



Sälja Online – Skapa din e-handelsbutik

Alice Orbelin @Business Growth i samarbete med

GÖTEBORGS  **KALER**

SPELREGLER

- Närvaro - stäng av ljud o vibrator på mobilen
- Delaktighet – ställ frågor & besvara frågor
- Anteckna gärna
- Ha gärna kameran och ljudet på
- 5-10 min pauser vid behov
- Vi skapar denna workshop tillsammans



Mål & Syfte

Målet är att öka er försäljning online.

Syftet är att ni skall förstå spelreglerna och mekanismerna som gäller på den digitala arenan för att uppnå resultat.



INCHECKNING



Varför är du
med idag?

Vilka är dina
utmaningar?

Vad vill du
uppnå?

Köparen har förändrats och det finns smartare sätt att nå dem.

Mer och mer studier visar på att säljare bör bemästra verktyget Social Selling.

68% av de som använder social selling säger att det är “extremt” eller “våldigt” viktigt verktyg för att stänga fler affärer.

En studie [av Forrester](#) upptäckte nyligen att 98 % av B2B-företagen ser värdet i socialt säljande, både kortsiktigt och långsiktigt.



- Transformation från analog till **HybridSmarta** arbetssätt.

Det är en-kanals bearbetningen som är död inte hela vårt traditionella arbetssätt. Du skall integrera kanalerna när du jobbar med försäljning idag.

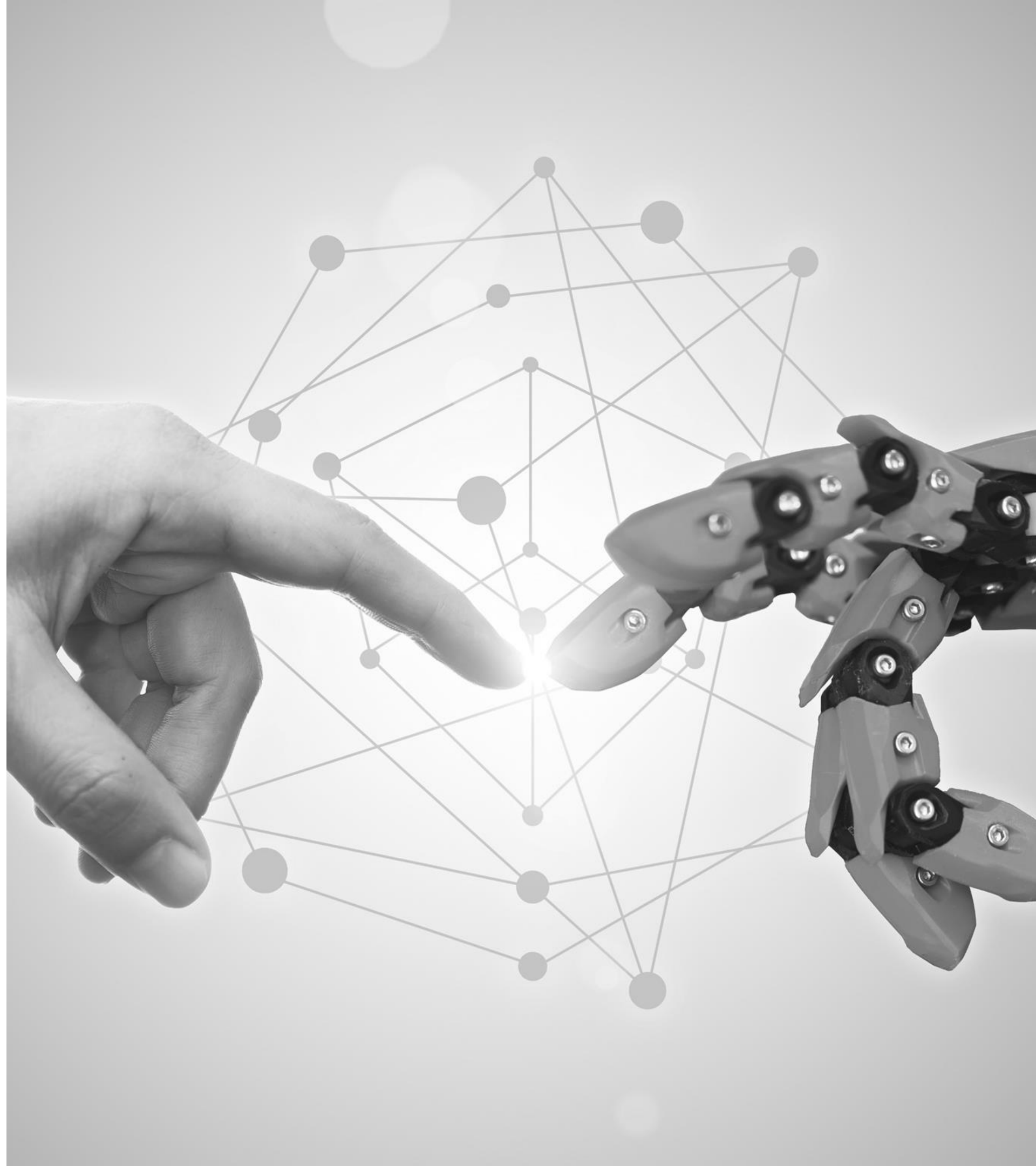
För att få ut bästa resultat skall du kombinera flera kanaler.

