

[opis]

Tysiące wskazówek wartych miliony złotych!

83 autorów (ekspertów w swoich dziedzinach), 159 rozdziałów, 850 stron praktycznych rad. To Biblia e-biznesu 3.0 – prawdopodobnie największy tego typu projekt wydawniczy na świecie! Dwie pierwsze edycje zdobyły uznanie czytelników, miesiącami przodowały na listach bestsellerów i otrzymały szereg nagród. Dziś trzymasz w rękach jeszcze mocniejszą wersję tej kultowej publikacji, gromadzącą kompleksową wiedzę na temat prowadzenia biznesu w internecie.

Dowiedz się między innymi:

- jak zacząć (który model biznesu wybrać, które branże i trendy są najbardziej dochodowe oraz jakich narzędzi użyć),
- jak budować efektywne strategie cenowe i sprzedażowe,
- które działania marketingowe dają dziś najlepsze efekty,
- jak skutecznie budować pozacenową przewagę konkurencyjną,
- które błędy najczęściej psują sprzedaż i jak ich unikać,
- jak łatwo zadbać o bezpieczeństwo swojego biznesu w sieci,
- w jaki sposób reagować na trudne sytuacje na linii klient – firma,
- które procesy warto optymalizować, automatyzować lub delegować.

Pierwsze wydanie Biblii e-biznesu zdobyło prestiżową nagrodę Economicus 2014 dla najlepszego poradnika ekonomicznego, przyznaną przez „Gazetę Prawną” i kapitułę wybitnych polskich ekonomistów. Druga edycja zyskała tytuł Najlepszej Książki Roku 2016 oraz Oscara Czytelników 2017.

Co nowego w wydaniu trzecim? Między innymi: e-biznesplanowanie; finansowanie udziałowe oraz przez IPO i tokeny; sprzedaż na platformach eBay, Amazon i AliExpress; podcasty, webinary i „lajwy” jako narzędzia sprzedażowe; growth hacking marketing; analiza big data; LinkedIn, Instagram, blogi i wideomarketing jako dźwignie sprzedażowe; negocjacje i pacyfikacja trudnych klientów oraz recykling tych uciekających; narzędzia i aplikacje wspomagające sprzedaż; rzeczywistość rozszerzona; telemarketing; biznes nomadyczny; optymalizacja georezydencji firmy; przygotowanie biznesu do sukcesji, sprzedaży, a nawet bankructwa; zdrowie fizyczne i psychiczne e-przedsiębiorcy; reinwestowanie zysków z biznesu — i wiele innych!

[spis]

Co nowego, czyli spory wstęp 11

- Jak to się zaczęło 11
- "Biblia e-biznesu" w liczbach 12
- Świat się zmienia, czyli co nowego w branży 12

- "Trójka" od kuchni, czyli garść ciekawostek 17

Rozdział 1. Cele, modele i strategie e-biznesu 21

- 1.1. Specyfika biznesu w internecie 21
- 1.2. Nisza i unikalność - podejście strategiczne 25
- 1.3. Nowe rynki e-biznesu 32
- 1.4. Startup w internecie 37
- 1.5. Wstępna analiza rynku 41
- 1.6. E-biznesplan 45
- 1.7. Nazwa i domena dla e-biznesu 51
- 1.8. Dywersyfikacja w e-biznesie 57
- 1.9. Strategie cenowe 64
- 1.10. Błędy początkujących e-sprzedawców 70
- 1.11. Finansowanie e-biznesu 78
- 1.12. Crowdfunding - finansowanie i testowanie w jednym 84
- 1.13. Crowdfunding/equity crowdfunding - finansowanie udziałowe 92
- 1.14. Tokenizacja e-biznesu 96
- 1.15. IPO, czyli wprowadzenie firmy na giełdę 98

Rozdział 2. Sklep internetowy 103

- 2.1. Sklep w internecie - pierwsze kroki 103
- 2.2. Typy platform e-sklepowych 107
- 2.3. Struktura i użyteczność sklepu internetowego 115
- 2.4. Przegląd aplikacji e-sklepowych 125
- 2.5. Wdrożenie e-sklepu 129
- 2.6. Hosting dla e-sklepu 135
- 2.7. Audyt przedwdrożeniowy 140

Rozdział 3. Platformy aukcyjne, serwisy ogłoszeniowe i inne marketplace'y 147

- 3.1. Allegro dziś 147
- 3.2. Trafność Allegro - zasady "pozycjonowania" ofert 151
- 3.3. Zwiększanie efektywności handlu na Allegro - Strefa Marek, Strefa Okazji, Allegro Ads 155
- 3.4. Sprzedaż na Amazon 160
- 3.5. Sprzedaż na eBayu 163
- 3.6. Sprzedaż w serwisach AliExpress i Alibaba 169
- 3.7. Alternatywne platformy e-sprzedażowe - OLX, Gumtree, Marketplace Facebooka, Allegro Lokalnie 172

