

1. Какие покупки мы совершаем чаще всего?

В нашей стране относительно недавно появилась онлайн торговля. Перечень дистанционно покупаемых вещей иностранных и российских покупателей находятся в одинаковом тренде на протяжении долгого периода времени, больше последних 2-3 лет.

Например, исследование агентства **Nielsen** (1), являющегося одним из крупнейших **международных** маркетинговых агентств, показало, что через покупки онлайн россияне чаще в 2014 году приобретали:

- 1) билеты на мероприятия (39%)
- 2) авиабилеты (38%),
- 3) одежду и обувь (38%).

Глобальные потребители в целом выражают более высокую готовность делать покупки в интернете, но популярные категории в основном те же: авиабилеты (48%), одежда и обувь (46%), бронирование туров и отелей (44%) и билеты на мероприятия (41%).

Реже всего россияне планируют покупать в интернете алкогольные напитки (9%), еду и напитки (13%) и цветы (13%).

В целом 89 % российских интернет-пользователей хотя бы единожды совершали покупки в Сети. Оставшиеся 11 % лишь собирали информацию о товарах, которые затем приобретались в офлайне.

При этом за последние полгода 64 % опрошенных совершили как минимум одну покупку в зарубежных онлайн-магазинах. 6 % из них заявляют, что в принципе доверяют только иностранным торговцам.

91 % покупателей посещает интернет-магазины с компьютеров или ноутбуков. Ещё 14 % используют для этих целей смартфоны, а 12 % — планшеты.

70 % потребителей оплачивают товары наличными при получении, 47 % — при помощи дебетовой карты, а 45 % — через электронные платёжные системы.

1 - <http://www.nielsen.com/ru/ru/insights/reports/2014/za-tovarami-v-onlajn.html>

