

Πέντε χρόνια μπροστά το e-Commerce λόγω COVID-19

Η πελατοκεντρική αντίληψη δεν επιτρέπει αιφνιδιασμούς

Τον Θανάση Καμιά, CEO και Founder της Plushost.gr

Η πανδημία της COVID-19 και το social distancing λειτούργησαν καταλυτικά στην αγορά για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της, ενώ επιτάχυναν εντυπωσιακά την περαιτέρω ανάπτυξη του e-Commerce σε εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο.

Η λεγόμενη «νέα κανονικότητα» έχει αλλάξει εντυπωσιακά τη συμπεριφορά των καταναλωτών και είναι βέβαιο ότι τους επόμενους μήνες θα σημειωθούν περαιτέρω αλλαγές στις επιθυμίες και αγοραστικές ανάγκες. Δεν θα ήταν υπερβολή να αναφέρω ότι η πανδημία έφερε το ηλεκτρονικό εμπόριο 4-6 χρόνια μπροστά, δεδομένου ότι ο ρυθμός ανάπτυξής του, κυρίως στα FMCG και το retail, αυξάνεται με γεωμετρική πρόοδο (+37%). Ο ρυθμός αυτός φαίνεται να έχει «κλειδώσει» και να μη «φωτογραφίζει» μια πρόσκαιρη αλλαγή και περιστασιακή εικόνα της αγοράς, πόσω μάλλον όταν αρκετές εταιρείες αναγκάστηκαν να προσαρμοστούν αναπτύσσοντας στρατηγικές ηλεκτρονικού εμπορίου που οδηγούν στην ανάπτυξη μεγάλων πλατφορμών. Σήμερα, 7 μήνες μετά το ισχυρό σοκ που δέχτηκε η αγορά, χιλιάδες brands απευθύνονται απευθείας στον καταναλωτή, αξι-

οποιώντας την πρόκληση να χτίσουν μια πιστή online πελατεία. Παράλληλα, οι omnichannel retailers επεκτείνουν δυναμικά την online δράση τους, δημιουργώντας περισσότερες επιλογές για το brand που παραμένει το «κλειδί» στο e-Commerce, καθώς, σε μια εποχή απειρορίστων επιλογών, η αναγνώριση και η εμπιστοσύνη της μάρκας μεταφράζονται σε τζίρους και κέρδη.

Υπάρχουν δεκάδες έρευνες που συγκλίνουν στην παραδοχή ότι το e-Commerce θα δεσπόζει, θα είναι ο «κυρίαρχος του παιχνιδιού» τα επόμενα χρόνια στην αγορά. Σύμφωνα με έρευνα του ΙΕΛΚΑ (Instituto Έρευνας Λιανεμπορίου Καταναλωτικών Αγαθών) και του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του ΟΠΑ, 1 στους 2 Έλληνες κάνει τις αγορές του ηλεκτρονικά, όταν η αντίστοιχη αναλογία το 2019 ήταν 1 στους 5 (21%), ενώ σε σχέση με το 2019 έχει υπερδιπλασιαστεί η τάση αγορών από e-shops: από το 21% των χρηστών Διαδικτύου που είχε κάνει τουλάχιστον μία e-αγορά το τελευταίο 10ήμερο το 2019, το ποσοστό εκτοξεύεται στο 50% τον Αύγουστο του 2020. Παρά το γεγονός ότι είναι πολύ νωρίς να εκτιμήσει κανείς το μέγεθος της μεγά-

λης αλλαγής που επέρχεται στο ηλεκτρονικό εμπόριο, στελέχη 288 καταστημάτων από όλους τους κλάδους, συμμετέχοντας σε έρευνα της Plushost, σκιαγράφησαν με τις απαντήσεις τους μια πρώτη αλλά ενδεικτική εικόνα, προβάλλοντας τη μεταστροφή των καταναλωτικών συνθηκών και τη δυναμική των ηλεκτρονικών αγοραστικών συμπεριφορών στο άμεσο μέλλον.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας (την περίοδο 1-7 Απριλίου), η επισκεψιμότητα σε e-shops, τόσο direct όσο και μέσω social media, εκτοξεύεται κατά 45%, ενώ οι παραγγελίες online βλέπουν τον όγκο τους να μεταβάλλεται κατά +52,3%. Ενθαρρυντικό είναι το γεγονός ότι η πλειονότητα (57,3%) των ηλεκτρονικών καταστημάτων πιστεύει ότι «η επόμενη μέρα μετά την COVID-19 θα είναι θετική για το ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ελλάδα».



