



«Ηλεκτρονικές
αγορές και
συναλλαγές»

Dr. Katerina Fraidaki

eCommerce Coordinator ELTRUN/ AUEB

President of Board, GR.EC.A

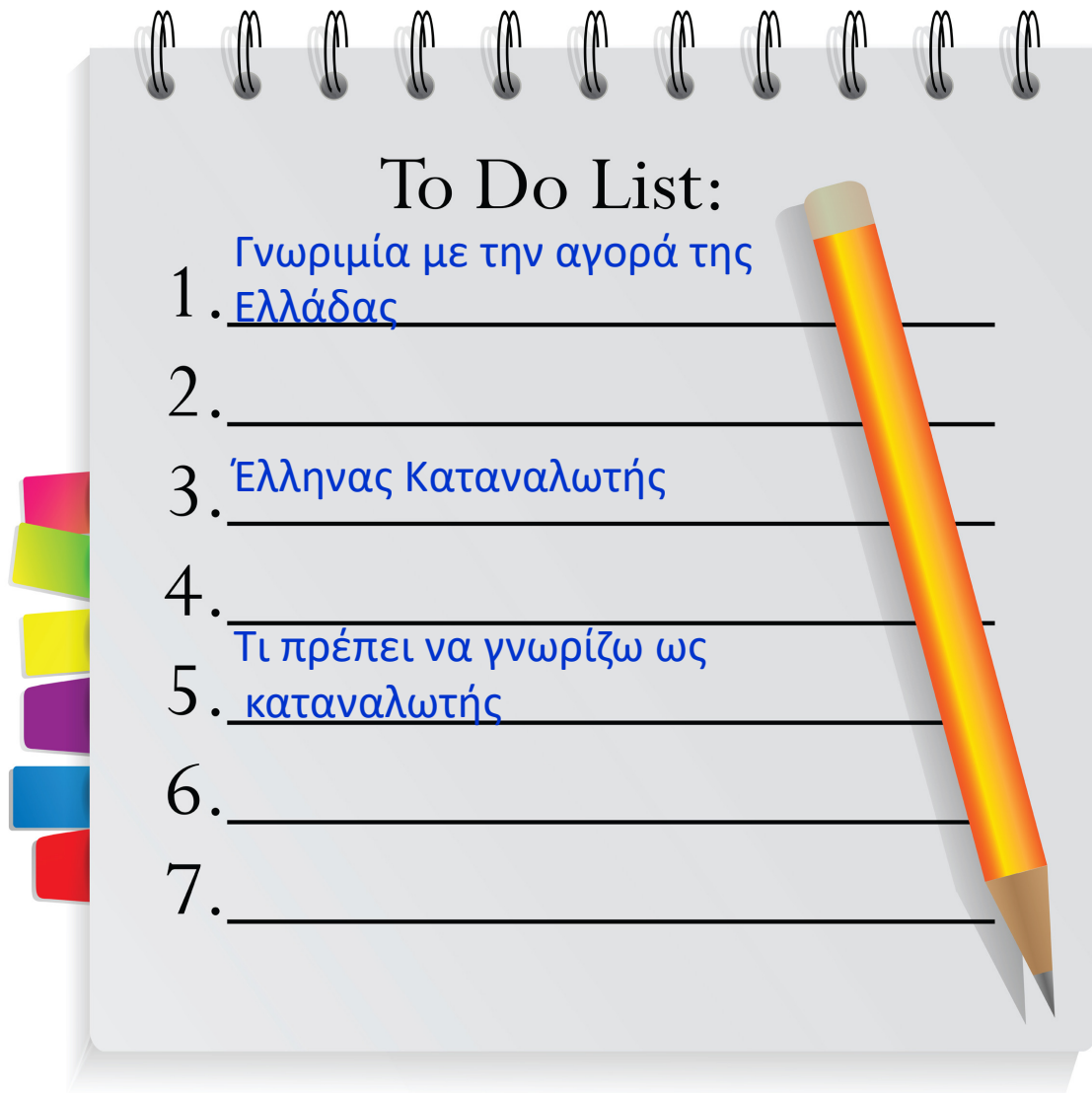


ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

ELTRUN

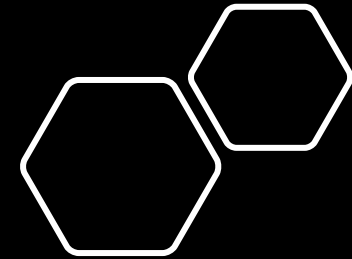
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ





To Do List:

1. Γνωριμία με την αγορά της Ελλάδας
2. _____
3. Έλληνας Καταναλωτής
4. _____
5. Τι πρέπει να γνωρίζω ως καταναλωτής
6. _____
7. _____