ПЛАНИРУЕМЫЕ ОНЛАЙН-ПОКУПКИ РОССИЯН

2014 2010

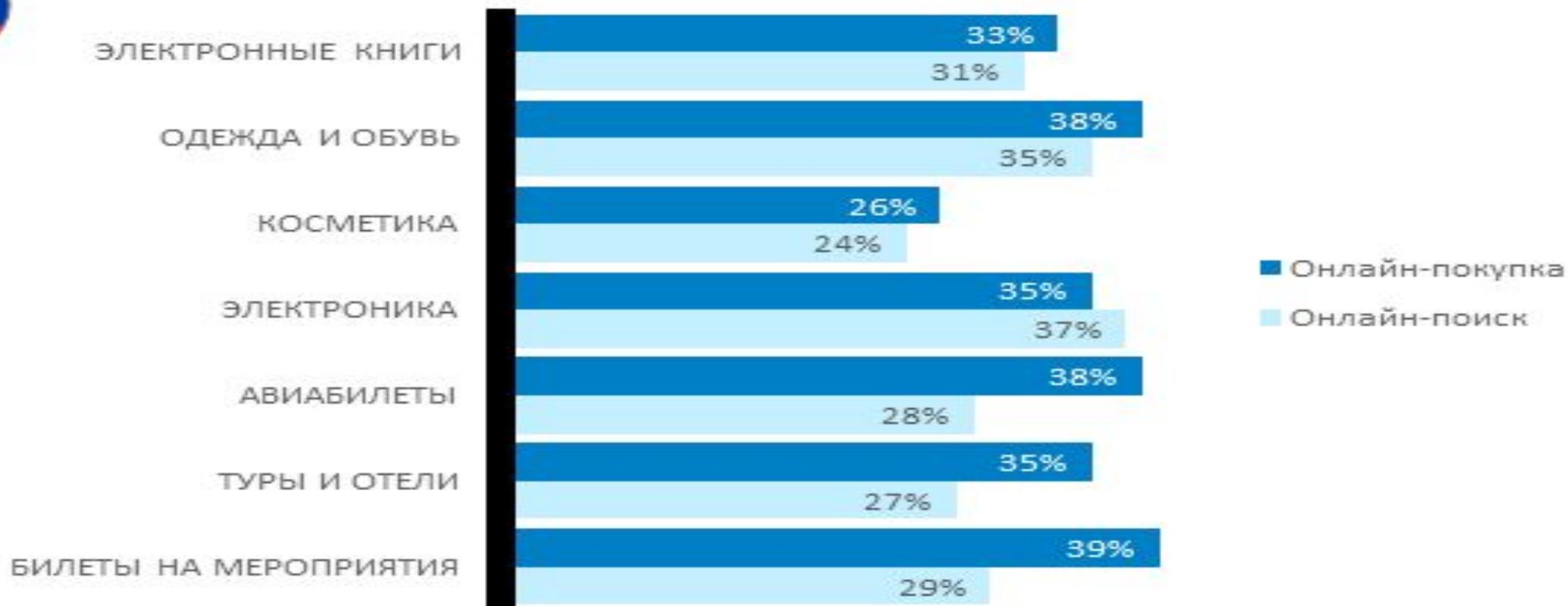


Source: Nielsen Global Survey of E-Commerce Report, August 2014

nielsen

AN UNCOMMON SENSE OF THE CONSUMER™

ЧТО ПОКУПАЮТ И ИЩУТ ОНЛАЙН?



Source: Nielsen Global Survey of E-Commerce Report, August 2014

nielsen

AN UNCOMMON SENSE OF THE CONSUMER™

Темп роста онлайн-ритейла в России

Объем онлайн-продаж в России в млрд. руб.



В сентябре 2014 года компания Яндекс провела исследование на тему «Что покупают в Интернете россияне». В соответствии с результатами исследования был составлен топ-рейтинг популярных товаров, приобретаемых в Сети отечественными пользователями.

Так, на первом месте топа оказались **мелкая бытовая техника и электроника.**

Второе место топ-рейтинга популярных товаров интернета заняли **компьютеры и связанные с ними периферийные устройства.** Это объясняется тем, что выбор товаров в Сети значительно выше, чем в обычных магазинах. Вдобавок ко всему цены на «железо» и аксессуары в интернет-магазинах ниже, чем на прилавках города, поскольку продавец не оплачивает помещения под склады и офис, не затрачивает суммы на оплату заработной платы персоналу магазина. К тому же ряд сетевых магазинов предлагает бесплатную доставку на дом, что делает покупку в интернете как дешевой, так и удобной.

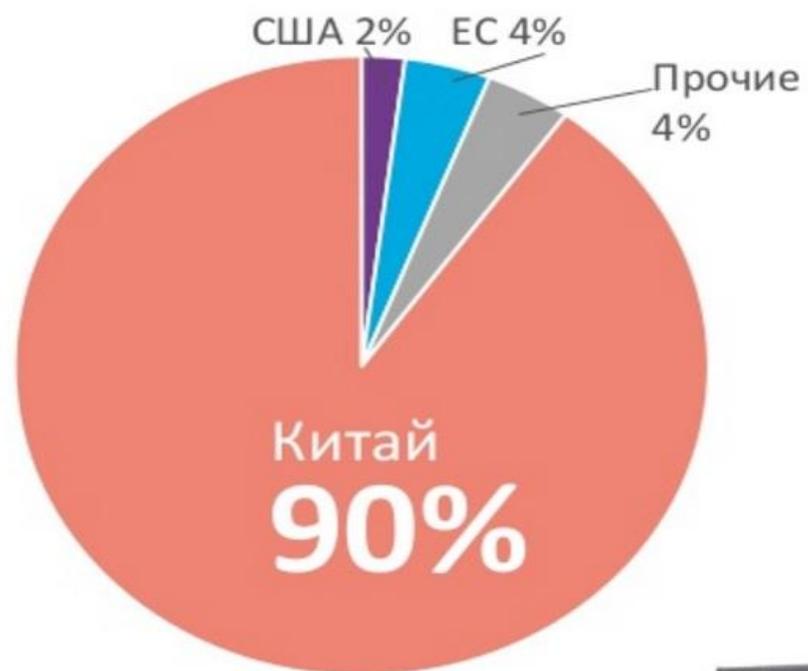
На третьем месте топ-рейтинга расположились **мобильные гаджеты, смартфоны и планшеты.** Несомненно, в скором времени «умные» мобильные устройства сдвинут со второй строчки рейтинга компьютеры, ведь продажи РС в последнее время заметно упали. Вполне возможно, что в будущем гибридные устройства, представляющие собой микс планшета и ноутбука, заменят пользователям ультрабуки, нетбуки и ноутбуки, а фаблеты – планшеты.

По данным «Яндекс.Маркета» на апрель 2016 года, **товары для дома, дачи и ремонта впервые обошли по выручке «Яндекс.Маркета» группу товаров потребительской электроники**, которая была лидером по этому показателю на протяжении последних лет. К потребительской электронике «Яндекс.Маркет» относит, например, игровые приставки, телевизоры и плазменные панели, видеоплееры, фотоаппараты, мобильные телефоны, умные часы и браслеты, портативную акустику, наушники и т. д.

