

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ПРОДАЖУ ОНЛАЙН І ОФЛАЙН

В сучасному світі продажі можуть відбуватися як в традиційному офлайн форматі через фізичні торгові точки, так і онлайн - через інтернет-магазини та маркетплейси. Онлайн продажі стрімко набирають популярність завдяки зручності для покупців і можливості географічної експансії для продавців. Разом з тим, офлайн формат зберігає свою актуальність, особливо в сегментах, де важливий безпосередній контакт з товаром. Незважаючи на відмінності, як онлайн, так і офлайн продажі стикаються з низкою специфічних проблем, вирішення яких є запорукою ефективного ведення бізнесу.

Онлайн продажі, безумовно, набирають обертів в епоху цифрових технологій. Проте успіх інтернет-ритейлерів залежить від подолання низки викликів. Одним з найсерйозніших є питання логістики та своєчасної доставки товарів. Затримки чи пошкодження під час транспортування можуть зіпсувати весь досвід покупки для клієнта. Крім того, забезпечення безпеки платіжних трансакцій в онлайні є пріоритетним завданням, адже шахрайство з платіжними картками наносить мільярдні збитки галузі щороку.

Ще одна проблема для невеликих інтернет-магазинів - жорстка цінова конкуренція з боку великих маркетплейсів, які пропонують ширший асортимент і кращі ціни за рахунок ефекту масштабу. Додатково зростає навантаження на логістику через високий рівень повернень товарів в онлайн-продажах. На успішний продаж дуже сильно впливає контакт людини безпосередньо із товаром, дозволяючи відчутти текстуру, розміри, зручність використання, споживач формує більш повне враження про товар, традиційні магазини в цій ситуації мають сильну перевагу, і економлять кошти на логистиці та поверненнях товарів. Зараз дуже розповсюджені інтернет магазини з одягом і найбільше повернень припадає саме ні цю нішу, адже в людей часто складається хибне враження про товар відштовхуючись тільки від фото які вони можуть бачити, відсутність можливості приміряти товар та подивитися чи підійде він по стилю створює велику кількість повернень та сильне навантаження на логістику інтернет магазинів. Також, втрата конфіденційних даних клієнтів може підірвати довіру споживачів і репутацію бренду. Офлайн продажі також не позбавлені численних перешкод. Одна з найбільших - високі витрати на оренду торгових площ, комунальні послуги, зарплати персоналу та утримання роздрібних точок в цілому. Відкриття нових філій потребує значних інвестицій. Жорстка конкуренція між численними офлайн-ритейлерами за найкращі локації та потік покупців також змушує витратити багато зусиль та коштів на маркетинг, оформлення і постійне підвищення рівня обслуговування. На відміну від онлайн, офлайн-продажі територіально обмежені і не можуть охопити споживачів по всій країні чи світу. Наостанку, форс-мажорні ситуації

на кшталт пандемій, стихійних лих чи локдаунів здатні повністю паралізувати діяльність фізичних торгових точок. В онлайн сегменті критично важливими є питання налагодженої логістики та своєчасної доставки, забезпечення безпеки платіжних трансакцій, протидія шахрайству, подолання жорсткої конкуренції з боку домінуючих майданчиків, мінімізація повернень товарів та захист конфіденційних даних клієнтів. Для офлайн продажів ключовими проблемами залишаються високі операційні витрати на утримання торгових точок, боротьба за найкращі локації та приваблення покупців в умовах запеклої конкуренції, постійне підвищення стандартів обслуговування, територіальна обмеженість та вразливість до форс-мажорних ситуацій.

Подолати ці проблеми як для онлайн, так і офлайн бізнесу можливо шляхом об'єднання різних каналів продажів в єдину омніканальну стратегію. Завдяки збору та аналітиці даних про клієнтів можна максимально персоналізувати підхід на різних майданчиках. Фокус на створенні неперевершеного клієнтського досвіду від першого контакту до післяпродажного обслуговування стане ключовою конкурентною перевагою. Нарешті, впровадження новітніх технологій допоможе оптимізувати процеси та знизити витрати як для онлайн (AR/VR демонстрації, чат-боти, безконтактні платежі), так і офлайн ритейлерів (кастомізовані пропозиції на основі аналітики, інтерактивні цінники, безготівкова оплата).

Список використаних джерел:

1. Проблеми розвитку електронної комерції в Україні. URL : <http://www.spilnota.net.ua/ua/article/id-1885/>
2. Основні проблеми інтернет торгівлі. URL : https://pidru4niki.com/74048/marketing/osnovni_problemi_internet-torgivli
3. Онлайн купівлі головні переваги та недоліки. URL : <https://fractus.com.ua/uk/blog/korysni-statti/prodazhi/onlajn-kupivli-golovni-perevagi-ta-nedoliki/>