



# ONLINE MALOPRODAJA I USLUGE

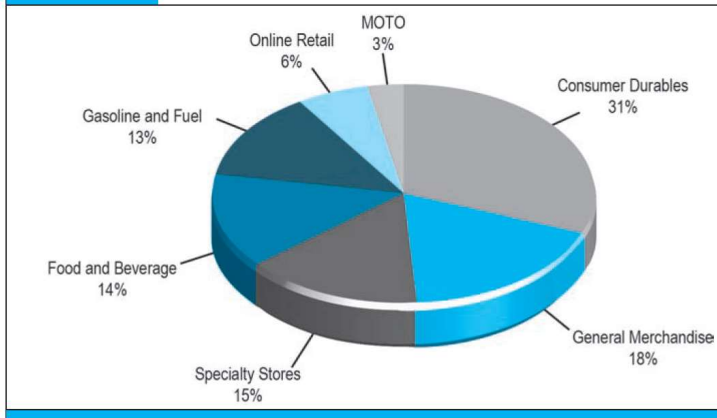
Sunčica Rogić  
suncica.rogic@hotmail.com



- M-trgovina dostigla je vrijednost od preko \$81 milijardu u 2015.
- UGC kroz preporuke i mišljenja podstiče social commerce (skoro \$10 milijardi u 2014)
- Broj online kupaca - preko 155 miliona u 2013.
- **Prosječna godišnja kupovina iznosi \$2.255 (2016)**
- Online maloprodaja je najbrže rastući kanal maloprodaje
- Online kupovina postaje mainstream iskustvo. Oko 93% korisnika interneta u SAD kupuje na ovaj način
- Selekcija dobara dostupnih online raste sa rastom iskustva i zadovoljstva potrošača
- Online maloprodavci koriste interaktivne marketing tehnologije – blogove, UGC, video, prilagođavanje proizvoda, virtualne simulacije i slično, kako bi pojačali kvalitet iskustva online kupovine

## Maloprodajna industrija

FIGURE 9.1 COMPOSITION OF THE U.S. RETAIL INDUSTRY



- trajna dobra
- opšta roba
- hrana i piće
- specijalizovane prodavnice
- benzin i gorivo
- naručivanje preko pošte ili telefona
- online maloprodaja

informisanje VS naručivanje

## Online maloprodaja - vizija

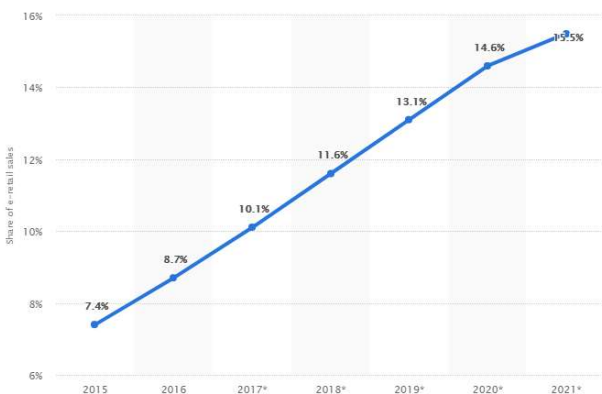
- ➔ troškovi traženja informacija
- ➔ troškovi transakcioni troškovi
- ➔ troškovi ulaska na tržište, troškovi tehnologije
- ➔ uklanjanje potrebe za posrednicima

trgovci sa fizički prisutnim trgovinama biće „ispraćeni“ sa tržišta???

