



Sprievodca:

# Elektronický obchod v časech neistoty v 10 krokoch



## Spolu to doručíme

Šírenie COVID-19 spôsobuje po celom svete veľké zmeny v oblasti podnikania. Pre mnohých to znamená dočasné zatvorenie fyzických prevádzok a zameranie sa na rozvoj a zlepšovanie online ponuky.

Zmeniť fungovanie spoločnosti nie je ľahké ani v priaznivých podmienkach a chápeme, že v týchto bezprecedentných časoch je to obzvlášť náročné.

Aby sme vám tento proces aspoň trochu zjednodušili, vytvorili sme **sprievodcu**, ktorý v 10 krokoch popisuje, ako pripraviť presvedčivú ponuku na internete. Dokážeme vám pomôcť spojiť sa bezpečne so zákazníkmi po celom svete.

Poznámka: Informácie poskytnuté v tomto dokumente nepredstavujú právne, daňové, finančné, účtovné ani obchodné poradenstvo. Ide len o všeobecné informácie týkajúce sa podnikania a obchodu v čase šírenia ochorenia COVID-19. Obsah, informácie a služby poskytnuté v tomto dokumente nenahrádzajú poradenstvo príslušných odborníkov, napríklad právnika, právnej firmy, účtovníka či finančného poradcu.

Majetok FedEx, vydané v máji 2020







1

## Zvýšte funkčnosť svojej webovej stránky

Uistite sa, že sa zákazníci na webovej stránke ľahko zorientujú pomocou jej optimalizácie pre mobilné telefóny, zaveďte funkciu vyhľadávania a zvýšte jej rýchlosť.

Posielajte zásielky rýchlo vďaka integrácii základných možností prepravy do aktuálneho systému. [Integrované webové riešenia](#) od FedEx zlepšia funkčnosť prostredníctvom automatizácie rôznych procesov, od tlače štítkov až po odhad prepravných časov.

3

## Upravte si dodávateľský reťazec

Zaistite, aby vaša širšia sieť dokázala fungovať aj v rušnejšom období formou externého manažmentu dodávateľského reťazca. Zverte logistiku a plnenie objednávok skúsenému dodávateľovi, aby ste sa mohli sústrediť na správu vašej (online) ponuky.

2

## Udržujte svoje najdôležitejšie zásoby

Prevezmite kontrolu nad svojimi zásobami sledovaním dopytu po tovare. Získate tak jasný prehľad o položkách, ktoré potrebujete doplniť, a vyhnete sa vyčerpaniu zásob tých najpredávanejších tovarov.

Zvážiť by ste mali aj skutočnosť, že v krajinách s najvýraznejším šírením COVID-19 môže klesať dôvera zákazníkov, a v prípade potreby sa poobzerať po alternatívnych zdrojoch produktov pre vaše súčasné trhy.

Na podporu manažmentu objednávok a prístup k prehľadným prepravným reportom môžete použiť softvér v rámci nástroja [FedEx® Compatible solution finder](#), ktorý pre vašu firmu nájde časovo úsporný nástroj vhodný pre vaše potreby.

4

## Objednajte si baliaci a prepravný materiál

Pripravte sa na prichádzajúce objednávky - zabezpečte si dostatok baliaceho materiálu, aby ste sa uistili, že dokážete v najbližších mesiacoch pokryť svoje potreby.

Nech už posielate čokoľvek, vo FedEx nájdete krabice, obálky aj špecializované balenia navrhnuté na prepravu rôznych tovarov – vrátane tých klasifikovaných ako nebezpečný tovar, ako sú hračky s lítiovými batériami, parfumy a elektronika. Rady a postupy na správne balenie zásielok nájdete v našich sprievodcoch správnym balením [tu](#).



## 5

### Zjednodušte prepravné procesy

Využívajte prepravné služby, ktoré dokážu vaše objednávky rýchlo doručiť po celom svete. Vypisovanie prepravného listu môže byť zdĺhavé, no keď máte prístup k automatizovaným prepravným nástrojom, dokážete to len niekoľkými kliknutiami.

S naším nástrojom FedEx Ship Manager® si zásielky za pár minút pripravíte a odošlete zákazníkovi na druhom konci sveta s [medzinárodnými službami FedEx](#)®.

Ak využívate [medzinárodné služby](#) TNT, posielajte jednoducho online s naším nástrojom [myTNT](#).

\*Upozornenie: Niektoré naše služby upravujeme v reakcii na rýchlo sa meniacu situáciu vo svete. Pre detaily o aktuálnej dostupnosti našich služieb kliknite [tu](#).

