

17

OPTIMIZARI ALE ECRANULUI

FINALIZARE
COMANDA

Ghid de optimizare a conversiei



NETLOGIQ

De ce sa optimizezi procesul de comanda?

Ghidul trateaza cele mai bune optimizari care se pot face in ecranul Finalizare comanda - probabil cel mai important pas din procesul de comanda. Aceste optimizari au ca efect:

- **Reducerea cosurilor de cumparaturi abandonate** - cam 70%-80% din cosurile de cumparaturi sunt abandonate intr-un magazin online obisnuit. Daca reduci rata de abandon, pierzi mai putine comenzi.
- **Cresterea numarului de comenzi** - prin optimizare se elimina din obstacole - si daca faci mai usor procesul de comanda, clientii il vor duce la bun final.
- **Cresterea LTV** - pentru ca daca le este usor sa comande prima data, vor veni si vor mai comanda.

Gandeste-te la asta:

- **“La fiecare 92\$ cheltuiti pentru aducerea de clienti noi, se cheltuie 1\$ pentru convertirea acestora”** sursa: Econsultancy - 2016 Ecommerce Report.
- **“Cresterea ratei de conversie de la 1% la 2% inseamna dublarea numarului de comenzi”** sursa: aritmetica de scoala generala

CU ALTE CUVINTE:

**Daca vrei sa iti dublezi
numarul de comenzi, te
costa mult mai putin sa o
faci prin optimizarea ratei
de conversie, decat prin
promovare.**

Cum calculezi rata de conversie?

Rata de conversie, pe scurt, este: din 100 de vizitatori ai magazinului tau, cati comanda?

$$\frac{\text{Nr. total conversii}}{\text{Nr. total vizite}} * 100 = \text{Rata de conversie}$$

Ce inseamna o rata de conversie buna?

O rata de conversie considerata buna este cuprinsa intre 1% si 4%, dar aceasta difera in functie de domeniu si de modelul de business. Un magazin online B2B, sau care vinde consumabile, are rate de conversie mai mari decat un magazin online care vinde produse foarte scumpe si pe care le cumperi o data la 20 de ani.

Majoritatea magazinelor online aflate in faza de inceput au rate de conversie mici, in zona 0.3% - 1%. Cresterea ratei de conversie se face in timp, pe masura ce se aplica optimizari si creste notorietatea brandului.

Cateva **rate de conversie** in functie de domeniu, la nivel mondial:



4.95%

Mancare, bauturi si tigari/tutun/tabac



3.80%

Sanatate si produse de ingrijire corporala



3.50%

Electronice



3.50%

Imbracaminte si accesorii



3.27%

Produse pentru casa si gradinarit



2.35%

Produse si accesorii sportive

Comunica posibilitatea returnarii produselor

Ezitatea si incertitudinea sunt principalele motive pentru care utilizatorii nu duc la capat o comanda.

Ecommerce-ul implica o relatie mare de incredere intre cumparator si e-shop, datorita schimbului de date bancare/date cu caracter personal pentru promisiunea ca produsele sau serviciile vor respecta specificatiile din descriere si vor arata conform fotografiilor de produs.

Eliminarea acestor incertitudini reprezinta unul dintre obiectivele tale. Obiectivul tau principal in optimizarea procesului de comanda se poate face printr-o politica clara de retur a produselor in caz de nemultumire.

Zappos.com este un exemplu de bune practici in ecommerce, site-ul ofera utilizatorilor sai optiunea de a returna produsele in maxim 365 de zile de la cumparare, fara costuri de transport pentru retur (cu conditia sa fie returnate neutilizate si in starea in care au fost livrate).

ZAPPOS.COM
FAST
— AND —
FREE
SHIPPING & RETURNS

Zappos customers get **FAST, FREE SHIPPING** on every order with **NO** order minimums!

VIP and **Zappos Rewards** customers – just **LOG IN** to access all your benefits, like **FREE** Expedited Shipping and your **EXCLUSIVE** customer service phone number! Details below.

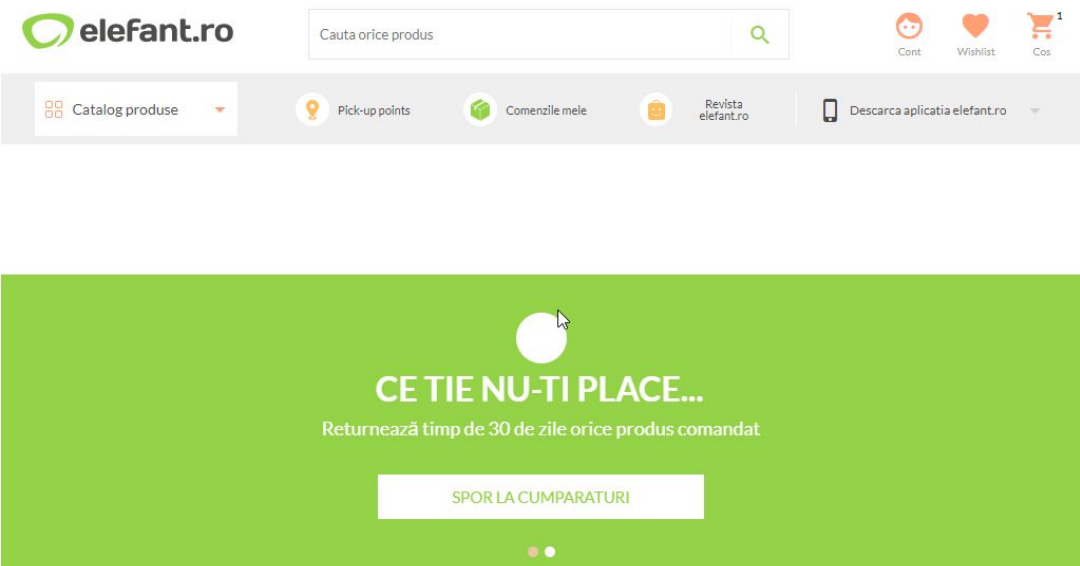
LOG IN »

If you are not 100% satisfied with your purchase for any reason, just go through our easy online return process, or call us 24/7 at (800) 927-7671 to print out a **FREE** return label.