Это связано с изменившимися интересами покупателей. Так, за I квартал число уникальных посетителей в категории товаров для дома и дачи выросло на 37% год к году. А в потребительской электронике количество посетителей упало на 1,5%. Выручка «Яндекс.Маркета» большей частью формируется за счет числа переходов пользователей со страницы его поиска на сайт магазина. За I квартал 2016 г. выручка «Яндекса» от электронной коммерции выросла на 55% до 1 млрд руб.

Спрос на потребительскую электронику, как и на компьютеры и бытовую технику, падает с начала 2015 г. Интерес покупателей переместился в сторону товаров для дома, ремонта, а также детских товаров, одежды и обуви,

Распределение посылок по странам



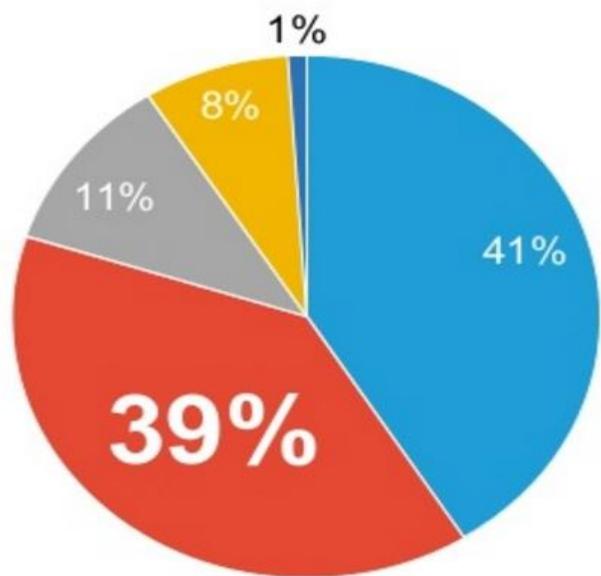
Распределение затрат россиян по странам



Доставку для более половины (51%) покупателей против 39% в 2014 году обеспечило ФГУП "Почта России".