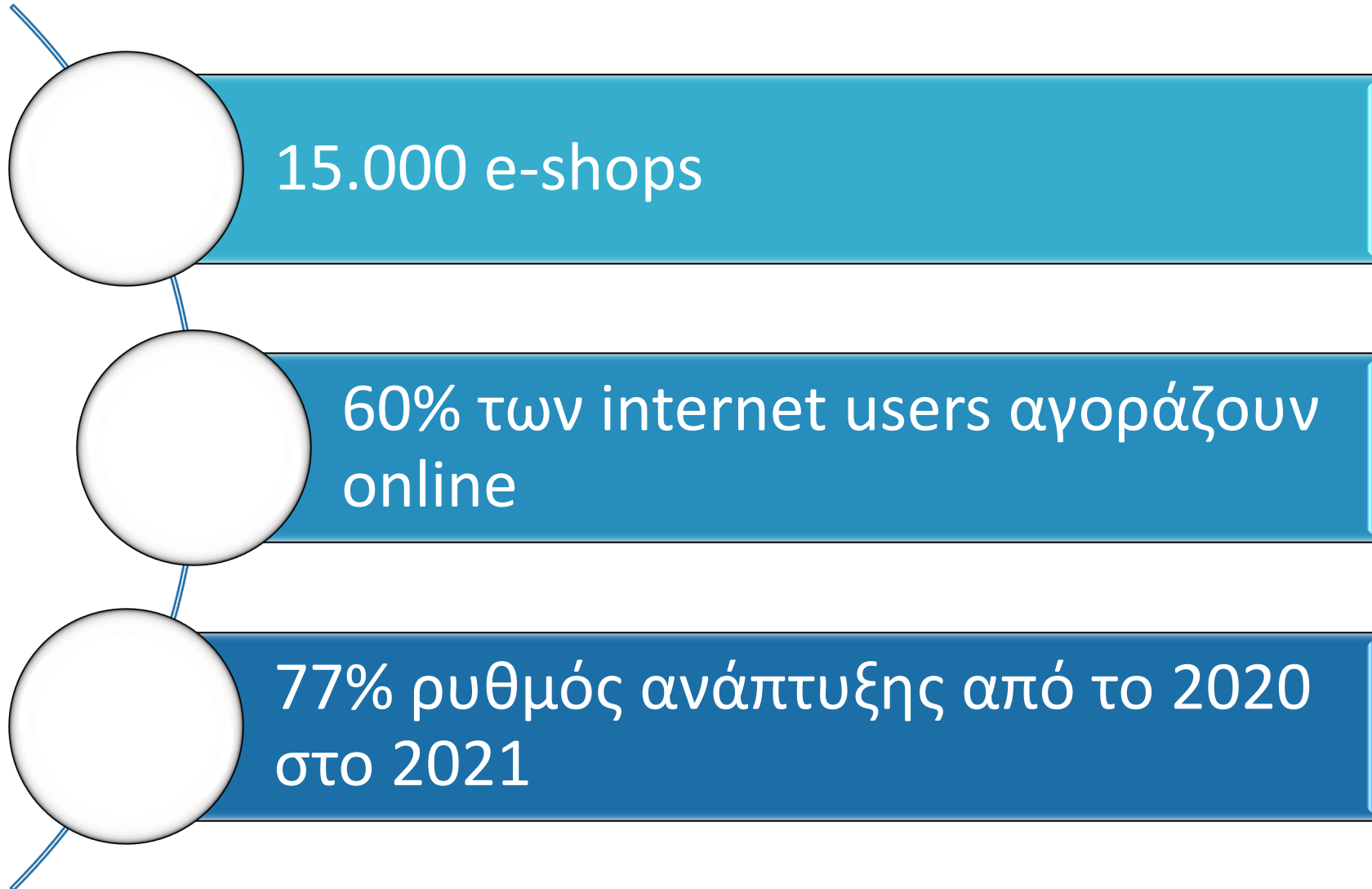




Πώς κινήθηκε
η αγορά την
εποχή του
COVID?



