

wprost

+1346

-12346

+1676

-12346

W.

Raport

# WPLYWOWI



\$

£

€

¥

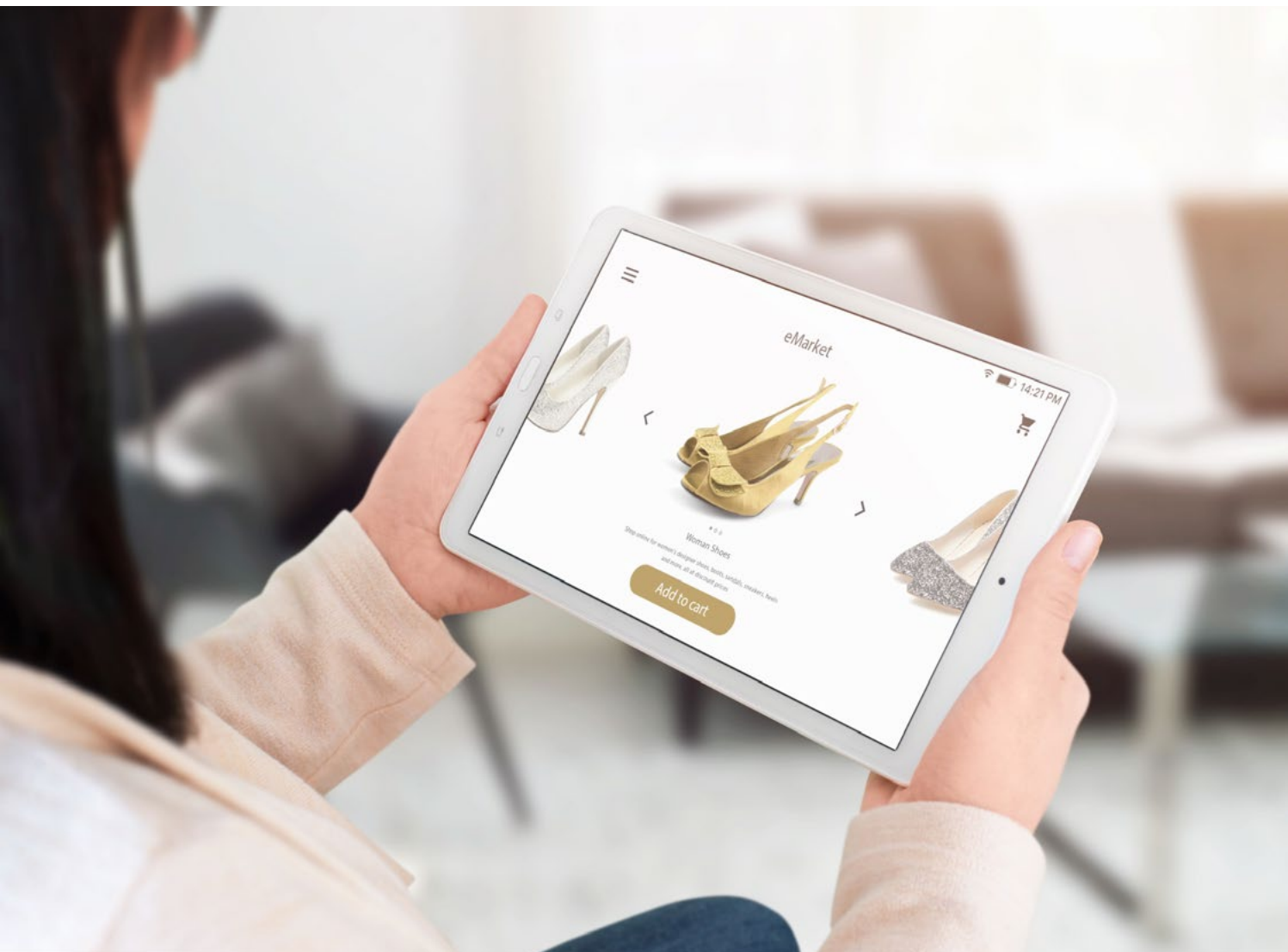
w branży  
e-Commerce

PARTNER RAPORTU

**WeNet**

Twój Doradca Internetowy

## Wpływowi w e-commerce



# DYNAMICZNY ROZWÓJ POLSKIEGO E-HANDLU

Fot. 123RF

---

*Polski rynek e-commerce nieustannie się rozwija. Widać to zwłaszcza w ostatnich latach, chociażby we wzroście handlu internetowego w okresie pandemii. Jak rynek e-zakupów prezentuje się dzisiaj? Co najchętniej kupują Polacy?*