Η ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΗ ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΔΕΝ ΕΠΙΤΡΕΠΕΙ ΑΙΦΝΙΔΙΑΣΜΟΥΣ

Για την Plushost δεν υπήρξε αιφνιδιασμός. Η κεντρική στρατηγική μας έχει τα τελευταία χρόνια ενσωματώσει την πεποίθηση ότι η αγορά του ηλεκτρονικού εμπορίου θα επεκτείνεται διαρκώς.

Για τον λόγο αυτό αντλούμε συνεχώς τεχνολογία από ώριμες αγορές, εφαρμόζουμε καινοτομίες και υψηλών προδιαγραφών εφαρμογές με την τελευταία λέξη της τεχνολογίας, υιοθετούμε πελατοκεντρική αντίληψη με έμφαση στο χτίσιμο εμπιστοσύνης με τον καταναλωτή, τον πιστό πελάτη και τον Κορυφαίο Αγοραστή, ενώ επενδύουμε στις πιο hot τάσεις της αγοράς: το Mobile Commerce, την Τεχνητή Νοημοσύνη - Artificial Intelligence και στο «τρίπτυχο» ADP, που συνιστά, στην ουσία, την επιχειρηματική μας «πατέντα» και πρωτοπορία (Adaptive Technology,

«Στην Plushost επενδύουμε σε τεχνολογίες και τεχνογνωσία, ωστόσο, έχουμε πάντα στο μπροστινό μέρος του μυαλού μας ότι χωρίς ικανοποιημένο και πιστό πελάτη, κάθε άλλη επένδυση είναι μάταιη»

Data Analysis και Personalization Marketing), που αποτελεί τη «συνταγή» της επιτυχίας μας.

Παράλληλα, καταρτίζουμε συνεχώς το προσωπικό μας και, φυσικά, εκπαιδεύουμε τους πελάτες μας χτίζοντας σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης. Λειτουργούμε βάσει καλά οργανωμένου σχεδίου και ερευνητικών και αναλυσιακών δεδομέ-

νων, δεν αφήνουμε τίποτα στην τύχη του, καθώς ο προγραμματισμός και η ανάλυση βρίσκονται στο DNA της εταιρείας μας. Ταυτόχρονα, υλοποιούμε ρεαλιστικά business plans και τα εξελίσσουμε, προωθούμε στην αγορά ανταγωνιστικά προϊόντα και υπηρεσίες, επιφέρουμε σημαντικά αποτελέσματα στο marketing, επιτυγχάνουμε υψηλές αποδόσεις στα projects που αναλαμβάνουμε, ενώ, τέλος, αναπτύσσουμε νέα μοντέλα ανάπτυξης για το e-Commerce.

Αναμφίβολα, και στην επόμενη μέρα της COVID-19 «ο πελάτης είναι ο βασιλιάς». Στην Plushost επενδύουμε μεν σε τεχνολογίες και τεχνογνωσία, ωστόσο έχουμε πάντα στο μπροστινό μέρος του μυαλού μας ότι, χωρίς «ικανοποιημένο και πιστό πελάτη», κάθε άλλη επένδυση είναι από μόνη της μάταιη. Αποτελεί κενό γράμμα.

Ο ΘΑΝΑΣΗΣ ΚΑΜΙΑΣ ΕΙΝΑΙ FOUNDER ΚΑΙ CEO ΤΗΣ PLUSHOST.GR, μιας από τις πλέον εξειδικευμένες εταιρείες στον χώρο του e-Commerce στην Ελλάδα, που ήδη μετράει 17 χρόνια λειτουργίας. Είναι μέλος του Entrepreneurs' Organisation (EO) Greece και μέχρι σήμερα, έχει παραδώσει συνολικά 700 και πλέον έργα για e-shops και συγκαταλέγεται ανάμεσα στους τρεις επιχειρηματίες που εισήλθαν πρώτοι στην αγορά των ηλεκτρονικών καταστημάτων στην Ελλάδα.