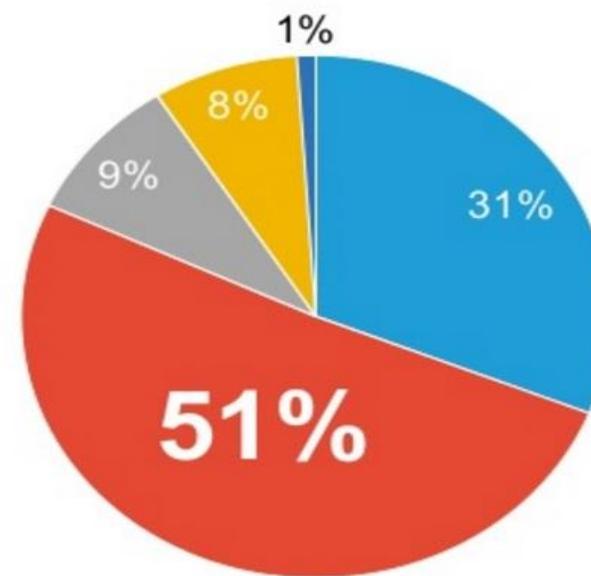
Способы доставки товаров

в интернет-торговле



2014

- Курьерская доставка
- Почта России
- ПЭК
- Получение в магазине
- Другое



2015

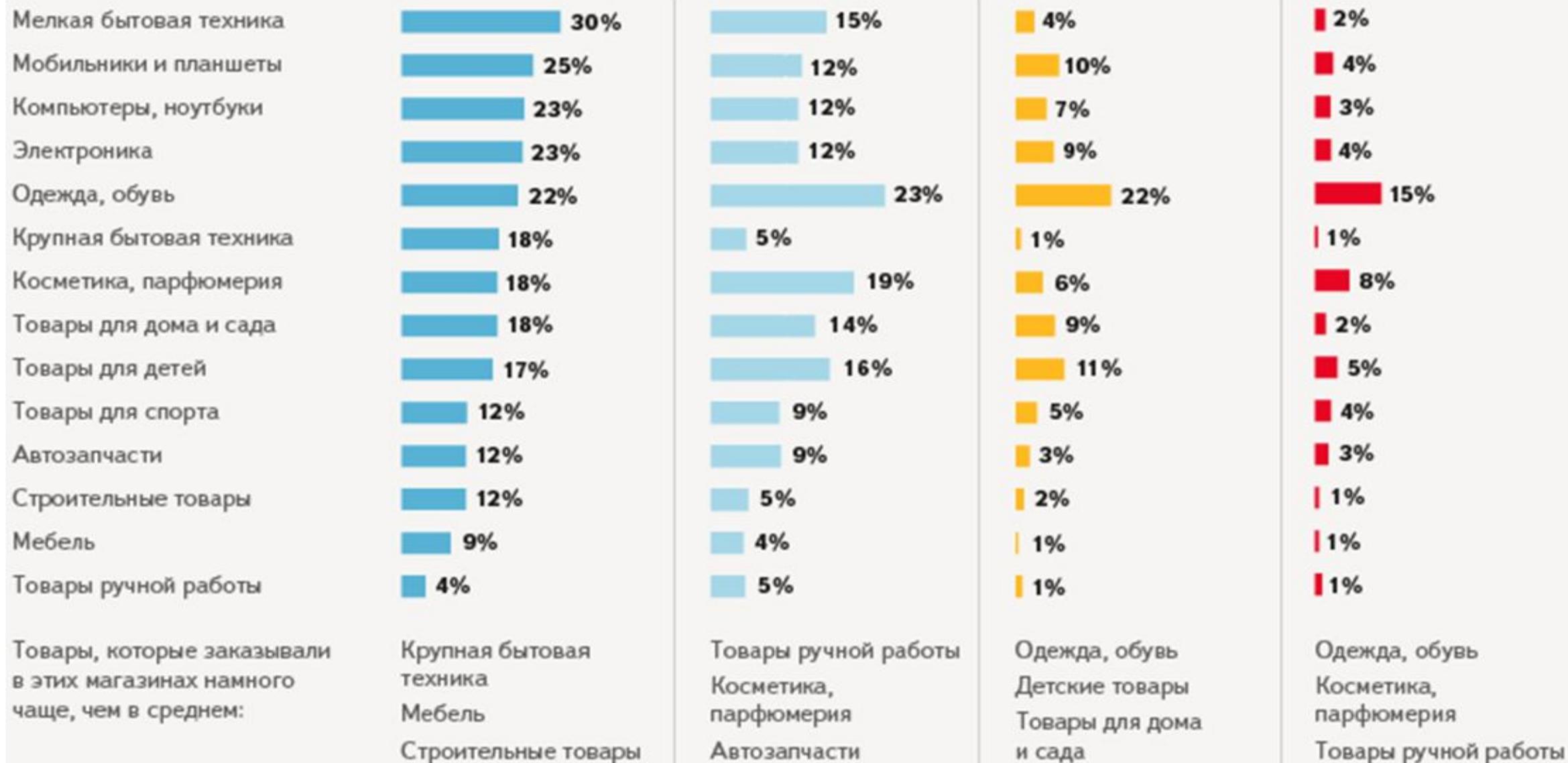
Почти половина посылок (46%), доставленных из-за рубежа, приходится на Москву. Следом идет Санкт-Петербург с результатом в 11%. Оставшиеся 43% посылок доставляются в другие регионы России. Из иностранных интернет-магазинов российские покупатели чаще всего заказывают одежду и обувь (35%), вторая по популярности группа товаров — электроника и бытовая техника (32,3%).

Средний чек трансграничных покупок в 2015 году вырос с 3300 руб. до 3400 руб. Однако при переводе в евро, по данным АКИТ, средний чек одной транзакции снизился с €64,4 до €52,3. При этом для площадки AliExpress этот показатель составил примерно 1100 руб. без учета стоимости доставки.

У кого мы совершаем онлайн покупки?

Лидер по посещаемости в России среди интернет-магазинов - китайский AliExpress с показателем в 23,8 млн уникальных посетителей в месяц, за ним следует российский Ozon (9,2 млн). На третьем месте ebay с 7,4 млн уникальных посетителей. При этом доля пользователей, положивших какие-либо товары в корзину, у AliExpress составляет 42% против 21% у ozon.ru и 11% у ebay. На пятки им наступают ещё два китайских «тяжеловеса» - LeEco, который анонсировал начало торговли в России в 2016 году, и JD.com, на долю которых в совокупности приходится почти 20% онлайн торговли Китая.

Какие товары покупали в разных интернет-магазинах в течение 2015 года



ТОП-100 КРУПНЕЙШИХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ РОССИИ

Данные представлены по результатам первого полугодия 2015 года.

