

Obsah

Úvodem	12
Komu je kniha určena	12
Zpětná vazba od čtenářů	12
KAPITOLA 1	
Zakládáme e-shop	13
Papírování a papírování	13
Opravdu chcete prodávat na internetu?	13
Podnikatelský záměr	15
Právní forma podnikání	16
Jak na zřízení živnosti	18
Zdravotní a sociální pojištění	19
Zánik a přerušování živnostenského oprávnění	21
Počáteční kapitál	21
Finanční prostředky	21
Nemovitosti	23
Další formy majetku a zřizovacích výdajů	23
Tvorba cen	24
DPH – daň z přidané hodnoty	24
Proč se vyhnout nejnižším cenám?	28
Výběr zboží	29
Průměrná hodnota objednávky	30
Obrázky zboží	31
Popisky zboží	31
Dodavatel	33
Dovoz a pořízení zboží	33
Clo – celní poplatek	34
Pořízení zboží z členských zemí EU a limity	35
Ostatní země	38

KAPITOLA 2

Navrhujeme e-shop	41
Navrhujeme e-shop	41
Kroky před vlastní výstavbou e-shopu	41
Definice marketingových kanálů a specifická příprava	45
Výstavba e-shopu	46
Návrh jednotlivých stránek e-shopu	50
Běžné stránky na e-shopu	52
Košík a objednávkový proces	56
Návrh vybraných prvků na e-shopu	64
Bannery	65
Slidery	66
Drobečková navigace	67
Vzhled fotek a obrázků	68
Konkurenční výhody	69
Vyhledávací pole na e-shopu	69
Certifikáty	70
Doprava zdarma	70
Formuláře	72
Menu (navigace e-shopu)	73
Umístění košíku	73
Pop Up okna	74
Běžná a původní cena u zboží	75
Vzhled a obsah webu	75
Jak zvýšit důvěru návštěvníků stránek	75
Jak zvýšit atraktivitu stránek	77
Běžné chyby na e-shopech	78
Testování e-shopu a změn na e-shopu	82
A/B testování	83
Uživatelské testování	83

KAPITOLA 3

Technické řešení	85
Doména a webhosting	85
Výběr vhodného jména domény	85
Ověřování dostupnosti a registrace domény	88

Kdo je vlastníkem domény?	89
Finanční otázka	90
Domény a subdomény	90
E-maily pro zasílání informací	91
Kapacity webhostingu	91
Dostupnost webu	92
Funkce e-shopu	92
Běžné funkce	92
Nadstandardní funkce	94
Realizace technického řešení	97
Open-source	98
Programování na zakázku	99
Pronájem	99
Ochrana dat proti vykrádání	100
Ochrana textu	100
Ochrana obrázků	101
Tvorba obsahu webu – copywriting	102
Vaši zákazníci a jejich potřeby	103
Využití klíčových slov v textu	104
Požadavky na vzhled a obsah textu	114
Blogy	115
KAPITOLA 4	
Propagujeme e-shop	117
Kde vzít návštěvnost	117
Vyhledávače zboží	117
Tematické magazíny	118
PPC reklama	119
Jak nastartovat e-shop	120
Povědomí o vzniku nových stránek – vyhledávače	121
SERP	123
Jednotlivé části SERP	125
Pozici v SERP si nekoupíte	126
Reklama na internetu	126
Bannery	126
Zápisy do katalogů	128

SEO	133
Analýza klíčových slov	134
On-page faktory SEO	142
Off-page faktory SEO	146
Linkbuilding	147
Zakázané techniky SEO	156
Seomaty	157
Domácí SEO, nebo od profesionála?	158
Analýza stránek konkurence	158
SEM	159
Co patří do SEM?	159
Obsahový marketing	160
Dejte zákazníkům informace	160
Běžné chyby při realizaci obsahového marketingu	166
Měření výsledků a reálný přínos obsahového marketingu	167
Vyhledávače zboží	168
Heureka	176
Zboží.cz	190
Srovname.cz	204
Hledej ceny.cz	208
Google nákupy	214
Pricemania.cz	217
PPC reklama	220
Vyhledávací síť	226
Obsahová síť	230
PPC systémy	231
Sociální sítě	232
Význam sociálních sítí pro váš prodej	233
Facebook	233
E-mailing	241
K čemu použít e-mailing?	244
Spam	245
Budování databáze kontaktů	245
Zasílání e-mailů	247
Nástroje pro rozesílání e-mailů	249
Jak to vypadá v praxi	257
Segmentace zákazníků	259