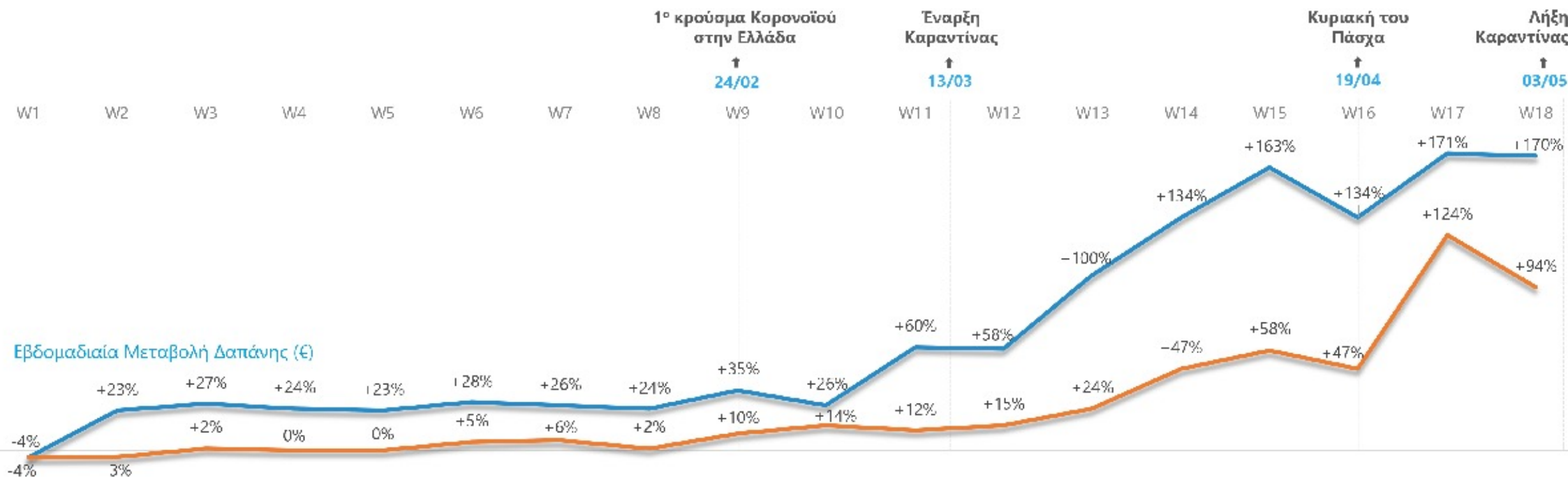
Χαρτογράφηση της online αγοράς B-C



Εβδομαδιαία Μεταβολή Δαπάνης (€) και Επισκεψιμότητας (Sessions) σε Ελληνικά e-shops

Σύγκριση 18 πρώτων εβδομάδων 2020 με τις αντίστοιχες του 2019

Week 9: 24/02 - 01/03
Week 10: 02/03 - 08/03
Week 11: 09/03 - 15/03
Week 12: 16/03 - 22/03
Week 13: 23/03 - 29/03
Week 14: 30/03 - 05/04
Week 15: 06/04 - 12/04
Week 16: 13/04 - 19/04
Week 17: 20/04 - 26/04
Week 18: 27/04 - 03/05



Εβδομαδιαία Μεταβολή Δαπάνης (€)

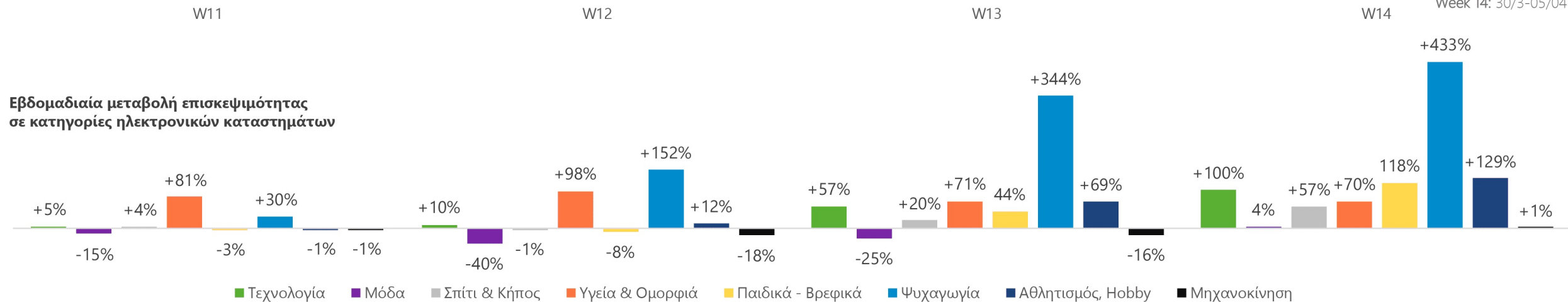
Εβδομαδιαία Μεταβολή Επισκεψιμότητας (Sessions)