Vi skall lära oss hur vi bäst kombinerar analoga och digitala kanaler, när vi skall låta en människa utföra uppgiften och när vi skall låta automatiserade system jobba för oss.

TRANSFORMATION FRÅN ANALOG TILL HYBRID.

"Den verkliga faran är inte att maskinerna skall börja tänka som människor, utan att människorna skall börja tänka som maskiner."

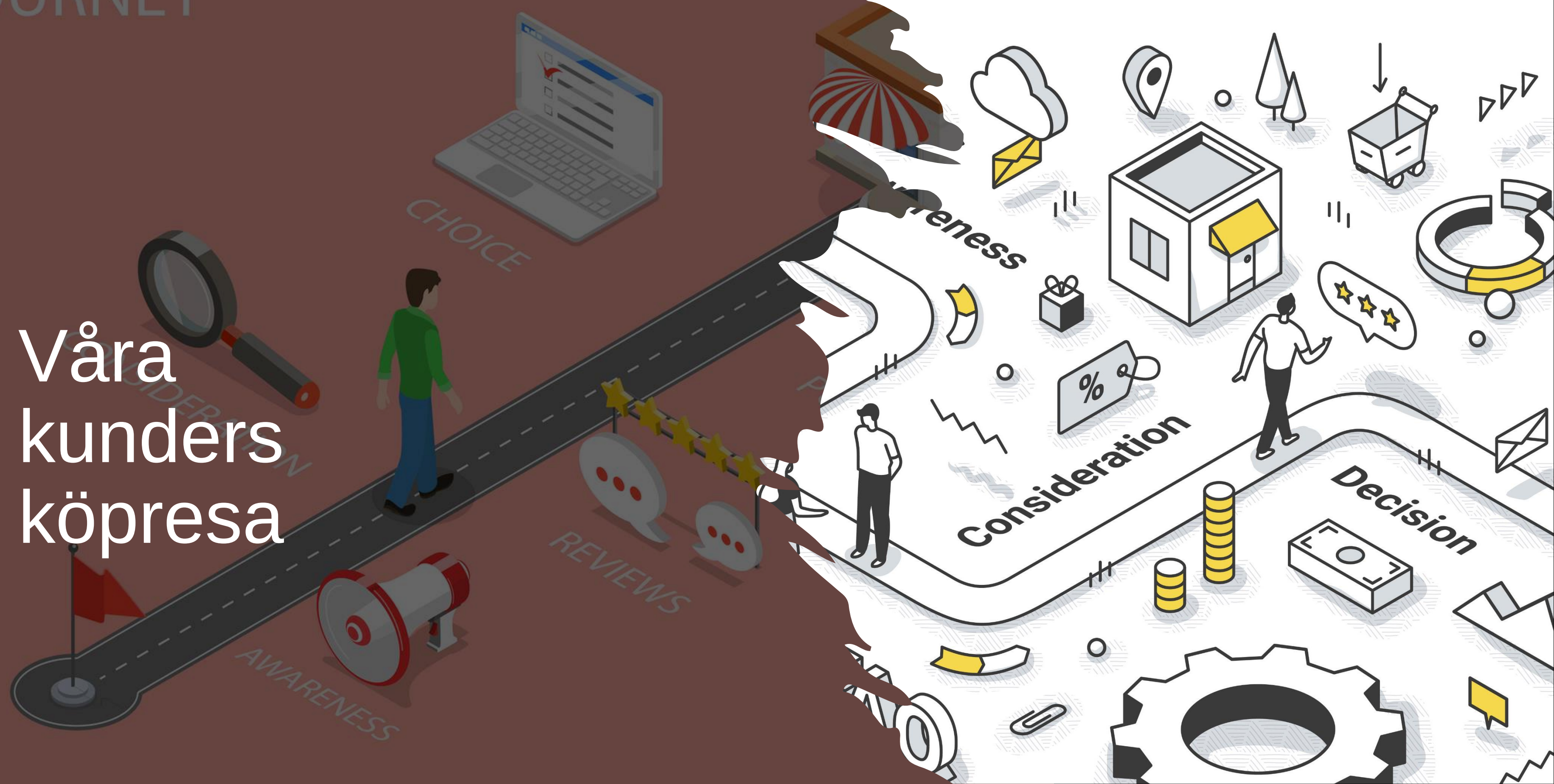
- Sydney J Harris



BUYER'S
JOURNEY

BUYER'S JOURNEY

Våra
kunders
köpresa



A close-up photograph of a laptop keyboard. Two miniature figures are pushing shopping carts on the keys. The figure on the left is a man with red hair, wearing a yellow shirt and blue pants, pushing a cart filled with various items. The figure on the right is a woman with blonde hair, wearing a purple shirt and green skirt, also pushing a cart filled with items. The background is a blurred view of the keyboard keys.

Kunderna har **makten**.

Nyfikenhet

- Personer är mer benägna att göra efterforskningar – både när det kommer till små och stora beslut.

