



## Czego nauczył nas 2020?

Czyli dlaczego przesyłki i obsługa klienta w e-commerce dają przewagę w rozwijaniu biznesu w 2021.

**Karolina Kadłubek**  
Customer Success Manager  
GlobKurier.pl




## Karolina Kadłubek

### Customer Success Manager

Odpowiadam za kontakt firmy z kluczowymi klientami.

Koordynuję współpracę z przewoźnikami.

Zarządzam i wspieram swoim wieloletnim doświadczeniem Biuro Obsługi Klienta.



“Przewiduje się, że w 2021 roku ponad 70% handlu detalicznego będzie generowane przez e-commerce, a coraz więcej konsumentów przy dokonywaniu zakupów online będzie korzystało z urządzeń mobilnych.”



2020 ROK - JAKI BYŁ DLA CIEBIE?



CZEGO NAUCZYŁ NAS 2020 ROK?

# 2020 TO ZMIANY W E-COMMERCE



Ponieważ COVID-19 zamknął tradycyjne kanały sprzedaży dla wielu marek B2B w 2020 r., ilość kupujących online wzrosła - stanowią oni już ponad 73% wszystkich badanych internautów. (Gemius)



75% konsumentów korzystających z e-commerce w trakcie COVID-19 planuje kontynuować po pandemii (McKinsey).



W 2020 r. otwarto mniej nowych stacjonarnych lokalizacji niż w ciągu ostatnich 3 lat (Praktyczny e-commerce).

# 2020 TO ZMIANY W E-COMMERCE



Jednym z największych wstrząsów w świecie mediów społecznościowych w zeszłym roku był rozwój TikToka.



Przychody z reklam w YouTube wzrosły do 6,89 mld USD w czwartym kwartale 2020 r. Z 4,72 mld USD w czwartym kwartale 2019 r.,  
Ponieważ pandemia napędzała wzrost liczby filmów wideo.

# 2020 TO ZMIANY W CODZIENNYM ŻYCIU

---

Przez Internet załatwiamy:



# 2020 TO ZMIANY W CODZIENNYM ŻYCIU

Przez Internet załatwiamy:

- Zakupy przemysłowe, odzieżowe, obuwnicze, rtv agd
- Zakupy spożywcze
- Załatwiamy sprawy urzędowe i płatnicze
- Pracę, naukę, kursy, szkolenia
- Spotkania ze znajomymi
- Wizyty u lekarza

## 2020 ZATEM TO:



Przeniesienie życia do Internetu i sprzedaży do e-commerce



Konieczność zoptymalizowania procesów



Duża konkurencja i powstawanie nowych sklepów



CZY TWÓJ SKLEP JEST  
PRZYGOTOWANY DO WYBICIA  
SIĘ PONAD KONKURENCJĘ?



DLACZEGO KLIENCI KUPUJĄ  
PRZEZ INTERNET?