1. Η έρευνα διενεργήθηκε από τον Ελληνικό Σύνδεσμο Ηλ. Εμπορίου (GRECA) με την αιτητημονική επιμέλεια της ομάδας eMarket Intelligence της Convert Group για το διάστημα 30 Δεκεμβρίου 2019 - 3 Μαΐου 2020 (wk1-18) συγκρινόμενο με το διάστημα 31 Δεκεμβρίου 2018 - 5 Μαΐου 2019 (wk1-18).
2. Η εβδομαδιαία μεταβολή δαπάνης ανιλήθηκε από το skroutz.gr το οποίο συνεργάζεται με 4.451 ηλεκτρονικά καταστήματα. Για την μεθοδολογία επιλεγόσθησαν στοιχεία από 2.796 ηλεκτρονικά καταστήματα όλων των κατηγοριών που χρησιμοποιούν skroutz analytics ώστε να εξαχθούν συμπεράσματα για αριθμό παραγγελιών και τη μέση αξία παραγγελίας ενώ έγιναν προσαρμογές από την ομάδα data analysis του skroutz.gr σε συνεργασία με ομάδα εργασίας της Convert Group.
3. Η εβδομαδιαία μεταβολή επισκεψιμότητας ανιλήθηκε από το bestprice.gr το οποίο συνεργάζεται με 2.116 ηλεκτρονικά καταστήματα. Για την μεθοδολογία χρησιμοποιήθηκαν non-unique sessions ενώ έγιναν προσαρμογές από την ομάδα data analysis του bestprice.gr σε συνεργασία με ομάδα εργασίας της Convert Group.
4. Από τις αναλύσεις εξαιρέθηκαν όλες οι κατηγορίες κινητής τηλεφωνίας (συσκευές, αξεσουάρ, κτλ) γιατί η ποσοτώσή τους στις 2 μηχανές σύγκρισης τιμών δεν είναι αντιπροσωπευτική του ελληνικού ηλ. εμπορίου.

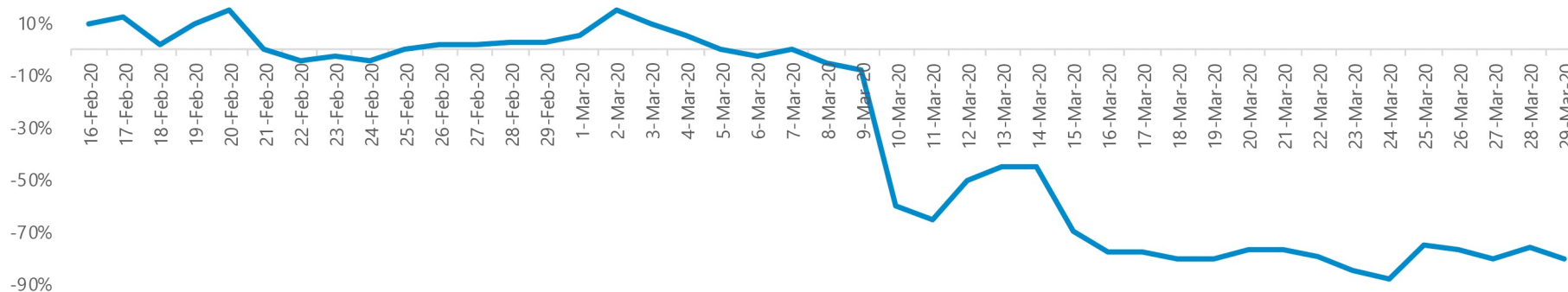
Εβδομαδιαία Μεταβολή Online Επισκεψιμότητας (Sessions) Κατηγοριών Ηλ. Εμπορίου

Εβδομάδα Βάσης: 2 - 8 Μαρτίου 2020 (προ καραντίνας)

Week 11: 9-15/03
Week 12: 16-22/03
Week 13: 23-29/03
Week 14: 30/3-05/04



Εβδομαδιαία μεταβολή επισκεψιμότητας σε φυσικά καταστήματα, χώρους ψυχαγωγίας και εστιατόρια



1. Η έρευνα διενεργήθηκε από τον **Ελληνικό Σύνδεσμο Ηλ. Εμπορίου (GRECA)** με την επιστημονική επιμέλεια της ομάδας eMarket Intelligence της **Convert Group** για το διάστημα **9 Μαρτίου 2020 - 5 Απριλίου 2020** (wk11-14) συγκρινόμενο με το διάστημα **2 Μαρτίου 2020 - 8 Μαρτίου 2020** (wk10) όπου δεν είχε ξεκινήσει η καραντίνα.
2. Η εβδομαδιαία μεταβολή της επισκεψιμότητας στο ηλ. εμπόριο αντλήθηκε από το **bestprice.gr** το οποίο συνεργάζεται με **2.116** ηλεκτρονικά καταστήματα. Για την μεθοδολογία χρησιμοποιήθηκαν non-unique sessions ενώ έγιναν προσαρμογές από την ομάδα data analysis του **bestprice.gr** σε συνεργασία με ομάδα εργασίας της **Convert Group**.
3. Η εβδομαδιαία μεταβολή της επισκεψιμότητας στο φυσικό εμπόριο αντλήθηκε από το Community Mobility Report της **Google** με στοιχεία από το Google Maps χωρίς επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και συγκρινόμενα με την μέση εβδομαδιαία επισκεψιμότητα των 5 εβδομάδων μεταξύ **3 Ιανουαρίου 2020** και **6 Φεβρουαρίου 2020** σε εμπορικά κέντρα, σινεμά, εστιατόρια, καφέ και μουσεία.