Rozdział 4. Usługi online 175

- 4.1. E-usługi 175
- 4.2. E-sprzedaż wiedzy 178
- 4.3. Podcasty - wiedza w formie audio 180
- 4.4. Webinar - sprzedaż wiedzy i dźwignia sprzedażowa 187
- 4.5. Personal branding w e-usługach 190
- 4.6. Programy partnerskie (afiliacyjne) 194

- 4.7. Usługi hybrydowe: on- & offline 197

Rozdział 5. E-marketing 201

- 5.1. Podstawy marketingu online 201
- 5.2. Wprowadzenie do brandingu 205
- 5.3. Budowanie marki online 207
- 5.4. Google Moja Firma 211
- 5.5. Skuteczna oferta sprzedażowa 214
- 5.6. Dziesięć największych błędów w e-ofertach 225
- 5.7. Wybór właściwej kategorii sprzedażowej 232
- 5.8. Storytelling - sprzedaż przez opowiadanie historii 235
- 5.9. Reklama porównawcza w e-handlu 240
- 5.10. Zdjęcia w ofertach sprzedażowych - główne zasady i aspekty techniczne 250
- 5.11. Zdjęcia kontekstowe, korzyściowe i kontrastowe, fotografia 360° 258
- 5.12. Tagline - slogan jako dźwignia marki 266
- 5.13. Marketing wirusowy 269
- 5.14. Growth hacking marketing 278
- 5.15. Social media i marketing społecznościowy 282
- 5.16. Skuteczny marketing na Facebooku 286
- 5.17. "Lajwy" sprzedażowe 293
- 5.18. Analiza big data, marketing predykcyjny i automatyzacja kampanii 296
- 5.19. Twitter, czyli "marketing ćwierkany" 303
- 5.20. LinkedIn w biznesie 307
- 5.21. Instagram - obrazy na służbie biznesu 309
- 5.22. Dlaczego Twoja firma powinna mieć kanał na YouTube 312
- 5.23. Wideo marketing - możliwości i zasady 316
- 5.24. Angażowanie odbiorców w mediach społecznościowych 319
- 5.25. E-mail marketing 322
- 5.26. Efektywny newsletter 328
- 5.27. Pozyskiwanie leadów i tworzenie stron docelowych (landing pages) 335
- 5.28. Systemy do e-mail marketingu 338
- 5.29. Marketing automation 343
- 5.30. SEO - pozycjonowanie i optymalizacja 346
- 5.31. Analiza efektywności słów kluczowych 355
- 5.32. Content marketing - marketing treści 362
- 5.33. Utylizacja treści jako dźwignia w procesach e-sprzedażowych 365
- 5.34. Blog jako dźwignia dla firmy 369
- 5.35. Sposoby zarabiania na blogu (i nie tylko) 372
- 5.36. Google Ads - reklama płatna w wyszukiwarce 377
- 5.37. Remarketing i retargeting - reklama, która wraca 386

Rozdział 6. Komunikacja z e-klientem 391

- 6.1. Profil e-klienta 391
- 6.2. Komunikacja z e-klientem 394
- 6.3. Dewirtualizacja oferty a poprawa e-sprzedaży 398
- 6.4. Budowanie zaufania klienta 401
- 6.5. Customer experience - optymalizacja doświadczeń internautów 407
- 6.6. CRM - automatyzacja obsługi e-klienta 411

- 6.7. Automatyzacja komunikacji z e-klientami 415
- 6.8. Feedback konsumencki 418
- 6.9. Rekomendacja konsumencka 427
- 6.10. Monitoring opinii w internecie 434
- 6.11. Alerty Google w e-biznesie i w branding 439
- 6.12. Niezadowolenie klienta - przyczyny i sposoby neutralizacji 442
- 6.13. Negocjacje w e-biznesie 446
- 6.14. Recykling klienta, czyli wyciąganie transakcji 452

Rozdział 7. Optymalizacja i logistyka 459

- 7.1. Płatności w internecie 459
- 7.2. Logistyka e-sklepu: magazynowanie, pakowanie, wysyłka, zwroty 462
- 7.3. Automaty paczkowe 468
- 7.4. Firmy i brokerzy usług kurierskich 472
- 7.5. Dropshipping i fulfillment - outsourcing procesów logistycznych 478
- 7.6. Automatyzacja w e-biznesie 483
- 7.7. Aplikacje dla e-biznesu 488
- 7.8. Narzędzia wspomagające sprzedaż w e-sklepie - przegląd 495