# PRZYCZYNY KUPOWANIA W INTERNECIE



DRIVERY MOTYWUJĄCE DO ROBIENIA ZAKUPÓW ONLINE

82%

Dostępność całą  
dobę

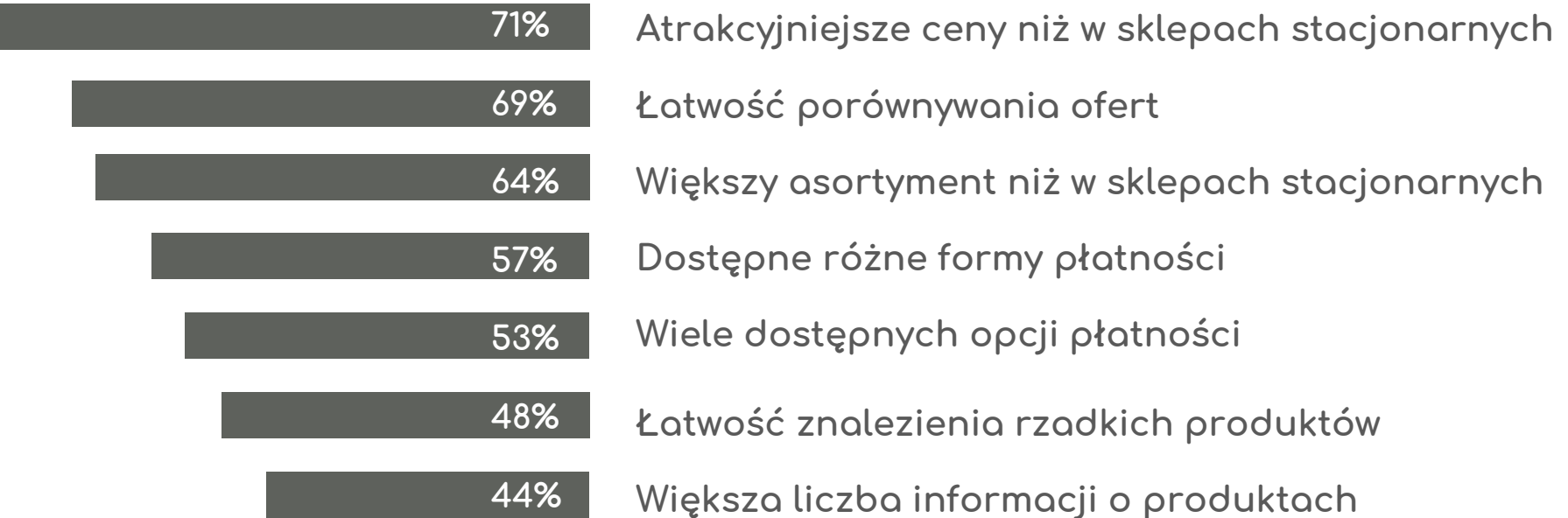
78%

Brak konieczności  
jechania do sklepu

