

KONKURENČNÍ ANALÝZA E-SHOPU

INTELLIGENCE

ZAHRADA LÍSKA

Modelový malý český e-shop se zahradní technikou, osobním poradenstvím a vlastní servisní dílnou.



ODPOVĚĎ V JEDNÉ VĚTĚ

Nejste výrazně dražší. Problém je, že zákazník nevidí, za co si u vás připlácí.

Zahrada Líska má vlastní servis, umí stroj sestavit a dokáže poradit podle skutečné zahrady. Tyto výhody jsou však na e-shopu schované. Zákazník proto vidí hlavně cenu a odchází k nejlevnějšímu obchodu, i když je rozdíl často jen několik stokorun.

CO JSME PRO TUTO ANALÝZU POROVNALI

01	Hlavní konkurenty	Kdo zákazníkovi nabízí stejný typ zboží a jakým důvodem ho přesvědčuje.
02	Výrobky, ceny a akce	Kolik stojí srovnatelné stroje, co je v ceně a jaké výhody konkurence přidává.
03	Cestu k objednávce	Co člověk vidí od první návštěvy až po košík a ve kterém místě může odejít.
04	Silné a slabé stránky	Co má smysl převzít a kde může Zahrada Líska získat vlastní výhodu.
05	Spokojenost zákazníků	Co lidé opakovaně chválí, co jim nejvíce vadí a které problémy je nutné řešit.
06	Pořadí změn	Co upravit během 30 dní, kolik času to zabere a podle čeho poznat výsledek.

CO Z TOHO MÁ MAJITEL

Jasně ví, kde zbytečně prohrává, co zákazníkům nejvíce vadí, co nemá cenu kopírovat a které změny mají nejvyšší prioritu.

KDO SOUTĚŽÍ O STEJNÉHO ZÁKAZNÍKA

Čtyři obchody. Čtyři různé důvody, proč u nich lidé nakupují.

Nejde pouze o seznam názvů. Potřebujeme vědět, čím každý obchod zákazníka získává. Podle toho poznáme, kde se vyplatí soutěžit a kde by to byly jen vyhozené peníze.

OBCHOD	JAK PŮSOBÍ	PROČ U NĚJ LIDÉ NAKOUPI	CO TO ZNAMENÁ PRO VÁS
CENOVKA24	Velký obchod zaměřený na cenu	Nejnižší ceny, široký výběr, rychlé odeslání	Nevstupovat do plošné cenové války
MISTR STROJŮ	Internetový specialista	Dobré návody, snadné porovnání a rada po telefonu	Zjednodušit výběr a radit konkrétněji
SERVIS U LÍPY	Místní prodejna s dílnou	Důvěra, blízkost, sestavení a následná oprava	Ukázat stejnou důvěru i na webu
ZAHRADA LÍSKA	Malý e-shop s vlastní dílnou	Osobní zkušenost a servis, který je však skrytý	Spojit pohodlný nákup s viditelnou péčí

PROČ JE TENTO PŘEHLED DŮLEŽITÝ

Ukazuje, že vaše místo není mezi nejlevnějšími obchody. Vaše výhoda je jistota správného výběru, připravený stroj a servis v dosahu.

STEJNÉ TYPY VÝROBKŮ, STEJNÝ DEN

Ceny jsou vyšší o 3 až 6 %. To samo o sobě není problém.

Porovnáváme srovnatelné stroje bez krátkodobých kuponů. Částky jsou modelové, ale způsob vyhodnocení odpovídá práci pro skutečného klienta.

VÝROBEK	ZAHRAĐA LÍŠKA	CENOVKA24	MISTR STROJŮ	SERVIS U LÍPY
Sekačka 46 cm	8 490 Kč	7 990 Kč	8 690 Kč	8 990 Kč
Sekačka s pojezdem 51 cm	13 990 Kč	13 490 Kč	14 390 Kč	14 590 Kč
Křovinořez 1,5 kW	9 490 Kč	8 990 Kč	9 690 Kč	9 990 Kč
Zahradní traktor 92 cm	64 900 Kč	62 900 Kč	65 900 Kč	67 900 Kč

CO Z ČÍSEL PŘÍMO VYPLÝVÁ

- U tří běžných strojů je rozdíl proti nejlevnějšímu obchodu pouze 500 Kč.
- U traktoru je rozdíl 2 000 Kč, tedy přibližně 3 %. To lze obhájit přípravou a servisem.
- Plošná sleva by zbytečně snížila výdělek i u zákazníků, kteří by nakoupili za současnou cenu.