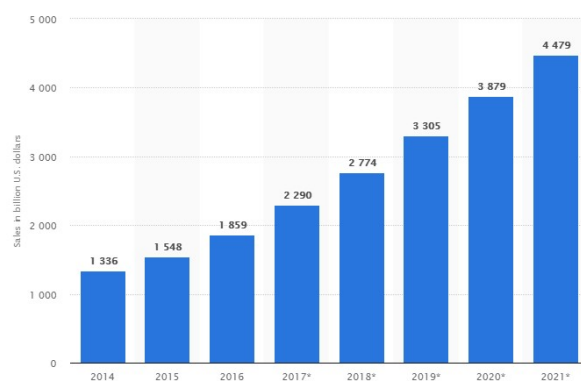
**Predikcije se nisu ostvarile** – kupac se ne vodi samo cijenom, već i kvalitetom proizvoda i jačinom brenda, povjerenjem, pogodnošću kupovine, jednostavnošću upotrebe...

## Online maloprodaja danas

E-commerce share of total global retail sales

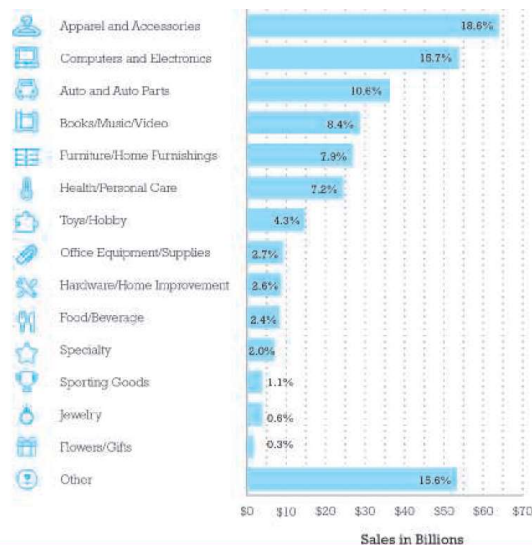


Retail e-commerce sales worldwide from



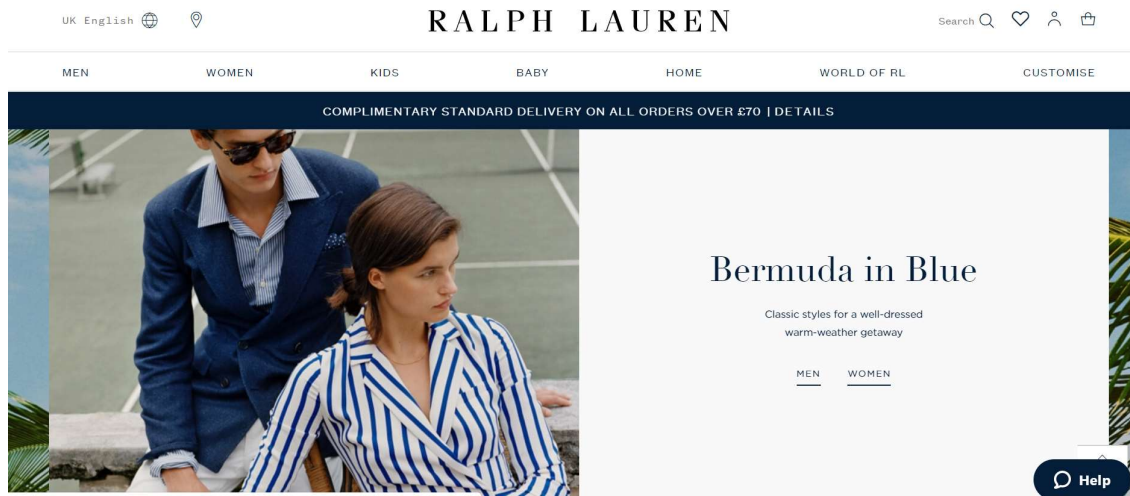
## Online maloprodaja danas

1. Odjeća i modni dodaci
2. Kompjuteri i kompjuterska oprema
3. Djelovi za automobile
4. Knjige, muzika i video
5. Namještaj i proizvodi za uređenje doma



