



STUDIO PERETS

אתרים • מיתוג • פיתוח עסקי

**10 שיטות**

לשיפור חוויית משתמש

שיגדילו את

**כמות המכירות**

באתר שלך!

סטודיו פרץ



טלפון:

073-374-5530

האתר העסקי שלנו:

[www.studio-perets.co.il](http://www.studio-perets.co.il)

**איזה כיף:** שבחרת להוריד את המדריך שלנו שטוטו שיטות לשיפור חוויית משתמש שיגדילו את כמות המכירות באתר שלך, מדריך סופר פרקטי לבעלי עסקים, שנכתב על סמך ניסיון של למעלה מעשור בעולם הפיתוח, העיצוב ובניית האתרים, ולאחר שהקמנו מאות אתרים עבור מגוון עסקים וחברות במשק.

**כולנו יודעים שכדי להצליח בעסקים בימינו,** נדרשת נוכחות דיגיטלית חזקה וממירה ברשת. יכול להיות שכבר בנית אתר אינטרנט מושקע לעסק, אבל משהו לא עובד לך. **הלקוחות לא חוזרים לאתר,** לא מסיימים רכישות או בכלל לא מגיעים אליו. אם היית רוצה להבין איך לשנות את המצב, לבנות אתר **מנצח** עם אחוזי המרה גבוהים, וליצור ללקוח חוויה מושלמת בעת הגלישה, אלו בדיוק עשרת הטיפים שיהפכו את העסק שלך לעסק רווחי ומניב **שלקוחות חוזרים לקנות ממנו שוב ושוב.**

# 1

## אופטימיזציה ומהירות אתר

### כי מי אוהב לחכות בימינו?

**אחד הדברים** שלקוחות הכי שונאים לעשות זה לחכות, ולחכות ולחכות... בעולם של צרכים וסיפוק מידיים, אין באמת סיבה שיישארו להמתין באתר שלוקח לו זמן לעלות. ידעתם שמחקרים מוכיחים שלקוחות נוטשים את האתר, במידה ולקח לו יותר מ-3 שניות להיטען? חוויית משתמש מהירה היא חוויית לקוח טובה יותר, ומוכרת יותר. מעבר לכך, המהירות משפיעה על דירוג האתר שלך בגוגל. **אז איך הופכים את האתר למהיר יותר?**

1. בודקים את מהירות האתר באמצעות הניקוד שלו באתרים כמו google insights, gtmatrix, שמלמדים גם שיטות פעולה מתאימות.
2. עושים אופטימיזציה לתמונות כבדות. אז נכון שאיכות התמונות חשובה, אבל לא פחות מכך חשובה מהירות האתר שמשפיעה על חוויית המשתמש ועל דירוג האתר.
3. כחלק מהאופטימיזציה נקטין את רזולוציית התמונות ונדחוס את משקלן ככל הניתן, **מבלי לפגוע באיכות ובפרפורציות המקוריות.**

x

# 2

## יצירת עמוד מוצר עם אחוזי המרה גבוהים

עמודי המוצר באתר שלך מוכרחים להציג מידע בהיקף הנכון ובתצורה הנכונה. הלקוח לא רוצה לחפש תשובות לשאלות שלו, אבל גם לא רוצה לקרוא המון.

### אז איך אפשר ליצור איזון מדויק?

1. מכניסים טאב של עלויות משלוח ושל נוהל החזרות למוצר.
2. מוסיפים מדריך מידות קריא וברור, במידה ומדובר בפריטי אופנה. חשוב לדעת!
3. 40% מהנטישות באתרי אופנה נובעות מחוסר הבנה של המידה המתאימה.
4. ממקמים בעמוד אייקונים ומלל שנותנים תחושת ביטחון. לדוגמה – תשלום מאובטח,
5. החזרות עד 14 יום, תמיכה בוואטסאפ ועוד.
6. אם יש בעמוד תמונות, מומלץ להוסיף הסבר על מה שמופיע בהן (מידות דוגמנים, סוג הבד וכדומה).