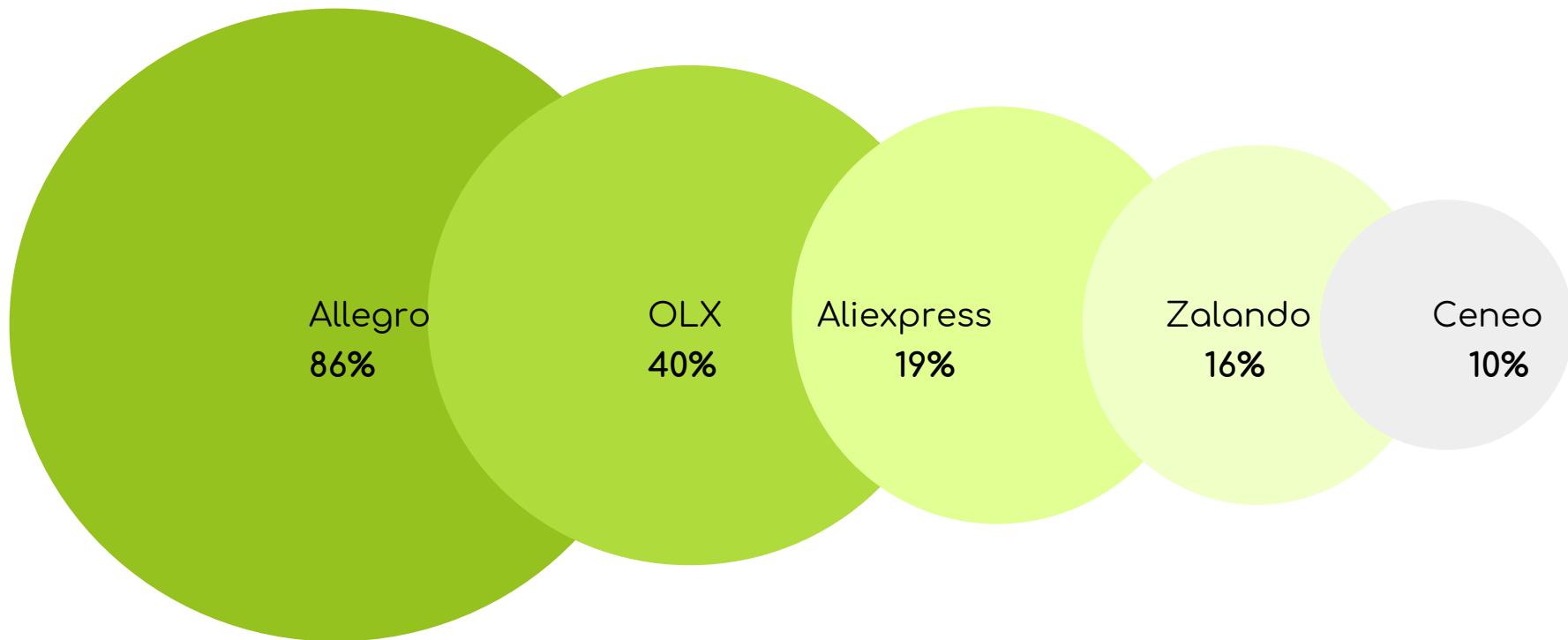
72%

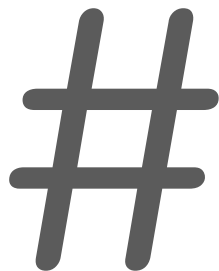
Nieograniczony czas  
wyboru

## PONADTO:



# Znajomość serwisów w handlu





CO ZNIECHĘCA KLIENTÓW  
W KUPOWANIU PRZEZ INTERNET?



