

Отлично! B1

Урок 4 задание 4

Покупки онлайн.

CD: 7

По данным статистики около 55 % россиян, 76 с половиной % немцев, 82 % швейцарцев и 80% австрийцев более или менее регулярно пользуются Интернетом. При этом люди выходят в сеть в первую очередь потому, что хотят получить информацию. Интернет ими иногда и называется универсальной библиотекой. Другая важная причина – поддержать контакты в социальных сетях. На третьем месте уже стоят покупки. Мы заинтересовались, что именно покупают через Интернет. Опять же обращаемся к статистике.

Россияне покупают в первую очередь одежду и обувь. На втором месте Интернет-покупок электроника, затем следует бытовая техника, на четвёртом месте книги, журналы, аудио- и видеопродукция, и затем авиа- и железнодорожные билеты.

В Германии картина несколько другая. Здесь первые два места занимают авиа- и железнодорожные билеты, а также билеты на культурные мероприятия. За ними следуют книги, заказ номеров в гостиницах и одежда.

Подобная ситуация в Швейцарии, тут только книги и заказы номеров в гостиницах поменялись местами.

Австрийцы в свою очередь любят покупать через Интернет одежду и спортивные товары, на втором месте номера в гостиницах и путёвки, далее книги, электронные книги, журналы и тому подобное, затем следуют билеты на культурные мероприятия и на пятом месте – электроника.

Отлично! В1

Урок 4: О чём говорят «Успех и риск онлайн-бизнеса»

CD: 8

- ✦ Привет Ириш! Вот так сюрприз! Сколько лет, сколько зим! Давай сумку, пошли к машине. Ну, как ты? Как дети? Работа?
- Спасибо, всё хорошо. Все живы, здоровы. Я ненадолго, прилетела по работе. Завтра утром симпозиум, а вечером уже лететь обратно.
- ✦ Ой, как так? В Москву всего на один день?
- Да, жалко, правда? А по-другому бы и не получилось.
- ✦ Вот мы и пришли.
- А ты как, Юрчик? Выглядишь немного уставшим. На работе, наверно, много дел? Ты как-то рассказывал, что зимой всегда стресс.
- ✦ Да, летом работы нет, а зимой не знаешь, за что хвататься. Сама знаешь, перед Новым годом всем нужны подарки.
- А что в основном заказывают в вашем Интернет-магазине?
- ✦ Вот уже года 2-3 USB флеш-носители пользуются большим спросом по сравнению с другими сувенирами.
- Правда?
- ✦ Да, ведь это не просто подарок, а функциональный предмет, которым постоянно пользуются. У нас огромный ассортимент – флешки отличаются и по внешнему виду, оригинальной форме, и по материалу изготовления. Кроме этого, исполнение может сочетать сразу несколько предметов, например, флеш-диск в виде ручки или брелка. А благодаря возможности придавать индивидуальную форму, мы стали получать интересные заказы. Например, одна всемирно известная машиностроительная компания заказывает у нас флеш-носители в виде маленьких экскаваторов и бульдозеров.
Популярным также считаем сувенир Антистресс. Это резиновая уменьшенная копия предметов из сферы услуг наших заказчиков. Например, для финансовых компаний – это может быть маленький мешок денег с логотипом, типа эспандера. Он способствует лёгкой тренировке пальцев рук прямо на рабочем месте. Наиболее недорогостоящий вариант – это авторучки, их тоже заказывают большими тиражами.
- Ты прав, лично я практически каждый день пользуюсь и флешкой, и ручкой. Я как-то заходила на твою Интернет-страничку. Всё очень профессионально оформлено и, что мне понравилось, очень легко всё найти.
- ✦ Да, у нас имеются разделы по ценовым категориям: промо, VIP, эксклюзив, по видам – это деловые подарки, изделия из кожи, авторские работы, электронные аксессуары и разделы по профессиональным праздникам, например, "на День нефтяника", на "Новый год" или "8 марта".
- Заказ происходит тоже онлайн?
- ✦ Покупатель может отправить нам заполненную форму-заявку, либо позвонить в офис. Как ему удобно. Менеджер нашей компании высылает курьера в офис покупателя с выбранными и аналогичными образцами, предоставляя возможность поддержать товар в руке, выбрать, убедиться, что предметы соответствуют всем его пожеланиям.
- Если курьер твоей компании уже сам имеет дело с покупателем, значит, можно прямо у него заплатить наличными?
- ✦ Мы предлагаем несколько способов оплаты заказа, в том числе и наличные. Но в большинстве случаев мы работаем с безналичными платежами.
- У вас часто бывает, что заказчик хочет вернуть товар?
- ✦ Благодаря тому, что мы всё согласовываем с заказчиком, координируем действия поэтапно, вероятность, что клиенту что-то может не понравиться, и он решит вернуть заказанную им продукцию, к счастью, небольшая. ... Смотри, опять пробки!

- Добро пожаловать в Москву! Кстати, всё хотела спросить, из-за границы тоже можно сделать заказ?
- ✦ Безусловно можно. Нашу форму-заявку покупатель заполняет всей необходимой информацией, включая адрес. При обработке заказа наша служба логистики рассчитывает, сколько будет стоить доставка в зависимости от страны, а также города, желаемой даты и времени доставки.
- Если не секрет, ты сам часто пользуешься Интернет-магазинами?
- ✦ Пользуюсь, но редко. Я вообще очень редко покупаю и в обычных магазинах. На это нужно время.
- Юр, недавно читала статью, что онлайн-бизнес в России очень сильно связан с риском.
- ✦ Если ты спрашиваешь о рисках для владельцев Интернет-магазинов, то в первую очередь я бы назвал "незащищенность идей". Креативные сувенирные сэтты могут быть, к сожалению, скопированы другими компаниями. Патентовать каждую разработку не всегда имеет смысл из-за временного и финансового факторов. Следовательно, мы размещаем далеко не все наши идеи на общедоступных Интернет-ресурсах, а предлагаем их индивидуально кому это действительно может быть интересно.
- О снова поехали! Вообще успех онлайн-бизнеса зависит, прежде всего, от надёжности. В первую очередь необходимо всегда и в срок поставлять качественный, сертифицированный товар. Во-вторых, информация в Интернет-магазине всегда должна быть правдивой. И, кроме того, нужен удобный интерфейс и корректно составленный сайт. А квалифицированный менеджер опишет на доступном языке характеристики товара, честно расскажет обо всех плюсах и возможных недостатках в сравнении с аналогичным товаром. Самостоятельно порекомендует альтернативные или дополнительные варианты. Будет вежливо, грамотно, профессионально и терпеливо отвечать на все вопросы.