



**Prowadzenie sklepu internetowego  
w dobie pandemii:**  
logistyka, marketing i rozwój



E-COMMERCE FULFILLMENT

Rozprzestrzeniająca się obecnie pandemia koronawirusa i trwająca od kilku tygodni kwarantanna to trudny czas dla polskiej gospodarki. Czas, na który nikt nie był przygotowany. Przedsiębiorcy z wielu branż przeżywają ogromny kryzys. Wielu z nich walczy o przetrwanie. Aktualnie w lepszym położeniu od firm zajmujących się sprzedażą offline znajdują się sklepy internetowe. Są w stanie przetrwać w tak trudnym okresie, a nawet wyjść z niego obronną ręką, o ile uda im się zadbać o ciągłość dostępu asortymentu i poradzą sobie z całym procesem logistycznym. Z tego poradnika dowiesz się, jak sprawnie prowadzić sklep internetowy w dobie pandemii.

## Branża e-commerce w dobie pandemii

Wybuch epidemii, wbrew pozorom, stworzył przychylne warunki dla rozwoju handlu internetowego. Wywołał gwałtowny wzrost sprzedaży elektronicznej nie tylko produktów pomagających zabezpieczyć się przed pandemią. Klienci utknęli w domach, nie pozostaje im więc nic innego jak zakupy online. Wystarczy choćby przytoczyć tu przykłady firm takich jak Grupa CCC, Vistula Retail Group, Komputronik czy frisco.pl, które w komunikatach prasowych pochwaliły się wyraźnie odnotowanym wzrostem sprzedaży w ostatnich tygodniach.

Do tej pory branża e-commerce rozwijała się w tempie ponad 18% w skali roku. W obecnej sytuacji możemy być pewni, że wynik ten zwiększy się przynajmniej dwukrotnie w 2020 roku. Wzrost zainteresowania zakupami w sieci potwierdzają także statystyki Google. Według Google Trends z końcem marca popularność frazy "zakupy online" wzrosła aż 20-krotnie. Ta pozytywna wizja nie stanowi jednak gwarancji sukcesu dla każdego sklepu internetowego. Nawet firmy, które działały do tej pory na bardzo wysokim poziomie, muszą szybko się przeorganizować i podjąć pewne kroki, by dalej móc działać sprawnie.

## **Tak gwałtowny rozwój sytuacji to dla sklepów internetowych olbrzymie wyzwanie, zwłaszcza od strony logistycznej.**

Sz szczególnie początkujący w branży e-commerce przedsiębiorcy, bez profesjonalnego wsparcia ze strony osób doświadczonych w tym obszarze, w dłuższej perspektywie mogą sobie nie poradzić.

Zmiany w kierunku handlu elektronicznego wymuszają konieczność innego niż do tej pory postrzegania logistyki oraz magazynów, które w obecnej sytuacji są traktowane jako element przewagi konkurencyjnej, zwłaszcza że w dobie pandemii oczekiwania konsumentów rosną.

## **Logistyka**

To właśnie teraz klienci oczekują szybkiej wysyłki, wygodnej polityki zwrotów, bezproblemowych płatności oraz maksymalnego komfortu podczas realizacji zakupów online.

**Sklepy internetowe muszą zatem wyjść naprzeciw tym oczekiwaniom, zapewniając sprawny łańcuch dostaw i oferując chociażby the same-day-delivery.**

Dobrym przykładem może być sieć Decathlon, która po uruchomieniu opcji dostawy tego samego dnia, już w zeszłym roku odnotowała wzrost koszyka średnio o 30%. InPost niemal od razu zareagował na rosnące oczekiwania klientów w dobie pandemii, oferując im udogodnienie w formie nowej usługi „Paczka w Weekend”.

Kolejna ważna kwestia to wsparcie nowoczesnych systemów automatyzujących szereg procesów logistycznych i pozwalających na szybką kompletację zamówień oraz minimalizację zatrudnienia. Stopniowe wprowadzanie tych działań pozwoli na umocnienie się i zdobycie klientów. Pandemia koronawirusa znacznie utrudnia logistykę i stawia ogromne wyzwania w obszarze zarządzania łańcuchem dostaw.

W tak kryzysowej sytuacji można jednak wyjść obronną ręką, korzystając z usług firm oferujących innowacyjne i alternatywne w tym zakresie rozwiązania.