Krävande

- Idag förväntar sig människor att varje digital upplevelse ska vara individanpassad, personifierad och unik – oavsett hur mycket information de själva har gett.

Otålig

- I en värld där tid är pengar tar vi beslut snabbare än någonsin. Det innebär att personer inte vill vänta på, söka efter eller skrolla fram rätt information på samma sätt. Dessutom tas besluten ofta omedelbart.

Fördjupade relationer ger ökade vinster



60%

av köpare, som känner sig engagerade i varumärket, är mer benägna att göra affär – trots ett högre pris kontra konkurrerande märken.

Personas

Specifika beskrivningar av en målgrupp uttryckta genom fiktiva personer baserade på data.

**Personas klär demografisk
a
data i kött och blod.**



Köp görs baserat på individuella beslut

Köp görs med känsla snarare än med logik

Köp görs baserat på egna uppfattningar och behov

Köp kan vara impulsiva

Frågor att ställa:

Vart spenderar de tid online?

Hur konsumerar de innehåll?

Hur gamla är de?

Var bor de?

Vad gör de? Studerar eller jobbar de?

Viktor



"Jag söker som om det vore Google, och hoppas på träff."

Profil

Viktors mål är att bli klar med studierna, och gärna ha roligt under tiden. Han gör det som krävs, men helst inte mer. Han är i första hand ute efter att lösa uppgiften och gräver inte djupare än han måste. Detta präglar också hans användning av bibliotekets webbplats. Så här långt i utbildningen har han ännu inte haft behov av någon djupare informationssökning.

När Viktor kommer till bibliotekets webbplats har han ofta ont om tid. Han vill ha tag på något tillräckligt bra som löser det aktuella problemet och bekymrar sig inte över om det finns bättre alternativ. Om det inte går snabbt nog frågar han en kompis eller vänder sig till biblioteket genom chatten eller informationsdisken (beroende på var han befinner sig).

Viktor vill ha en så enkel webbplats som möjligt, helst med samma funktionalitet som Google. Han funderar inte över vilka typer av publikationer han hittar, bara det verkar stämma med det han är ute efter.

Personlig information

Syssla: Student, tredje terminen.
Ålder: 20 år.
Bostad: Delar lägenhet på Liljeholms studenterna.
Familjeförhållanden: Singel, föräldrar.
Fritidsintressen: Tränar på gym, ser sport på TV, fikar med kompisar.
Tittar på: Simpsons, laddar ner filmer.
Personlighetsdrag: Obekymrad, ser på dåligt humör.
Övrigt: Spelade fotboll i uppväxternas sikkfestivaler.

Internetbeteende

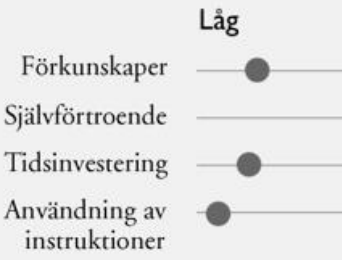
Internetvanor: Har datorn på hela tiden.
Primär användning: Snackar med kompisar, lyssnar på musik.
Favoritwebbplatser: MSN (hottar sig), Sportbladet, Spotify.
Tillgång: Bärbar dator. Använder inte mobil.
Mobilvanor: Har en ganska ny Sony. Har en iPhone. SMS:ar mycket men inte ofta.

Drivkrafter och känslor i relation till bibliotekets webbplats

- Vill snabbt hitta material för att lösa en uppgift.
- Har som huvudsaklig målsättning att bli klar med uppgiften för att kunna gå vidare.
- Obekymrad.
- Nöjer sig med ett resultat som är "good enough".
- Har ofta ont om tid. Är egentligen inte stressad men är inte sällan ute i sista sekunden.
- Kan uppleva en känsla av okunnighet när han ser alla de resurser och tjänster som presenteras på webbplatsen. Lyckas oftast skaka av sig de obehagskänslor detta väcker och inriktar sig på att hitta en enklare lösning på uppgiften.

© Högskolebiblioteket i Jönköping

Nyckelegenskaper



EFFEKTEN AV PERSONLIG CHATT

20%

Ökad konvertering

305%

ROI för säljteamet

120%

ROI på kundtjänstchatt

Hemsida chatt robot

Medvetenhet

Blogg chatt

Utbildande

Lösningsorienterad chatt

Beslut



Andel av internetanvändarna (16+ år), Använder olika sociala medier år 2020 Q1-Q3

