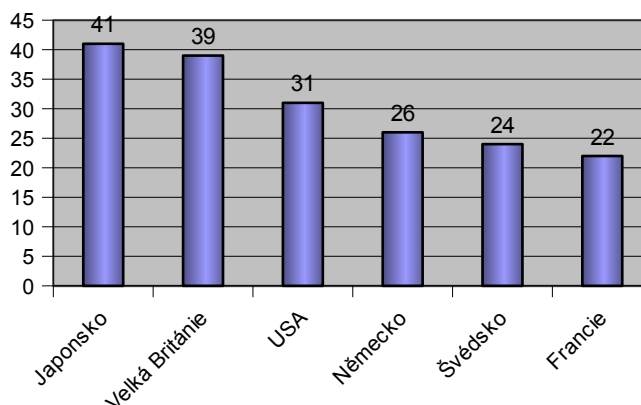


Specifika elektronického obchodování

Zájem nakoupit on-line

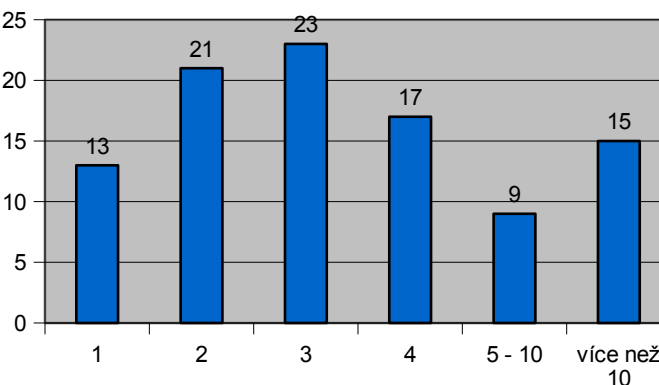
stát	% zákazníků
Japonsko	41
Velká Británie	39
USA	31
Německo	26
Švédsko	24
Francie	22



V průměru 30 % zákazníků chce v budoucnu vyzkoušet nákup zboží on-line.

Návratnost zákazníků do on-line prodejen

poč. návratů	% zákazníků
1	13
2	21
3	23
4	17
5 - 10	9
více než 10	15

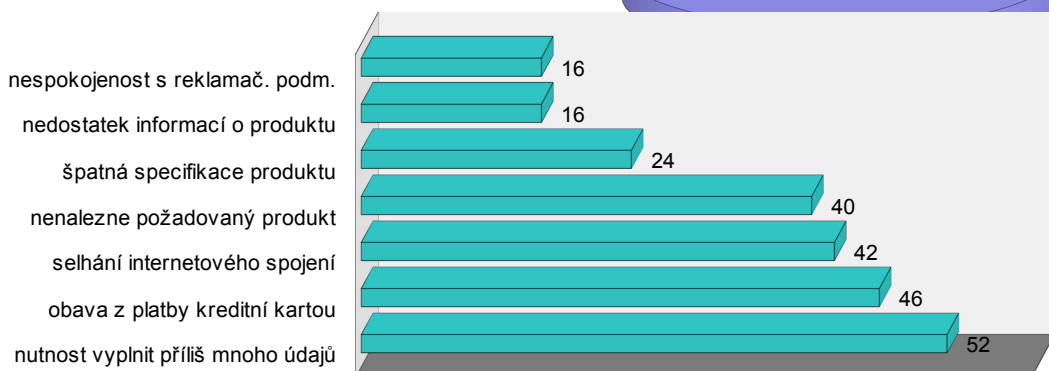
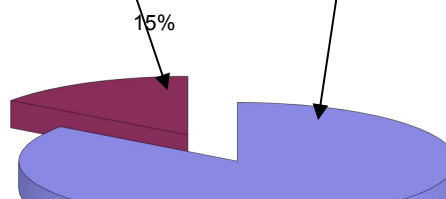


Zákazníci nakupující na Internetu se většinou vrátí do jedné až tří internetových prodejen (61 % případů). Základním faktorem je zkušenost.

Důvody nedokončení on-line nákupu

důvod	% faktoru
nutnost vyplnit příliš mnoho údajů	52
obava z platby kreditní kartou	46
selhání internetového spojení	42
nenalezne požadovaný produkt	40
špatná specifikace produktu	24
nedostatek informací o produktu	16
nespokojenost s reklamač. podm.	16

faktor	%
Nedokončilo nákup	85
Dokončilo nákup	15



0 10 20 30 40 50 60
Zdroj: E-biz, "Čísla", prosinec 2000 (údaje: listopad 2000)