# PRZYCZYNY NIEKUPOWANIA W INTERNECIE



27 % INTERNAUTÓW NIE KUPUJE W SIECI

43%

Chęć obejrzenia  
przed zakupem

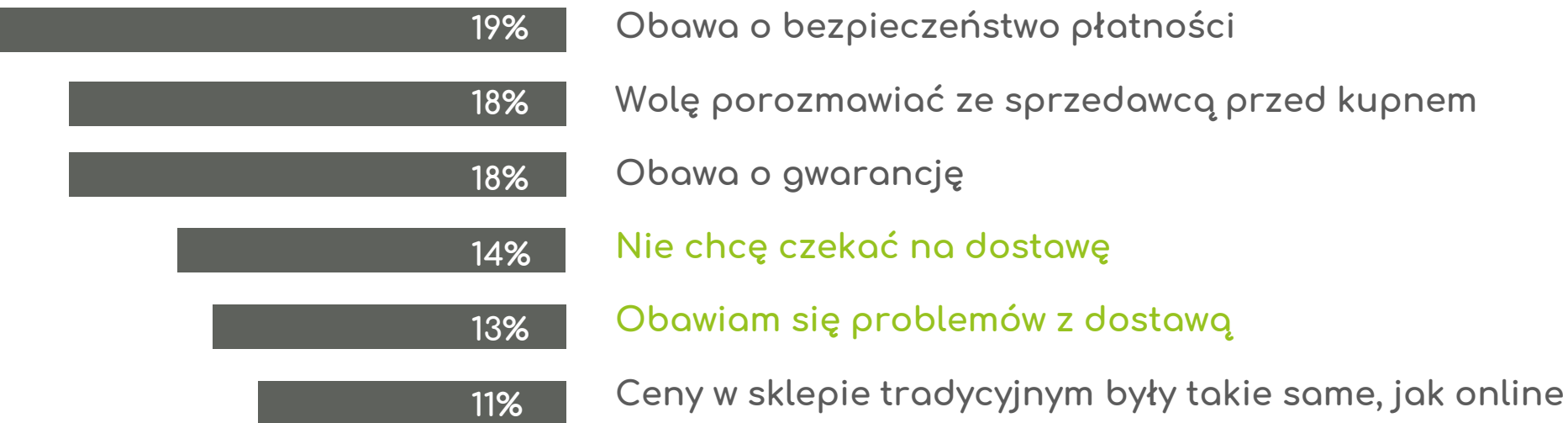
29%

Przyzwyczajenie  
do tradycyjnych  
form sprzedaży

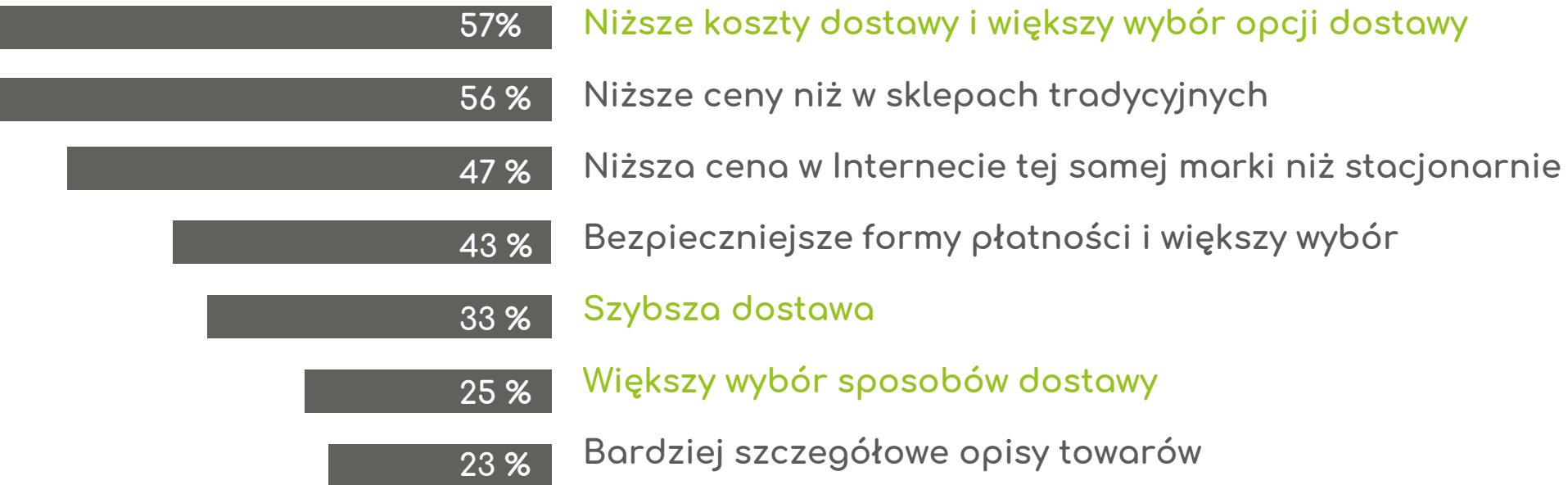
23%

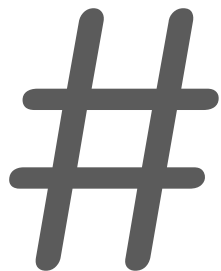
Zbyt wysokie  
koszty dostawy

# Które z poniższych powodów zniechęcają Klientów do robienia zakupów przez internet?



# Co skłoniłoby Klientów do robienia zakupów przez internet?





DLACZEGO TWÓJ SKLEP?

