

Změny na trhu katalogových portálů: lidé i živnostníci očekávají nadstandardní služby

Praha, 5. Března 2014

Češi si oblíbili nakupování přes internet, což se týká nejen zboží, ale i služeb. Lidé pro orientaci v široké nabídce stále více využívají katalogové portály. Živnostníkům to umožňuje jednoduchou propagaci a možnost oslovit více zákazníků. Se vzrůstajícím zájmem o portály tak začali živnostníci a firmy požadovat bezplatný zápis a doplňkové služby, jako je možnost hodnocení či přímou rezervaci služeb.

Stále větší oblibu nakupování na internetu potvrzují současné průzkumy. Podle výzkumu Asociace pro elektronickou komerci (APEK) nakupují na internetu pravidelně téměř tři čtvrtiny populace. Internet k nákupu nikdy nevyužily pouze tři procenta aktivní internetové populace.

Pryč jsou časy, kdy katalogový portál firmám nabízel pouze stránku s prostorem, kde firma uvedla své kontakty. Lidé i živnostníci žádají víc a trh na to musí reagovat. Přesto jsou v nabídce současných portálů stále velké rozdíly. To potvrzuje například počítačová firma PC Pohotovost, která je zapsaná na zhruba 30 různých portálech. „Ze zkušenosti víme, že je velmi důležité, aby bylo přehledné řazení firem, to je často největší problém. Některé portály zákazníky matou a ti pak odcházejí. Za naprostou samozřejmost dnes považujeme bezplatný zápis, což ještě nedávno nebylo vůbec běžné,“ řekl Jiří Larva z firmy PC pohotovost.

Bezplatný zápis začínají postupně nabízet i další hráči na trhu (nedávno například lídr trhu Firmy.cz) a stal se trendem, který spustily nové, progresivní weby. Vyhledávací portál Službomat.cz nabídl bezplatný zápis živnostníkům hned od svého vzniku, a slavil s tím velký úspěch. „Zvykem bylo platit i za pouhé přidání fotografií nebo širší popis společnosti, což nám přišlo nesmyslné. Nabídl jsme proto živnostníkům a firmám plnohodnotný bezplatný zápis, platí se tak pouze v případě, když chce živnostník na našem webu mít reklamu nebo být ve vyhledávání na předních místech. Živnostníci a firmy tak nemusí platit paušály a můžou si samy regulovat své investice“, vysvětluje ředitel společnosti Službomat Vojtěch Lambert.

Co by měl dobrý portál umět?

Kromě bezplatného zápisu je zákazníky i živnostníky důležitá databáze kontaktů. Paradoxně u portálů, které disponují statisíci kontaktů, to může být kontraproduktivní. „Je velmi důležité, aby databáze firem byla kvalitní. To znamená, aby šlo o ověřené kontakty, a ne jen sebrané údaje v co největším množství,“ vysvětlil odborník na e-commerce Jonáš Ornstein. Některé firmy na trhu se chlubí databází přesahující milion kontaktů, zkušenosti lidí i živnostníků však často poukazují na to, že tyto databáze jsou nepřehledné a obsahují velké množství neaktivních firem.

Nové katalogové portály začaly také nabízet možnost hodnocení, které má zákazníkům pomoci vybrat si tu nejlepší službu. Podobně pracuje například server YELP nebo portál Službomat, postupně se opět přidávají další firmy, přidání možnosti hodnocení avizoval také Seznam na svém portálu Firmy.cz.

Konkurence na trhu katalogových portálů ovšem nutí weby nabízet ještě něco navíc. „*Současný trend je dělat vše maximálně jednoduše a účelně, s cílem ušetřit zákazníkovi čas. Nově vzniklé portály začaly ovšem nabízet i nadstandardní služby a tlačí svou nabídkou na zavedené firmy. Příkladem je Seznam, který své Firmy.cz změnil po dlouhých deseti letech. I v dalších měsících a letech proto můžeme očekávat velké změny,*“ odhaduje Jonáš Ornstein.

Příkladem je třeba možnost rezervovat služby online přes úspěšný český systém Reservio, který v ČR nabízí výhradně Službomat.cz. Zákazník díky tomu může po vyhledání vhodného kadeřníka na portálu rovnou přes formulář zvolit den a hodinu, na kterou se objedná. Reservio působí po celém světě (USA, Brazílie, Itálie, Indie...) a potvrzuje, že rezervace služeb se stává hlavně na západě novým trendem. Například v USA si služby po vyhledání přímo online rezervuje 42 % lidí a toto číslo se stále zvyšuje.

Živnostníkům a firmám to dává možnost nabídnout svým zákazníkům prémiovou službu a ušetřit tak čas. „*Katalogový portál by neměl nabídnout pouhý prostor na zveřejnění kontaktů, proto se snažíme lidem i živnostníkům dát něco navíc, jako je třeba možnost online rezervací,*“ nechal se slyšet Vojtěch Lambert ze Službomatu.

O Službomat.cz

Portál Službomat.cz nabízí na jednom místě možnost vyhledání a porovnání všech druhů služeb a firem na území České republiky. Od svého spuštění v květnu 2013 registruje téměř 15 000 firem a pomohl Čechům již 250 000 x najít potřebnou službu. Uživatelům umožňuje hledání podle kategorie služeb, přesné lokace či dle hodnocení předchozích uživatelů. Firmám nabízí možnost registrace a vytvoření vlastního profilu, který nahrazuje vlastní webové stránky, naprosto zdarma. Zpoplatněny jsou doplňkové služby jako sponzorované odkazy a bannerová reklama. Službomat.cz funguje nejen jako webová stránka, ale také ve verzi pro chytré telefony a jako telefonní linka na čísle 841 100 300, a to za cenu běžného hovoru. Více na www.sluzbomat.cz.

###

Více informací poskytne:

Martin Eckstein

PR Consultant

Tel.: 731 46 48 46

E-mail: martin@eckstein.cz