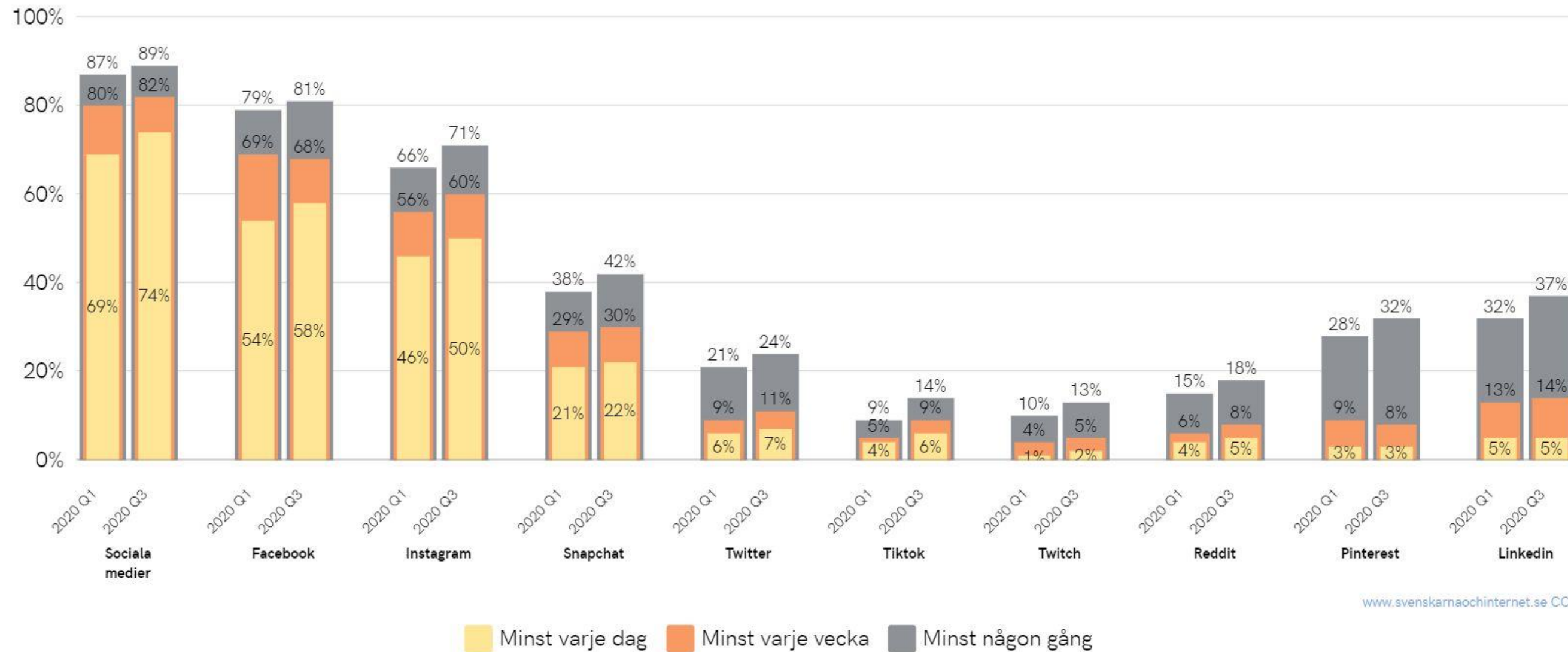
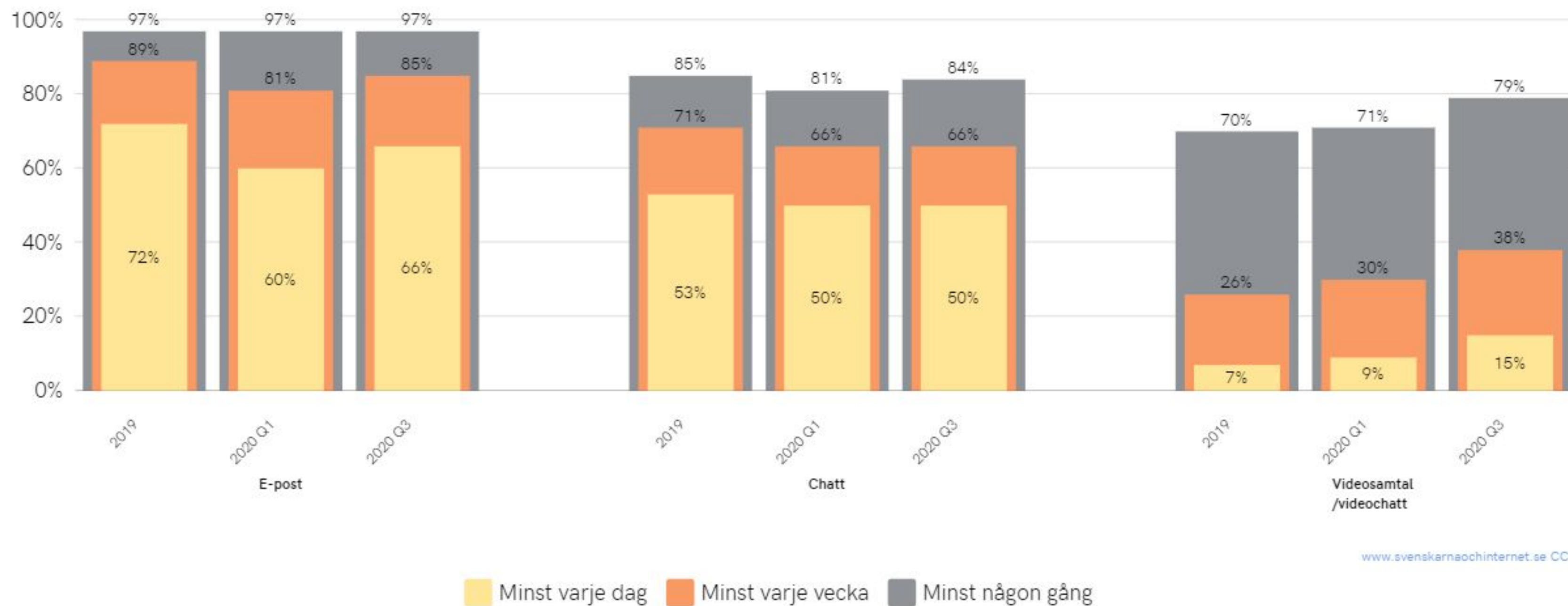


