

Obsah

Seznam obrázků	7
Seznam grafů	8
Seznam tabulek	9
Značky a symboly v učebním textu	10
Předmluva	11
1. KAPITOLA: ZALOŽENÍ INTERNETOVÉHO OBCHODU	15
1.1 Pojem internetový obchod	16
1.2 Strategie internetového obchodu	17
1.3 Před založením internetového obchodu	17
1.3.1 Základní otázky před začátkem podnikání	18
1.3.2 Nabídka zboží	19
1.3.3 Problematika nízkých „internetových“ cen	20
1.3.4 Formy registrace e-shopu a financování	21
1.3.5 Problematika celních poplatků	22
1.4 Analýza konkurence	22
1.5 Typologie zákazníků	24
2. KAPITOLA: NÁVRH INTERNETOVÉHO OBCHODU	29
2.1 Internetové prostředí e-shopu	30
2.2 STRUKTURA WEBU E-SHOPU	32
2.3 Testování e-shopu	36
2.3.1 Test A/B	36
2.3.2 Testy chování návštěvníků na e-shopu	36
3. KAPITOLA: TECHNICKÉ ŘEŠENÍ INTERNETOVÉHO OBCHODU	43
3.1 Webhosting a doména	44
3.2 Funkce e-shopu	46
3.3 Open source řešení	47
3.4 Copywriting	49
3.5 Přehled aktuálních nabídek řešení e-shopu	53
4. KAPITOLA: PROPAGACE INTERNETOVÉHO OBCHODU	59
4.1 Návštěvnost e-shopu	60
4.2 Internetová reklama	61
4.2.1 PPC reklama	61
4.2.2 SEO a SEM	62
4.2.3 Obsahový marketing (Content marketing)	64
4.2.4 Konverze	66

5. KAPITOLA: PROVOZ INTERNETOVÉHO OBCHODU	71
5.1 Logistika e-shopu	72
5.2 Objednávkový proces	75
5.2.1 Podpora prodeje	77
6. KAPITOLA: ZASÍLÁNÍ ZBOŽÍ ZÁKAZNÍKOVI	83
6.1 Přpravci zboží	84
6.2 Automatizace výdeje zboží	86
6.3 Péče o zákazníky	88
7. KAPITOLA: PRÁVO A PODNIKÁNÍ	95
7.1 Účetnictví	96
7.1.1 Odvody DPH	96
7.1.2 Ochranná známka a autorské právo	97
7.2 Obchodní podmínky a reklamace	99
7.2.1 Reklamace	100
7.3 Kontrolní orgány	102
8. KAPITOLA: PRAKTICKÁ REALIZACE INTERNETOVÉHO OBCHODU	109
8.1 Registrace e-shopu	110
8.2 Tvorba obsahu e-shopu	112
8.3 Srovnávače e-shopů	113
8.4 Obchodní podmínky e-shopů	116
8.5 Návod, jak krok za krokem vytvořit svůj první E-Shop	117
8.6 Propagace e-shopu	119
Glosář	123
Seznam literatury	126
Vzorový test	129