*Tekst:* **Paulina Zaborowska**

**Z** perspektywy przedsiębiorców e-commerce gwarantuje rozwój biznesu. Czasem staje się ostatnią szansą przetrwania na rynku. A z perspektywy klienta? Polacy lubią zakupy w sieci. Badania pokazują, że konsumenci, którzy zwiększyli częstotliwość e-zakupów w czasie pandemii, w większości pozostali przy tej formie zakupów. Wynika to z faktu, iż e-commerce jest dla nich po prostu wygodne i pozwala oszczędzić czas. Raport „E-commerce 2022” opracowany przez IAB Polska wskazuje także na to, że

## *Wpływowi w e-commerce*

dla kupujących istotny stał się aspekt finansowy – zakupy online umożliwiają konsumentom znalezienie produktu w najkorzystniejszej cenie.

### **Trendy w e-handlu**

Raport Gemiusa „E-commerce w Polsce 2020”, przygotowany dla e-Commerce Polska, wskazywał, że najpopularniejszym urządzeniem do robienia zakupów online jest laptop. Młodsza grupa konsumentów kupuje, korzystając z telefonów – wskazuje go aż 92 proc. badanych. Obecnie sięgają po niego także starsze grupy wiekowe. Dlatego przedsiębiorcy, którzy walczą o przyciągnięcie uwagi klienta, dbają o przejrzystość i aktualizację swoich stron internetowych, a także o ich funkcjonalność na ekranach telefonów.

W Polsce widać ogromne zmiany w handlu detalicznym – to on chętnie przenosi się do sieci. Trendy wzrostowe widoczne są m.in. w przypadku produktów i zabawek dla dzieci, a także oferty spożywczej. Wiele wielkoformatowych sklepów oferuje konsumentom świeże

## Wpływowi w e-commerce

produkty, owoce i warzywa z dostawą do domu. Bardzo często gwarantują także bezpłatną dostawę, a to z kolei przyciąga klientów. Zgodnie z danymi Euromonitor International segment e-grocery, branża spożywcza w e-commerce odnotowywać będzie wzrost na poziomie 15-20 proc. W siłę na rynku e-commerce rośnie także moda i książki.

„Większość księgarń przenosi się do sieci, mając nadzieję, że konkurencyjne ceny książek papierowych sprawią, iż **E-BOOKI NIE WYPRĄ DRUKU.**

Najpopularniejszy marketplace w Polsce, czyli platforma sprzedażowa, na której konsument znajdzie różnorodne produkty dostępne u wielu sprzedawców jednocześnie, to bez wątpienia Allegro. Kupujący może tutaj znaleźć ten sam produkt w różnych cenach, z różnym czasem i opcją dostawy – wybiera to, co odpowiada mu najbardziej, biorąc także pod uwagę oceny i opinie wystawiane przez innych użytkowników. Ten serwis

## *Wpływowi w e-commerce*

budzi zaufanie konsumentów i odpowiada na ich potrzeby, chociażby różnorodną opcją płatności za dokonane zakupy, w tym ich odroczenie.

### **Jak usprawnić polski e-commerce**

Pomocą dla firm chcących dobrze rozpoznać specyfikę e-commerce może służyć Izba Gospodarki Elektronicznej, czyli organizacja zrzeszająca przedsiębiorców z branży. Przyświeca jej idea rozwoju polskiej branży cyfrowej poprzez współpracę, wymianę doświadczeń i reprezentację wspólnych celów w dialogu z instytucjami państwowymi i pozarządowymi w kraju i na świecie.