ПО ОТРАСЛЯМ

#	МАГАЗИН	ОБОРОТ	ЗАКАЗЫ	ЧЕК	●	●	●	●	●	●	●
1	EXIST автозапчасти, автоэлектроника, шины и диски	35 700	4 150	8 600	6,25	9,9	6,7	3,5	7,4	26 000 000	2
2	ЮЛМАРТ универсальные магазины	15 900	2 550	6 200	8,75	9	4,9	10	4,8	60 000	4
3	WILDBERRIES одежда, обувь и аксессуары	14 000	9 650	1 500	8,25	9	8,1	5,8	6,8	6 000 000	4
4	СИТИЛИНК универсальные магазины	9 900	1 350	7 300	7,75	9,5	5,9	10	4,5	30 000	3
5	LAMODA одежда, обувь и аксессуары	9 000	1 950	4 600	8,75	9,1	7,6	6,5	4,8	64 000	1
6	М.ВИДЕО электроника и техника	8 300	690	12 000	8,25	9,2	7,7	7,5	4,2	16 000	1
7	ОЗОН универсальные магазины	8 200	2 800	2 900	8,25	9,4	8	10	5,5	340 000	4
8	СВЯЗНОЙ электроника и техника	6 900	770	8 900	7,75	9	7,1	10	4	9 500	2
9	ЭЛЬДОРАДО электроника и техника	6 200	900	6 900	8,25	9,5	7	10	4,3	18 000	1
10	КОМУС	6 000	580	10 300	8,25	9,1	6,7	4	4,6	41 000	4

2. Самые популярные интернет-магазины 2016 года в РФ по версии SimilarWeb с апреля 2015 года по апрель 2016 года

Основной рейтинг возглавили сервис частных магазинов Avito, Aliexpress и агрегатор магазинов «Яндекс.Маркет». В топ-10 также вошли Alibaba, Wildberries, Ozon и eBay. Замыкают десятку лидеров сайты магазинов DNS, «Юлмарт» и «М.Видео».

В рейтинге самых популярных сайтов с бытовой техникой и электроникой первое место занял DNS. Следом идут магазины «М.Видео» и «Эльдорадо». Последние три места в топ-10 в данной категории заняли «Евросеть», Sidex и E96.ru. В сегменте одежды лидирует интернет-магазин WildBerries, на втором месте Lamoda, завершает десятку магазин Zara и Izobility.

Эксперты SimilarWeb отметили, что розничная торговля в России сильно зависит от сезонности. Так, в декабре, перед Рождеством, растёт посещаемость сайтов магазинов бытовой техники, ювелирных изделий и подарков.

В Российской Федерации с 30 ноября 2000 года действует web-сервис Яндекс.Маркет, который представил информацию о рынке электронной торговли в России **на 11 августа 2016 года**. Данный отчёт сформирован автоматически — на основе статистики Яндекс.Маркета. Отчёты Маркета рассказывают в цифрах, как меняется активность онлайн-покупателей. Из них также можно узнать, спрос на какие товары колеблется сильнее всего и товары каких категорий быстрее всего дешевеют или дорожают на отдельно взятой неделе.

Категории товаров с самым заметным ростом активности:

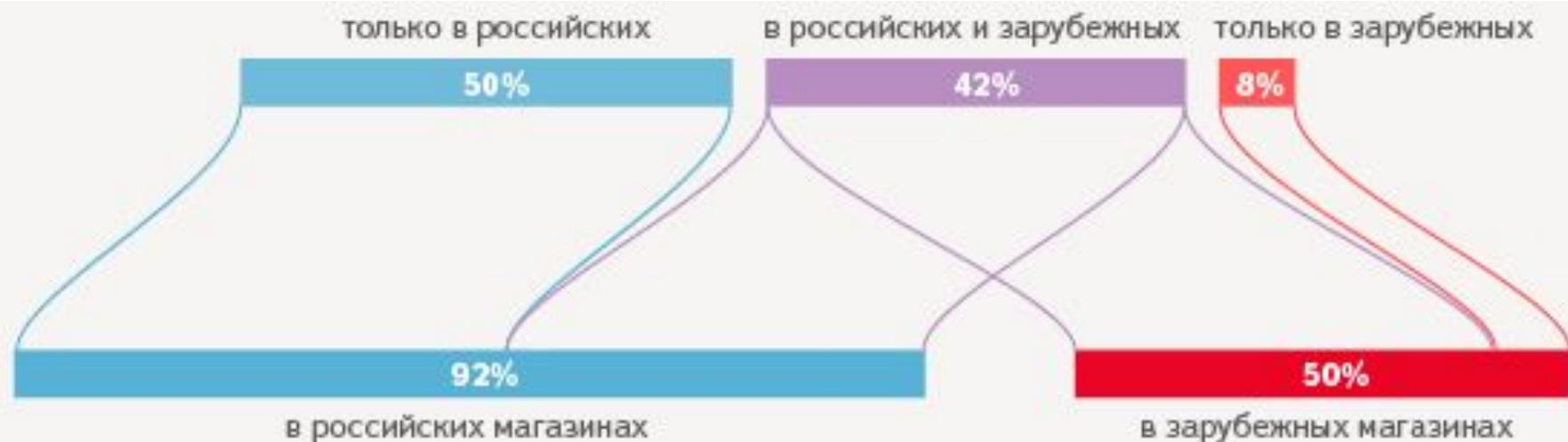
1. Подарочные сертификаты	19%
2. Ювелирные изделия	12%
3. Автокосметика	12%
4. Одежда и обувь для животных	11%
5. Туры	10%