Οι 100 ταχύτερα ανοδικές και πτωτικές προϊόντικές κατηγορίες του Ελληνικού Ηλ. Εμπορίου σε αξία αγορών (€)

Μάρτιος 2020 vs Φεβρουάριος 2020

Οι 100 ταχύτερα ανοδικές προϊόντικές κατηγορίες

1. Puzzles +1.654%	26. Ποδηλάτα +228%	51. Μετατροπείς +80%	76. Gaming Πλήκτρολόγια +41%
2. Web Cameras +1.256% <small>Αυξημένη ανάγκη για επικοινωνία μέσω video από το σπίτι σε επαγγελματίες, σπουδαστές φοιτητές και οικογένειες</small>	27. Διάφορα Ιατρικά Αναλώσιμα +194%	52. Τηλεράσες +78%	77. Κρέμες Σώματος +40% <small>Οι καταναλωτές περιπολούν το σώμα τους και προστατεύουν τα χέρια τους από τη χρήση αντισηπτικών.</small>
3. Γάντια μιας Χρήσης +1.121%	28. Ψηφιακές Υγραρίαι +193%	53. Αεροβόλα Όπλα +77%	78. Αντηλιακά +38%
4. Οξύμετρα +970%	29. Παιδικά Παχνίδια Μίμησης +192%	54. Μάσκες Εργασίας +71%	79. Ηλεκτρικές Σκούπες +38%
5. Αλτήρες Σιτ +875%	30. Gamepads +183%	55. Λασέρμοι Πομποδέκτες +68%	80. Ηλεκτροκαλλήρες +35%
6. Στρώματα Γυμναστικής +772%	31. Playmobil +180%	56. Φιτικά Συμπληρώματα +63%	81. Πλυντήρια Ρούχων +35%
7. Βαράκια +679%	32. Gaming Headsets +171%	57. Φακοί Φωτισμού +61%	82. Διάφορα Φαρμακευτικά +34%
8. Καθαριστικά Επιφανειών +668%	33. Εκτυπωτές +163%	58. Σπρά Τροφή Σκύλων +57%	83. Διάφορα Ιατρικά Μηχανήματα & Εργαλεία +34%
9. Είδη Ραπτικής +565%	34. Laptops +157%	59. Επαναφορτιζόμενα Σκουπίδια +57%	84. Συμβατά & Ανακατασκευασμένα Toner, Drums Εκτυπωτών +32%
10. Γυαλιά Εργασίας +505%	35. Παιχνίδια Lego +155%	60. Καρέκλες Γραφείου +57%	85. Βιβλία +32%
11. Αξεσουάρ Γυμναστικής +497%	36. Βαρέα Μαλλιών +154%	61. Αξεσουάρ Οικιακών Συσκευών +56%	86. Πάνες +31%
12. Παιδικές Χαρές +491%	37. PS4 Games +153%	62. Αντισηπτικά Χεριών +55%	87. Make Up +30%
13. Ατμιακαθαριστές +460%	38. Φράχτες & Καρσάκια +129%	63. Ταστιέρες +55%	88. Αλοιφές/Καθαριστικά Αυτοκινήτου +29%
14. Digitizers +441%	39. Ηλεκτρικές Ψηφιακές +125%	64. Μέταλλα +54%	89. Κρέμες Προσώπου +29%
15. Μονόζυγα +417%	40. Μηχανές Espresso +121%	65. Βρεφικές Τροφές +49%	90. Σαμπουάν +29%
16. Κονσόλες +397%	41. Ψεκαστήρες +120%	66. Οθόνες PC +48% <small>Με το «work-from-home» ως ένα νέο επιβίβλημα, εργάζονται προμηθεύοντας σχετικά εξοπλισμό.</small>	91. Μαχαίρια & Πολυεργαλεία +27%
17. Διάφοροι Γυμναστικής +380%	42. Προϊόντα Καθαρισμού Σώματος +114%	67. Φορητές Κινητών Τηλεφώνων +47%	92. Μνήμες RAM +25%
18. Φόρμες Προστασίας +356%	43. Βιταμίνες +110% <small>Οι καταναλωτές κυριάζουν τον οργανισμό τους με βιταμίνες και συμπληρώματα διατροφής.</small>	68. TV Box +45%	93. Θήκες Tablet +25%
19. Ποδηλάτα Γυμναστικής +344%	44. Handsfree Ακουστικά +109%	69. Γραφεία +45%	94. Λιπαρά Οξεία +25%
20. Καταλύκτες +314%	45. Αεροβόλα Πιστόλια +109%	70. Δραπανοκαθαριστικά & Ηλεκτρικά Καθαριστικά +44%	95. Κουτιά Υπολογιστών +24%
21. Οθεριόμετρα Πυρετού +305%	46. Μελάνια Εκτυπωτών Inkjet +109%	71. Ψυγεία +44%	96. Ειδικά Συμπληρώματα +20%
22. Επιτραπέζια Παιχνίδια +303%	47. Μηχανές Κουρέματος +104%	72. Ασύρματα Τηλέφωνα +43%	97. Προβιοτικά +20%
23. Συμβατά & Ανακατασκευασμένα Μελάνια Inkjet +276%	48. Tablets +100%	73. Φορητά Ηχεία +42%	98. SSD Σκληροί Δίσκοι +18%
24. Χλωροπτικά / Χορτοκτόνα +254%	49. Μάσκες Ομορφιάς +89%	74. Κάρτες Γραφικών +41%	99. Είδη Ναυτιλίας +17%
25. Ποδηλάτα Γυμναστικής +234%	50. Σκαπτικά Φρέζες +82%	75. Headphones +41%	100. Λάμπες LED +17%