# ZATEM KTO WYGRYWA W E-COMMERCE?



CO SPRAWIA, ŻE KLIENT JAKO PIERWSZY  
ZAKUP WYBIERZE TWÓJ SKLEP

48%

Atrakcyjna cena  
produktu

41%

Niskie koszty  
przesyłki

34%

Pozytywne  
wcześniejsze  
doświadczenia

# ZATEM KTO WYGRYWA W E-COMMERCE?

---

Umieszczenie produktu  
w wielu miejscach

48%

Atrakcyjna cena  
produktu

Wybór dobrego  
operatora logistycznego

41%

Niskie koszty  
przesyłki

Bezproblemowa obsługa  
serwisu, pomoc od  
sprzedawców

34%

Pozytywne  
wcześniejsze  
doświadczenia

# Czemu jeszcze Klient wybierze Twoją firmę, a nie konkurencji?

19%

Atrakcyjne promocje, oferty specjalne

18%

Łatwy sposób składania zamówienia

18%

Łatwy sposób płatności

14%

Różne dostępne formy dostawy

13%

Różne dostępne formy płatności

11%

Opinie na stronach internetowych

# Czemu jeszcze Klient wybierze Twoją firmę, a nie konkurencji?

19%

Atrakcyjne promocje, oferty specjalne

18%

Łatwy sposób składania zamówienia

18%

Łatwy sposób płatności

14%

Różne dostępne formy dostawy

13%

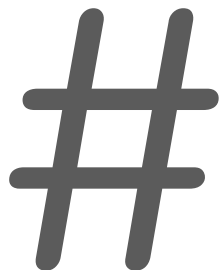
Różne dostępne formy płatności

11%

Opinie na stronach internetowych

Ile spośród tych  
rzeczy posiada  
Twój e-sklep?





DOSTAWA - KLUCZOWY CZYNNIK

# Preferencje wyboru przesyłek

74 %

Dostawa kurierem bezpośrednio do domu/pracy

68 %

Dostawa do maszyny paczkowej

55 %

Dostawa pocztą bezpośrednio do domu/pracy przez listonosza

39 %

Dostawa do punktu partnerskiego (np. Żabka, Orlen, Ruch)

20 %

Transfer bezpośrednio ze strony (e-book, muzyka)

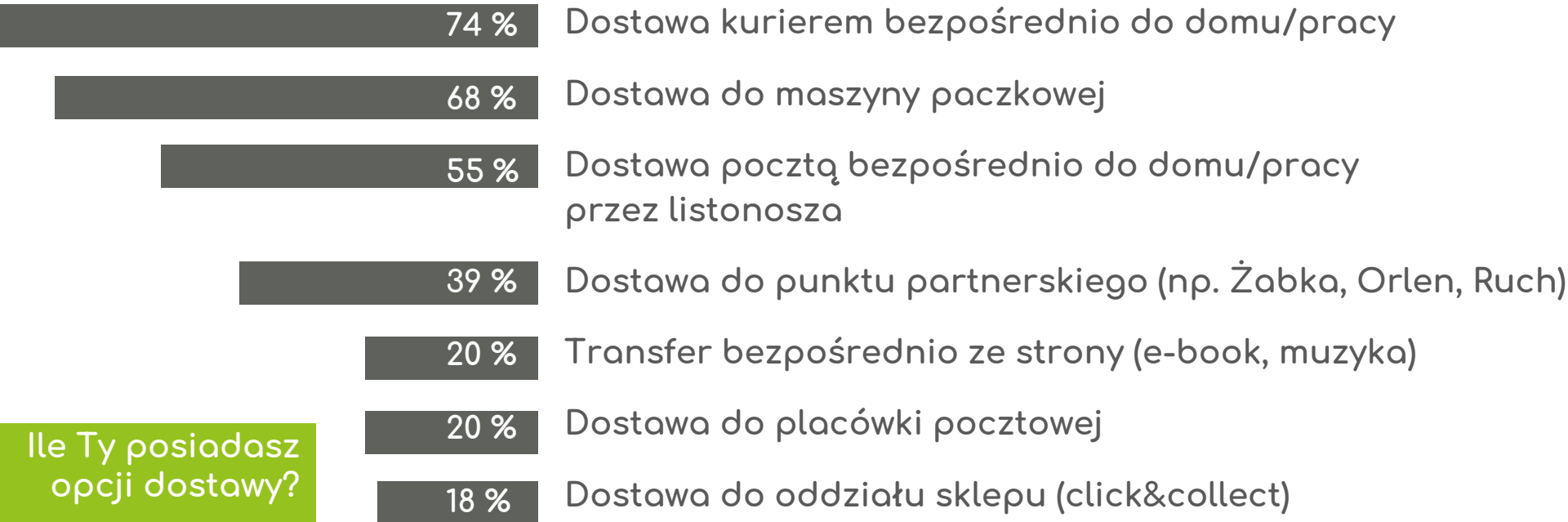
20 %

Dostawa do placówki pocztowej

18 %

Dostawa do oddziału sklepu (click&collect)