DOPORUČENÍ PRO MAJITELE

Ceny nesnižovat všude. U každého výrobku viditelně vysvětlit, že za rozdíl dostane zákazník radu, sestavení, první spuštění a dostupný servis.

Ceny i názvy obchodů jsou smyšlené a slouží pouze k ukázce výsledného rozhodnutí.

CENA NENÍ CELÁ NABÍDKA

Konkurence neprodává jen stroj. Každá k ceně přidává jiný důvod k nákupu.

Proto nestačí porovnat pouze částku v korunách. Sledujeme také slevy, dopravu, dárky, přípravu stroje, servis a hlavní větu, kterou obchod zákazníka přesvědčuje.

OBCHOD	AKCE	CO JE NAVÍC	HLAVNÍ DŮVOD
CENOVKA24	Časté slevy 5 až 12 %, doprava zdarma	Rychlé odeslání; stroj v krabici	Ušetříte a máte ho rychle
MISTR STROJŮ	Olej nebo ochranné pomůcky jako dárek	Návody, porovnání a telefonická rada	Pomůžeme vám vybrat
SERVIS U LÍPY	Málo slev; dovoz po okolí dohodou	Sestavení, předvedení a vlastní servis	Jsme blízko i po nákupu
ZAHRADA LÍSKA	Občasná sleva bez jasného pravidla	Vlastní servis existuje, ale u výrobku není vidět	Obecná věta o kvalitě a ceně

CO ZMĚNIT V NABÍDCE

- Přestat používat obecnou větu „kvalita za dobrou cenu“ - stejnou může napsat každý.
- U ceny nabídnout tři možnosti: v krabici, připraveno k práci, bez starostí s dovozem.
- Slevu používat jen u vybraných výrobců, kde má jasný důvod a spočítaný přínos.

CO TO PRO VÁS ZNAMENÁ

Nemusíte být nejlevnější. Musíte však před zaplacením jasně ukázat, co zákazník u vás dostane navíc.

OD PRVNÍ NÁVŠTĚVY PO ZAPLACENÍ

Na šesti místech rozhodujete, zda zákazník pokračuje, nebo odejde.

Níže není technický rozbor webu. Je to jednoduchý průchod očima člověka, který potřebuje sekačku, ale nezná všechny parametry.

MÍSTO	CO VIDÍ DNES	PROČ MŮŽE ODEJÍT	CO PŘESNĚ ZMĚNIT
1. Hlavní stránka	Výrobky, značky a obecné sliby	Nechápe, proč nakoupit právě zde	Ukázat radu, přípravu a vlastní servis
2. Kategorie	Dlouhý seznam sekaček	Neví, která je pro jeho zahradu	Rozdělit podle plochy a způsobu použití
3. Porovnání	Cena a technické údaje	Rozdíly mezi stroji mu nic neříkají	Napsat, pro koho je každý model vhodný
4. Výrobek	Parametry a tlačítko koupit	Bojí se špatného výběru a servisu	Odpovědět na pět nejčastějších otázek
5. Košík	Pouze výrobek a doprava	Nevidí možnost přípravy ani dovozu	Nabídnout tři způsoby převzetí
6. Po nákupu	Potvrzení objednávky	Neví, kam volat kvůli servisu	Přidat kontakt, servis a první údržbu

NEJVĚTŠÍ ZTRÁTA

Zákazník se dnes musí rozhodovat podle parametrů, kterým často nerozumí. Nejrychlejší přínos proto přinese srozumitelnější výběr a jasná pomoc u výrobku.

TEXTY, KTERÉ LZE ROVNOU NASADIT

Doporučení nekončí větou „zlepšete web“. Tady je přesně co napsat.

HLAVNÍ STRÁNKA

VYBEREME STROJ, KTERÝ ZVLÁDNE VAŠI ZAHRADU.

A postaráme se o něj i po koupi. Osobní doporučení, sestavení, první spuštění a vlastní servis.

[POMŮŽETE MI VYBRAT](#)

STRÁNKA VÝROBKU

Pro koho je tato sekačka

Doporučujeme ji pro pravidelně udržovanou zahradu 600 až 1 200 m². Pokud máte prudší svah nebo sečete jen jednou za několik týdnů, zavolejte nám - vybereme vhodnější stroj.

