

# Spis treści

## ROZDZIAŁ 1

Przepis na najlepszy sklep internetowy na świecie **Jakub Gierszyński, Marcin Janczewski, Paweł Mielczarek, Michał Wojas, Paulina Wardęga**

## ROZDZIAŁ 2

E-commerce w praktyce – lekcje i wskazówki

### DOBRE DECYZJE NA START

1. Jak zbudować silną markę e-sklepu, którą pokochają klienci? **Paulina Wardęga**
2. Jak założyć sklep internetowy i połączyć jego prowadzenie z pracą na etacie? **Mateusz Juja**
3. 4 lekcje z prowadzenia mikrosklepu internetowego **Tomasz Serafin**
4. Gdzie szukać źródeł przewagi konkurencyjnej w e-commerce? **Konrad Zach**
5. Zakupy subskrypcyjne – czy ten model sprzedaży może się przyjąć w e-commerce? **Sebastian Muliński**
6. Jak dobrać rozwiązania logistyczne do wielkości sklepu internetowego? **Justyna Dziegieć**
7. Jak i z użyciem jakich narzędzi planować współpracę z producentami? **Justyna Dziegieć**

### SILNY I STABILNY ZESPÓŁ

8. Jak poprawić produktywność pracy? **Michał Pieprzak**
9. Jak budować oraz rozwijać silny i stabilny zespół? **Adam Jankowiak**
10. Kluczowe kompetencje w e-commerce 2020–2025. Co musi umieć specjalista ds. e-commerce i gdzie go znaleźć? **Konrad Zach, Justyna Dziegieć**

### OBSŁUGA KLIENTA, REKLAMACJE I ZWROTY

11. Customer experience – jak dobrze zaopiekować się klientem? **Paulina Wardęga**
12. Jak dbać o spójne doświadczenia klienta we wszystkich kanałach sprzedaży? **Mariusz Serafin**
13. Czego klient nie powinien od Ciebie usłyszeć? **Rafał Mróz**
14. Jak zmniejszyć liczbę zwrotów oraz koszty ich obsługi? **Wojciech Tomaszewski**
15. Czego hydraulik może Cię nauczyć o obsłudze reklamacji? **Rafał Mróz**

### EFEKTYWNE MARKETING I PR

16. Jak pozyskiwać dobrze konwertujący ruch? **Łukasz Bojar**
17. Jak radzić sobie z rosnącymi kosztami pozyskiwania ruchu? **Adam Jankowiak**
18. Jak dotrzeć do użytkownika mobilnego i go zdobyć? **Natalia Chrobak**

19. 18 wskazówek, jak dobrze zaprojektować sklep przyjazny dla użytkowników mobilnych **Anna Karczewska, Mateusz Zemczak**
20. 5 wskazówek, jak stworzyć na Facebooku zaangażowaną społeczność **Paulina Władzińska**
21. Jak reagować na negatywne komentarze i opinie? **Natalia Kryger**
22. Jak tworzyć opisy produktów i posty na Facebooku, które rozejdą się po „internetach”? **Małgorzata Weber**
23. Czy warto organizować „lajwy sprzedażowe”? **Katarzyna Pura**
24. Jak działania PR-owe przekładają się na sprzedaż? **Agnieszka Oleszczuk-Kalkhoff**
25. Jak efektywnie współpracować z influencerami? **Antonina Grzelak**
26. Czy influencerzy pomagają sprzedawać? **Mariusz Serafin**
27. Jak odświeżyć markę w e-commerce? Rebranding Domodi.pl od a do zet **Martyna Głowińska, Joanna Błaszczok**
28. Czy lodówka jest ciężka, czyli jak podnieść ceny i nie stracić klientów? **Rafał Mróz**

#### AUTOMATYZACJA PROCESÓW W E-SKLEPIE

29. Jakie procesy w e-commerce warto automatyzować? **Marcin Janczewski**
30. Co RGB Elektronika automatyzuje w swoich działaniach? **Wojciech Zarzeka**
31. Jakie działania automatyzuje firma Wojas? **Michał Wojas**
32. Jak współpracować z dostawcami rozwiązań zewnętrznych? **Michał Wojas**

#### ZWIĘKSZANIE SPRZEDAŻY

33. Jakie wyzwania wiążą się z wprowadzeniem w firmie nowego kanału sprzedaży? **Jakub Gierszyński**
34. Jak sobie radzić z konfliktem kanałów sprzedaży? **Wojciech Zięba**
35. Jak usprawnić mobilny proces zakupowy, żeby zwiększyć sprzedaż? **Anna Karczewska, Mateusz Zemczak**
36. 9 sposobów na zwiększenie sprzedaży w kanale mobilnym **Paweł Koperdowski**
37. Jak skutecznie sprzedawać na Allegro? **Paweł Mielczarek**
38. Jakie wyzwania wiążą się z wdrożeniem w firmie strategii omnichannelowej? **Jakub Gierszyński**
39. Na jakie rozwiązania z obszaru omnichannelu warto zwrócić uwagę w małym i średnim sklepie internetowym? **Marcin Janczewski**

#### EKSPANSJA I SPRZEDAŻ ZAGRANICZNA

40. Czego nauczyła mnie e-sprzedaż do 70 krajów na świecie? **Cyprian Iwuć**
41. Kiedy powinniśmy pomyśleć o rozpoczęciu sprzedaży zagranicznej online? **Konrad Zach**
42. Od czego zacząć i o czym pamiętać na samym początku przygody z e-handlem transgranicznym? **Adam Jankowiak**
43. Jak za pomocą pilotażu zminimalizować ryzyko wiążące się ze startem sprzedaży

na rynki zagraniczne? **Filip Jaraczewski, Martin Soboń**

44. Jak ocenić atrakcyjność potencjalnych rynków zagranicznych dla e-sklepu? **Filip Jaraczewski, Martin Soboń**

45. Jak skutecznie sprzedawać na Amazonie? **Cyprian Iwuć**

#### E-COMMERCE B2B

46. Chcesz ugryźć temat e-commerce B2B? Zaczynij od B2C **Paweł Fornalski**

47. Jak przekonać klientów biznesowych do zakupów online? **Wojciech Zarzeka**

48. Jak zwiększać wartość zamówień i dobrze zaopiekować się klientami w e-commerce B2B? **Barbara Matkowska-Włosek**

49. 5 lekcji z uruchomienia systemu premiowego dla handlowców za sprzedaż w kanale e-commerce B2B **Bartosz Pilch**

#### PRAWO

50. Jak wyrok w sprawie Ubera wpływa na regulamin Twojego e-sklepu i dlaczego nie musisz go mieć? **Agnieszka Grzesiek-Kasperczyk**

51. Jak się przygotować do sprzedaży lub kupna działającego sklepu internetowego? **Bartłomiej Serafinowicz**

#### ROZDZIAŁ 3

- Trendy
- Czas na ECO-mmerce **Wojciech Herra**
- Zagraniczne trendy w e-commerce godne uwagi **Konrad Zach, Justyna Dziegieć, Wojciech Zięba**
- Rozwiązania i narzędzia, które sprawdzają się na świecie, a nie są jeszcze zbyt popularne w Polsce **Wojciech Zięba, Justyna Dziegieć**

#### ROZDZIAŁ 4

- E-commerce od kulis – najskuteczniejsze działania, największe wyzwania, plany rozwoju