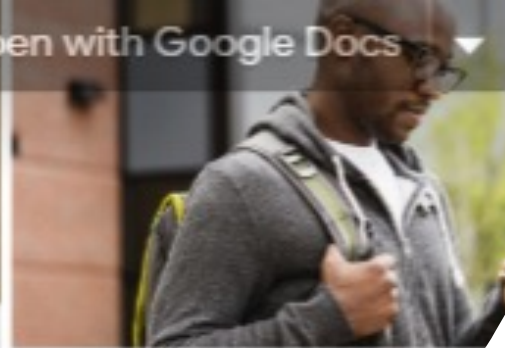
Οι 100 ταχύτερα πτωτικές προϊόντικές κατηγορίες

1. Αμορτισέρ & Ελατήρια Αυτοκινήτου -99%	26. Αξεσουάρ Φωτογραφικών Μηχανών -38%	51. Ανδρικά Πορτοφόλια -27%	76. Γυναίκες Αρώματα -15%
2. Πολυκαρμπονικά Φύλλα -89%	27. Αξεσουάρ Παιδικού Διαμπετίου -37%	52. Σκελετοί Γυαλιών Οράσεως -26%	77. Στρώματα Ύπνου -15%
3. Πυροτεχνήματα Party -79%	28. Sex Essentials -37%	53. Φακοί Φωτογραφικών Μηχανών -26%	78. Ηχεία PA -14%
4. Γυναίκες Μπατάκια -76% <small>Οις τις κατηγορίες γυναικείου υποδημάτων (κυρίως παπούτσια) παρατηρήθηκε ιδιαίτερη πτώση κατά τη περίοδο.</small>	29. Γυναίκες Ρολόγια -37%	54. Ηλεκτρικές Οθονοβούρτσες -25%	79. Αθλητικά Παπούτσια -14%
5. Γυναίκες Παλτό -73%	30. Τσάντες - Αλλαξίδες -37%	55. Ηλεκτρικά Αυτοκινήτων -25%	80. Καναπέδες -14%
6. Ανδρικά Μπατάκια -72%	31. Ανδρικά Πουκάμισα -37%	56. Εστίες Κουζίνας -24%	81. Κομπρεσέρ Αέρος -14%
7. Ψαλίδια Κλαδέματος -66%	32. Διάφορα Παρακολούθησης -36%	57. Ανδρικές Τσάντες -24%	82. Ιατρικά Στρώματα & Μαξιλάρια -13%
8. Βολίτες Ταξιδιού -63%	33. Τσάντες Laptop -35% <small>Διακρίθηκε πτώση για μπαταρία των προσωπικών τεχνολογιών λόγω της καραντίνας.</small>	58. Γυναίκες Φούτερ -22%	83. Αξεσουάρ Καθαρισμού -13%
9. Ποδοσφαιρικά Παπούτσια -55%	34. Αναλογικές Φωτογραφήσεις Μηχανών -35%	59. Sneakers -22%	84. Γυαλιά Ηλίου -13%
10. Ανδρικά Μπουφάν -55%	35. Ανδρικά Φούτερ -35%	60. Λάμπες Αυτοκινήτων -21%	85. Μπουφάν Μηχανής -13%
11. Γυναίκες Μπουφάν -55%	36. Γυναίκες Φορέματα -35%	61. Ανδρικά Αρώματα -21%	86. Αντλίες Νερού Επιφανείας -13%
12. Γόβες -51%	37. Ανδρικά Ρολόγια -33%	62. Κάμερες Παρακολούθησης -19%	87. Ορθοστατικές Σταγόνες -13%
13. Διάφορα Αξεσουάρ Ήχου -50%	38. Προσθετικά Καυσίμου/Λαδιού -33%	63. Ψαλίδια Μαλλιών -19%	88. Μαχαίρια -13%
14. Ανατομικά Παπούτσια -49%	39. Γυναίκες Πορτοφόλια -32%	64. Είδη Κομμωτηρίου -19%	89. Δομικά Εργαλεία & Μηχανήματα -12%
15. Σακιάκια Πλάτης -48%	40. Ζαρωτιέρες -32%	65. Ανδρικές Φόρμες -19%	90. Τρίποδα & Αξεσουάρ -12% <small>Φωτογραφικές μηχανές και τα αντίστοιχα αξεσουάρ τους δεν είναι συνηθισμένα με την παραγωγή ενός καταναλωτή.</small>