# Preferencje wyboru przesyłek



# Dlaczego lepiej skorzystać z usług operatora logistycznego?



50 firm kurierskich  
w jednym miejscu



Wynegocjowane  
stawki



Zbiorne generowanie  
listów przewozowych



Masowe nadawanie  
przesyłek



Książka adresowa oraz  
szablony przesyłek

**globkurier.pl**  
Profesjonalny Operator Logistyczny

# Współpraca z operatorem logistycznym umożliwia:

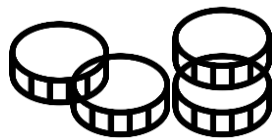


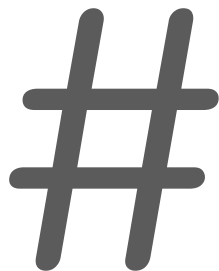
- **Wszyscy przewoźnicy w jednym miejscu**
- Wysyłanie nawet o 70% tańszych przesyłek niż bezpośrednio u kuriera,
- Skrócenie czasu składania zamówień o 80%.
- Optymalizację kosztów dystrybucji, która daje do 30% oszczędności partnerom.
- Jedna faktura zbiorcza.
- Opcja prepaid.
- Zbiorcze generowanie listów przewozowych.
- Automatyczna weryfikacja stref doręczeń odległych.

# Współpraca z operatorem logistycznym umożliwia:



**globkurier.pl**  
Profesjonalny Operator Logistyczny





OBSŁUGA KLIENTA

# Wymagający e-klient i jego obsługa

---

Czego się obawia:





# Wymagający e-klient i jego obsługa

Czego się obawia:



Nie zna wszystkich szczegółów produktu, chce porozmawiać ze sprzedawcą przed kupnem



Obawa o gwarancję



Nie wie, kiedy dostanie przesyłkę



Obawia się płatności (Co się stanie z moimi pieniędzmi?)

# Kluczowe etapy informowania o zamówieniu

---



Potwierdzenie przyjęcia zamówienia

Potwierdzenie płatności

Informacja o realizacji zamówienia

Nadanie przesyłki + numer do śledzenia

Zakończenie zamówienia -  
podziękowanie, ankieta, zaproszenie  
do kolejnych zakupów

# Kluczowe etapy informowania o zamówieniu

---

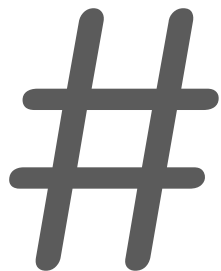


Bezpieczeństwo

Opieka

Informacje

Wiarygodność

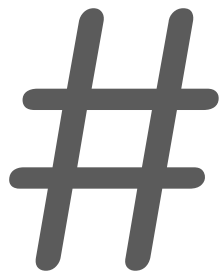


BEZPIECZEŃSTWO

# Zasady bezpieczeństwa



- Odbiór bez potwierdzenia, brak konieczności podpisu,
- Odbiór w umówionym miejscu/ punkcie
- Bezdotykowy odbiór przesyłek z maszyny paczkowej
- Dezynfekcja przesyłek na magazynach przewoźników