TŘI MOŽNOSTI PŘEVZETÍ

V KRABICI

Cena výrobku

Sestavení zákazníkem

PŘIPRAVENO

+ 790 Kč

Sestavení a první spuštění

BEZ STAROSTÍ

+ 1 490 Kč

Příprava, dovoz a předvedení

Částky jsou modelové. Před nasazením se přepočítají podle času technika, dopravy a potřebného výdělku.

CO PŘEVZÍT A KDE SE ODLÍŠIT

Konkurenci nemá smysl kopírovat celou. Stačí využít místa, která nechává volná.

Každý obchod dělá něco dobře a něco špatně. Cílem je převzít užitečný princip, ale zachovat vlastní výhodu Zahrady Lísky.

OBCHOD	SILNÁ STRÁNKA	SLABÁ STRÁNKA	VAŠE ODPOVĚĎ
CENOVKA24	Cena, širší nabídky a rychlé odeslání	Neosobní rada a složitější následný servis	Nezlevňovat vše; ukázat péči po nákupu
MISTR STROJŮ	Srozumitelný výběr a užitečné návody	Rada je obecná a servis zajišťují různá místa	Radit podle konkrétní zahrady a opravovat u sebe
SERVIS U LÍPY	Důvěra, blízkost a osobní předvedení	Slabší e-shop a menší výběr na internetu	Spojit místní důvěru s pohodlným nákupem
ZAHRADA LÍSKA	Zkušenost majitele a vlastní dílna	Hlavní výhody nejsou vidět před objednávkou	Přenést zkušenost přímo k výrobkům a ceně

TŘI VÝHODY, KTERÉ MÁ SMYSL VLASTNIT

- „Vybereme stroj podle vaší zahrady, ne podle nejvyšší ceny.“
- „Stroj vám sestavíme, spustíme a ukážeme, jak s ním pracovat.“
- „Když se něco pokazí, víte přesně, kam se vrátit.“

VÝSLEDEK

Jednoduché a uvěřitelné důvody k nákupu, které velký anonymní obchod nedokáže snadno napodobit.

CO SE OPAKUJE V HODNOCENÍCH

Největší problém není jen cena. Zákazníky brzdí nejistota před nákupem i po něm.

V modelovém příkladu jsme prošli 186 veřejných recenzí Zahrady Lísky a tří konkurentů za posledních 12 měsíců. Sledujeme hodnocení, opakované pochvaly a stížnosti, jejich závažnost i způsob, jakým na ně obchod reaguje.

186**PROŠLÁ HODNOCENÍ**

Klient a tři hlavní konkurenti

5**OPAKOVANÁ TÉMATA**

Pouze problémy a pochvaly, které se vracejí

3**HLAVNÍ PRIORITY**

Výběr stroje, jeho příprava a následný servis

CO ZÁKAZNÍCI SKUTEČNĚ ŘÍKAJÍ

TÉMA	CO SE V RECENZÍCH OPAKUJE	VÝSKYT	CO DOPORUČUJEME
Pomoc s výběrem	Chvála: ochotná a konkrétní rada	43× kladně	Ukázat radu jako hlavní výhodu
Rychlost doručení	Chvála: rychlé odeslání skladového zboží	37× kladně	Uvádět sklad a den odeslání
Vhodnost stroje	Stížnost: z parametrů není jasné, co koupit	31× záporně	Doplnit velikost zahrady a použití
Příprava stroje	Stížnost: složení a první spuštění překvapí	24× záporně	Nabídnout sestavení a předvedení
Následný servis	Stížnost: nejasný postup a termín opravy	18× záporně	Popsat kroky a průběžně informovat

NEJDŮLEŽITĚJŠÍ ZJIŠTĚNÍ

Nejčastější záporné zkušenosti vznikají z nejistoty: zákazník neví, který stroj vybrat, co musí udělat po doručení a jak bude probíhat servis. Právě tyto tři body mají přednost před další slevovou akcí.

Počty i texty hodnocení jsou modelové. U skutečného klienta vychází závěry z reálně dostupných recenzí.

CO UDĚLAT A V JAKÉM POŘADÍ

Čtyři týdny. Nejprve změny s nejrychlejším přínosem.

Plán nepočítá s přestavbou celého e-shopu. Začíná tam, kde se zákazník rozhoduje a kde lze změnu rychle vyhodnotit.