You have **365 DAYS TO RETURN*** an item to us in its original condition.

*Returns must be unworn, in the state you received them, and in the original packaging. Some items ship with an attached security tag. Merchandise returned without the original security tag attached or a damaged tag may not qualify for a refund.

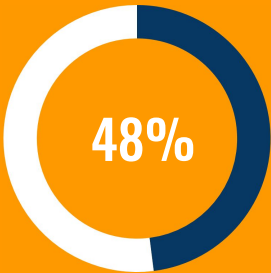
Elefant.ro este alt exemplu pozitiv. Acesta isi afiseaza politica de retur inca de pe homepage, sa fie vizibila utilizatorului de la prima interactiune cu platforma.



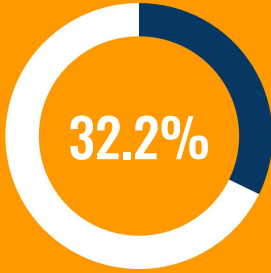
Foloseste insigne de incredere

Utilizatorii vor cumpara doar de pe site-uri in care au incredere si care le ofera un grad ridicat de siguranta. Insignele de incredere pot sa furnizeze utilizatorilor siguranta de care acestia au nevoie.

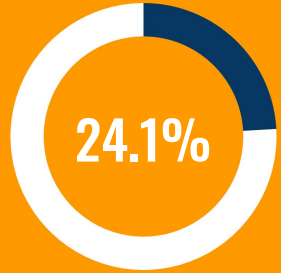
Iata ce spune un studiu realizat de
Econsultancy/Toluna:



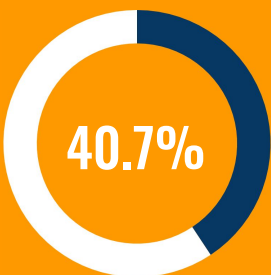
dintre respondenti
au spus ca au
incredere intr-un site
**care afiseaza
insigne de
incredere**



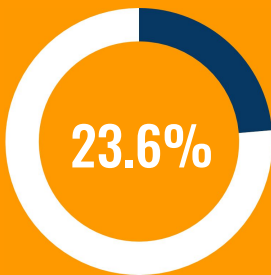
au incredere
intr-un site **daca
are un aspect
profesional si
ingrijit**



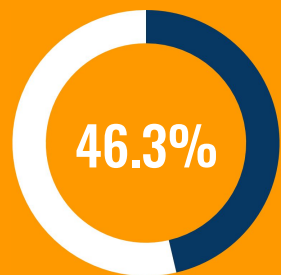
au incredere
intr-un site
**daca acesta
contine branduri/
produse
cunoscute**



au incredere
intr-un site **daca
o cunostinta a
folosit in trecut
site-ul**



sunt **influentati
de viteza mare
de incarcare a
site-ului**



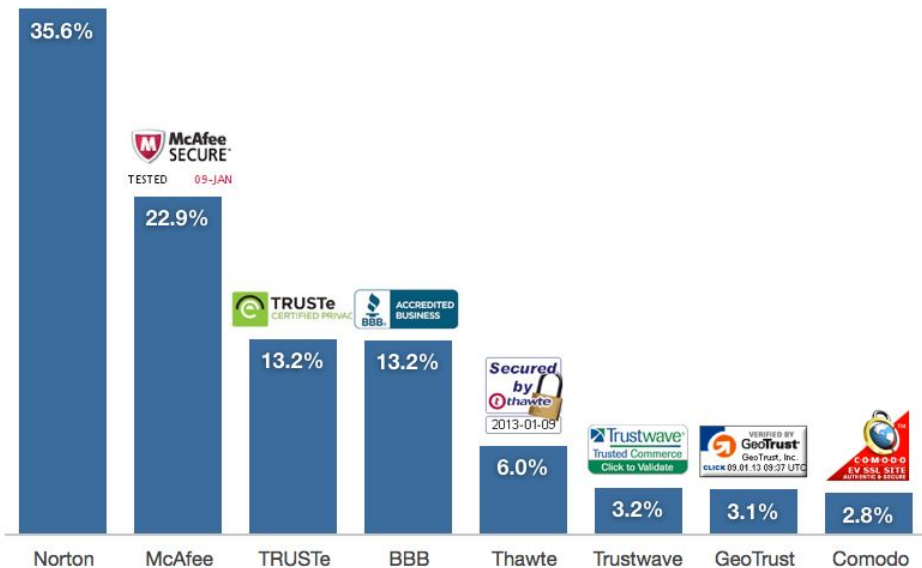
au incredere
intr-un site **care
afiseaza clar
datele de
contact si
adresa**

"Which badge gives you the best sense of trust when paying online?"


1,286 responses · US adults · Jan 2013 · baymard.com/blog/site-seal-trust




powered by VeriSign





Exemplu de bune practici:




BLUE TOMATO
GUARANTEES:

 **CERTIFIED SERVICE**

 **BEST PRICE GUARANTEE**

 **21-DAY RIGHT OF RETURN**

 **EXPRESS DELIVERY**

ORDER IN 60 SECONDS: MY BASKET → **PERSONAL DETAILS** → ORDER NOW → CONFIRMATION

SECURE CHECKOUT

MY ORDER DETAILS

PERSONAL DETAILS

Mr. Ms.

First name * Last name * Email ¹⁾ *


Street / number * Address addition (optional)

Post code * City * Country *
ROMANIA

Phone number (optional) Company (optional)

I want to enter a different shipping address.

MY BASKET



 **Billabong Answer Rash Guard**
Article number 440194
Size: Surf - XL
Colour: dark slate

€ 31.95
Amount: 1 Units

Total	€ 31.95
Shipping costs	€ 9.90
Total (incl. VAT)	€ 41.85
Total in €	€ 41.85

CUSTOMER SERVICE

+43 3687 24223 33
Mon - Fri 8 AM - 9 PM (CET)
Sat 12 PM - 6 PM (CET)


 SKYPE
 LIVE-CHAT

SECURE SHOPPING

TRUSTED SHOPS
Kundenbewertung

★★★★★

SEHR GUT
4.78 / 5.00

Stand: 29.08.17 7031 Bewert. 