WIARYGODNOŚĆ, A WYBÓR  
SKLEPU



## CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA WIARYGODNOŚĆ DANEGO SKLEPU

48%

Opinie o danym  
sklepie

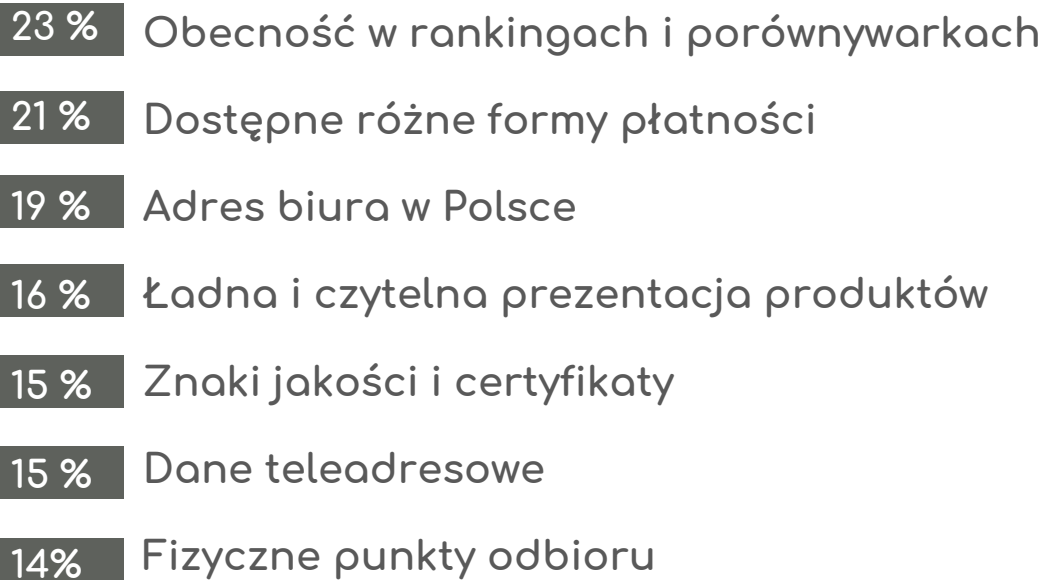
33%

Możliwość płatności  
przy odbiorze

26%

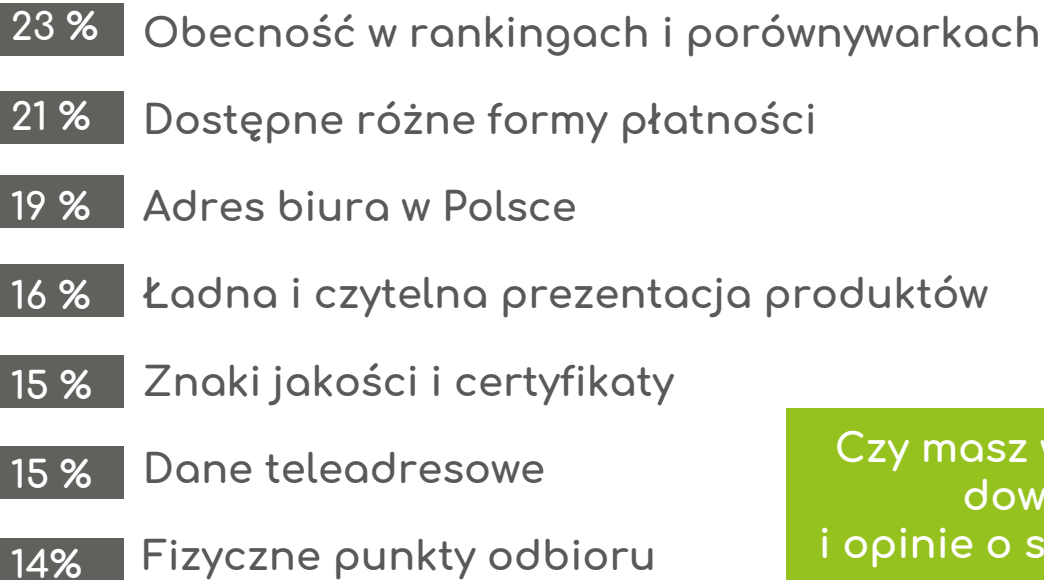
Czytelna informacja o  
zwrotach i reklamacji

# Czemu Klient wybierze Twoją firmę, a nie konkurencji?

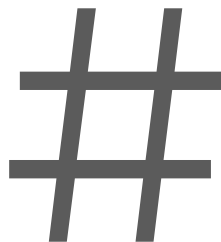




# Czemu Klient wybierze Twoją firmę, a nie konkurencji?



Czy masz wystarczający  
dowód słuszności  
i opinie o swoim sklepie?



