovat její stav vyřizování,
- zda mi nabídnou doplňkový sortiment nebo nějaký bonus pro další objednávku.

A samozřejmě, zda budu informován o procesu doručení, vrácení zboží a peněz.

WWW.ACOMWARE.CZ

Pomáháme e-shopům vítězit!

Hodnotili jsme konkrétně tyto parametry s těmito váhami:

5%	Rychlost doručení emailu
10%	Kvalita zobrazení bez obrázků
5%	Přizpůsobení podle dopravy a platby
5%	Zobrazení produktu v objednávce
5%	Jasně viditelná částka k zaplacení
5%	Poděkování za objednávku
5%	Čitelnost v mobilu (Samsung Galaxy SIII mini)
5%	Nabídka dalšího sortimentu
5%	Možnost sledování objednávky
5%	Jasný termín doručení objednávky
5%	Věrnostní systém – podpora
10%	Formátování a přehlednost
5%	Oznámení o odeslání zboží
5%	Celkový počet emailů k objednávce bez Heureka
15%	Vrácení zboží – komunikace
5%	Welcome proces (uvítací email na shopu)

S ohledem na uvedené parametry hodnocení vycházejí v první polovině tyto e-shopy:

CZC.cz, Megapixel.cz, Datart.cz, Prozdravi.cz, Kasa.cz, Kytary.cz, Elnino.cz, Maxikovy-hracky.cz, Okay, Altisport.cz a Profizoo.cz.

Komunikace se zákazníkem po objednávce

Jak již bylo uvedeno, 16 e-shopů využilo svého práva a začalo posílat na zákazníka obchodní sdělení, přestože nakoupené zboží vrátil. Ve všech případech se jednalo o necílené obchodní sdělení. Pouze u prodejparfemu.cz bylo využito jméno zákazníka v předmětu a v textu emailu. Ačkoliv nebylo žádné obchodní sdělení otevřeno, nikdo s rozesílkou nepřestal nebo ji neutlumil.

WWW.ACOMWARE.CZ

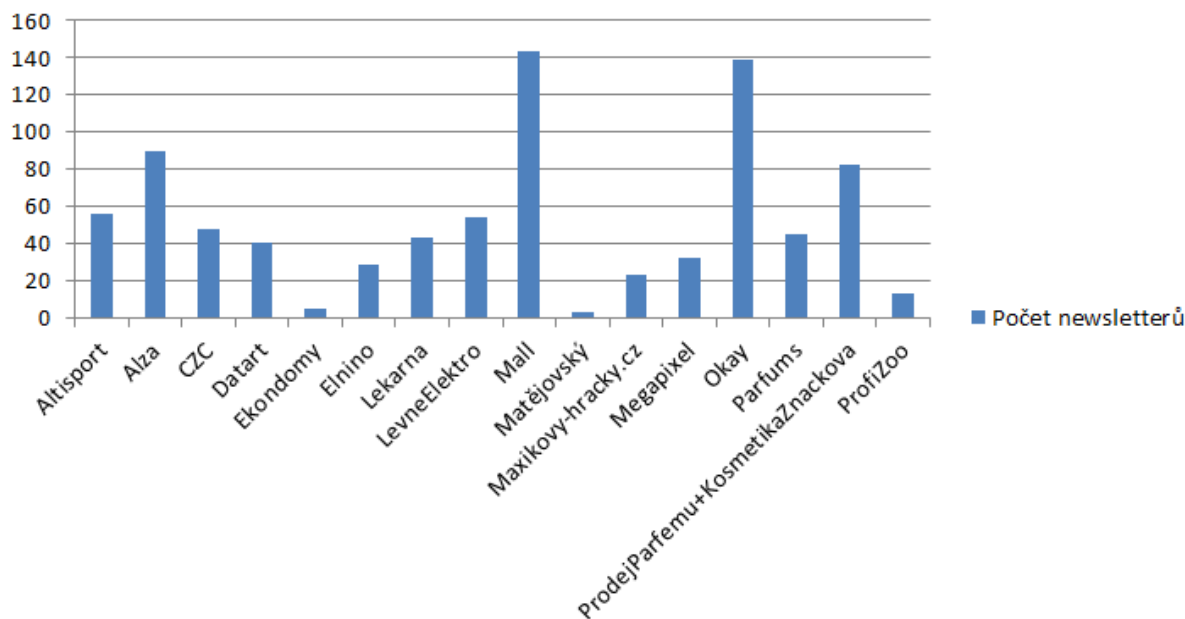
Pomáháme e-shopům vítězit!

Naprostá většina emailů byla pouze na nabídku produktů a služeb, minimum (Megapixel.cz nebo Datart.cz) zahrnuje obsahové newslettery – tedy s nějakou přidanou hodnotou – znalostí.