Affiliate marketing	261
Platformy pro správu affiliate systému	262
Provize pro partnery	263
Hledání partnerů	265
Soutěže	270
Propagace soutěže	270
Pozor na loterie	272
Úskalí pořádání on-line soutěže	272
Slevové weby	273
Skrytá úskalí	273
Vouchery	274
Kde můžete nabízet	275
Certifikáty	276
Asociace pro elektronickou komerci (APEK)	276
Heureka	279
Google Analytics	279
Založení Google Analytics	280
Prvotní nastavení Google Analytics	284
Zdroj a médium návštěvnosti	287
URL Builder a UTM parametry placených kampaní	289
Konverze	291
Konverzní poměr	292
Google Tag Manager	298

KAPITOLA 5

Provozujeme e-shop	299
Logistika	299
Doklady	300
Skladové hospodářství e-shopu	300
Fulfillment	302
Spotřební materiál	304
Fixační materiál	305
Obalový materiál	306
Lepicí pásy a další spojovací materiál	307
Ostatní druhy materiálů	308
Nákup spotřebního materiálu	308
Úkony pracovního dne	309

Objednávkový proces	310
Faktory ovlivňující nákupní rozhodnutí	311
Nedokončená objednávka	313
Automatické e-maily	313
Způsoby platby	314
Osobní odběr	314
Platba na dobírku	315
Platba předem	315
Platby kartou	316
Platební tlačítka	317
Elektronické peněženky	318
Platební brány	319
Nákup na splátky	320
Dropshipping	320
Podstata obchodní činnosti	321
Přeposílání objednávek	321
Reklamace a odstoupení od smlouvy	322
Statistiky	322
Sezonní nákupy	323
Šest kroků v přípravě na sezonu	323
Kamenná prodejna	324
Skryté úskalí cen	324
Zkušenosti z praxe	324
Podpora prodeje	326
Věrnostní programy	326
Vzorky	328
Slevy	329
Kupony	331
Akční balíčky	333
Soutěže	334
Crosseling	334
Up selling	335
Prodloužení některých zákonných lhůt	336
Dostupnost zboží na e-shopu	337
Prodáváme jen dostupné zboží	337
Uvádíme dostupnost u zboží	338
Když není zboží skladem	339
Kodex terminologie lhůt dodání dle APEK	340

KAPITOLA 6

Zasílání zboží k zákazníkovi	341
Přepravní společnosti	341
Česká pošta, s.p.	341
PPL	345
DPD	346
Další přepravní společnosti	346
Externí výdejní místa	346
Uloženska.cz	347
Zásilkovna.cz	349
Výdejní boxy	351
Vrácené balíky	352
Zákazník si nevyzvedl balík	352
Pár tipů pro prevenci nevyzvednutých balíčků	352
Péče o zákazníky	353
Usilujte o pravidelného zákazníka	353
Podíl stálých zákazníků na obratu e-shopu	354
Live chaty	355
Zasílání zboží na Slovensko	358
Problematika daní	358
Právní problematika	360
Doručení zásilky a platební metody	360

KAPITOLA 7

Právo a podnikání	363
Účetnictví	363
Daňová evidence	363
Paušální uplatňování výdajů	365
Fyzická osoba jako účetní jednotka	366
Doklady	367
Plátcí a neplátcí DPH	370
Padělky	371
Duševní vlastnictví	371
Průmyslová práva	371
Reklamáce	376
Uplatnění práv z vadného plnění	377

Kde zboží reklamovat?	378
Reklamační nároky na straně kupujícího	379
Průběh vyřizování reklamace	380
Reklamační řád	381
Informační povinnosti prodejce	382
Sdělení před uzavřením smlouvy	382
Poučení o právu na odstoupení od smlouvy	385
Obchodní podmínky – nákupní řád e-shopu	388
Souhlas se zněním obchodních podmínek	389
Obchodní podmínky jako příloha e-mailu	389
Dostupnost starších verzí obchodních podmínek	389
Typy obchodních podmínek	390
Dozorové orgány	391
Česká obchodní inspekce	391
Živnostenský úřad	392
Úřad na ochranu osobních údajů	394
Státní zemědělská a potravinářská inspekce	394
Závěr	396
Příloha	397
Co sledujeme a co vás může zajímat	397
Rejstřík	401