## NAPOTYKANE PROBLEMY PRZY SKŁADANIU ZAMÓWIEŃ ONLINE

# Napotymane problemy przy składaniu zamówień online

45 %

Niewygodne wypełnianie formularzy

39 %

Niedostosowanie strony to robienia zakupów na urządzeniach mobilnych

30 %

Zbyt wolne łącze internetowe

27 %

Za małe litery

24 %

Problemy z dokonaniem płatności

24 %

Brak aplikacji mobilnej

22 %

Za duża liczba czynności potrzebna do wykonania zakupu

# Napotymane problemy przy składaniu zamówień online

45 %

Niewygodne wypełnianie formularzy

39 %

Niedostosowanie strony to robienia zakupów na urządzeniach mobilnych

30 %

Zbyt wolne łącze internetowe

27 %

Za małe litery

24 %

Problemy z dokonaniem płatności

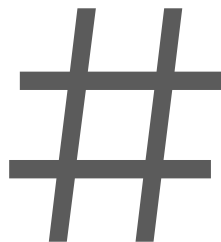
24 %

Brak aplikacji mobilnej

22 %

Za duża liczba czynności potrzebna do wykonania zakupu

Czy robisz regularnie testy i wysyłasz ze swojej platformy?



PŁATNOŚCI

# Formy płatności najczęściej wykorzystywane przy zakupach online

70 %

Szybki przelew przez serwis płatności (PayU, przelewy24, Dotpay)

47 %

Wysyłka za pobraniem (płatność gotówką przy odbiorze)

46 %

Przelew tradycyjny (z wpisaniem numeru rachunku)

45 %

Płatność gotówką przy odbiorze osobistym u kuriera

40 %

Płatność kartą płatniczą przy składaniu zamówienia

35 %

Płatności mobline - BLIK

32 %

Płatności kartą lub gotówką przy odbiorze osobistym w sklepie

# Formy płatności najczęściej wykorzystywane przy zakupach online

70 %

Szybki przelew przez serwis płatności (PayU, przelewy24, Dotpay)

47 %

Wysyłka za pobraniem (płatność gotówką przy odbiorze)

46 %

Przelew tradycyjny (z wpisaniem numeru rachunku)

45 %

Płatność gotówką przy odbiorze osobistym u kuriera

40 %

Płatność kartą płatniczą przy składaniu zamówienia

35 %

Płatności mobline - BLIK

32 %

Płatności kartą lub gotówką przy odbiorze osobistym w sklepie

Czy masz wiele opcji płatności w swoim sklepie?



## Sporo wysyłasz?

Skontaktuj się z nami:

- [kontakt@globkurier.pl](mailto:kontakt@globkurier.pl)
- +48 22 300 16 21

Karolina Kadłubek

- [k.kadlubek@globkurier.pl](mailto:k.kadlubek@globkurier.pl)
- +48 790 492 913

[Dowiedz się więcej!](#)





Dziękujemy za udział w Webinarze.

**BONUS!** Mamy dla Ciebie specjalny cennik na przesyłki

Tylko dla uczestników webinaru – obniżony cennik na przesyłki krajowe i zagraniczne.  
Załóż darmowe konto dla firm i korzystaj z niższych cen przesyłek.

[SKORZYSTAJ Z OFERTY >](#)

**globkurier.pl**  
Profesjonalny Operator Logistyczny