## Logistyka z MW Logistics – co możesz zyskać?

**MW Logistics** pracuje intensywnie nad rozwiązaniami, które pozwolą Ci zachować ciągłość realizacji zamówień w Twoim sklepie internetowym. Możesz powierzyć nam szereg procesów logistycznych, począwszy od magazynowania towarów i sprawnej kompletacji zamówień, aż po obsługę polityki zwrotów i reklamacji. Oferowane przez nas rozwiązania oraz standardy i procedury, z których korzystamy na co dzień, a które dodatkowo wdrożyliśmy na czas pandemii, gwarantują w pełni bezpieczne, sprawne i skuteczne realizowanie usług logistycznych.

→ **Robotyzacja magazynów** – dzięki robotom mobilnym, którymi dysponuje **MW Logistics**, możliwa jest automatyzacja procesów logistycznych, skutkująca nie tylko przyspieszeniem pracy, ale także wyeliminowaniem błędów, które mogą pojawić się choćby w trakcie kompletacji zamówień. Roboty stanowią również doskonałe remedium na panującą obecnie pandemię – zastępują w znacznej mierze magazynierów, co pozwala na zachowanie ciągłości procesów logistycznych bez angażowania dodatkowych osób do pracy, a więc bez obaw o tworzenie niebezpiecznego środowiska pracy.

→ **Sprawną kompletacją i wysyłką zamówień** – automatyzacja procesów logistycznych oznacza pełną kontrolę nad poszczególnymi ich etapami – od momentu przyjęcia towaru do magazynu, aż po jego wysyłkę do klienta. Dzięki robotom do kompletowania zamówień praca magazynu jest znacznie sprawniejsza, a ewentualne pomyłki zostają ograniczone do minimum. Oferowany przez **MW Logistics** outsourcing usług logistycznych to także gwarancja sprawnej i szybkiej wysyłki zamówień.

→ **Obsługa zwrotów i reklamacji** – w ramach usług fulfillmentowych oferujemy także profesjonalną obsługę zwrotów i reklamacji, co w dobie pandemii może okazać się dla Twojego sklepu internetowego dużym udogodnieniem. Przyjazna polityka zwrotów i reklamacji bardzo często determinuje wybór konsumentów, zwłaszcza teraz, kiedy realizowane przez nich zakupy odbywają się prawie wyłącznie online. Dzięki naszym usługom zapewnisz swoim klientom komfortowy proces zwrotu i reklamacji produktów.

→ **Zachowanie najwyższych środków bezpieczeństwa i higieny pracy** – podjęliśmy szereg działań prewencyjnych zmierzających do zminimalizowania ryzyka zarażenia, tworząc bezpieczne i higieniczne miejsce pracy w **MW Logistics**. Wszyscy nasi pracownicy zostali wyposażeni w niezbędne środki ochrony. Udostępniliśmy także specjalistyczne środki dezynfekujące, zleciliśmy częstsze sprzątanie powierzchni wspólnych, zorganizowaliśmy także konsultacje ze specjalistą ds. BHP. Ograniczyliśmy kontakty z osobami z zewnątrz do niezbędnego minimum – na teren firmy mogą wejść wyłącznie uprawnione osoby. Opracowaliśmy ponadto strategię działania na wypadek przypadków wystąpienia zachorowań wśród naszych pracowników. Dzięki zastosowanym środkom zapobiegawczym świadczone przez naszą firmę usługi fulfillmentowe nie uległy zmianom. Gwarantujemy ciągłość procesowania zamówień oraz sprawną kontynuację wysyłek.

## Perspektywa rozwoju Twojego sklepu internetowego z MW Logistics

Wynajem własnego magazynu to inwestycja nie tylko kosztowna, ale również wiążąca się z pewnym ryzykiem – choćby w przypadku tak nieoczekiwanych sytuacji jak pandemia czy nagły zastój w sprzedaży. Korzystając z usług fulfillmentu pozbywasz się konieczności zamrażania kapitału, a to daje Ci z kolei ogromną perspektywę rozwoju Twojego sklepu internetowego.