Odnalezienie się na rynku e-commerce to spore wyzwanie dla przedsiębiorców, wymagające elastyczności i dokładnego planowania e-biznesu. Coraz więcej firm decyduje się więc skorzystać z pomocy profesjonalistów oferujących wsparcie dla firm chcących odnieść sukces na rynku e-commerce. W Polsce popularnością cieszą się doradcy internetowi, jak chociażby WeNet, który kompleksowo dba o to, by stworzyć i po-

## *Wpływowi w e-commerce*

móc rozwijać biznes klienta w sieci. Pomaga m.in. w budowaniu strony internetowej, komunikacji z klientem i zajmuje się pozycjonowaniem.

W dzisiejszych czasach kluczowym elementem zwracającym uwagę klienta jest szybka realizacja zamówienia, czyli możliwie najszybsza dostawa. Wśród liderów na rynku wymienić należy firmę InPost, czyli kompleksowego operatora realizującego dostawy e-commerce. Forma dostawy towaru za pośrednictwem paczkomatów InPost jest niezwykle popularnym wyborem wśród konsumentów, ponieważ umożliwia im odbiór przesyłki o dowolnej porze – paczkomaty czynne są 24 godziny na dobę.

## **Zmiany i perspektywa na przyszłość**

Pandemia wymusiła na firmach zmianę podejścia do sprzedaży internetowej. Konsumentci postawili na wygodne rozwiązania, jakie oferują im zakupy w internecie. Sklepy stacjonarne stały się niejako dodatkiem do sklepu internetowego i oferowanych w nim produk-

## Wpływowi w e-commerce

tów. Zachowanie konsumentów sprawiło, że firmy zmieniły swoje podejście do handlu, by przetrwać na rynku. W ubiegłych latach w Polsce pojawili się giganci e-handlu, tacy jak chociażby Amazon. To sprawiło, że zmienił się sposób promocji konkurencji – wszystko po to, by przyciągnąć klientów i zatrzymać ich u siebie.

Według prognoz, w ciągu kilku najbliższych lat polski rynek e-commerce **NA-DAL BĘDZIE EWOLUOWAĆ.**

Jednakże obecna sytuacja na rynku, galopująca inflacja czy skutki wojny w Ukrainie powodują, że firmy stale muszą się rozwijać, dbając chociażby o łańcuch dostaw, czy oferowanie nowych metod płatności, które doceniają klienci.

Jednym z największych operatorów płatności online są Przelewy24, czyli spółka PayPro S.A. Swoją popularność zawdzięczają bardzo szerokiej ofercie – korzystanie z ich usług pozwala opłacić transakcję na wszystkich urządzeniach i przy użyciu różnorodnych



## *Wpływowi w e-commerce*


metod płatności. Klient wybiera to, co pasuje mu najbardziej – począwszy od opcji szybkich przelewów, BLIK-a, kart płatniczych czy coraz bardziej popularnych płatności mobilnych, jak np. Apple Pay. Korzystając z usług serwisu, możemy także sfinalizować transakcję za pomocą portfeli elektronicznych, a także rozłożyć zakupy na raty.

### **Przewidywalność rynku zniknęła – pozostaje reagować i działać**

Współczesny rynek e-commerce charakteryzuje brak przewidywalności. Wielu przedsiębiorców musi mierzyć się z problemem inflacji, który wpływa na liczbę kupujących. Wielu z nich myśli także o przerwanych łańcuchach dostaw, spowodowanych wojną w Ukrainie. Na te wszystkie problemy należy reagować i planować rozwiązania. Problemy z dostawami spowodowane rosyjską agresją sprawiły, że e-handel w Polsce spogląda w stronę rynków zachodnich.

Optymistycznym akcentem jest silne dążenie do cy-

## *Wpływowi w e-commerce*

frowej transformacji. Płatności online są coraz bardziej popularne, z płaceniem za zakupy gotówką rozstajemy się właściwie bezboleśnie (zwłaszcza młodszy konsumenci). Dostrzegając te trendy, coraz więcej firm decyduje się aktywniej działać na rynku e-commerce, widząc w nim potencjał. Ten rodzaj handlu umożliwia przedsiębiorcy szybką analizę rynku, można w bardzo przejrzysty sposób porównać chociażby ceny oferowanych produktów, monitorować zachowania konkurencji i potrzeby klientów. 