Diagram 8.5 Andel av internetanvändarna (16+ år), Använt av olika sätt att kommunicera över internet, år 2019-2020 Q1 och Q3.



79%

av internetanvändarna
använder sig av videosamtal

58%

av internetanvändarna
använder Facebook dagligen

78%

av de arbetande använder
sociala medier dagligen



TRENDS

Trendspaning & statistik



TV-SHOP ÄR TILLBAKA 😊



Live shopping - tid och engagemang





Live shopping



15 %

Deltar och kommenterar
i chatten

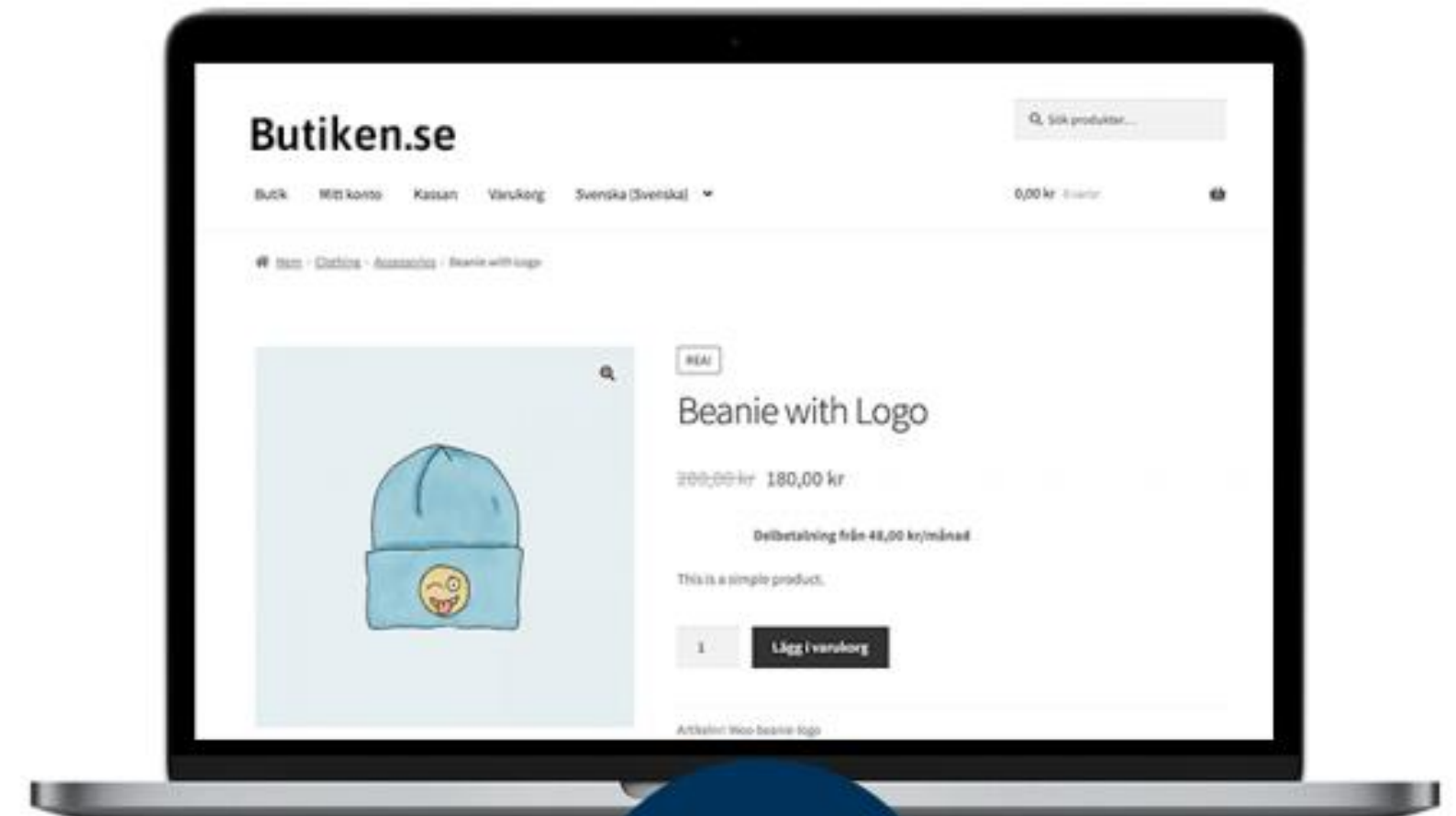
25 %

Aktiva genom likes

12,5 %

Lägger en produkt
i varukorgen

Traditionell e-handel



1-3 %

konverteringsgrad

Ditt mindset spelar **STOR** roll

Det kommer alltid att finnas hinder i vägen

Frågan är hur du tar dig över dem.