# 3

## ניווט קל באתר עד סוף מסע הרכישה

ככל שללקוחות יהיה קל יותר לנווט באתר, כך הסבלנות שלהם תישמר עד סוף מסע הרכישה. ממש כמו שבחנות רגילה ברור היכן מחלקת הנשים והיכן מחלקת הגברים, כך גם באתרי מכירות.

### **איך אפשר להקל על הלקוחות בחיפוש ובחירת מוצרים?**

1. מקפידים שחלקו העליון של האתר ייגלל יחד עם גלילת המסך, כדי שעגלת הקניות ותפריט האתר יהיו תמיד זמינים ללקוח.
2. מוודאים שהלקוח הבין כי התווסף פריט לסל הקניות שלו, על ידי פתיחת הסל למספר שניות בעת הוספת פריט חדש.
3. מוסיפים חלון נפתח שמציע ללקוח מוצרים משלימים בהתאם לבחירות שלו.
4. יוצרים תתי קטגוריות מצומצמות אך ברורות ככל הניתן.
5. חוסכים בכל אינפורמציה שללקוח אין צורך לדעת כדי לבחור את המוצרים.

# 4

## מניעת נטישות עגלה

ככל שהמעורבות של הלקוח בשלב התשלום תהיה קלה וממוקדת יותר, כך הוא לא ירגיש שהוא עובד קשה כדי לרכוש את המוצרים, ויעלו הסיכויים שהוא לא ינטוש את עגלת הקניות שלו. חופש הבחירה שניתן ללקוחות בסעיפים כמו תשלום או משלוחים מחזק את התחושה שהוא בשליטה ומנטרל התנגדויות. **איך שומרים על הסבלנות של הלקוח בשלבי התשלום?**

1. ממעיטים ככל הניתן בשדות פרטים שעל הלקוח למלא.
2. מעניקים ללקוח את האפשרות לרכוש מהאתר ללא הרשמה אליו.
3. מזכירים ללקוח את עגלת הקניות ששכחתי לא השלים את הרכישה כעבור 24 שעות.
4. מאפשרים ללקוח לשלם באחת מכמה צורות תשלום מקובלות, ולבחור מבין שיטות המשלוח הקיימות.
5. מנטרלים הסחות דעת אחרות בשלב התשלום, כמו למשל התפריט של האתר, שלא אמור להופיע בשלב הרכישה.

# 5

## אתר עדכני ודינמי

כאשר האתר שלך משתנה ודינמי בהתאם למה שקורה בחוץ (חגים, אירועים, מבצעים וכדומה), או שנפתרות תקלות שונות במהלך הזמן, הלקוחות מרגישים שמדובר באתר שמאחוריו יושבים אנשים שאכפת להם, וזה מעודד אותם לבצע רכישות.

### איך מוכיחים ללקוחות שלאחר יש אמא ואבא?

1. עוקבים אחר פעילות הלקוחות באתר בעזרת כלים כמו HOTJAR שבעזרתו ניתן להקליט את מסכי הלקוחות באופן אונימי, להבין את המסע שהלקוח עובר באתר, ובאמצעות כך להסיק מסקנות ולגלות בעיות ונקודות תורפה שכדאי לפתור.
2. מנטרים את נקודות החוזקה של האתר בעזרת מפות חום הכלי שצוין מעלה (HOTJAR) מאפשר לך להבין על אילו כפתורים באתר הגולשים לוחצים יותר, ולשקול לשנות מיקומים או להסיר כפתורים שאינם שימושיים.
3. משנים את עיצוב האתר לפי קולקציות או כל סיבה משמעותית אחרת כדי להעניק תחושת חיות והתחדשות.

# 6

## השקעה בתוכן ובתמונות כי אין תחליף לרושם ראשוני

כשרוצים להצליח כמו המותגים והאתרים הגדולים, צריך גם להשקיע כמוהם ולהיראות בהתאם.

### איך אפשר ליצור לאתר שלכם תדמית מצוינת?

1. יוצרים תוכן איכותי ומושך.
2. מצלמים תמונות וסרטונים באופן מקצועי ובאיכות גבוהה.
3. מספקים כמה שיותר מידע על המוצרים.
4. יוצרים סרטון תדמית מבריק לדף הבית.