## Wpływowi w e-commerce



*Przemysław Żur, prezes zarządu firmy WeNet Group S.A.*

# INWESTYCJA W KANAŁ ONLINE SIĘ OPŁACI

Fot. Materiały prasowe

## Wpływowi w e-commerce

---

**– INWESTYCJA W ROZWÓJ BIZNESU ONLINE ORAZ W DZIAŁANIA E-COMMERCE WYDAJĄ SIĘ KLUCZOWE.** *W przyszłości taka decyzja pozwala nie tylko obniżyć koszty operacyjne, zwiększyć dostępność ofertowych produktów i usług, ale również zdobyć szersze grono klientów – mówi PRZEMYSŁAW ŻUR, PREZES ZARZĄDU FIRMY WENET GROUP S.A.*

Rozmawiała **Zofia Szkarłat**

**Jaka jest historia firmy WeNet? Czy może pan o niej opowiedzieć kilka słów?**

Korzenie firmy sięgają lat 90. – wtedy były to Polskie Książki Telefoniczne i Panorama Firm, czyli największe krajowe źródła informacji. Posiadamy więc ponad 30-letnie doświadczenie w rozumieniu potrzeb sektora MŚP, jednak zmiany rynkowe i technologiczne wymusiły na nas konieczność szybkiej i skutecznej transformacji biznesu. We wrześniu 2021 roku stwo-

## *Wpływowi w e-commerce*

rzyliśmy markę WeNet i tak naprawdę staliśmy się nową, innowacyjną, zupełnie inną firmą, która wykorzystując najnowsze rozwiązania technologiczne, w tym rozwiązania AI, stała się jednym z liderów w tej części Europy Środkowo-Wschodniej.

Przeszliśmy długą drogę transformacji i dziś oferujemy kompleksowe rozwiązania marketingu online (m.in. tworzenie i pozycjonowanie stron internetowych czy budowa sklepów internetowych). Wszystko oparte na dogłębnym zrozumieniu wymagań rynkowych oraz potrzeb klientów. Z usług WeNet korzysta już ponad 50 000 małych i średnich firm. Działamy w całej Polsce, mamy 18 biur w różnych miastach oraz dwie spółki córki w Europie: na Słowacji i na Węgrzech.

**Może więc zadam pytanie dość ogólne: co WeNet oferuje swoim klientom?**

WeNet specjalizuje się w marketingu internetowym i działaniach e-commerce. Nasza bogata oferta zawiera kompleksowe rozwiązania dedykowane dla sektora MŚP. W praktyce oznacza to, że specjalizujemy się

## *Wpływowi w e-commerce*

w tworzeniu nowoczesnych stron internetowych i e-sklepów, które następnie pozycjonujemy. Prowadzimy dedykowane kampanie reklamowe, w tym działania adresowane do rynków lokalnych oraz zapewniamy hosting stron internetowych.

W tych wszystkich działaniach na każdym etapie współpracy oferujemy klientowi do dyspozycji profesjonalnego doradcę internetowego, którego zadaniem jest zarówno stałe, codzienne monitorowanie potrzeb klientów oraz wspieranie w zakresie już prowadzonych aktywności, jak i dobór nowych, dopasowanych do potrzeb rozwiązań. Tylko kompleksowa, solidna współpraca i obsługa w jednym miejscu daje naszym klientom największy komfort i pozwala nam wziąć odpowiedzialność za efekty podejmowanych działań.

Co warte podkreślenia i szczególnie ważne w tych czasach, pomagamy przedsiębiorcom finansować ich rozwój, oferując im model płatności rozłożony nawet na 36 miesięcy. Według przeprowadzonych przez nas badań 75 proc. klientów WeNet uważa, że jest to bar-

## *Wpływowi w e-commerce*

dzo ważny argument przy podejmowaniu przez nich decyzji o współpracy.

Dzięki temu jesteśmy w stanie zapewnić każdemu przedsiębiorcy stałą i kompleksową obsługę, w tym wachlarz profesjonalnych rozwiązań i usług niezależnie od etapu, na jakim aktualnie znajduje się dana firma.

W mojej opinii w dobie niestabilności gospodarczej oraz ciągłych zmian przedsiębiorcy powinni sobie odpowiedzieć na pytanie, przed jakimi wyzwaniem stoi ich biznes. Inwestycja w rozwój biznesu online oraz w działania e-commerce wydają się być kluczowe. W przyszłości taka decyzja pozwala nie tylko obniżyć koszty operacyjne, zwiększyć dostępność ofertowych produktów i usług, ale również zdobyć szersze grono klientów.