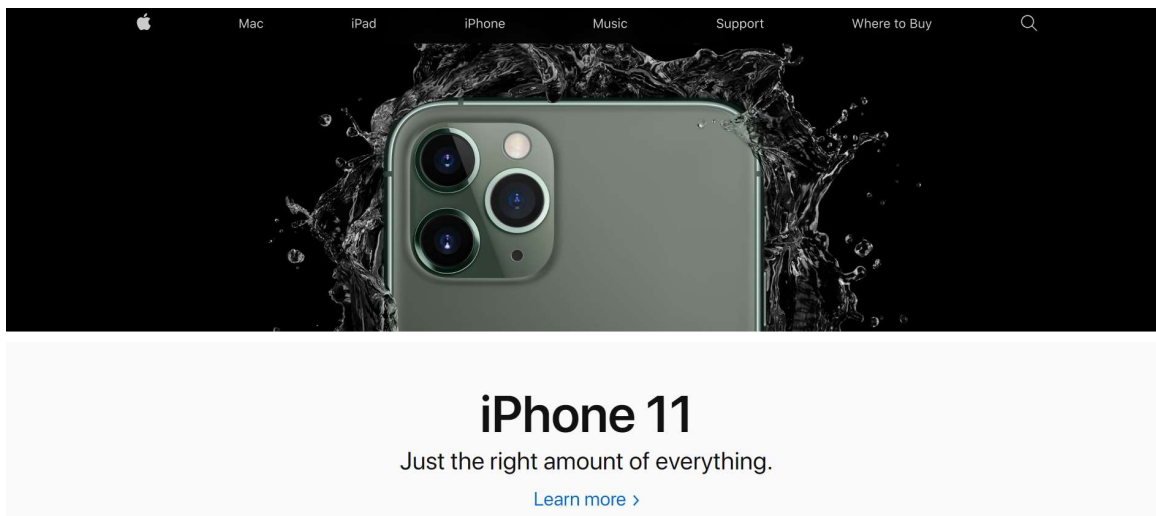
## Online maloprodaja danas

### 1. Odjeća i modni dodaci



## Online maloprodaja danas

### 2. Kompjuteri i kompjuterska oprema



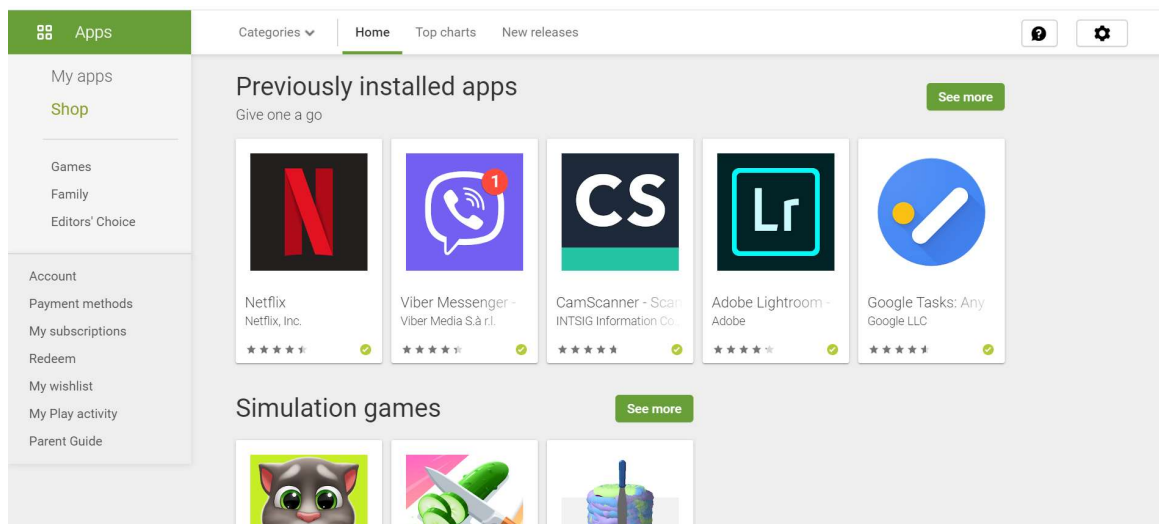
## Online maloprodaja danas

### 3. Djelovi za automobile



## Online maloprodaja danas

### 4. Knjige, muzika i video



## Online maloprodaja danas

### 5. Namještaj i proizvodi za uređenje doma

akcije | posto kartice | uputstvo za kupovinu | kompanija | novosti | uradi sam | prodavnice | podrška (EN)