Totusi, nu te baza foarte mult pe aceasta optimizare - ea completeaza impresia de incredere, dar daca nu sunt rezolvate si alte aspecte, efectul ei este minim.

Ofera optiunea de guest checkout (comanda fara login)

14% dintre cumparatori ajung sa isi abandoneze cosul de cumparaturi pentru ca site-ul pe care realizeaza cumparaturile ii forteaza sa isi faca un cont pentru a efectua o comanda. Prin Guest Checkout, cumparatorii trec direct la completarea formularului de comanda, fara a fi nevoie sa se logheze sau sa se inregistreze in prealabil.

In exemplul de mai jos, inainte de a completa formularul de comanda, cumparatorul poate alege intre a se loga (daca a mai cumparat si are deja un cont), a se inregistra (daca intentioneaza sa mai cumpere de la acest site in viitor) sau a completa direct formularul de comanda.

The screenshot shows the top navigation bar of the Blue Tomato website. It includes the logo, a search bar, and navigation links for MEN, WOMEN, SPORTS, BRANDS, % SALE, OUTLET, BLUE WORLD, and SHOPS. A promotional banner below the navigation bar reads: "FREE GOODIE WITH EVERY PURCHASE OVER 200 EUR OR MORE! WHILE STOCKS LASTS!".

The main content area displays three options for the user:

- You already have a customer account at Blue Tomato?**
 - Email address:
 - Password:
 - Stay logged in
 - [LOG IN](#)
 - [Forgot password?](#)
- Do you want to create a Blue Tomato account?**
 - All information about your current and last orders
 - Your wishlist on all devices
 - Fast and simple checkout
 - [REGISTER NOW!](#)
- Order without registering**
 - [ORDER AS A GUEST](#)

O varianta si mai buna pe care noi o implementam la toate magazinele online este cea de eliminare a acestui pas de alegere intre Login, Inregistrare si completare directa - trecand direct la aceasta din urma. Evident, punem la dispozitia cumparatorului un link de Login (daca are deja cont). De asemenea, in ultima etapa a finalizarii comenzii (sau imediat dupa trimiterea ei, in pagina de confirmare, ii dam posibilitatea sa isi creeze un cont cu datele deja completate.

Finalizare comandă

Ai deja cont? [Autentifica-te aici](#)

DATELE TALE

Persoana fizica Persoana juridica

* Email

* Nume

* Prenume

* Judet

* Localitate

* Adresa

* Telefon

* CNP

*Necesar din ianuarie 2016, conform legii

Creeaza-mi cont cu datele de mai sus

* Parola

* Confirma parola

Livreaza la adresa de mai sus

PRODUSELE COMANDATE

 Masina de tuns gazonul LC356 AWD Husqvarna 3.171,35 lei

Cost produse cu TVA 3.171,35 lei

TVA 506,35 lei

Cost (Livrare - Gratuita) 0,00 lei

TOTAL: 3.171,35 lei
(TVA inclus)



Ofera optiunea de Social Login (login cu Facebook, Google sau Yahoo)

Social Login presupune ca atunci cand trebuie sa completati un formular (in cazul de fata formularul de comanda), sa ai la indemana un buton al uneia dintre retelele sociale pe care le folosesti frecvent si in care esti deja logat.

Exemplul cel mai frecvent este Facebook - chiar daca nu stii, pe calculatorul sau telefonul tau esti logat in permanenta la Facebook, si prin apasarea butonului de Login cu Facebook ti se precompleteaza in formular o buna parte din date, de obicei adresa de email, nume, prenume si alte date pe care le ai completate in profilul tau de Facebook. Le poti modifica, daca doresti.

Cu ajutorul contul tau de Facebook poti avea si un cont asociat pe magazinul online de pe care cumperi - astfel ca atunci cand te loghezi cu Facebook sa fii automat recunoscut ca fiind detinatorul acelu cont din magazinul online - fara sa mai fie nevoie sa iti introduci adresa de email si parola.



Salut!

Introdu adresa de email

Continua

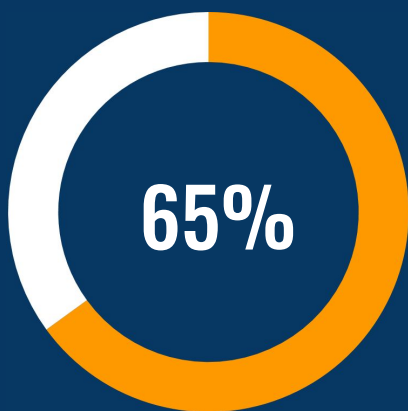
Nu ai cont? Nu-ti face griji!
Poti crea unul in pasul urmator.

sau
intra in cont cu

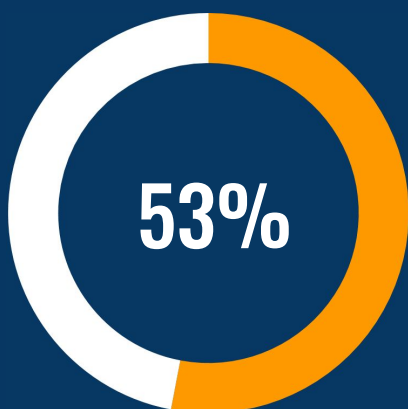


[Ai nevoie de ajutor?](#)

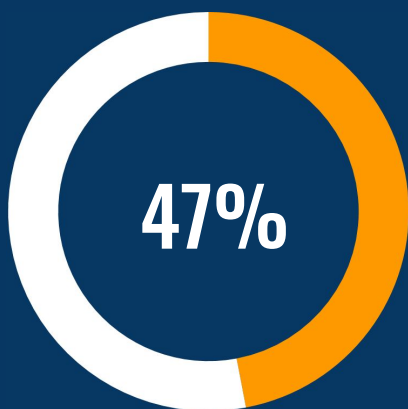
Conform Gigya's Privacy and
Personalization Survey