ТОП 10 интернет-магазинов по посещаемости

	Сколько уникальных посетителей зашло на сайт за месяц?	% от пользователей интернетом	Количество уникальных посетителей в среднем за сутки	% пользователей, положивших что-либо в корзину
1. <i>Aliexpress.com</i>	23,8 млн. чел.	39,7%	3,6 млн. чел.	42%
2. <i>OZON.ru</i>	9,2 млн. чел.	15,3%	800 тыс. чел.	21%
3. <i>Ebay.com</i>	7,4 млн. чел.	12,3%	1 млн. чел.	11%
4. <i>Mvideo.ru</i>	7,3 млн. чел.	12,2%	490 тыс. чел.	12%
5. <i>Eldorado.ru</i>	6,2 млн. чел.	10,3%	420 тыс. чел.	13%
6. <i>Wildberries.ru</i>	6,1 млн. чел.	10,2%	650 тыс. чел.	16%
7. <i>Ulmart.ru</i>	6,1 млн. чел.	10,2%	500 тыс. чел.	15%
8. <i>DNS-shop.ru</i>	6 млн. чел.	10%	460 тыс. чел.	10%
9. <i>Lamoda.ru</i>	5,5 млн. чел.	9,2%	440 тыс. чел.	14%
10. <i>Svyaznoy.ru</i>	5,4 млн. чел.	9%	350 тыс. чел.	10%

Доля российских онлайн-покупателей, делающих заказы за рубежом, выросла с 36% в 2013 до почти 50% в 2014 году.

По словам респондентов, в иностранных магазинах их привлекают широкий ассортимент, низкие цены или высокое качество товаров.

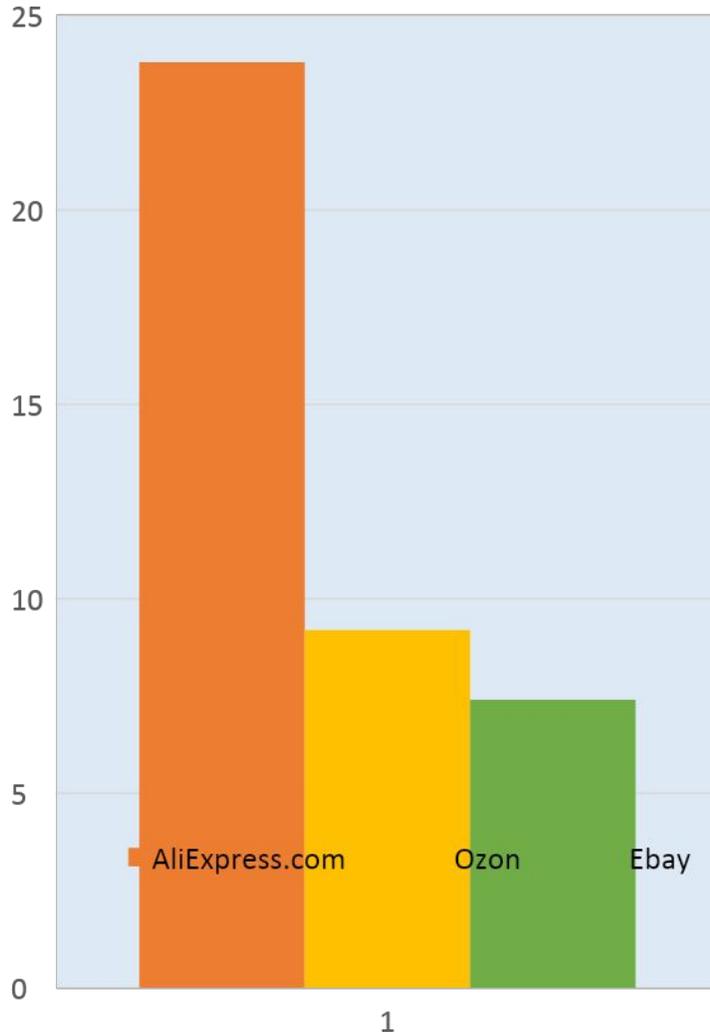


Многим жителям небольших городов приходится заказывать товары из других регионов.