Utmaningar och Genvägar uppstår i samma stund

Frågan är vilken väg du väljer att gå?



Utmaningar & Mentala hinder

Immunity to change!



made with
shutterstock editor

The background of the slide is a photograph of several equestrian jump bars. The bars are white with red stripes and are arranged in a row, receding into the distance. They are set against a backdrop of green trees and a grassy field. The text is overlaid on the bars.

Reflektera!

Vad har du för mentala hinder?

A small, silver metal shopping cart with a yellow handle and a yellow basket is placed on the keyboard of a silver laptop. The laptop is open, and the screen is visible on the right side. The background is a light gray gradient.

ATT TÄNKA PÅ INNAN DU
STARTAR DIN WEBBSHOP!

- Vad skall du sälja och finns det tillräcklig efterfrågan på det du vill sälja?
- Ta reda på hur stor din målgrupp är innan du drar igång din webbshop.
- Google keyword planner och Facebook Audience Insight är två verktyg du kan använda dig av.

- Är din affärsidé ekonomisk hållbar?
- Vilken plattform skall du välja?
- Vilken/vilka betallösningar skall du använda?



Vilka fraktlösningar skall du erbjuda kunderna?

- Lagerhållning – 3PL eller eget lager?
- Bokföring – kan du automatisera?



Vilken
fraktlösning
skall du
erbjuda
kunderna?

☒	 Premo Expressbrev 2 vardagar, <i>rekommenderas</i>	Levereras innan 07:00 till din brevlåda (större försändelser lämnas vid dörren)	0 kr
☐	 Instabox Express Levereras mån 31 aug till förvaringsbox	Södra Station Direkten Solhörnan (Rosenlundsg) ▴ ▾	0 kr
☐	 Instabikes Hemleverans med cykel	Måndag 31 augusti, kl 17-22 ▴ ▾	0 kr
☐	 PostNord 1 vardag	Skickas till din brevlåda/dörr, eller till: Saras Tobak 	0 kr
☐	 DHL Service Point 1 vardag	ODICHO LIVS, RINGVÄGEN 47, STOCKHOLM ▴ ▾	0 kr
☐	 Airmee hemleverans Utan kostnad vid order över 200 kr.	Tisdagen den 1 september, kl 10 - 14 ▴ ▾	39 kr
☐	 Airmee fossilfri hemleverans Utan kostnad vid order över 200 kr.	Måndagen den 31 augusti, kl 17 - 22 ▴ ▾	39 kr
☐	 Hemleverans Budbee Utan kostnad vid order över 200 kr.	Söndagen den 30 augusti, kl 16 - 22 ▴ ▾	39 kr
☐	 Budbee Box Levereras till förvaringsbox	Webhallen Medborgarplatsen (2020-08-31 ~13:45 ▴ ▾	0 kr
☐	 Hemleverans BEST Miljö Utan kostnad vid order över 200 kr.	Måndagen den 31 augusti, kl 18 - 22 ▴ ▾	39 kr
☐	 Företagspaket 1 vardag	Levereras med bud till din arbetsplats. OBS! Går endast att välja av företag.	39 kr

Trovärdigt intryck – att tänka på.

- Skaffa dig en snabb sida annars lämnar kunderna.
- Användarvänlig hemsida – kundupplevelsen är viktigare än någonsin.
- Marknadsföringen är A & O för att du skall lyckas.



Att välja plattform

- Vad är ditt mål?
- Sätt dig ner och sätt din 5-års plan innan du väljer.
- Hur mycket kunskap har du själv?

Vad finns det för alternativ?



Plattformarna delas in i tre olika typer

SaaS – Software as a Service

Du hyr in dig på en leverantörs plattform som har färdiga funktioner och designer.

Open Source

Kostnaden drivs enbart av ditt eget utvecklingsteam.

Licensbaserat

Likt open source men innebär att någon annan bygger de unika funktionerna du vill ha och har därför en prismodell som baseras på licenser.

Open-source men med färdigbyggda funktioner



<https://www.prestashop.com>

Prestashop är en open source som erbjuder gratis nedladdning, men som kostar om du använder deras molnlösning. Prestashop är populärt eftersom den trots sin open sourcelösning har väldigt många färdigbyggda funktioner och design som kan användas. Därför anses den lättare att hantera än flera andra open source, dock krävs programmerings-kompetens precis som för andra open source lösningar om du ska utveckla helt unika lösningar.

