

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra statistiky



Teze bakalářské práce

**Elektronické obchodování na trhu s mobilními
telefony**

Michaela Pastorková

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou elektronického obchodování.

V první části práce jsou vymezeny vybrané pojmy a možnosti při zakládání a provozování e-shopu, tvorby reklamy a způsoby usnadnění při rozhodování o nákupu.

Druhá část práce je věnována rozhodovacím procesům při samotné realizaci nákupu v internetovém obchodě nabízejícím mobilní telefony a příslušenství. Charakterizuje konkrétní druhy dopravy a formy úhrady a analyzuje další související data ze zavedeného reálného e-shopu.

V poslední části se práce věnuje dalším statistickým údajům o nákupech zákazníků, jako je jejich geografické rozložení nebo pravděpodobnost nákupu souvisejícího příslušenství při objednávce mobilního telefonu

Klíčová slova: e-shop, obchod, internet, nákup, zákazník, platba, doprava

Metodika

Pro první část práce bylo podkladem studium odborné literatury, pomocí níž byla následně zpracována literární rešerše.

Vlastní práce je zaměřena na zhodnocení a analýzu reálných dat fungujícího e-shopu obchodujícího na českém trhu s mobilními telefony. Tato data byla pro potřeby této práce normalizována a z důvodu velkého množství položek zpracována pomocí objektově-relačního databázového systému PostgreSQL 9.4 a následně tabulkového procesoru Microsoft Excel.

Jelikož mají některá z dat formu časových řad, byla zkoumána pomocí absolutních a relativních charakteristik časových řad. Dále byly zjišťovány četnosti a pravděpodobnosti v souboru dat.

Zhodnocení výsledků

V praktické části byla vyhodnocena data týkající se nákupů zákazníků sledovaného e-shopu. Z poskytnutých dat byla vybrána ta, která se týkají volby přepravy a úhrady.

Jejich bližší prozkoumání poukázalo na opatrnost zákazníků, kteří jsou při nákupu on-line velmi obezřetní. Tuto vypovídající hodnotu má zejména preference platby na dobírku, která tvořila v posledním sledovaném roce přibližně 36 % a počty osobních odběrů ve firemních prodejnách s platbou v hotovosti nebo kartou. Úhrada předem je zákazníky sledovaného e-shopu dlouhodobě využívána pouze v přibližně 20 % případů.

Dalším zajímavým zjištěním bylo, že i přes existenci dvou firemních prodejen na území Prahy, bylo nejvíce odeslaných objednávek právě zákazníkům v hlavním městě. Na druhém a třetím místě co do počtu odeslaných objednávek se pak objevil Středočeský a Moravskoslezský kraj. Tyto informace by mohly být využity jako podklad při rozhodování o otevření nové pobočky.

Z provedených výpočtů a zhodnocení dat o tržbách a složení jednotlivých objednávek vyplynulo, že e-shop v průběhu sledovaných období trochu změnil charakter prodáváného zboží, kdy se přeorientoval na prodej levnějšího příslušenství. Prodej mobilních telefonů a ostatních zařízení klesl např. v letech 2011 – 2014 zhruba na polovinu. Z toho důvodu i přes stoupající počet objednávek jeho tržby klesají.

Závěr

Vlivem velkých firem jako jsou např. internetové obchody Alza.cz nebo Internet Mall je velmi těžké konkurovat cenou a nabízenými službami. Takto úzká specializace sortimentu může představovat pro menší e-shop existenční problém. Řešením by mohlo být, po pečlivě provedeném průzkumu konkurenčního prostředí, poskytování dodatečných služeb, které by daný e-shop odlišily od ostatních a přilákaly tak nové zákazníky. Toto by následně mohlo být tématem diplomové práce.

Použitá literatura

ČESKO. Zákon č. 89/2012 Sb., ze dne 1. ledna 2014 občanský zákoník. místo neznámé : In. Sbírka zákonů České republiky, 2014.

HORNÁKOVÁ, M. *Copywriting : Praktický průvodce tvorbou textů, které prodávají.* 1. vydání. Brno : Computer Press, a.s., 2011. str. 252. ISBN 978-80-251-3269-2.

JANOUC, V. *Internetový marketing : Prosaďte se na webu a sociálních sítích.* Dotisk 1. vydání. Brno : Computer Press, a.s., 2011. str. 304. ISBN 78-80-251-2795-7.

SEDLÁK, M. a MIKULÁŠKOVÁ, P. *Jak vytvořit úspěšný a výdělečný internetový obchod.* 1. vydání. Brno : Computer Press, a.s., 2012. str. 336. ISBN 978-80-251-3727-7.