Чем меньше город, тем больше людей покупают в Китае и меньше на англоязычных сайтах других стран.



Соотношение покупок онлайн в крупнейших интернет-магазинах



Лидер по посещаемости в России среди интернет-магазинов - **китайский AliExpress** с показателем в 23,8 млн уникальных посетителей в месяц, **на втором месте российский Ozon** (9,2 млн).

На третьем месте ebay с 7,4 млн уникальных посетителей. При этом доля пользователей, положивших какие-либо товары в корзину, у AliExpress составляет 42% против 21% у ozon.ru и 11% у ebay.

На пятки им наступают ещё два китайских «тяжеловеса» - **LeEco**, который анонсировал начало торговли в России, но не определился с датой начала продаж, и **JD.com**, также готовящийся к выходу на российский рынок. На долю двух последних гигантов в совокупности приходится почти 20% онлайн торговли всего китайского рынка.

All Shopping

Top Websites Apr 2016

- 1 Avito.ru
- 2 Aliexpress.com
- 3 Market.yandex.ru
- 4 Alibaba.com
- 5 Wildberries.ru
- 6 Ozon.ru
- 7 eBay.com
- 8 Dns-shop.ru
- 9 Ulmart.ru
- 10 Mvideo.ru

Clothing

Top Websites Apr 2016

- 1 Wildberries.ru
- 2 Lamoda.ru
- 3 Quelle.ru
- 4 Laredoute.ru
- 5 Asos.com
- 6 Hm.com
- 7 Ostin.com
- 8 Vsemayki.ru
- 9 Zara.com
- 10 Izobility.com

Consumer Electronics

Top Websites Apr 2016

- 1 Dns-shop.ru
- 2 Mvideo.ru
- 3 Eldorado.ru
- 4 Svyaznoy.ru
- 5 Mediamarkt.ru
- 6 Nix.ru
- 7 Pleer.ru
- 8 Euroset.ru
- 9 Sidex.ru
- 10 E96.ru

Благодаря прекрасной половине человечества **парфюмерия и косметика заняли четвертое место**. Техника уже учится передавать запахи, но женщин это не останавливает, и они по-прежнему приобретают различную косметику в Сети. Товары для детей, покупаемые преимущественно женским полом, разместились на пятой строке. Их расположение на пятом месте топа объясняется низкими ценами в интернет-магазинах.

К категории «часто покупаемые через интернет товары» относится и **софт**, занявший **шестое место**. Из-за различных скидок на электронные ключи пользователи все чаще и чаще приобретают программное обеспечение через интернет. Как правило, львиная доля продаж приходится на операционную систему Windows и пакет Microsoft Office.

В очередной раз из-за высокого покупательского спроса у женщин одежда и обувь заняли седьмое место рейтинга. Но вследствие невозможности примерки одежды вряд ли данная категория продвинется в топе.

Последние строки рейтинга «Топ-10 популярных товаров Интернета» по версии SimilarWeb достались билетам, крупной бытовой технике и различным услугам по оплате счетов.

Как получить максимальную выгоду от покупки

Условия идеальной сделки (покупки)

1. Достижение целей использования: соответствие ожидания свойствам товара или услуги.
2. Стоимость товара или услуги.
3. Престижность (для некоторых товаров и услуг).
4. Долговечность и комфортность использования.
5. Получение от покупки дополнительных бонусов.

Самые популярные программы лояльности в 2016 году

Слово лояльность происходит от фр. “loyal” – верный. Применительно к использованию в сфере продажи товаров и услуг «Программа лояльности» представляет собой комплекс маркетинговых мероприятий для привлечения и удержания клиентов. Программа ориентирована, как правило, на привлечение и ориентирование клиентов в конкретную группу товаров/услуг. Эффективность лояльности клиента можно определить через частоту его покупок и средний чек, а также путем опроса новых клиентов, пришедших по его рекомендации.

Для определения и выбора из наиболее популярных программ лояльности необходимо определить, какую именно услугу или товар Вы как потребитель намерены приобрести. Рассмотрим на примере самых часто покупаемых товаров и услуг.