16. Οικιακά Κλιματιστικά Inverter -48%	41. USB Flash -32%	66. Τσαντάκια Μέσης -18%	91. Power Banks -12%
17. Ηλεκτρικές Κιβάρες -47%	42. Θήκες Κινητών Τηλεφώνων -31%	67. Λάδια Αυτοκινήτου -18%	92. Toner, Drums Εκτυπωτών -12%
18. Γυναίκες Τσάντες -46%	43. Αξεσουάρ Κεντρικής Θέρμανσης -31%	68. Σαυτιέν -16%	93. Καρέκλες Τραπεζαρίας & Κουζίνας -12%
19. Γυναίκες Παντελόνια -45%	44. Σεντόνια -31%	69. Καλύμματα Αυτοκινήτου -16%	94. Εργαλειοθήκες -12%
20. Ανδρικά Παντελόνια -42%	45. Ορειβατικά Παπούτσια -30%	70. Διάφορα Συνοδηγών -16%	95. Πινακές Ρεύματος -12%
21. Γυναίκες Μπλούζες -40%	46. Κάμερες/DVR Αυτοκινήτου -30%	71. Κλειδαριές Ασφαλείας -16% <small>Με τις οικογένειες να είναι μόλις ένας καταναλωτής, τα συστήματα ασφαλείας παρακολουθούν πτώση στη ζήτηση.</small>	96. Σιτ Ψιγάκια & Κατσαρόλες -12%
22. Καθισματόνια Αυτοκινήτου -40%	47. Activity Trackers -29%	72. Χιτρες Ταχύτητας -15%	97. Σκαπτικά & Διατρητικά -12%
23. Ανδρικές Μπλούζες -40%	48. Action Cameras -29%	73. Σιτ Περιποίησης -15%	98. Ηχοσυστήματα -12%
24. Αθλητικές Εμφανίσεις -39%	49. Λάστιχα Αυτοκινήτου -28%	74. Smartwatches -15%	99. Τραπεζία Τραπεζαρίας & Κουζίνας -11%
25. Αθλητικές Τσάντες -39%	50. Πινακές & Κάδρα -27%	75. Αλυσοπριονα -15%	100. Βάσεις Κινητών/ Ταμπλέτ Αυτοκινήτου -11%

Η έρευνα διενεργήθηκε από τον **Ελληνικό Σύνδεσμο Ηλ. Εμπορίου (GRECA)** για το διάστημα **1-31 Μαρτίου 2020** συγκριμένο με το διάστημα **1-29 Φεβρουαρίου 2020**. Τα στοιχεία αντλήθηκαν από το **skrouz.gr** το οποίο συνεργάζεται με **4.451** ηλεκτρονικά καταστήματα. Για την μεθοδολογία επεξεργάστηκαν στοιχεία από **2.796** ηλεκτρονικά καταστήματα όλων των κατηγοριών που χρησιμοποιούν **skrouz.gr** analytics ώστε να εξαχθούν συμπεράσματα για τον αριθμό παραγγελιών και τη μέση αξία παραγγελίας ανά έργο προσαρμογές από την ομάδα data analysis του **skrouz.gr** σε συνεργασία με ομάδα εργασίας της **Convert Group**.