TÝDEN 1

VYSVĚTLIT VÝHODU

Přepsat hlavní stránku, ukázat majitele a dílnu a odstranit nejčastější problém z recenzí.

Výstup: nový hlavní text | čas majitele: 2 h

TÝDEN 2

USNADNIT VÝBĚR

U dvaceti nejprodávanějších strojů doplnit vhodnou zahradu, použití a pět odpovědí.

Výstup: 20 upravených výrobků | čas: 3 h

TÝDEN 3

PŘIDAT SLUŽBY

Spočítat přípravu a dovoz. U vybraných strojů nabídnout tři způsoby převzetí.

Výstup: jasná nabídka služeb | čas: 2 h

TÝDEN 4

ZMĚŘIT A ROZHODNOUT

Porovnat objednávky, dotazy a prodané služby. Podle výsledku vybrat dalších 20 výrobků.

Výstup: rozhodnutí co rozšířit | čas: 1 h

CO UŽ JE SOUČÁSTÍ VÝSTUPU

Finální dokument obsahuje konkrétní návrhy textů, srovnávací tabulky, vyhodnocení recenzí a podklady pro jednotlivé změny. Klient rozhodne, co zavede. Technické provedení změn v e-shopu není součástí služby, pokud není sjednáno samostatně.

JAK POZNÁTE PŘÍNOS

PĚT ČÍSEL STAČÍ K ROZHODNUTÍ.

Před změnou se zapíše výchozí stav. Po 30 dnech se porovnájí stejné údaje pouze u upravených výrobků.

- | | | |
|----|---------------------|--|
| 01 | Počet objednávek | Přibýly objednávky u dvaceti upravených výrobků? |
| 02 | Žádosti o radu | Kolik lidí požádalo o zavlání nebo poslalo dotaz? |
| 03 | Hodnota objednávky | Kupují lidé přípravu stroje nebo další potřebné věci? |
| 04 | Opakované stížnosti | Ubylo výtek k výběru, přípravě stroje a průběhu servisu? |
| 05 | Prodané služby | Kolik lidí si připlatilo za přípravu, dovoz nebo předvedení? |

CO KLIENT PO DOKONČENÍ DOSTANE

Přehled hlavních konkurentů a jejich postavení. Srovnání výrobků, cen, akcí a výhod. Rozbor celého průchodu k objednávce. Silné a slabé stránky konkurence. Vyhodnocení zákaznických recenzí, hlavních pochval, stížností a doporučení. Konkrétní návrhy textů k okamžitému použití. Plán práce na 30 dní a jednoduché měření výsledku.

TATO UKÁZKA JE SMYŠLENÁ. SKUTEČNÁ ANALÝZA VYCHÁZÍ Z E-SHOPU, KONKURENCE A ÚDAJŮ KLIENTA.

ESHOPSCOPE

POVAHA DOKUMENTU A ROZSAH SLUŽBY

Dokument je podkladem pro rozhodnutí. Ne zárukou výsledku.

Intelligence pomáhá klientovi rozhodovat se na základě srovnání konkurence a konkrétních návrhů. Výsledné rozhodnutí i způsob provedení však vždy závisí na situaci konkrétního e-shopu.

01 NEZÁVAZNÁ DOPORUČENÍ

Dokument představuje analytický a doporučující podklad pro podnikatelské rozhodování klienta. Nejde o závazný pokyn ani příslib konkrétního výsledku.

02 ROZHODNUTÍ KLIENTA

O zavedení jednotlivých doporučení rozhoduje klient s ohledem na vlastní data, náklady, provozní možnosti, právní povinnosti a aktuální situaci na trhu.

03 BEZ ZÁRUKY VÝDĚLKU

EshopScope neslibuje ani nezaručuje zvýšení tržeb, zisku, počtu objednávek nebo jiného finančního či obchodního výsledku.

04 ROZSAH SLUŽBY

Součástí Intelligence je analýza, tabulky, vyhodnocení recenzí, návrhy textů a doporučení uvedené v dokumentu. Jejich technické zavedení, další tvorba a dlouhodobé sledování nejsou součástí služby, pokud nejsou sjednány samostatně.

Toto upozornění nevylučuje ani neomezuje odpovědnost EshopScope v případech, kdy takové vyloučení nebo omezení nepřipouští právní předpis.