Přestože měly eeshopy řadu informací o zákazníkovi, nikdo nevyužil pro cílení ani PSČ, ani nákupní historii. Několikrát došlo i k nevhodnému oslovení – např. u Datart.cz.

DATART.cz - váš el... ☆ **Doručené** ▶ Pánové, jděte na holení s chladnou hlavou. Víme, jak se oholit bez podráždění pokožky ◀

Počet newsletterů



Celkový počet odeslaných obchodních sdělení od 20. 11. 2013 do 4. 4. 2014 – tedy za 135 dní – je 844, 6,2 denně.

<input type="checkbox"/>	OKAY e-shop	Velký výběr vánočních dárek pro seniory! » Pro zobrazení v prohlížeči klikněte prosím zde (http://m1.mail-komplet.cz/m/?id=ylatBa1ahnCPKa47dhh). (http	20. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	CZC.cz - počítače a ...	Darujte pod stromek stovky hodin zábavy! » Pokud se vám tento email nezobrazuje	20. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	ProdejParfemu.cz	Stále nemáte dárky? Stále máme otevřeno! » Nezobrazil se Vám email správně? Klikněte zde (http://www.directmailer.cz/resource/emailhtml?secur	20. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	ALTISSPORT	POSLEDNÍ ŠANCE DOPRAVA ZDARMA DO PÁTKU 20.12. S GARANCÍ DODÁNÍ » Nezobrazil se Vám email správně? klikněte prosím zde (http://newsletter5.altisport.cz/user/mailings.p...	20. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	MALL.CZ	Tipy na dárky na poslední chvíli. Stále garantujeme doručení do Vánoc! » Pokud se vám e-mail nezobrazil korektně,	20. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	Maxikovy hračky	Maxik.cz - Hračky pod stromeček k vyzvednutí v Říčanech » Pokud se vám email nezobrazil správně, klikněte zde (http://www.maxikovy-hracky.cz/newsletter/202?utm_source=newsl	19. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	OKAY prodejny	V OKAY prodejnách můžete nakoupit i na Štědrý den! » Pro zobrazení newsletteru v prohlížeči klikněte prosím zde (http://m1.mail-komplet.cz/m/?id=ylatXa1ah9bVa47dhh).	19. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	MALL.CZ	Čtvrtečních 10 tipů na dárky. Garantujeme doručení do Vánoc! » Pokud se vám e-mail nezobrazil korektně, klikněte zde (http://nl.cdn.nrholding.net/CZ10MA/13-12-19-1/in	19. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	Alza.cz	Ty nejlepší dárky do 500 Kč » Pestrá inspirace na dárky pod stromeček, ze které si vybere úplně každý. Nezobrazují-li se Vám informace korektně,	19. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	OKAY e-shop	Výběr skvělých dárek pro malé i velké stěny! » Pro zobrazení v prohlížeči klikněte prosím zde (http://m1.mail-komplet.cz/m/?id=ylatbHa1ahjwD3a47dhh). (http	19. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	AKCE ProdejParfe...	POSLEDNÍ MOŽNOST! Již pouze dnes garantujeme 100% doručení pod stromeček. Využijte poštovné zdarma! » Nezobrazil se Vám email správně? Klikněte zde (http://www.directm...	19. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	MALL.CZ	Garantujeme doručení do Vánoc! Slevy až 66 % na parfémy, hodinky, dárkové sady a další. » Pokud se vám e-mail nezobrazil korektně,	19. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	OKAY e-shop	Nakupte výhodně! Sleva 40% na ložnicový nábytek a 35% na vše ostatní! » Pro zobrazení v prohlížeči klikněte prosím zde (http://m1.mail-komplet.cz/m/?id=ylatb9a1ahhFIPa47dhh). ...	19. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	PARFUMS.CZ. Vše ...	Dnes je POSLEDNÍ DEN garance včasného dodání dárek. Objednávejte IHNEDE! » Je	19. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	Vaše parfumerie EL...	Pospěšte si! Na objednáni máte už jen 2 dny! » Parfémy Elnino (http://www.parfemy-elnino.cz?utm_source=Email&utm_medium=209-last-minute-logo) Nezobrazil se	19. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	Megapixel - centru...	Nadělte (si) kvalitní dárky pod stromeček » Megapixel - Centrum digitální fotografie (http://www.megapixel.cz/?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_	18. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	OKAY e-shop	Dárkový výběr pro rodiče! Spousta nápadů za skvělé ceny! » Pro zobrazení v prohlížeči klikněte prosím zde (http://m1.mail-komplet.cz/m/?id=ylat6Ca1ahfc71a47dhh). (http	18. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	MALL.CZ	Středních 10 tipů na dárky. Garantujeme doručení do Vánoc! » Pokud se vám e-mail nezobrazil korektně, klikněte zde (http://nl.cdn.nrholding.net/CZ10MA/13-12-18-1/in	18. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	DATART.cz - váš el...	► Tip na netradiční dárek Stále ještě garantujeme doručení do Vánoc! ◀ »	18. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	✓Tipy na dárky - le...	Poslední šance! Tipy na dárky s doručením do 23.12. » Nezobrazil se Vám e-mail správně? Klikněte sem... (http://app.smartx94k.cz/public/open	18. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	VIP ProdejParfemu.cz	VIP NABÍDKA určena pouze pro: Monika Drahošová - Poštovné zdarma a 100% garance doručení do Vánoc » Nezobrazil se Vám email správně? Klikněte zde (http://www.directmail...	18. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	MALL.CZ	Garantujeme doručení do Vánoc! V akci sportovní a kutilské dárky, nad 1000,- doprava zdarma. » Pokud se vám e-mail nezobrazil korektně,	18. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	✓Tipy na dárky - le...	Tipy na dárky pro chlapy! Garance doručení do 23.12.2013! » Nezobrazil se Vám e-mail správně? Klikněte sem... (http://app.smartu566.cz/public/open	18. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	ALTISSPORT	DOPRAVA ZDARMA DO PÁTKU 20.12. S GARANCÍ DODÁNÍ » Nezobrazil se Vám email správně? klikněte prosím zde (http://newsletter5.altisport.cz/user/mailings.php?mail_	18. 12. 2013
<input type="checkbox"/>	Nákupní klub - Parfé...	Šílené likvidační ceny značkových parfémů. 100% garantujeme dodání do Vánoc » Nezobrazil se Vám email správně? Klikněte zde (http://www.directmailer.cz/	18. 12. 2013