**dintre utilizatori
folosesc optiunea de
social login** in momentul
in care trebuie sa
finalizeze o comanda
online.

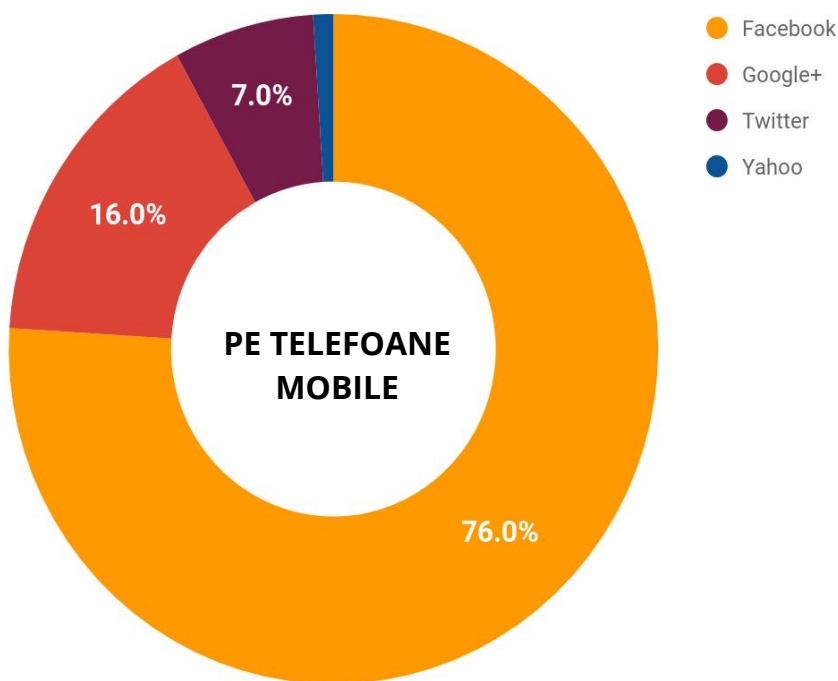
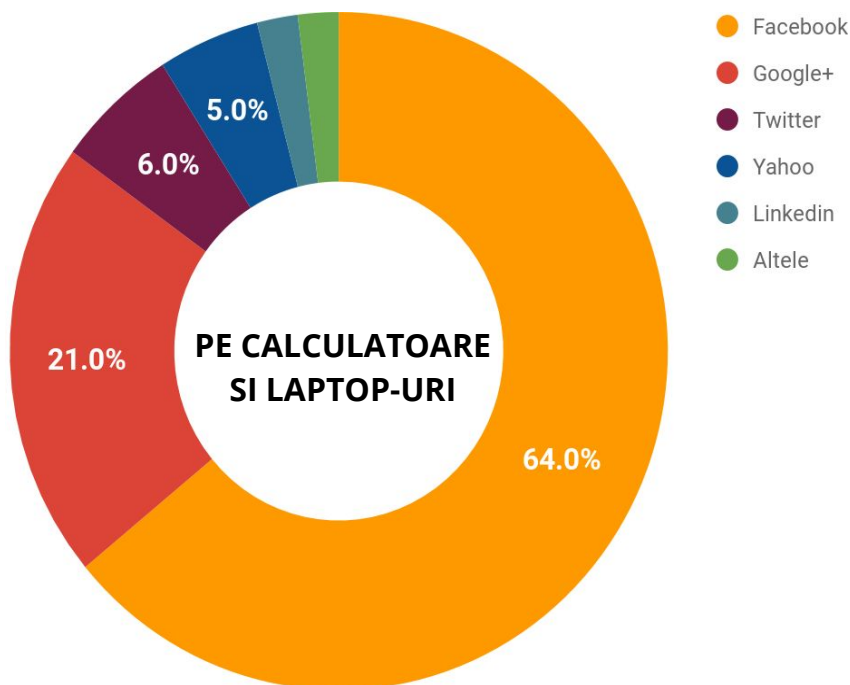


dintre acestia folosesc
social media login **pentru
ca nu vor sa petreaca
timp completand
formulare de
inregistrare**



folosesc optiunea pentru
ca **nu vor sa mai creeze
un alt username si o
alta parola**

Cel mai folosit Social Login este cu **Facebook**, dar mai sunt si altele:



Ofera mai multe optiuni de plata

Conform unor studii realizate de YouGov si WorldPay, 50% dintre utilizatori vor abandona comanda daca metoda lor preferata de plata nu este disponibila si 40% dintre acestia au declarat ca se simt mult mai confortabil daca efectueaza comenzi de la retailerii care ofera mai multe optiuni de plata.

- Cumpara de valori mari si nu **au numerar la ei**.
- Au incredere in procesarea platii cu card si **nu o percep ca fiind riscanta**.
- **Sunt obisnuiti sa plateasca cu card** la comercianti.
- Unii cumparatori considera ca daca platesc in avans (deci cu card) cresc sansele ca marfa sa le fie livrata la timp.

In special pentru acesti cumparatori, lipsa optiunii de plata cu card este un motiv serios de abandonare a comenzii, mai ales daca pot gasi aceleasi produse si pe alte magazine online.

Alte modalitati de plata de luat in calcul:

- **Plata in rate** - foarte atragatoare pentru multi cumparatori - si prezenta in toate magazinele online mari. Multi procesatori de plati cu cardul intermediaza optional si acest serviciu.
- **Plata prin banca** - alternativa foarte buna pe masura ce creste utilizarea online a banking-ului.

- **Plata la termen** - pentru scenarii Business To Business (B2B) in care vanzatorul permite unora dintre clientii lui, in care are incredere, sa plateasca la un anumit termen de la livrare (30 zile, 45 zile etc). Aceasta este insotita de multe ori si de o **limita de credit** - adica poti cumpara la termen doar pana atingi o anumita valoare a cumparaturilor intr-o anumita perioada de timp.

