

Obsah

Úvodem

Komu je kniha určena

Zpětná vazba od čtenářů

12

12

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 přerušení 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 zasilání 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 síť | 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 pásky 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 |
| Uloženka.cz | 347 |
| Zásilkovna.cz | 349 |
| Výdejní boxy | 351 |
| Vrácené balíky | 352 |
| Zákazník si nevyzvedl balík | 352 |
| Pár tipů pro prevenci nevyzvednutých balíků | 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 |
| Reklamace | 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 |