**Dlaczego warto postawić na długofalowe doradztwo w tym zakresie?**

Tylko systematyczne i precyzyjne działania przynoszą efekty. Decydując się na długofalową współpracę, przedsiębiorca zyskuje więcej.

## Wpływowi w e-commerce

„*Nie jest sztuką zbudowanie strony internetowej, w dzisiejszych czasach prawdziwym wyzwaniem jest, aby zaistnieć w internecie, **ZYSKAĆ WIDOCZNOŚĆ, ZWIĘKSZYĆ SPRZEDAŻ I CZERPAĆ REALNE KORZYŚCI** z bycia online.*

Technologia niestety szybko się starzeje, więc tym bardziej warto postawić na profesjonalne, długofalowe wsparcie i zyskać przewagi konkurencyjne.

Na dziś WeNet posiada ponad 1000 wyspecjalizowanych ekspertów, którzy odpowiadają za dobór najlepszych narzędzi marketingowych, wdrażają je, prezentują rezultaty i optymalizują działania oraz dbają o bezpieczeństwo i aktualizację, aby przedsiębiorcy mogli stabilnie budować i rozwijać biznes.

**Czy w państwa ofercie znajdzie się coś zarówno dla klientów dopiero otwierających biznes w sieci, jak i tych większych, już dobrze funkcjonujących?**



## *Wpływowi w e-commerce*

Każdy przedsiębiorca, i duży, i mały, na każdym etapie rozwoju biznesowego znajdzie u nas rozwiązania dopasowane do aktualnych potrzeb. Bardzo dobrze znamy sektor MŚP, potrafimy szybko zidentyfikować oczekiwania klientów i zaproponować odpowiednie narzędzia. Nasi doradcy internetowi są pomocni na każdym etapie rozwoju firmy.

**Żyjemy w ciekawych czasach. Stabilność sprzedaży internetowej czy wyniki wyświetlania się naszej strony mogą zdecydować o być albo nie być przedsiębiorstwa. Postawienie na profesjonalistę, takiego jak państwa firma, może być kluczem do sukcesu, prawda?**

Zdecydowanie tak – marketing internetowy to żywa materia, stale doświadczamy zmian i to, co się sprawdzało wczoraj, dziś już nie działa tak dobrze. Nie sposób bez fachowego przygotowania lub wsparcia specjalisty zapanować nad dynamiką świata online. W tym świetle postawienie na profesjonalistów to decyzja biznesowa, jedna z tych kluczowych, zapewniająca stabilność biznesu, utrzymanie pozycji

## *Wpływowi w e-commerce*

w wyszukiwarkach a przy systematycznych, zaplanowanych działaniach wzrost sprzedaży. Nikt nie chce wypaść z rynku, a to wymaga czujności, ponieważ internet nie śpi.

### **Co dziś oznacza widoczność w sieci?**

Największym problemem oraz wyzwaniem jest fakt, że firmy w sektorze MŚP, szczególnie w biznesach tradycyjnych, często nie uświadamiają sobie faktu, jak bardzo istotne jest bycie w internecie. Rozpoznawalność i widoczność w sieci są kluczowe dla rozwoju biznesu i pozyskania nowych kontrahentów. Przekłada się to na wzrost sprzedaży i buduje wizerunek.

Te dwa obszary powinny być ze sobą w stałej synergii, ponieważ sprzedaż opiera się na rozpoznawalności i zaufaniu, a wizerunek je aktywnie wspiera. Zarówno koncepcja sprzedaży, jak i dobór produktów czy usług, to obszar, za który odpowiada klient, natomiast nasza rola polega na doborze najlepszych rozwiązań technologicznych, które każdy biznes wprowadzą na wyższy poziom. Wtedy zyskują wszyscy.

## *Wpływowi w e-commerce*

### **Który sektor na polskim rynku obsługują państwo najczęściej?**

Naszymi klientami są przede wszystkim firmy z sektora MŚP, panuje tu wielka różnorodność, są to serwisy samochodowe, firmy budowlane, usługi z obszaru beauty, firmy z sektora finansowego, architekci, trenerzy, jest z nami również czterokrotny mistrz olimpijski Robert Korzeniowski, od ponad roku ambasador marki WeNet. Potencjał tej grupy jest cały czas wysoki, niezmiennie ma ona największy wkład w PKB.

