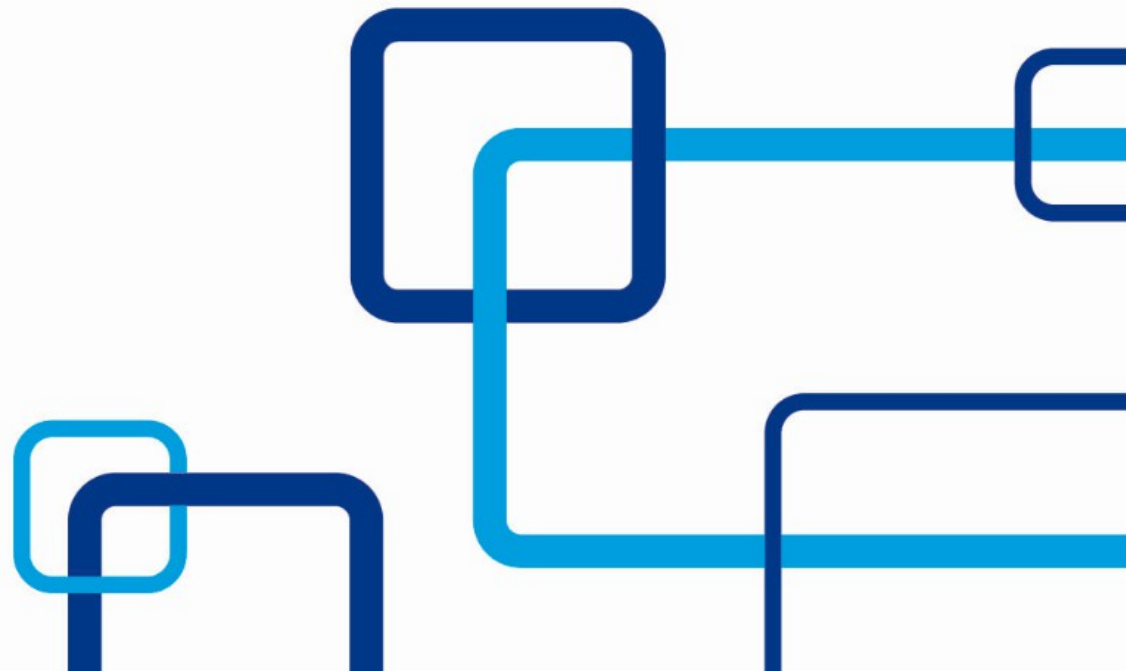
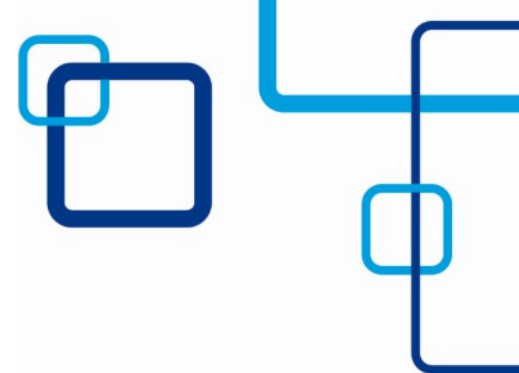


# @Romaneste

[www.e-romaneste.ro](http://www.e-romaneste.ro)