Koszty stałe i ubezpieczenia, opłaty leasingowe, wynagrodzenie pracowników, amortyzacja – te i wiele innych opłat w outsourcingu logistyki sprowadza się do precyzyjnie określonej kwoty obejmującej magazynowanie, obsługę dostaw i zwrotów czy pakowanie przesyłek.

**Wynajem własnego magazynu to koszt nawet 15-30 zł/m<sup>2</sup>, który ponosisz niezależnie od tego, czy masz jakiegokolwiek obroty w sklepie. Zakładając czynsz rzędu 20 zł/m<sup>2</sup> przy powierzchni 200 m<sup>2</sup>, miesięczny koszt samego wynajmu wyniesie 4000 zł. Do tego dochodzą jeszcze koszty ogrzewania, prądu czy innych mediów, a także wynagrodzenie pracowników – całościowa kwota może wzrosnąć nawet do 8-10 tysięcy złotych w skali miesiąca.**

W przypadku skorzystania z usługi fulfillmentu ponosisz jedynie koszty związane z obsługą zamówień oraz niewielkie koszty magazynowania. Koszt obsługi 300 zamówień to kwota rzędu około 3300 złotych – różnica jest zatem kolosalna.

## Marketing

Teoretycznie obecna sytuacja nie powinna zmieniać nic w marketingu sklepów internetowych. W praktyce jednak konieczna jest zmiana w zakresie komunikowanych korzyści płynących z zakupów online oraz problemów, z którymi mogą zetknąć się Twoi klienci. To właśnie teraz powinieneś skupić się na podkreśleniu błyskawicznej wysyłki, przyjaznej polityki zwrotów czy możliwości bezkontaktowej dostawy. **Pamiętaj, że to najlepszy czas, aby klienci docenili rolę Internetu w sprzedaży. Jeżeli teraz zadbasz o customer experience, możesz liczyć na jego pozytywne efekty w długofalowej perspektywie.** Nie rezygnuj z działań marketingowych. Wsłuchuj się w potrzeby Twoich potencjalnych klientów – nawiązuj do konieczności przebywania w domu, spędzania czasu z bliskimi, organizowania sobie pracy i zajęć na co dzień. Zgrabnie zbudowany komunikat może zdziałać więcej, niż Ci się wydaje.

Zapewnij sprawną  
wysyłkę zamówień

Bądź odpowiedzialny  
społecznie – pokaż, że  
wychodzisz z inicjaty-  
wą i służysz pomocą

Pomyśl o płatnej formie  
reklamy – pamiętaj, że  
teraz Twój potencjalni  
klienci spędzają w Inter-  
necie znacznie więcej  
czasu niż dotychczas

Zapewnij swoich  
pracowników o bez-  
pieczeństwie  
w Twoim środowisku  
pracy

Informuj na bieżąco  
o sytuacji i zachęcaj  
klientów do zakupów  
online

Prowadź akcje pro-  
mocyjne, nie rezyg-  
nuj z kodów raba-  
towych i zniżek

## Pandemia – zagrożenie i szansa

Pandemia zmieniła życie większości osób, ale nie jest w stanie zmienić istniejących od lat przyzwyczajeń i wymagań w stosunku do sprzedawcy. Klienci oczekują pełnego asortymentu, sprawnej obsługi i natychmiastowej wysyłki – może nawet bardziej niż wcześniej. Kwarantanna zmusiła ludzi do pozostania w domach, odcinając im możliwość dokonywania zakupów offline. Jest to bezprecedensowa sytuacja pełna możliwości dla całej branży e-commerce, ale aby ich nie zaprzepaścić, trzeba działać w przemyślany i sprawny sposób. **MW Logistics** jest w stanie pomóc Tobie i Twojemu biznesowi zamienić zagrożenie w szansę.





E-COMMERCE FULFILLMENT

## MW Logistics fulfillment dla e-commerce

 [mwlogistics.pl](http://mwlogistics.pl)

 [facebook.com/MWLogisticsPL](https://facebook.com/MWLogisticsPL)

Skontaktuj się z nami już dziś, by dowiedzieć się,  
co jeszcze możemy zrobić dla Twojego e-biznesu

Wypełnij: [formularz kontaktowy](#)

Napisz e-mail: [bok@mwlogistics.pl](mailto:bok@mwlogistics.pl)

Zadzwoń: [+48 95-303-01-95](tel:+48953030195)