Daca vindeti pe plan international, e bine sa stiti ca metodele de plata pe care le oferiti trebuie sa fie adaptate obiceiurilor pietei tinta. De exemplu:

- In multe tari se practica **plata prin Paypal**. Daca vindeti in afara Romaniei recomandam sa aveti si aceasta metoda de plata, chiar daca diversele comisioane sunt destul de mari (3-4%)
- In Germania este foarte populara o metoda numita **Sofort Überweisung**, care este un transfer bancar initiat de pe magazinul online, intre banci care sunt inrolate in acest sistem.
- In Olanda, exista o metoda numita **IDEAL** care face un lucru similar cu Sofort Überweisung
- In fiecare tara sunt procesatori de plata care prezinta mai multa incredere pe piata respectiva. De aceea, de exemplu, folosirea unui procesator roman pentru a vinde in Italia ar putea duce la un abandon mare al comenzilor datorita neincrederei.
- Exemplu de bune practici: emag.ro

3

Metoda de plata

CONEXIUNE SECURIZATA

Vesti bune: cosul tau se califica pentru rate extinse la plata cu cardul de cumparaturi! Vezi detalii

Card de credit sau de debit



Ramburs la curier

Ordin de plata

Masterpass™



Ofera transport gratuit pentru a incuraja checkout-ul

- 9 din 10 cumparatori au declarat ca transportul gratuit este cel mai mare imbold pentru care aleg sa finalizeze o comanda
- comenzile cu transport gratuit sunt in medie cu 30% mai mari in valoare decat cele fara transport gratuit.

Din aceste motive, mai mult de jumatate dintre vendorii online ofera transport gratuit sau transport gratuit daca quantumul final al comenzii atinge o anumita suma.

Exemplu de bune practici: www.honestbeauty.com

My Bag



Truly Kissable Lip Crayon – Demi-matte
Truly Kissable Lip Crayon - Peony Kiss

\$18.00

- 1 +



You are \$32 away from [free shipping](#)

Subtotal

\$18.00

PROCEED TO CHECKOUT

TRANSPORT GRATUIT

LA COMENZI MAI MARI DE 199 LEI



031.9301

[Ai intotdeauna Livrare Gratuita in locatiile Pick-up point](#)


Trefl

Trefl - Joc Spuzze Cars

Sterge

59.90 LEI

14.99 LEI

+15 puncte

[Muta in wishlist](#)

- 1 + (Cantitate)



Goki

Jucarie lemn Buburuza File

Sterge

34.90 LEI

+35 puncte

[Muta in wishlist](#)

- 1 + (Cantitate)

SUMAR COMANDA

SUBTOTAL 49,89 LEI

LIVRARE De la 0 lei

TOTAL 49,89 LEI

(TVA inclus)



COD VOUCHER

APLICA VOUCHER

INITIAZA COMANDA

Redu numarul de campuri din formular

Fiecare pas inutil din procesul de finalizare comanda afecteaza negativ rata de conversie. "Time is money" si de cele mai multe ori timpul petrecut completand formulare inutile creste costul de cumparare pe care-l percepe utilizatorul, facandu-l sa-si abandoneze cosul de cumparaturi.

Intr-un studiu realizat de Formisimo pe 1.5 mil de utilizatori, care au interactionat cu formularele din check-out, a reiesit ca doar 49% au inceput sa completeze campurile si din acestia doar 16.5% au completat integral formularul. Cu fiecare camp pe care il elimini, impresia de "munca grea" pe care o are cumparatorul este diminuata.

"Si cum ar fi daca, in loc sa scot campurile, le fac optionale?"




Cumparatorii vad doar ca au multe campuri in fata - foarte putini dintre ei le analizeaza suficient incat sa poata spune "doar 50% dintre campuri sunt obligatorii". Multe campuri = multa munca, si nu vrei sa iti selectezi clientii in functie de cat de motivati sunt, nu? Mai mult decat atat, recomandam eliminarea oricarui camp a carui lipsa nu are consecinte - de exemplu campul de Cod fiscal, CNP, Data nasterii etc.

In multe situatii, pentru livrari in Romania, chiar si campul de Cod fiscal poate fi scos, pentru ca, excluzand cateva exceptii (de exemplu GLS), curierii nu se bazeaza foarte mult pe acel cod.

Exemplu de bune practici: regius.ro

Finalizare comanda

Ai deja cont? [Autentifica-te aici](#) sau logheaza-te cu Facebook [Facebook Login](#)

DATELE TALE	COMANDA TA																												
<input checked="" type="radio"/> Persoană fizică <input type="radio"/> Persoană juridică																													
E-mail <input type="text"/>																													
Prenume <input type="text"/>																													
Nume <input type="text"/>																													
Adresa <input type="text"/>																													
Judet <input type="text" value="Alegeti.."/>																													
Localitate <input type="text"/>																													
Telefon <input type="text"/>																													
<input checked="" type="radio"/> Livreaza la aceasta adresa																													
	<table><thead><tr><th>PRODUS</th><th>PRET UNITAR</th><th>CANTITATE</th><th>VALOARE</th></tr></thead><tbody><tr><td> Plita incorporabil Hansa BHGI 64018</td><td>401,00 lei</td><td>1</td><td>401,00 lei</td></tr><tr><td colspan="4">* Produs in stoc furnizor. Va vom informa in legatura cu disponibilitatea produsului dupa finalizarea comenzii.</td></tr><tr><td colspan="3">Subtotal</td><td>401,00 lei</td></tr><tr><td colspan="3">Cost transport (Livrare la domiciliu - Curier (Nemo))</td><td>0,00 lei</td></tr><tr><td colspan="3">TVA</td><td>64,03 lei</td></tr><tr><td colspan="3">TOTAL CU TVA</td><td>401,00 LEI</td></tr></tbody></table>	PRODUS	PRET UNITAR	CANTITATE	VALOARE	 Plita incorporabil Hansa BHGI 64018	401,00 lei	1	401,00 lei	* Produs in stoc furnizor. Va vom informa in legatura cu disponibilitatea produsului dupa finalizarea comenzii.				Subtotal			401,00 lei	Cost transport (Livrare la domiciliu - Curier (Nemo))			0,00 lei	TVA			64,03 lei	TOTAL CU TVA			401,00 LEI
PRODUS	PRET UNITAR	CANTITATE	VALOARE																										
 Plita incorporabil Hansa BHGI 64018	401,00 lei	1	401,00 lei																										
* Produs in stoc furnizor. Va vom informa in legatura cu disponibilitatea produsului dupa finalizarea comenzii.																													
Subtotal			401,00 lei																										
Cost transport (Livrare la domiciliu - Curier (Nemo))			0,00 lei																										
TVA			64,03 lei																										
TOTAL CU TVA			401,00 LEI																										