Ukázka předvánočních propagačních rozesílek

Shrnutí a doporučení

Doručení zboží proběhlo v pořádku v souladu s dodacími termíny, Alza.cz doručí opravdu druhý den, ostatní až pozitíř kvůli pozdnímu času objednání zboží. Žádné problémy nebyly s vrácením zboží, což jsou nepochybně pro zákazníky dobré zprávy, překvapivě i naprostá většina eshopů vrací poštovné.

Znovu je ale potřeba připomenout, že se jednalo o výběr největších prodejců v ČR nejlépe hodnocených eshopů dle Ověřeno zákazníky.

Transakční emaily v zásadě plní svoji funkci dobře, nenabízí však vždy zákazníkovi všechny potřebné informace nebo naopak nabízí nepotřebné informace (např. o nezvolené dopravě a platbě). U některých eshopů není lehké je přečíst.

Doporučujeme eshopům prověřit jejich transakční emaily, zahrnout do nich vše potřebné a důkladně je otestovat – např. uživatelským testováním nebo jinou formou marketingového výzkumu.

To se týká i procesu vrácení zboží, kdy zákazník není vždy informován o přesném postupu a může se cítit nejistý, zda zboží dorazilo v pořádku a kdy mu budou vráceny peníze.

V následné komunikaci se zákazníkem bohužel většina eshopů poslala jen základní typ komunikace – shodnou propagační rozesílku na celou databázi. Většina komunikace je stručně řečeno nerelevantní, časem obtěžující a s vysokou frekvencí. I v největších obchodech nakoupí zákazník maximálně několikrát ročně a na jeden nákup tedy připadají vysoké desítky či menší stovky emailů.

Eshopy by měly emaily využít pro budování dobrého, úzkého vztahu se zákazníkem, který se bude rád vracet a opakovat objednávky. To je klíč k dlouhodobému úspěchu všech obchodů. Technologicky jim

WWW.ACOMWARE.CZ

Pomáháme e-shopům vítězit!

v tom nic nebrání, vhodných nástrojů jsou na trhu desítky. Žádný eshop nevyužil informace poskytnuté zákazníkem pro přizpůsobení rozesílky. Ani nikdo nerealizoval tu nejjednodušší věc – tedy pozastavení rozesílky při nečinnosti kontaktu.

Mnoho zákazníků může vnímat zjištěnou záplavu emailů jako **neúctu v komunikaci a nabourání důvěry**. Z reálných čísel víme, že propagační rozesílku otevře minimum zákazníků – obvykle ne více než 5-15 % a z toho zhruba polovina jich přijde na web. Navíc velká část zákazníků emaily začne ignorovat úplně nebo se odhlásí.

Kontakt



Jan Penkala

jan.penkala@acomware.cz
[cz.linkedin.com/in/janpenkala](https://www.linkedin.com/in/janpenkala)

ACOMWARE s.r.o.
Hvězdova 1689/2a
140 62 Praha 4

WWW.ACOMWARE.CZ

Pomáháme e-shopům vítězit!