okov pretraga prijava lista želja korpa (0)

proizvodi

- 1 izaberi proizvode preko 15.000 proizvoda
- 2 izaberi plaćanje karticom online ili pouzecom
- 3 izaberi preuzimanje dostava ili preuzmi u okovu

**rasvjeta**

## Online maloprodaja danas

**24,000**

shoppers surveyed in 29 territories

**56%**

shop at Amazon.com

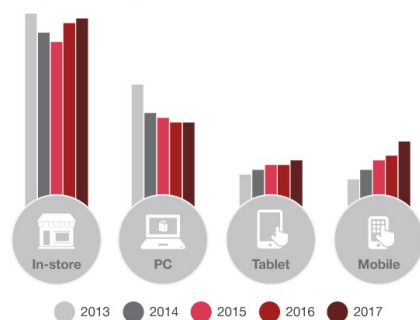
**47%**

own or intend to own a wearable device

**39%**

say that social networks provide their main inspiration for purchases

Usage of shopping channels over time



prosječni kupac provodi više vremena na Internetu svake godine i pronalazi nove kategorije proizvoda koje ovim putem može kupiti.

2003: \$675  
2016: \$2.255

## Online maloprodaja – prednosti i nedostaci

# PREDNOSTI?

# NEDOSTACI?



## Online maloprodaja – prednosti i nedostaci

prednosti	nedostaci
niži troškovi prodajnog lanca agregiranjem tražnje na jednom mjestu	zabrinutost kupaca u smislu sigurnosti transakcija
niži troškovi distribucije – održavanje web sajta u odnosu na fizičku radnju	zabrinutost kupaca u smislu privatnosti ličnih podataka datih web sajtu
mogućnost dostizanja do velikog broja geografski distribuiranih kupaca	odložena dostava proizvoda (raspolaganje) u odnosu na kupovinu u prodavnici
sposobnost brzog reagovanja na promjene u tražnji i ukusima	neprijatnosti u vezi sa vraćanjem oštećenog proizvoda ili u cilju zamjene
sposobnost promjene cijena u realnom vremenu	prevazilaženje nedostatka povjerenja potrošača u isključivo online brendove
sposobnost brze promjene vizuelne prezentacije proizvoda	dodatni troškovi za fotografiju, video i animiranje prezentacije
izbjegavanje troškova kataloga i pošte	online marketing troškovi pretraživanja
povećana mogućnost personalizacije i prilagođavanja proizvoda	dodatna kompleksnost za sektor zadovoljstva potrošača
sposobnost poboljšanja sklopa informacija i znanja koje se prenosi potrošaču	veća informisanost potrošača može dovesti do cjenovnog rata i sniženja profita
sposobnost smanjenja ukupnih transakcionih tržišnih troškova za kupca	

## Integracija više kanala

**bricks**

**clicks**

**&**

13 GODINA  
PRILATELJSKOŠĆI ODMORA

DELIVANJE NA KUĆANU ADRESU

PLAĆANJE PO PRILJEPU

100% REZULTEKUNA KUPOVINA

Imate pitanja? Dopisujte se sa nama!  
Dostupni smo za chat.  
Kliknite ovdje za chat

## Vrste online maloprodaje

Virtuelni trgovac

Bricks-and-clicks

Kataloška prodaja

Proizvođač-direktna prodaja

→ kompjuterski hardver (70%)

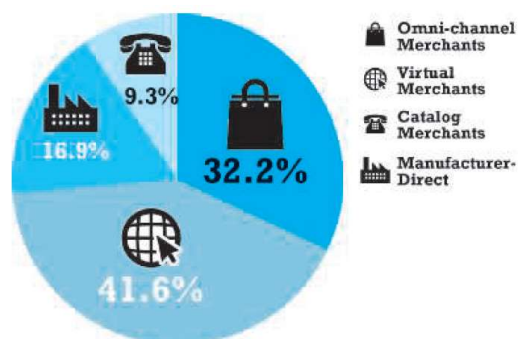
### Izazovi:

- Kreiranje brenda
- Troškovi prostora
- Osoblje
- Skladišta...