Exemplu de bune practici: www.johnlewis.com

Select your delivery method

 <p>Click & collect not available</p> <p>Sorry, we can only offer collection when all items in your basket are eligible for this delivery method</p>	 <p>UK delivery</p> <table><tbody><tr><td>Standard Delivery</td><td>FREE</td></tr><tr><td>4 hour slots</td><td>£8.50</td></tr><tr><td>2 hour slots</td><td>£19.00</td></tr></tbody></table> 	Standard Delivery	FREE	4 hour slots	£8.50	2 hour slots	£19.00	 <p>International delivery not available</p> <p>Not everything we sell is eligible for international delivery</p> <p>find out why</p>
Standard Delivery	FREE							
4 hour slots	£8.50							
2 hour slots	£19.00							

Where do you want to deliver?

Title	First name	Last name
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Postcode

[Find address](#)

Arata continutul cosului de cumparaturi langa formularul de comanda

Afiseaza continutul cosului de cumparaturi (cu imagine produs, titlu, descriere scurta, pret, alte atribute) in pagina de Finalizare comanda pentru a-i reduce teama ca va plasa o comanda gresita.

Exemplu de bune practici: www.footlocker.com

1. BILLING & SHIPPING ADDRESS

BILLING ADDRESS

Please enter your billing information as shown on your credit card statement or your order may be delayed.

SINGLE ADDRESS

APO/FPO ADDRESS

* Required Fields

*COUNTRY	UNITED STATES
*FIRST NAME	
*LAST NAME	
*STREET	
APT./UNIT	
*ZIP CODE	
*CITY	
*STATE	PICK STATE
*PHONE	
*EMAIL	

ORDER SUMMARY - \$219.99

SHIP TO HOME - TBD

Shipment 1 - TBD



ADIDAS ULTRA BOOST ALL TERRAIN - MEN'S

\$219.99

Size: 11.0

Qty: 1

Product #: S82035

Selected Style: Dark Burgundy | Width - D - Medium

****this item ships Free!**

Product Total:	\$219.99
Estimated Tax:	TBD
Shipping & Handling:	TBD
Gift Box:	TBD
Discounts:	TBD
Gift Cards:	TBD
Total:	\$219.99

NEED HELP?

[View our FAQs](#)

[1.800.991.6815 \(USA\)](#)

[1.715.261.9708 \(International\)](#)

[Contact Us form](#)

Instaleaza SSL

Conform unui studiu realizat de GlobalSign, un furnizor de certificate SSL, 84% dintre vizitatori ar abandona o comanda daca ar sti ca informatiile personale trimise de ei catre e-shop sunt trimise prin intermediul unei conexiuni nesigure.

Daca site-ul tau nu foloseste certificate SSL, atunci ratezi o sansa importanta de a dezvolta o relatie de incredere intre shop-ul tau si cumparator.

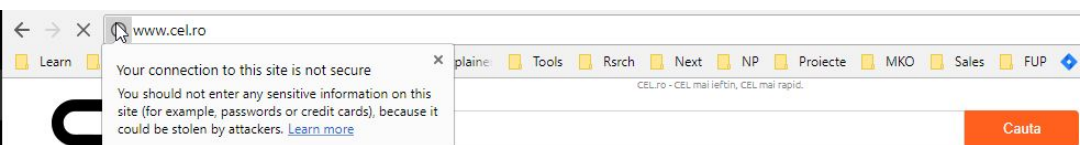
Un site cu certificat SSL va afisa mesajul Secure in stanga adresei website-ului, iar URL-ul va fi de forma `https://numeshop.domeniu`.

28.9% dintre utilizatori verifica daca un site are certificat SSL (conform aceluiasi studiu al GlobalSign)



Secure | `https://www.emag.ro`

Dar poate cel mai important motiv pentru a avea SSL instalat in tot site-ul este ca din toamna 2017 Google afiseaza textul "Not Secure" in bara de adrese a Chrome la site-uri care nu au SSL.



Fa procesul de check-out cat mai rapid

In medie, completarea procesului de check-out al unui magazin online dureaza cam 80 de secunde si un utilizator petrece aproximativ 12.8 secunde pentru fiecare camp din formularul de check-out.

Fiecare pagina pe care acesta trebuie sa o viziteze pentru a finaliza comanda scade drastic posibilitatea de conversie.

Obiectivul proprietarului de site si al omului de marketing este sa reduca pe cat posibil timpul necesar finalizarii comenzii si sa structureze informatiile cat mai bine pentru a reduce numarul de actiuni pe care utilizatorul trebuie sa le efectueze.

Iata cateva moduri prin care se poate accelera trecerea prin procesul de finalizare a comenzii:

- **Reducerea numarului de campuri** - mentionata mai sus.
- **Reducerea numarului de decizii** pe care trebuie sa le ia clientul in pagina de Finalizare Comanda - de exemplu, daca sunt multe optiuni sub forma de checkboxuri, se recomanda sa fie eliminate cele care nu aduc beneficii clare sau pot fi inlocuite cu alte modalitati de a obtine informatia sau decizia respectiva.
- **Informatii cat mai clare in checkout** - cumparatorul trebuie sa aiba la indemana raspunsuri la orice semne de intrebare ar putea avea in aceasta etapa. Atentie: nu exagerati cu textele in acest ecran. Informatiile trebuie sa fie cat mai scurte si mai usor de inteles.
- **Eliminare camp de CAPTCHA sau RECAPTCHA** daca acestea exista.
- **Precompletari de informatii.** De exemplu, daca trebuie sa furnizeze Cod Postal, incercati un mecanism care sa obtina acest cod postal din localitatea si adresa completate deja. Nu e un mecanism sigur, pentru ca unii cumparatori scriu gresit sau prescurtat unele nume de localitati sau de strazi, dar ajuta o buna parte dintre acestia.
- **Eliminati validările exagerate ale unor campuri.** De exemplu, campul de Numar Telefon ar trebui sa aiba o singura validare, si anume sa fie obligatoriu. Trebuie sa permita cifre, litere si caractere precum / - , () in orice combinatie, oricate caractere.