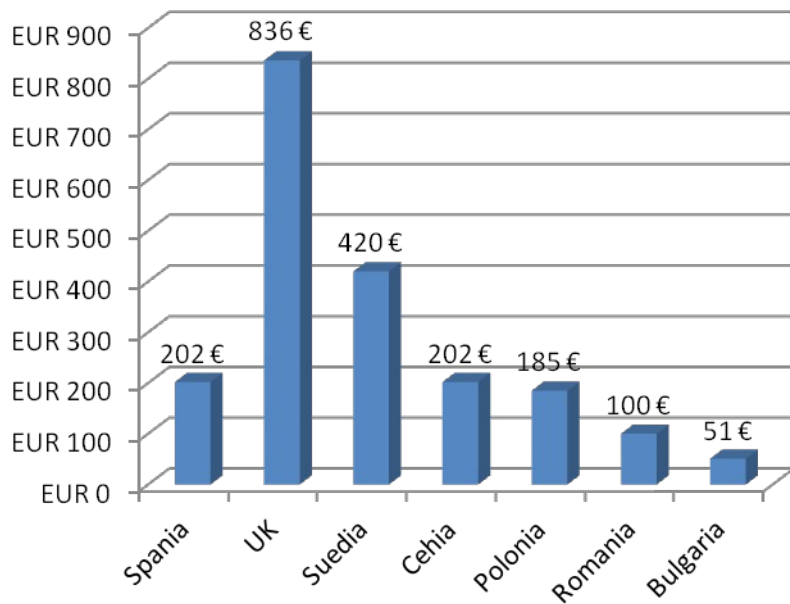


**Bucura-te de comertul online  
romanesc!**

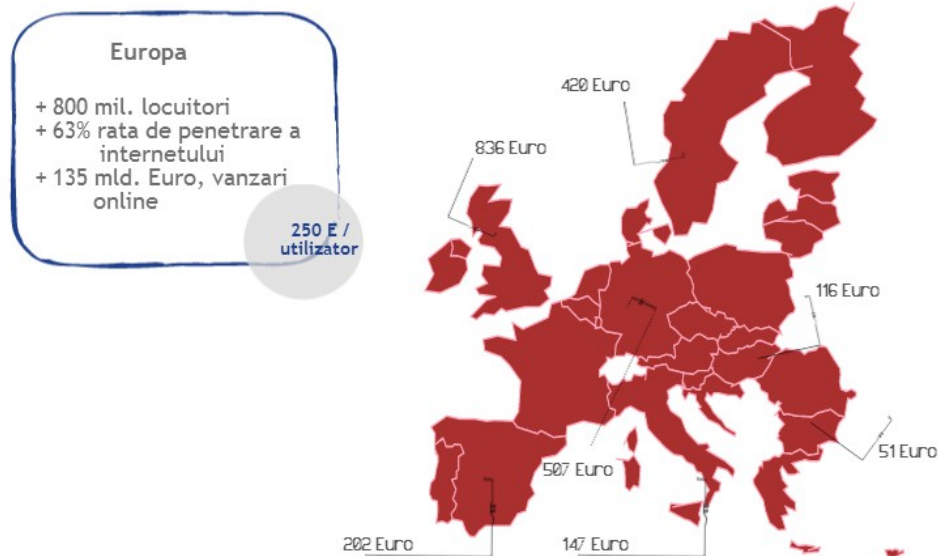
9-10 iunie 2014

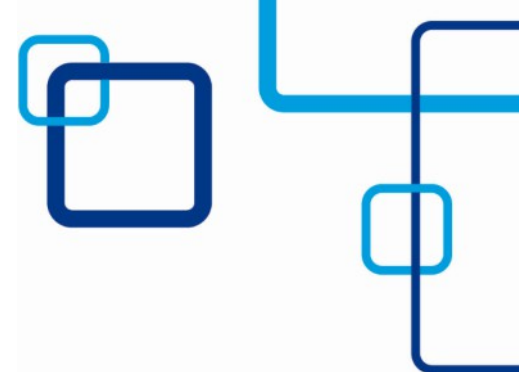
## Comertul online din Romania vs. Europa

Valoare medie online / an / utilizator



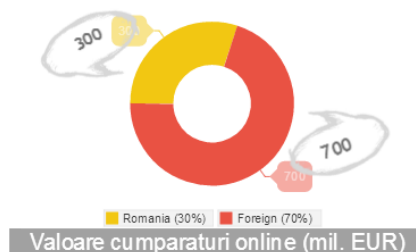
Volum cheltuit online / utilizator de internet / an





## Clienții magazinelor online românești

Știați că, potrivit statisticilor Visa, românii plătesc online 300 mil. euro în magazinele online românești și 700 mil. în cele din afara țării?

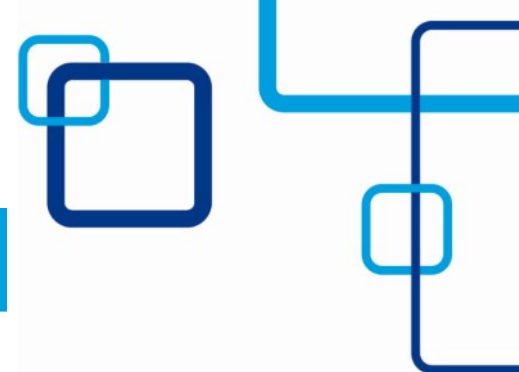


Pentru 50% dintre cumpărătorii online, serviciile conexe sunt mai importante decât aspectele legate de produs

- ✓ Disponibilitatea și pregătirea angajaților
- ✓ Rapiditatea, seriozitatea, profesionalismul
- ✓ Diversitatea metodelor de plată disponibile
- ✓ Informațiile actualizate despre stocuri



70% dintre utilizatorii de Internet se documentează online înainte de a cumpăra



## Probleme întâmpinate de cumpărători în magazinele online românești



+ 20% dintre cumpărători au întâmpinat probleme legate de stocuri: stocuri mici, epuizarea stocurilor în timpul comenzii, notificări stoc-lipsă la mult timp după plasarea comenzii

+ 60% au întâmpinat probleme legate de suport: angajați nepregătiți, lipsă de amabilitate, lipsa completă a suportului, produse gresite sau defecte



+ 70% au întâmpinat probleme în livrarea produselor comandate.

## Probleme principale în funcție de segment

### Turism



- ›› Proces de rezervare complicat
- ›› Nivel scăzut de usability
- ›› Costuri ascunse

### Fashion



- ›› Timpul de livrare
- ›› Probleme de stocuri
- ›› Lipsa de notificări în caz de probleme

### IT



- ›› Probleme de suport
- ›› Timpul de livrare
- ›› Probleme de usability