

# Obsah

Úvodem	13
Komu je kniha určena	13
Zpětná vazba od čtenářů	13

---

## KAPITOLA 1

Zakládáme e-shop	15
Papírování a papírování	15
Opravdu chcete prodávat na internetu?	16
Podnikatelský záměr	17
Právní forma podnikání	18
Jak na zřízení živnosti	20
Zdravotní a sociální pojištění	23
Ukončení a přerušování živnosti	24
Počáteční kapitál	24
Finanční prostředky	25
Nemovitosti	28
Další formy majetku a zřizovacích výdajů	29
Tvorba cen	29
DPH – daň z přidané hodnoty	30
Proč se vyhnout nejnižším cenám?	33
Výběr zboží	35
Obrázky zboží	36
Popisky zboží	37
Dodavatel	38
Dovoz zboží	39
Clo – celní poplatek	39
Povinná registrace k DPH při dovozu zboží z členské země	41
Evropská unie	42
Ostatní země	44

## KAPITOLA 2

Technické řešení	47
Doména a webhosting	47
Výběr vhodného jména domény	48
Ověřování dostupnosti a registrace domény	50
Certifikáty vlastnictví	51
Kdo je vlastníkem domény?	52
Finanční otázka	53
Domény a subdomény	53
E-maily pro zasílání informací	54
Kapacity webhostingu	54
Dostupnost webu	55
Funkce e-shopu	55
Běžné funkce	55
Nadstandardní funkce	57
Realizace technického řešení	58
Open source	59
Volně dostupné služby	60
Programování na zakázku	61
Pronájem	61
Ochrana dat proti vykrádání	62
Ochrana textu	62
Ochrana grafiky	63
Ochrana obrázků	63
Tvorba obsahu webu – copywriting	64
Vaši zákazníci a jejich potřeby	65
Využití klíčových slov v textu	66
Požadavky na vzhled a obsah textu	74
Blogy	75
Uživatelské testování	77
A/B testování	78
Heat mapa – teplotní mapa	79
Multivariantní testování	80
Jak provést domácí testování	81
Vzhled a obsah webu	81
Jak zvýšit důvěru návštěvníků stránek	81
Jak zvýšit atraktivitu stránek	83
Největší chyby e-shopů	83

## KAPITOLA 3

Propagujeme e-shop	87
Kde vzít návštěvnost	87
Vyhledávače zboží	88
Tematické magazíny	88
Jak nastartovat e-shop	91
Povědomí o vzniku nových stránek – vyhledávače	92
SERP	94
Jednotlivé části SERP	95
Pozici v SERP si nekoupíte	96
Reklama na internetu	97
Bannery	97
Zápisy do katalogů	98
SEO	103
Analýza klíčových slov	104
On-page faktory SEO	114
Off-page faktory SEO	119
Linkbuilding	119
Zakázané techniky SEO	126
Seomaty	128
Domácí SEO nebo od profesionála	130
Jak vybrat firmu pro SEO	131
Analýza stránek konkurence	132
Nejčastější chyby	133
SEM	133
Co patří do SEM?	134
Vyhledávače zboží	134
Heuréka	134
Zboží.cz	143
PPC reklama	158
Princip činnosti	159
Reklamní inzeráty	161
PPC systémy	163
PPC agentury	165
Sociální sítě	167
Význam sociálních sítí pro váš prodej	167
Facebook	168

E-mailing	177
K čemu použít e-mailing?	179
Spam	180
Budování databáze kontaktů	181
Zasílání e-mailů	182
Nástroje pro rozesílání e-mailů	184
Jak to vypadá v praxi	192
Affiliate systém	194
Budování vlastního affiliate systému	194
Soutěže	195
Propagace soutěže	195
Pozor na loterie	196
Slevové weby	197
Skrytá úskalí	197
Vouchery	199
Kde můžete nabízet	199
Certifikáty	201
Asociace pro elektronickou komerci (APEK)	201
Sdružení obrany spotřebitelů (SOS)	204
Heuréka	205
Google Analytics	206
Zdroje návštěvnosti	214
URL Builder	218
Co je konverze	221
Konverzní poměr	222

---

KAPITOLA 4

Provozujeme e-shop	227
Logistika	227
Doklady	228
Spotřební materiál	228
Fixační materiál	228
Obalový materiál	230
Lepicí pásky a další spojovací materiál	231
Ostatní druhy materiálů	231
Nákup spotřebního materiálu	232
Úkony pracovního dne	232
Objednávkový proces	234

Faktory ovlivňující nákupní rozhodnutí	234
Nedokončená objednávka	236
Další chyby v objednávkovém procesu	237
Automatické e-maily	237
Způsoby platby	238
Osobní odběr	238
Platba na dobírku	239
Platby kartou	239
Platba předem	240
Platební tlačítka	241
Elektronické peněženky	242
Dropshipping	243
Podstata obchodní činnosti	244
Obchodní model přeposílání objednávek	244
Reklamáce a odstoupení od smlouvy	245
Statistiky	246
Sezónní nákupy	246
Podkopávači cen	247
Kdo spadá do této kategorie lidí?	247
Co může být podnětem ke vzniku nejnižší ceny?	247
Kamenná prodejna	248
Skryté úskalí cen	248
Zkušenosti z praxe	249
Podpora prodeje	250
Věrnostní programy	250
Vzorky	252
Slevy	254
Kupony	256
Akční balíčky	258
Soutěže	259
Crosseling	259
Up selling	260
Prodloužení některých zákonných lhůt	261
Dostupnost zboží na e-shopu	262
Prodáváme jen dostupné zboží	263
Uvádíme dostupnost u zboží	263
Když není zboží skladem	264
Kodex terminologie lhůt dodání dle APEK	265