Populär och enkelt att använda WordPress tillägg



De allra flesta handlare lockas av enkelheten med en färdig produkt som WooCommerce vilket gör att den passar små och medelstora företag och de flesta produkter och tjänster. De allra flesta som öppnar en webshop använder sig av WordPress med tillägget WooCommerce, som med bara ett par klick förvandlar sidan till en webbshop. Det är en gratis plug-in i WordPress för e-handel och en bra lösning om man vill bygga sin e-handel från noll eller sälja via sin befintliga webbsida eller blogg. Du behöver inte ta stor teknisk kunskap utan du kommer igång på några minuter. WooCommerce är också ett billigt alternativ med bra CMS. Nackdelarna är att den inte är så flexibel, brukar ha en del buggar och är inte skalbar.

www.woocommerce.com

Är en snabbt växande plattform etablerade i Sverige



<https://quickbutik.com/sv>

Quickbutik är en allt-i-ett lösning för att starta, sälja och om du vill växa din webbutik. Quickbutik är en snabbt växande plattform etablerade i Sverige men erbjuder inte fullt lika många funktioner som Shopify, men nästan. Om du har för avsikt att främst sälja till svenska kunder, är en fördel att samtliga svenska betallosningar erbjuds, såsom Swish, Klarna, PayPal, Stripe etc. Priset varierar beroende på vilka funktioner du önskar. Om du växlar upp till en högre kostnad får du full designfrihet, dvs full källkodsåtkomst. Erbjuder en fri testperiod och därefter är månadskostnaden 159kr-849kr månad. Support under öppna kontorstimmar erbjuds för samtliga betalningsmodeller

Ett nytt alternativ till WooCommerce



<https://www.bigcommerce.com/>

BigCommerce har funnits som en SaaS-plattform ett tag nu (grundades 2009). Och det är en av de ledande e-handelswebbplatsbyggarna, särskilt för växande företag. I samarbete med WordPress lanserade BigCommerce sitt eget WordPress-plugin 2018 som gör det möjligt för användare att kombinera alla företagets e-handelsfunktioner med WordPress-plattformens flexibilitet med öppen källkod. BigCommerce har alltså blivit ett nytt alternativ till WooCommerce.

För stora e-handelsbutiker



Magento används av de stora e-handelsbutikerna och passar dig som funderar på att expandera och vill ha stor kapacitet. E-handelsplattformen är en fullt open source med plugin, bra arkitektur och många tilläggsalternativ. Sammanfattningsvis är Magento kraftfull, stabil och med snygg design. Nackdelarna är att det kostar en del vid uppstart och det tar ett tag innan man lär sig hur det fungerar. Utvecklare tycker om Magento, för att det är lätt att utveckla teman och moduler på denna plattform, men den är väldigt tung och slö. Faktum är att Magentos mjukvara är tyngre än de flesta och vi rekommenderar att ni köper en VPS server om ni vill använda er av den.

www.magento.com

Contentplattform som gör det enkelt att koppla på e-handel



<https://sv.wix.com/>

Att känna till om Wix

- En internationellt erkänd plattform med hundratusentals användare i mer än 200 länder
- Wix är väl anpassat för den svenska marknaden och kommer exempelvis med betallosningar som uppskattas av aktörer på den svenska marknaden.
- Wix kan testas gratis och är även ett av de billigaste alternativen på marknaden.
- Wix är det bästa alternativet för den som vill bygga en enkel och okomplicerad webbshop.
- Wix är en utmärkt lösning för nybörjare eller den som vill skapa en blogg eller hemsida och sälja produkter på webbplatsen.
- Wix är enligt oss inte det bästa alternativet för den som har ambitionen att bygga en mer skalbar webbutik som även ska hantera kunder på olika marknader. Då bör man välja en mer raffinerad plattform.

Ett av de mest pålitliga och bästa e-handelplattformar



<https://www.shopify.se/>

Att känna till om Shopify:

- En av de största och mest använda e-handelplattformarna i världen med hundratusentals användare.
- Systemet är bra uppsatt för den Svenska marknaden och kan hantera SEK, moms, skatt och svenska betalningar som typiskt uppskattas på den svenska marknaden.
- Plattformen ger dig även fantastiska möjligheter till expansion. (Du behöver inte byta plattform för att gå in på nya marknader. Du har bar systemstöd för expansion.)
- Passar nybörjare, startups och även stora, väletablerade e-handelsbolag. .
- Shopify är en av den mest användarvänliga tjänsterna på marknaden. Dessutom har Shopify en auktoriserad utbildningspartner i Sverige. För den som är seriös med sin webshop finns det mycket att vinna på att ta en auktoriserad Shopifykurs på distans som ger dig allt du behöver för att sätta upp din webshop och e-handel på bästa vis. [Läs mer på Nordboost.se](#)
- Shopify ger dig möjlighet till att använda fler funktioner än någon jämförbar plattform. (Dessa utvecklas och säljs av fristående utvecklare i "Shopify app store". Det utvecklas därför konstant ny funktionalitet som finns tillgänglig för Shopifys användare).
- Shopify har en fantastisk uppsättning för dropshipping. Via appen [Oberlo](#) (som är integrerade med Shopify) kommer du åt hundratusentals artiklar [som du kan dropshipa](#) till dina kunder.

SLUTSATSER – Shopify rankas som en av de mest uppskattade plattformarna på marknaden av många entreprenörer och e-handlare.