Przedsiębiorcy są zdeterminowani do walki o pozycję na rynku, a my jesteśmy gotowi im w tym pomóc poprzez skuteczny, kompleksowy marketing internetowy. Niektóre branże rynku usługowego ze względu na rodzaj działalności nigdy w pełni nie przejdą do świata wirtualnego. Z drugiej strony w obecnych czasach nie istnieje biznes, który nie potrzebowałby promocji online – gdyż to właśnie tam może znaleźć nowych klientów.

## *Wpływowi w e-commerce*

### **Jak zaistnieć w świecie online? Czy mają państwo na to receptę?**

Po pierwsze – strona www zbudowana w technologii przyjaznej dla wyszukiwarek, po drugie – efektywne i opłacalne pozycjonowanie, po trzecie – promowanie lokalne i kampanie reklamowe. Uczymy przedsiębiorców, jak uzyskać widoczność w internecie, aby więcej sprzedawać i rozwijać biznes. WeNet wyróżnia się tym, że nie poprzestaje na dostępnych technologiach, a ma swój znaczący udział w tworzeniu nowych, np. w zakresie audytu stron www czy systemów raportujących wyniki realizowanych dla klienta działań. Jesteśmy też Premium Partnerem Google i PrestaShop oraz aktywnie działamy w organizacjach branżowych takich jak IAB i Siinda.

**Jakie rozwiązania proponują państwo swoim klientom? Z tego, co wiem, to formuły, które sprawdzili państwo, mówiąc kolokwialnie, na własnej skórze, prawda? Chciałabym dopytać przede wszystkim o narzędzia pozwalające na szybką i efektywną komu-**

## *Wpływowi w e-commerce*

### **nikację z klientami. Czy mamy innowacyjne rozwiązania w tym zakresie?**

W WeNet postawiliśmy na doradców internetowych, wysokiej klasy ekspertów, którzy odgrywają kluczową rolę w obsłudze naszych klientów. Bardzo ważna dla nas jest stabilność i niezawodność oferowanego klientom wsparcia. Z wewnętrznych badań wynika, a badamy ponad 12 tysięcy klientów, że ponad 80 proc. z nich bardzo wysoko ocenia nasze produkty oraz obsługę klienta. Aż 94 proc. klientów ufa naszym rozwiązaniom i jest zadowolonych z naszych usług, o czym świadczy m.in. przyznawany dwa lata z rzędu certyfikat Firmy Przyjaznej Klientowi.

### **WeNet jest od wielu lat organizatorem Akademii e-Marketingu. Czy mógłby pan opowiedzieć o tym wydarzeniu?**

Z przyjemnością, już od ponad 10 lat prowadzimy ogólnopolski, bezpłatny projekt Akademia e-Marketingu. Naszą misją i celem jest przekazanie nowoczesnej wiedzy z zakresu e-marketingu oraz skutecznego

## *Wpływowi w e-commerce*

wykorzystania narzędzi, które pozwalają dotrzeć do klienta. Program, który jest adresowany do właścicieli oraz menedżerów firm z sektora MŚP, to kompleksowy poradnik w pigułce, jak budować swój biznes w internecie: od budowy firmowej strony www, zagadnień RODO w e-marketingu, przez wykorzystanie narzędzi SEO, skutecznej sprzedaży w sieci za pomocą usług Google'a, aż po budowę strategii firmy w social mediach i mierzenie skuteczności tych działań.

Co warto podkreślić, z naszej wiedzy korzystają zarówno freelancerzy, jak również profesjonalne agencje marketingowe. W ciągu 10 edycji Akademii e-Marketingu przeszkoliliśmy ponad 20 000 przedsiębiorców w największych miastach w Polsce, m.in. w Katowicach, Gdańsku, Warszawie. W 2023 roku planujemy zorganizować przynajmniej 9 Akademii, na które zapraszam przedsiębiorców, którzy chcą się dowiedzieć, w jaki sposób maksymalnie wykorzystać potencjał internetu do rozwoju firmy. 