## Najveći online maloprodavci + struktura

RETAILER	ONLINE SALES (2015) (in billions)	TYPE
Amazon	\$79.27	Online only
Apple	\$18.00	Manufacturer-direct
Walmart	\$13.70	Omni-channel bricks and clicks
Staples	\$11.03	Omni-channel bricks and clicks
Macy's	\$6.21	Omni-channel bricks and clicks
Home Depot	\$4.67	Omni-channel bricks and clicks
Sears	\$4.65	Omni-channel bricks and clicks
Costco	\$4.53	Omni-channel bricks and clicks
Office Depot	\$4.39	Omni-channel bricks and clicks
Best Buy	\$4.07	Omni-channel bricks and clicks
CDW	\$3.95	Catalog merchant
QVC Group	\$3.91	Catalog merchant
Dell	\$3.68	Manufacturer-direct
Lenovo	\$3.38	Manufacturer-direct
Nordstrom	\$2.83	Omni-channel bricks and clicks
Kohl's	\$2.82	Omni-channel bricks and clicks
Gap	\$2.53	Omni-channel bricks and clicks
Newegg	\$2.58	Online only
Target	\$2.47	Omni-channel bricks and clicks
Williams-Sonoma	\$2.38	Omni-channel bricks and clicks



## Virtuelni maloprodavci

Jedan kanal – **e-commerce**

**Izazovi** - kreiranje brenda,  
akvizicija kupaca, male marže  
**Prednost** – nema troškova za  
razvoj i održavanje prodavnica



# amazon

„Ponuditi najveću selekciju proizvoda na Zemlji i biti najveća *potrošački-orijentisana* kompanija na Zemlji, gdje potrošači mogu tražiti i otkriti bilo šta što požele da kupe“  
– Jeff Bezos




cijene  
akcija

1999.	\$106
2001.	\$6
2003-2009.	\$50-\$90
2013.	\$312
2018.	\$1.365

amazon

NEW & INTERESTING FINDS ON AMAZON EXPLORE

amazon Prime

Departments

- Prime Video
- Amazon Music
- Appstore for Android
- Echo & Alexa
- Fire Tablets
- Fire TV
- Kindle E-readers & Books
- Books & Audible
- Movies, Music & Games
- Electronics, Computers & Office
- Home, Garden, Pets & Tools
- Food & Grocery
- Beauty & Health
- Toys, Kids & Baby
- Clothing, Shoes & Jewelry
- Handmade
- Sports & Outdoors
- Automotive & Industrial
- Home Services
- Credit & Payment Products
- Full Store Directory

So much to watch, included with Prime

\$12.99/month

prime

najniže cijene

najveća selekcija

pogodnost

amazon

segmenti:

- Sjeverna Amerika
- Međunarodni

+

trgovački segment „treće strane“

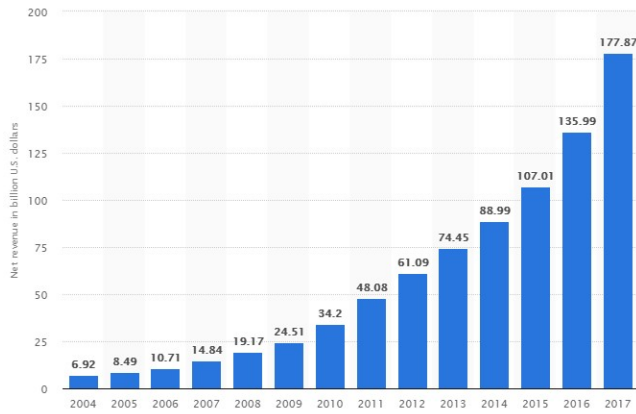
Isti proizvod može ponuditi:

1. Amazon
2. jaki trgovački brend (Target)
3. pojedinac ili mala kompanija – kroz Amazon Marketplace ili Amazon Webstore\*\*\*

konkurencija: eBay



Net sales revenue of Amazon from 2004 to 2017



2010 – profit \$1.1 milijardi  
 2012 – gubitak \$39 miliona



# amazon konkurencija



prime  
 Enjoy UNLIMITED access to thousands of Movies and TV shows. WATCH ANYWHERE. CANCEL ANYTIME.  
 Try Prime free for 30-days  
 Watch from the web or with the Prime Video app on your phone, tablet, game console, set-top box, or select Smart TVs.  
 prime video  
 Conditions of Use Privacy Notice Send us feedback Help © 1996-2018 Amazon.com, Inc. or its affiliates

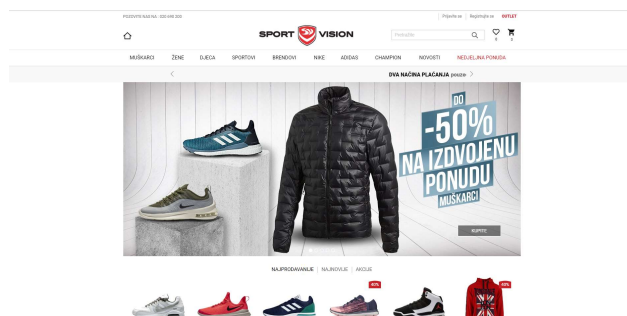
**NETFLIX** & **iTunes**

## Bricks and Clicks

**Integracija više kanala** – kompanija ima mrežu prodavnica (primarni kanal prodaje), a uz to imaju i online prodavnicu.

**Prednosti** – razvijen brend, baza kupaca, skladišta, obučeno osoblje

**Izazovi** – visoki troškovi prostora i osoblja



## Integracija više kanala

1. online naručivanje, preuzimanje na lokaciji prodavnice
2. online naručivanje, preusmjeravanje kupca na najbližu lokaciju ukoliko proizvoda nema na zalihama
3. naručivanje iz prodavnice online, pošiljka na kućnu adresu
4. online Web katalog
5. proizvođači koriste Web promocije da podstiču kupce da idu u prodavnice distributera
6. poklon kartice i programi lojalnosti koji se mogu iskoristiti u svim kanalima...

## Kataloška maloprodaja

Kompanija ima razvijene poslovne operacije prodaje offline (kataloška prodaja), ali razvija i online kapacitete

**Prednosti** – izvrsna usluga, razvijena partnerstva sa preduzećima za dostavu, centralizovani call centar  
**Izazovi** – visoki troškovi štampanja i distribucije kataloga

Montenegro

Naši proizvodi Novosti O nama Poslovne mogućnosti Kupovina Avon-a Zabavite se

Kampanja 04/2019

Postavi Avon Dama

Prisluškujte se besplatno  
 Avon u Vašem kućinstvu  
 Kontakt informacije  
 Trenutni LOUKE  
 Kupovajte odmah  
 Da li vam je potrebna Avon Dama?