- Bra betallosningar även för Sverige
- Du kan lägga in all text och produktinfo på svenska
- Ingen transaktionsavgift för Sverige med Shopify Payments
- Fler och bättre funktioner och designmallar än någon annan jämförbar plattform.
- Bra för både små startups och stora, internationella webbutiker
- Kundtjänst 24/7 via både telefon, mail och chat
- Du får en av världens främsta helhetslösningar och har allt på ett och samma ställe

TESTA SHOPIFY SVERIGE GRATIS ‣

- ☐ All (5843)
- ☐ Butikdesign (2511) ▾
- ☐ Försäljning och konvertering (1614) ▾
- ☐ Marknadsföring (1297) ▾
- ☐ Beställningar och frakt (1155) ▾
- ☐ Rapportering (539)
- ☐ Kundsupport (530) ▾
- ☐ Lagerhantering (437)
- ☐ Hitta produkter (339) ▾
- ☐ Produktivitet (311) ▾
- ☐ Finanser (191) ▾
- ☐ Tillit och säkerhet (172)

1 - 24 av 34 resultat

Sortera efter
Mest relevant


Facebook channel

av Shopify

Bring your products to Facebook and Instagram users.

★ 4.5 (3466)

Gratis att installera



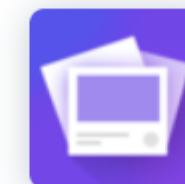
Instafeed, Instagram Feed Shop

av Socialhead

Beautiful & Shoppable Instagram Feed To Sell More. FREE APP!

★ 4.9 (146)

Gratis



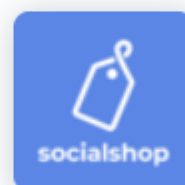
Facebook & Instagram AutoPostr

av Post Studio

Post Studio - Auto post your product to Twitter & social media

★ 4.9 (549)

Gratis



Facebook, Google Shopping Feed

av Socialhead

Optimize, sync product feed to Google Shopping & Facebook Shop

★ 4.7 (128)



Facebook & Instagram Shopping

av CedCommerce

Supports Facebook Shop, page shop and Instagram Shopping

★ 4.9 (148)



Video Ad Machine > Get Traffic

av Product Hero Ltd.

Easy Facebook & Instagram advertising + video post automation

★ 4.9 (112)

När du valt plattform

- Gå utbildning och gör rätt från början.
- Ge dig själv tid, det är ett krävande jobb att få allt gjort.
- Välj rätt sortiment att starta med. Börja litet.





THE BEST WAY
TO PREDICT
THE FUTURE IS TO
CREATE IT.

Vad tar du med
dig idag?



Till nästa gång...

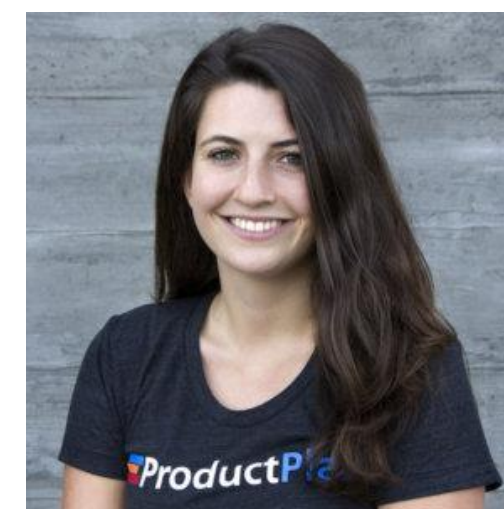
- ✓ Om du inte redan har en webbshop så sitt ner och besvara frågorna ni fått i presentationen.
- ✓ Bestäm dig för om du vill starta en webbshop eller inte.
- ✓ Ta fram din vanligaste och bästa målgrupp som du har redan idag och skapa en persona baserat på det. På nästa sida har du en länk till en mall för att skapa personas.
- ✓ Välj en produkt/ som du vill sälja mer av online till den målgruppen och persona oavsett om du tänker ha en webbshop eller inte.
- ✓ Vad är det som är så bra med produkten. På vilket sätt får kunden värde av att köpa just den produkten? Vilket problem löser du för kunden med din produkt?

Drömkunden/Personas

Specifika beskrivningar av en målgrupp uttryckta genom fiktiva personer baserade på data.

**Personas klär demografiska
data i kött och blod.**

<https://personamall.onepager.app/?i=290892027457962509>



Länkar att kika på

- <https://webshopsguiden.se/shopify-sverige/>
- <https://webshopsguiden.se/skapa-webshop/>
- <https://skapawebbkraft.se/starta-webbutik/shopify-sverige/>
- <https://nordboost.se/kurser/>
- <https://www.foretagande.se/kan-man-verkligen-vara-stolt-over-en-leverantor>
- <https://info.nets.se/blogg/starta-webbutik-7-saker-jag-onskar-jag-visste-innan>
- <http://bit.ly/svenskarnaochinternetehandel>
- <https://www.handelstrender.se/e-handel-2/>
- <https://www.starweb.se/identitet/google-ads-strategier-e-handel/>
- <https://ecommerce-platforms.com/sv/ecommerce-resources/best-ecommerce-platform-for-small-business>
- <https://dhandel.se/kunskapsbanken/sa-lyckas-du-med-live-video-shopping/>