Telefon *

0742-200.499, interior 52

Arata data estimativa de livrare a produselor

Conform unui studiu realizat de Baymard, 16% dintre utilizatori isi abandoneaza cosul de cumparaturi datorita timpului mare de asteptare pana la livrarea comenzii.

Afisarea datei estimative de livrare si nu a vitezei cu care se face livrarea creste nivelul de incredere pe care utilizatorul il ofera magazinului online, deoarece acesta nu trebuie sa mai efectueze calcule pentru a afla cand va ajunge comanda la destinatie si cel mai adesea un utilizator va prefera sa plateasca extra pentru a primi comanda in ziua preferata de el.

Din pacate, in Romania, in anumite orase (ex. Cluj) data livrarii este destul de putin predictibila datorita dificultatilor firmelor de curierat. Totusi, unele firme de curierat sunt mai previzibile decat altele si atunci cumparatorului i se poate da, de exemplu, posibilitatea de a alege intre 2 modalitati de livrare: prin curier "normal" - X zile, sau prin curier "rapid" - 24 ore.

Exemplu de bune practici: www.johnlewis.com

Select your date and time:

Standard delivery Free	4 hour slots £8.50	2 hour slots £19.00	 Next day £19.95
---------------------------	-----------------------	------------------------	---

< Previous dates

September

Next dates >

	Tue 05	Wed 06	Thu 07	Fri 08	Sat 09	Sun 10
7am - 2pm	<input type="radio"/> eco	<input type="radio"/> eco	<input type="radio"/> eco	<input type="radio"/> eco	<input type="radio"/> eco	
11am - 5pm					<input type="radio"/> eco	
2pm - 9pm	<input type="radio"/> eco	<input type="radio"/> eco	<input type="radio"/> eco	<input type="radio"/> eco		

Simplifica navigatia pe pagina de check-out

Simplificand navigatia (meniuri de categorii, alte linkuri care il pot scoate din fluxul de comandare etc.) pe pagina de finalizare comanda, elimini din elementele care distrag atentia utilizatorului si il ajuti sa se concentreze pe o singura actiune, plasarea comenzii.

De asemenea, este important sa ii arati intodeauna cumparatorului **unde se afla in procesul de comanda si cati pasi mai are de efectuat pana la finalizarea acestuia.**

Exemplu de bune practici: mktogo.com



SHIPPING ADDRESS

First Name *	<input type="text" value="Horatiu"/>
Last Name *	<input type="text" value="Randasu"/>
Company	<input type="text"/>
VAT number	<input type="text"/>
City *	<input type="text"/>
Street Address *	<input type="text"/>
State/Province	<input type="text"/>
Zip/Postal Code	<input type="text"/>
Country *	<input type="text" value="United Kingdom"/>

ORDER SUMMARY

9 Items in Cart

Valideaza informatiile completate in formulare

Validarea in-line inseamna **indicarea completarii corecte sau gresite a campurilor pe masura ce acestea sunt completate**, si nu doar la final, cand cumparatorul face click pe butonul de Trimite Comanda.

Ea poate creste rata de conversie si poate scadea abandonul prin faptul ca ofera indicatiile pas cu pas, si nu toate odata, reducand posibilitatea de abandonare datorata unui numar prea mare de erori primite o data. Conform unui studiu realizat de Etre si Luke Wroblewski, a rezultat o crestere de 22% a ratei de succes de trimitere a formularelor dupa implementarea validarii in-line, 22% scadere a ratei de abandon a cosului pe site-ul tau.

Exemplu de bune practici: twitter.com

Join Twitter today.

Full name

Marcin Treder

✓ Name looks great.

Email address

marcin@uxpin.com

✗ This email is already registered. Want to login or recover your password?

Create a password

6 characters or more! Be tricky.

Choose your username

Don't worry, you can change it later.

Suggestions: [MTreder](#) · [TrederMarcin](#) · [TrederMarcin](#)

Keep me signed-in on this computer.

By clicking the button, you agree to the terms below:

These Terms of Service ("Terms") govern your access to and use of the services, including our various websites, SMS, APIs, email notifications,

Printable versions:

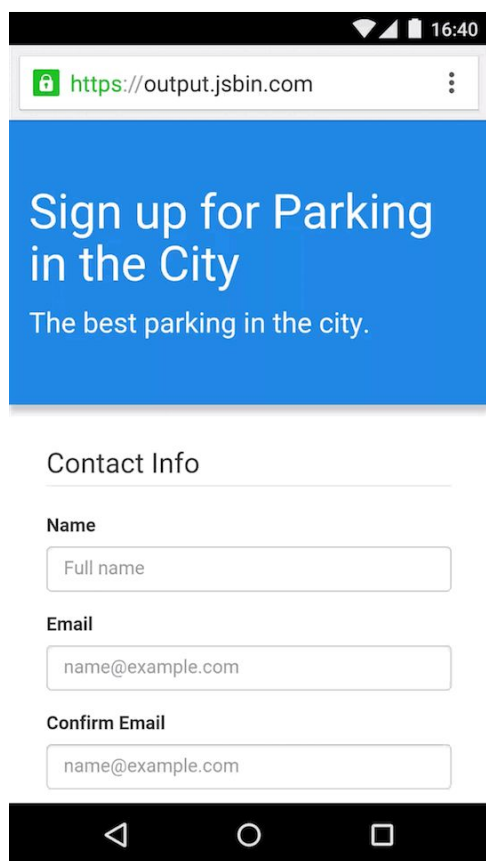
[Terms of Service](#) · [Privacy Policy](#)

Create my account

Note: Others will be able to find you by name, username or email. Your email will not be shown publicly. You can change your privacy settings at any time.