## 6

### Zohľadnite všetky zmeny v colných postupoch

Aktuálna situácia spôsobila, že mnohé krajiny zaviedli dodatočné hraničné kontroly, ktoré môžu spôsobiť oneskorenie doručenia zásielok.

Ak sa chcete takýmto oneskoreniam vyhnúť a zabezpečiť spokojnosť svojich zákazníkov, informujte ich pravdivo o dlhších prepravných časoch, sledujte všetky colné zmeny na trhoch, kde pôsobíte, a kontrolujte si požiadavky na dokumentáciu.

FedEx ponúka rôzne užitočné [colné nástroje](#) – vrátane nástroja Electronic Trade Documents, cez ktorý môžete pripraviť a online podať kľúčové colné dokumenty. Množstvo colných informácií nájdete aj na [webovej stránke Európskej komisie](#).

Pred poslaním zásielky si tiež nezabudnite pozrieť pravidlá a nariadenia krajiny, z ktorej a do ktorej posielate. Tieto informácie nájdete na webových stránkach štátnej správy.





7

## Sledujte svoj tovar po celom svete

Sledovanie každého kroku zásielok a automatické upozornenia o ich pohybe doprajú vám a vašim zákazníkom pocit istoty, že objednávky sú na ceste a v bezpečí.

FedEx vám poskytuje prístup k množstvu [sledovacích nástrojov](#) pre služby [FedEx](#) aj [TNT](#). Vyhľadajte si aktualizácie o zásielkach v takmer reálnom čase na počítači alebo si aktivujte upozornenia na mobile, vďaka ktorým získate ešte väčší prehľad a istotu.

8

## Ponúknite bezpečnejší zážitok z doručovania

Poskytnite zákazníkovi flexibilitu pokiaľ ide o možnosti doručenia, a splňte tak ich konkrétne požiadavky na bezpečnosť, ktoré môžu v tomto čase mať.

Zatiaľ čo doručovanie na výdajné miesta nemusí byť možné v dôsledku zatvorenia prevádzok, stále je tu veľa možností, z ktorých si môžu príjemcovia vybrať – vrátane doručovania na konkrétne bezpečné miesto (s presnými pokynmi) alebo na alternatívnu adresu.

[FedEx® Delivery Manager](#)\* vám umožňuje ponúkať zákazníkovi možnosť úpravy dátumu a miesta doručenia bez dodatočných nákladov. Rovnako môžu dostávať aktuálne informácie o zásielke, ak sa zaregistrujú na získavanie SMS alebo e-mailových upozornení.

Vo väčšine európskych krajín FedEx dočasne pozastavil nutnosť potreby podpisu, čím sa snaží zaistiť bezpečnosť.

9

## Nastavte rýchle a pohodlné vrátenia zásielok

Vytvorte si postup vrátenia tovaru, aby vám mohli zákazníci v prípade potreby tovar poslať späť. Umožní vám to efektívne doplniť zásoby a prevziať lepšiu kontrolu nad svojimi objednávkami.

Množstvo online predajcov v súčasnosti predlžuje obdobie možnosti vrátenia tovaru na 90 dní a vám by sa možno zišlo považovať nad rovnakým krokom, čím zabezpečíte spokojnosť svojich zákazníkov. Na pomoc s vráteným tovarom vyskúšajte našu službu [FedEx® Global Returns](#), ktorá vám umožní vyzdvihnúť vrátený tovar, vytvoriť pre tento tovar štítky a oveľa viac.

10

## Informujte svojich zákazníkov

V dnešných časoch je komunikácia kľúčová. Uistite svojich zákazníkov, že stále fungujete online a že pokiaľ ide o doručenie, máte k dispozícii alternatívne možnosti, ktoré zaistia ich bezpečnosť (môžete ich nastaviť prostredníctvom nástroja [FedEx® Delivery Manager](#))\*.

Informujte svojich zákazníkov prostredníctvom všetkých svojich digitálnych kanálov (najmä e-mailom a sociálnymi sieťami) a uistite sa, že máte na webovej stránke jasné výzvy k akcii (Call To Actions).

\*Dostupnosť služieb sa môže v jednotlivých krajinách líšiť.

Prečítajte si viac o opatreniach, ktoré prijímame na zaručenie bezpečnosti počas šírenia ochorenia COVID-19 [tu](#) a zistite viac o našich službách v oblasti elektronického obchodu [tu](#).