Moda prolazi, elegancija traje zauvek

little Avon Dama

Set za samo 1699 DIN

Strana 42 Strana 43

## Direktna kupovina od proizvođača

Proizvođač prodaje direktno svojim kupcima, bez posredovanja maloprodavaca

NIKE

PROIZVODI: NIKE, ADIDAS, CHAMPION, NOVIŠTI, NEUJELJNA PONUDA

DVA NAČINA PLACANJA: pouzećem i platnim karticama

PROIZVODI: 1333 proizvoda

NIKE


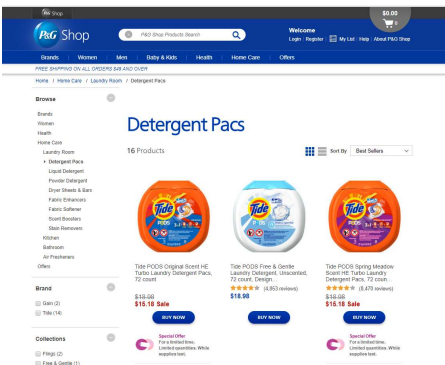

NIKE OBIGU PATRIE LEBRON VII 216,00 EUR

NIKE OBIGU PATRIE ANKE ODISEO REACT 2 141,00 EUR

NIKE OBIGU PATRIE ANKE ODISEO REACT 2 141,00 EUR

NIKE OBIGU PATRIE ANKE LEISSON REACT 156,00 EUR

**KONFLIKT U KANALIMA:**  
 proizvođač VS maloprodavac

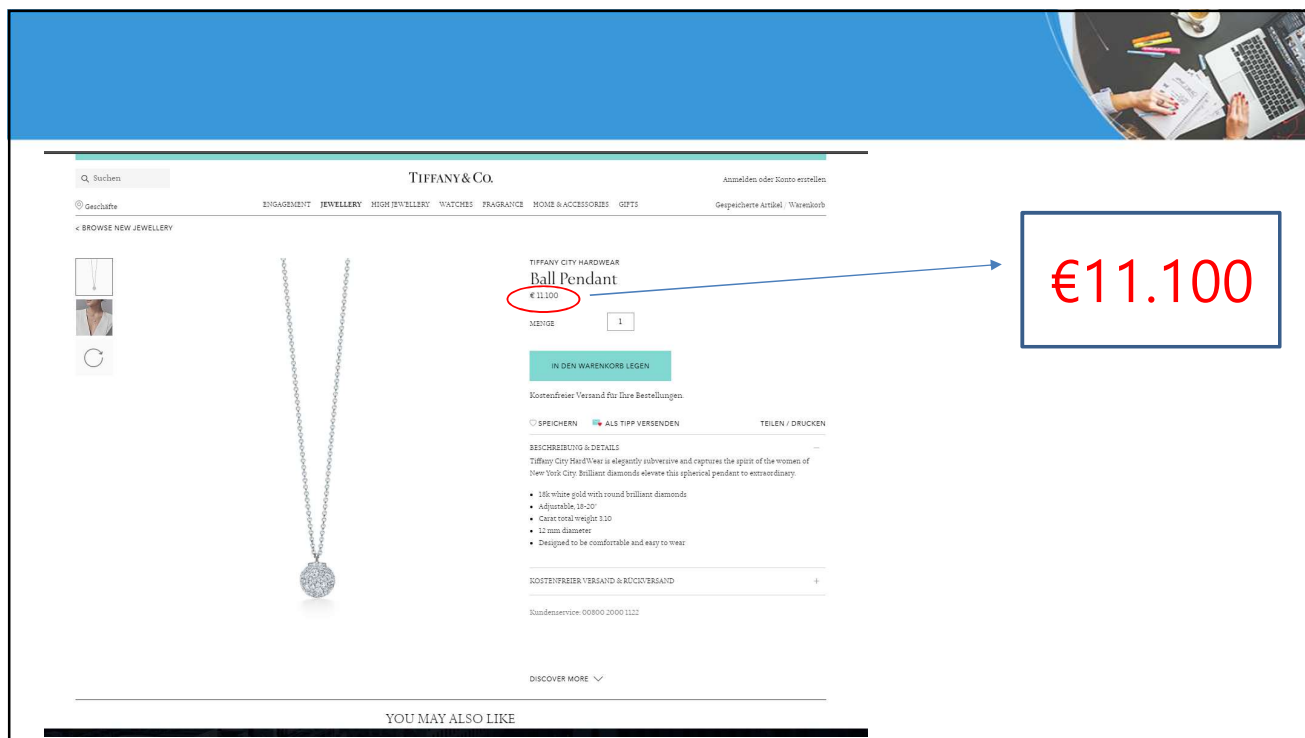
supply-push model → demand-pull model

Proizvod se kreira na bazi procijenjene tražnje / proizvod se kreira tek nakon porudžbine