## KAPITOLA 5

Zasílání zboží k zákazníkovi	271
Přepravní společnosti	271
Česká pošta, s.p.	271
PPL	274
DPD	275
Další přepravní společnosti	275
Uloženska.cz	275
Jak to funguje?	276
Parametry zásilky	276
Vrácené balíky	277
Kupní smlouva	277
Zákonné odstoupení do 14 dnů bez udání důvodu	279
Co ještě říká občanský zákoník	282
Zákazník si nevyzvedl balík	283
Pár tipů pro prevenci nevyzvednutých balíků	283
Péče o zákazníky	284
Usilujte o pravidelného zákazníka	284
Podíl stálých zákazníků na obratu e-shopu	285
Aby to nevypadalo tak složité	287
Zasílání zboží na Slovensko	288
Právní aspekty	288
Doručení zásilky a platební metody	290

## KAPITOLA 6

Právo a podnikání	291
Účetnictví	291
Daňová evidence	292
Paušální uplatňování výdajů	293
Fyzická osoba jako účetní jednotka	294
Doklady	295
Plátcí a neplátcí DPH	298
Prodej e-shopu	299
Vysoký obrat nemusí znamenat vysoký zisk	299
Hospodářský výsledek v podobě zisku či ztráty	300
Výsledná kupní cena	301
Nezapomínejte si informace ověřovat	302

Písemná podoba smlouvy	302
Marketing e-shopu	302
Padělky	302
Duševní vlastnictví	303
Úřad průmyslového vlastnictví	303
Licenční smlouva	305
Reklamace	306
Odstranitelné a neodstranitelné vady	306
Jak jsou typy záruky a kdy začíná běžet záruční doba?	307
Reklamace zboží a místo jejího přijetí	308
Délka doby na vyřízení reklamace	309
Průběh vyřizování reklamace	309
Reklamovat lze i zlevněné zboží	310
Záruční list a doklad o prodeji	310
Obchodní podmínky – nákupní řád obchodu	311
Nezapomínejte na 14 denní lhůtu na odstoupení od smlouvy	311
Obsah obchodních podmínek	311
Na závěr 9 rad pro vás	322

---

PŘÍLOHA

Informační zdroje a zajímavé články	323
xxxxx	323
Slovníček pojmů	326
Rejstřík	329





**Naše velké poděkování patří těmto lidem...**

Michal Janík, za otázky z oblasti marketingu a reklamy

*[www.michaljanik.cz](http://www.michaljanik.cz)*

Manon Peterková, za otázky z oblasti účetnictví

*[www.manonucto.cz](http://www.manonucto.cz)*

David Kirš, za otázky z oblasti mailingu

*[www.smartemailing.cz](http://www.smartemailing.cz)*

Jiří Koutný, za otázky z oblasti SEO

*[www.collabim.cz](http://www.collabim.cz)*

Marcela Tomaščáková v zastoupení SOS JmK, za otázky z oblasti práva

*[www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz)*

Tomáš Horký, za otázky z oblasti praktického provozu e-shopu

*[www.hsport.cz](http://www.hsport.cz)*

**... za jejich cenné rady a připomínky, které měli v průběhu vzniku této publikace.**



# Úvodem

Píše se leden roku 2011. Právě jsem dočetl zajímavou knihu o prodeji. V hlavě mi utkvěla její zajímavá myšlenka – Jak „to“ dostat mezi lidi ve známost? Také se vám stalo, že jste se do něčeho pustili, ale záhy jste zjistili, že na to nemáte, protože jste přecenili svoje síly? Nebo protože jste měli nedostatek informací a zkušeností? Občas se to stává. E-shopů je jak hub po dešti, ale málokterý přežije první rok života. Proč? Protože jejich majitelé přecenili na začátku svoje síly. Nechcete-li dopadnout stejně, čtěte dál.

Miroslav Sedlák

Ve škole mě naučili spoustu věcí, mnoho z nich jsem dosud nepoužila. Zatím žádná škola vás dnes nenaučí podnikat, nesdělí vám informace tak, abyste je ihned pochopili a mohli okamžitě využít. Když se pak rozhodnete pro životní krok podnikat prodejem na Internetu, zjistíte, že jste na začátku měli zkršené představy. Navíc vás to stojí nemalé peníze. Je mým přáním, aby se prostřednictvím této publikace vaše zkršené představy staly reálnými.

Petra Mikulášková

## Komu je kniha určena

- Těm, kdo si chtějí založit vlastní e-shop
- Těm, kdo chtějí znát možnosti propagace e-shopu
- Těm, kdo hledají odpověď na otázku, co obnáší provoz e-shopu
- Těm, kdo nerozumí informacím kolem svého e-shopu

## Zpětná vazba od čtenářů

Nakladatelství a vydavatelství Computer Press, které pro vás tuto knihu přeložilo, stojí o zpětnou vazbu a bude na vaše podněty a dotazy reagovat. Můžete se obrátit na následující adresy:

Computer Press  
Spielberk Office Centre  
Holandská 3  
639 00 Brno

nebo

*sefredaktor.pc@albatrosmedia.cz*