FCMG – от англ. Fast Moving Consumer Goods – быстро оборачиваемые потребительские товары (сегмент FCMG) – товары, приобретаемые физическими лицами для личного потребления, имеющие короткий жизненный цикл, т.е. товары быстрого использования.

Ключевой параметр для этого сегмента – именно **частота**, а не массовость и дороговизна покупок. К данному сегменту чаще всего относятся предметы личной гигиены, в том числе мыло, косметика, продукция для чистки зубов и бритья, моющие средства и другие товары недлительного использования: скоропортящиеся продукты, посуда из стекла, лампочки, батарейки, бумажная и пластиковая продукция.

Иногда к этому сегменту относят лекарства, потребительскую электронику, упакованные пищевые продукты и напитки.

Наиболее популярные формы потребительских программ: бонусные и дисконтные программы, предоплаченные (подарочные) карты и т.н. купонинг. Стремительно набирает популярность кэшбек – Cashback (анг. cash back) в переводе с английского означает возврат наличных cash — наличные, back — возврат).

Данный термин используется в сферах интернет-торговли, банковского дела и игорного бизнеса в качестве обозначения разновидности бонусной программы для привлечения новых клиентов.

Типичная схема кэшбека имеет три ключевых этапа:

Клиент оплачивает продавцу розничную стоимость товара (обязательные условия: регистрация на кэшбек портале с которого осуществляется переход по партнерской ссылке аффилиата. Зачастую переход может не зачитаться и вы не получите кэшбек (возврат процента от суммы покупки), если Вы воспользуетесь сторонними скидочными кодами и купонами помимо тех которые предлагают на кэшбек сайтах);

Владельцы кэш-сайта получают свой партнерский процент от интернет — магазина или сервиса в котором клиент совершил действие (покупку);

Источник кэшбэка — комиссионные, выплачиваемые интернет — магазином (продавцом) *аффилиату* (владельцу кэшбек-сайта) за каждого пользователя совершившего покупку на сайте продавца

Клиенту на кэшбек-портале на внутренний счет начисляется определённый процент от суммы совершенной им покупки.

Таким образом владельцы Cashback системы стимулирует приобретать товары и услуги в интернет-магазинах и сервисах именно через их кэшбек порталы.

Лучший кэшбэк в популярных интернет магазинах

 <p>Покупай умнее, живи веселее!</p> <p>Кэшбэк: от 4% до 15%</p>	 <p>Кэшбэк: от 0.3% до 3.85%</p>
 <p>Кэшбэк: от 1.5% до 10.4%</p>	 <p>Кэшбэк: от 2.5% до 5%</p>
 <p>Кэшбэк: от 0.95% до 2.35%</p>	 <p>Кэшбэк: от 0.5% до 8%</p>

La Redoute

Кэшбэк: до 200% или до 1250 RUB

**bon
prix**
it's me!

Кэшбэк: от 4% до 8.5%

Banggood

Кэшбэк: от 2% до 6% или до 0.2 USD

QUELLE.

Кэшбэк: от 4% до 26%

DX deal**extreme**
GREAT GROCETS. PRICE & SERVICE

Кэшбэк: от 2% до 5%

Ю ULMART.RU

Кэшбэк: от 0.8% до 1.4%



YOODX.COM

Кэшбэк: от 2% до 4%



Кэшбэк: от 3.5% до 6%



Кэшбэк: от 2.55% до 5%

GEARBEST[®]

Кэшбэк: от 1% до 8%



Кэшбэк: от 1.5% до 3%

Можно себе позволить!
KUPIVIP.RU

МОГУ СЕБЕ ПОЗВОЛИТЬ!

Кэшбэк: от 2.5% до 7.5%



Great Value. Great Experience

Кэшбэк: от 1.2% до 5.5%

Плюсы и минусы покупок онлайн

«Плюсы»

- дешевле чем в магазинах оффлайн,
- наличие отзывов покупателей на конкретный товар (модель) и о магазине (продавце),
- подробное описание товара и возможность их сравнения по характеристикам,
- кэшбек на товары/услуги (до 30 % от покупки или 60 000 рублей в год).

«Минусы»

- невозможность лично узнать свойства товара (цвет, размер, фактуру и т.п.),
- сложность обслуживания при отсутствии сервисной сети в месте покупки,
- отправка в ремонт или замена по гарантии осложнены или невозможны,
- реальные свойства и качество товара могут отличаться от заявленных,
- существует высокая вероятность получить не тот товар, который заказывали