## Trendovi u online maloprodaji

- promjena u stavovima i ponašanju potrošača – ušteda novca → ušteda vremena
- disintermedijacija se nije desila
- trend integriranja shopping kanala – katalog, fizičke lokacije i online prodavnice
- rast online maloprodavaca koji nude luksuzna dobra (dijamanti, nakit, visoka moda)
- značajan rast social trgovine, lokalnog targetiranja i m-trgovine





TIFFANY & CO.

Suchen

Anmelden oder Konto erstellen

Geschäfte

ENGAGEMENT JEWELLERY HIGH JEWELLERY WATCHES FRAGRANCE HOME & ACCESSORIES GIFTS

Gespeicherte Artikel / Warenkorb

< BROWSE NEW JEWELLERY

TIFFANY CITY HARDWEAR

**Ball Pendant**

€ 11.100

MENGE 1

IN DEN WARENKORB LEGEN

Kostenfreie Versand für Ihre Bestellungen.

SPEICHERN  ALS TIPP VERSENDEN TEILEN / DRUCKEN

BESCHREIBUNG & DETAILS

Tiffany City HardWear is elegantly subversive and captures the spirit of the women of New York City. Brilliant diamonds elevate this spherical pendant to extraordinary.

- 18k white gold with round brilliant diamonds
- Adjustable 18-20"
- Carat total weight 3.10
- 12 mm diameter
- Designed to be comfortable and easy to wear.

KOSTENFREIER VERSAND & RÜCKVERSAND

Kundenservice 0800 2000 1112

DISCOVER MORE

YOU MAY ALSO LIKE

## Online uslužni sektor

U SAD, uslužni sektor zapošljava 4 od 5 radnika i stvara oko 80% BDP-a

1. Finansije
2. Osiguranje
3. Nekretnine
4. Putovanja
5. Profesionalne usluge (pravne, računovodstvene...)

brokери transakcija  
VS  
provajderi usluga



## Online uslužni sektor - putovanja

1/3 prihoda B2C e-trgovine u SAD-u

U 2016. godini **138 miliona** potrošača je istraživalo online usluge putovanja, a **115 miliona** je rezervisalo neku uslugu ovim putem

Pronalaženje sadržaja

Stvaranje zajednica

Omogućena kupovina

Customer service

- Planiranje
- Istraživanje
- Upoređivanje uslova
- Rezervisanje
- Plaćanje



## Online uslužni sektor - putovanja

### 4 najznačajnija segmenta

Avionske karte

Rezervacije hotela

Rent-a-car

Putnički aranžmani



## Online uslužni sektor - finansije

### Crna Gora: 20% klijenata banaka koristi servise elektronskog i mobilnog bankarstva

- pregled stanja na svim otvorenim računima
- upravljanje karticama
- pregled štednje i štednih računa
- transfer novca s računa na račun
- plaćanja računa za komunalije
- pregled najbližih poslovnica
- direktan kontakt s bankarima...



## Online uslužni sektor - nekretnine

NaMapi  
studio za nekretnine

Ponudite nekretninu Vodiči Top 10 nekretnine Usluge Info Sign Up Sign In

**Prodaja ili izdavanje nekretnina - Podgorica - Crna Gora**

Savremeno oglašavanje nekretnina

KUPOPRODAJA IZDAVANJE ZAIN PARK

Grad Tip nekretnine Tip usluge € Min € Max Search



**Hvala na pažnji!**

Sunčica Rogić  
[suncica.rogic@hotmail.com](mailto:suncica.rogic@hotmail.com)

konsultacije – četvrtak 11:00-11:30 / kabinet 414