# 7

## להיות קשובים ללקוח זה בגדר חובה

- כדי לגרום ליותר לקוחות להשלים את מסע הרכישה באתר, אחד הדברים המשמעותיים ביותר שניתן לעשות הוא לתת להם את התחושה שהמסך הוא רק אמצעי ומאחוריו אתם יושבים, קשובים ונכונים לעזור. **איך משדרים תגובתיות וקשב?**
1. דואגים שהאתר יהיה מותאם גם למכשירים הניידים וגם למחשבים, מבלי לפגוע בנוחות ובמהירות. כך הלקוחות יודעים שאתם מבינים את האילוצים שלהם.
  2. יוצרים שיח על ידי מענה מהיר לתגובות, פניות או שאלות שמגיעות דרך האתר.

# 8

## השקעה באריזה, במעטפת ובמיתוג העסקי

- לקוחות אוהבים יותר מהכל, להרגיש שיש ערך למחיר שהם שילמו, ושחלק מהתמורה היא ההשקעה בהם באופן אישי. בנוסף, קנייה ממותג הופכת את הערך לגבוה יותר, וחווית לקוח טובה תהפוך את הלקוחות שלך ללקוחות חוזרים. **איך הופכים כל לקוח למיוחד?**
1. מקפידים על אריזה ממותגת שמתכתבת עם העיצוב באתר.
  2. מוסיפים לאריזה מסר אישי כמו גלויה, קוד קופון וכדומה.
  3. מציעים ללקוחות לתייג את המותג ברשתות החברתיות כדי ליצור ביניכם קשר ייחודי.

# 9

## יצירת מועדון לקוחות באתר

אם תצליחו להפוך את המותג שלכם לקהילת לקוחות חיה ונושמת, תוכלו לשמר לקוחות ולגרום לחדשים לרצות להצטרף למעגל הקרוב שנהנה מהטבות שונות.

### איך יוצרים קבוצת לקוחות קרובה שמעוררת רצון להשתייך?

1. מקימים מועדון לקוחות באתר שמקנה לחברים בו הטבות כמו הנחות בימי הולדת, מבצעים מיוחדים, צבירת נקודות ועוד המון רעיונות אחרים.
2. שומרים את המותג בתודעתם של חברי המועדון על ידי דיוור חכם וממיר במיילים, ב-SMS ובוואטסאפ.

# 10

## פיצ'רים מקדמי מכירה

יש דרכים שונות להשתמש בפסיכולוגיה כדי לגרום ללקוחות לבצע רכישה מידית, לחזור לרכוש ממך או למהר בעת הרכישה. חשוב לדעת כיצד נכון להנגיש את האתר כדי להביא לאפקט מוכר, ולא כזה שיבריח את הלקוחות.

### איך אפשר לעשות את זה?

1. מקפיצים כופ-אפים שיעודדו את הלקוחות להוסיף מוצרים שווים לסל הקניות, בסכום שלא עולה על 50 ₪.
2. מעניקים הטבות מיוחדות ללקוחות שמבצעים קנייה גדולה, כמו למשל משלוח חינם עד הבית.
3. מכניסים מבצעי בזק ליום אחד או משלוח חינם לזמן מוגבל.
4. מציעים ללקוחות לרכוש מוצר מסוים כחלק מחבילה משתלמת, ובכך מגדילים את סל הקניות שלהם.

**רוצה להגדיל את כמות המכירות**  
באתר שלך תוך זמן קצר, ולהגשים את  
**היעדים העסקיים שלך?**

**יש לך חלום** להפוך את האתר שלך  
לנכס דיגיטלי מניב ורווחי,  
**מבלי לעבוד קשה מדי?**

לשיחת ייעוץ מקצועית ללא עלות עם המומחים  
של הסטודיו, זה הזמן להרים טלפון

**073-374-5530**

מחכים לפגוש אותך,  
**סטודיו פרץ**