Rozdział 8. Poprawa efektywności sprzedaży 507

- 8.1. Outsourcing w e-biznesie 507
- 8.2. Analiza konkurencji 510
- 8.3. Omnichannel - strategia sprzedaży różnymi kanałami 517
- 8.4. Co-surfing - e-zakupy z asystentem 519
- 8.5. Rzeczywistość rozszerzona w e-biznesie 523
- 8.6. Porównywarki cen 536
- 8.7. Czym są Google Zakupy 539
- 8.8. Długi ogon w e-biznesie 544
- 8.9. Google Analytics - optymalizacja przez analizę efektów 547
- 8.10. Testowanie w e-biznesie a optymalizacja sprzedaży 553
- 8.11. E-merchandising - strategie zarządzania asortymentem 558
- 8.12. Cross-selling, up-selling, down-selling - optymalizacja koszyka zakupowego 564
- 8.13. Telemarketing jako przedłużenie e-sprzedaży 567
- 8.14. M-biznes - zasady i aplikacje 571
- 8.15. Optymalizacja kosztów 575
- 8.16. Mity psujące e-sprzedaż 579
- 8.17. Dwanaście najczęstszych błędów małych i średnich e-sprzedawców 583
- 8.18. Skalowanie biznesu poprzez ekspansję zagraniczną 589
- 8.19. E-biznes ponad granicami - metody globalizacji sprzedaży 592
- 8.20. Biznes nomadyczny, czyli firma w plecaku 598

Rozdział 9. E-biznes a prawo 603

- 9.1. Wybór formy podatkowo-prawnej e-biznesu 603
- 9.2. Rejestracja firmy pod kątem e-biznesu 608
- 9.3. Optymalizacja form działalności gospodarczej 615
- 9.4. Optymalizacja georezydencji firmy 618
- 9.5. Dokumentacja e-sprzedaży 622

- 9.6. Specyfika podatku VAT w e-biznesie 628
- 9.7. E-biznes a kontrola skarbową - jak się przygotować 633
- 9.8. Prawa konsumenta a obowiązki e-sprzedawcy 637
- 9.9. Redukowanie zwrotów w e-handlu 641
- 9.10. Regulamin sklepu internetowego 645
- 9.11. Klauzule niedozwolone w regulaminach e-sklepów 651
- 9.12. Ochrona danych osobowych 655
- 9.13. Specyfika prawna handlu na Allegro 660
- 9.14. Mailing a spam 666
- 9.15. Częste błędy prawne w e-biznesie 670
- 9.16. Legalny marketing i sprzedaż w mediach społecznościowych - zasady i pułapki 675
- 9.17. Nieuczciwa konkurencja 684
- 9.18. Ochrona znaków towarowych 689
- 9.19. Ochrona wzorów przemysłowych 692
- 9.20. Tajemnica przedsiębiorstwa i zakaz konkurencji - ochrona know-how, klientów, pomysłów na biznes 698
- 9.21. Prawo autorskie w e-biznesie 703
- 9.22. Transfer własności intelektualnej 709
- 9.23. Sprzedaż e-firmy - aspekty prawne 714
- 9.24. Mity prawne w e-commerce 719

Rozdział 10. BHP w e-biznesie 725

- 10.1. Osobowość przedsiębiorcy 725
- 10.2. Zagrożenia psychologiczne dla e-przedsiębiorcy 728
- 10.3. Kobieta w e-biznesie 731
- 10.4. Zarządzanie ludźmi w e-przedsiębiorstwie 734
- 10.5. Procedury w e-biznesie 740
- 10.6. Telepraca i telepracownicy 748
- 10.7. Zarządzanie kryzysem w firmie - kryzys wewnętrzny 752
- 10.8. Zarządzanie firmą w kryzysie (kryzys zewnętrzny) 757
- 10.9. Hejt, krytyka, negatywne opinie i kryzysy 760
- 10.10. Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów 765
- 10.11. Dobre i złe praktyki w e-handlu 768
- 10.12. Bezpieczeństwo e-biznesu 771
- 10.13. Zdrowie e-przedsiębiorcy 778
- 10.14. Reinwestowanie zysków z e-biznesu 783
- 10.15. Sprzedaż firmy - aspekty strategiczne 793
- 10.16. Porażka w biznesie 801
- 10.17. Jak przygotować firmę na bankructwo 805
- 10.18. Sukcesja e-biznesu 811

Posłowie. Epokalipsa... czy efektyka? 817

O autorach 821

Skorowidz 843