Implementeaza Google Autofill pentru a usura munca utilizatorilor

Sa fim sinceri: nu ne plac formularele. In special atunci cand acestea trebuie completate de pe telefonul mobil. Incepand cu 2011, Chrome a implementat functionalitatea Autofill care introduce datele necesare in formulare pe baza unui profil de utilizator. Din 2015 s-a introdus si posibilitatea pastrarii datelor bancare (asta daca ai curajul sa ti le tii in browser :)). Toate aceste functionalitati reduc timpul de completare a unui formular cu 30%, ducand automat si la o crestere a ratei de succes a formularelor trimise.



16:40

https://output.jsbin.com

Sign up for Parking in the City

The best parking in the city.

Contact Info

Name

Email

Confirm Email

Afiseaza detalii contact in pagina de checkout pentru a oferi siguranta utilizatorului

Tu ai cumpara de pe un site pe care nu poti sa gasesti informatii despre companie sau modalitati de contactare ale acesteia? Elimina din incertitudinea utilizatorului si asigura-l ca te poate contacta in caz ca intampina greutati, plaseaza o comanda gresita sau are nevoie de informatii suplimentare pentru a putea finaliza comanda, prin afisarea datelor de contact ale companiei in pagina de check-out. Arata-i ca esti alaturi de el pe tot parcursul procesului de comanda.

Exemplu de bune practici: flanco.ro

The screenshot shows the checkout page of Flanco.ro. At the top right, a red box highlights the contact information: 037 447 71 00 / 021 203 81 70 and support@flanco.ro. The main content area displays a product (Amplificator integrat Marantz PM5005/N1B, Negru) with a price of 999,99 lei. Below the product, there are options for warranty (2, 3, or 4 years) and delivery (home or store pickup). A table at the bottom right shows the order summary: Card cadou (10,99 lei), Cupon de reducere (1,00 lei), and Total comanda (1.010,98 lei). A security notice 'Conexiune securizata' is visible in the top right corner. At the bottom, there is a client authentication section with fields for email and password, and a button labeled 'Autentificare'.

Resigilate Card Fidelitate Gift Card Info Magazine Servicii Contacteaza-ne

037 447 71 00 / 021 203 81 70 support@flanco.ro

Produce in cos: Conexiune securizata

Amplificator integrat Marantz PM5005/N1B, Negru

Alege confortul cu Garantia All Inclusive

Livrare: 23/10/2017

2 ani 99,99 lei

3 ani 129,99 lei

4 ani 169,99 lei

Livrare la domiciliu

Rezerva si ridica produsul din magazin

1

999,99 lei

1.499,99 lei (-500,00 lei)

Card cadou > Livrare la domiciliu 10,99 lei

Cupon de reducere > Includ Timbru Verde 1,00 lei

Am card fidelitate Nu am card fidelitate

Total comanda 1.010,98 lei

Sunt client nou Sunt deja client

Autentificare client:

Adresa de e-mail* Parola* Autentificare Ai uitat parola?

Ofera optiuni de editare a cantitatii produselor si de stergere a produselor din cart

Imposibilitatea utilizatorului de a edita in check-out lista de produse si cantitatea acestora il impinge pe acesta sa revina pe pagina de cart pentru a efectua operatiunea. Fiecare actiune inutila pe care trebuie sa o realizeze un utilizator scade drastic sansele ca acesta sa finalizeze comanda si sa converteasca.

Exemplu de bune practici: [emag.ro](https://www.emag.ro)

Cos de cumparaturi

Produse vandute si livrate de eMAG



Spray pentru protectie solara Nivea Sun Protect & Refresh SPF 50, 200 ml

Disponibilitate: Stoc limitat

1 ▾ buc

5 6 7 8 9

49²⁹ Lei

~~57⁹⁹ Lei~~
Economisesti:
8⁷⁰ Lei
sterge



Comanda de la eMAG produse de peste 199.99 lei pentru a beneficia de **transport GRATUIT!**

Total produse: 49²⁹ Lei
Cost livrare: 14⁹⁹ Lei
Subtotal: 64²⁸ Lei

Confirma ca produsele din cos sunt disponibile pe stoc

Nimeni nu isi doreste sa ajunga la finalul procesului de comanda si sa descopere ca produsele adaugate in cos nu sunt pe stoc. Un alt caz si mai nefericit este in momentul in care se inregistreaza comanda si la cateva zile cumparatorul este sunat de un reprezentant al magazinului online sa-l instiinteze ca produsul comandat nu este in stoc. Afiseaza disponibilitatea produselor si asigura-te ca nu le faci cumparatorilor surprize neplacute.

Exemplu de bune practici: [emag.ro](https://www.emag.ro)

Cos de cumparaturi

Produse vandute si livrate de eMAG



Rucsac dama Adona Bridget, Bej

Disponibilitate: Stoc limitat

1

buc

135⁰⁰ Lei

~~179⁹⁹ Lei~~
Economisesti:
44⁹⁹ Lei
sterge



Comanda de la eMAG produse de peste 199.99 lei pentru a beneficia de **transport GRATUIT!**

Total produse:

135⁰⁰ Lei

Cost livrare:

14⁹⁹ Lei

Subtotal:

149⁹⁹ Lei

Produse vandute si livrate de Plastor Trading

Vezi politicile de livrare, garantie si retur



Gimi Suport bara umerase Super Paco gri

Disponibilitate: In stoc

1

buc

159²¹ Lei

~~176⁹⁹ Lei~~
Economisesti:
-17⁹⁹ Lei
sterge

Acest e-book a fost creat cu pasiune de



NETLOGIQ

**Construim magazine online
frumoase si le ajutam sa creasca
prin promovare online si optimizare**

din 2002 • echipa de 20 specialisti • peste 700 proiecte



www.netlogiq.ro

+40-747-447737

Calea Turzii 203B, Cluj

[Urmareste-ne pe Facebook](#)