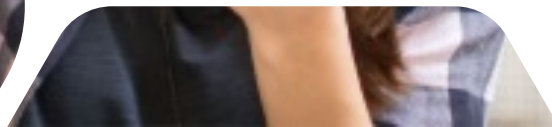
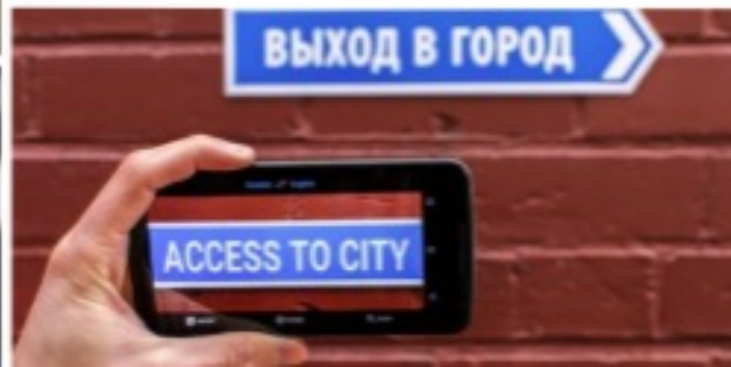
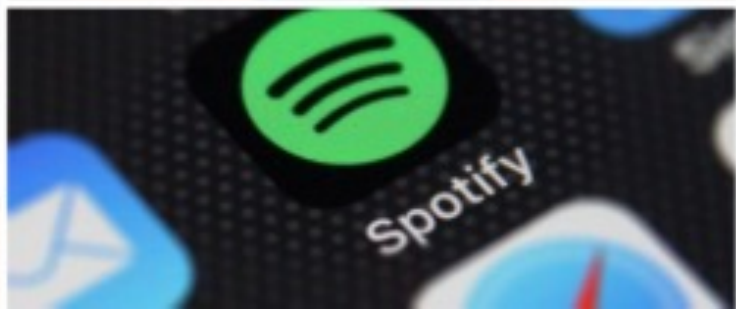
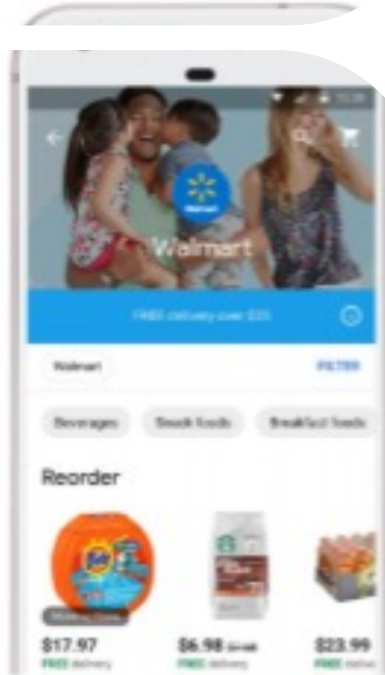
© 2020 Ελληνικό Σύνδεσμο Ηλ. Εμπορίου, Convert Group ΑΕ, Skrouz ΑΕ | All Rights Reserved.



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

ELTRUN

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ



Έρευνα Καταναλωτών

Q: Πώς έχω πρόσβαση στο διαδίκτυο?



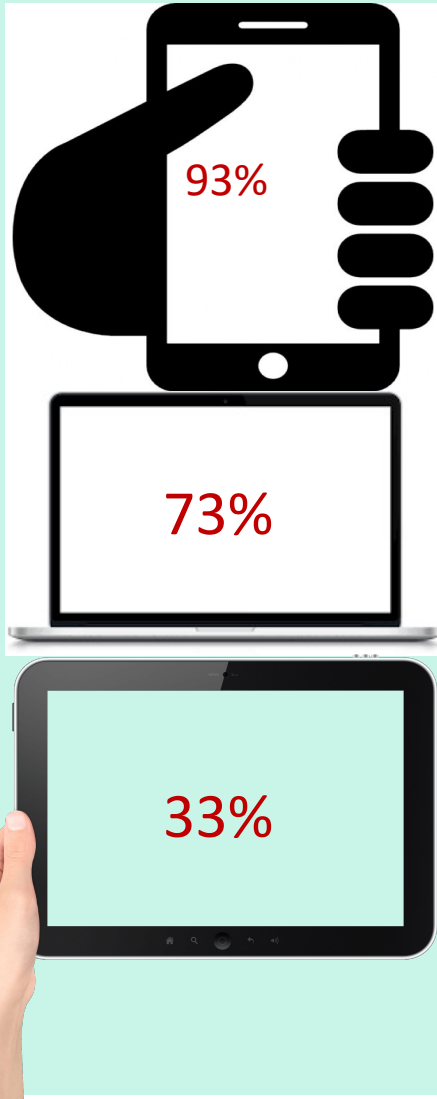
“Από τον υπολογιστή μου” **90%**

34% -> 60%!

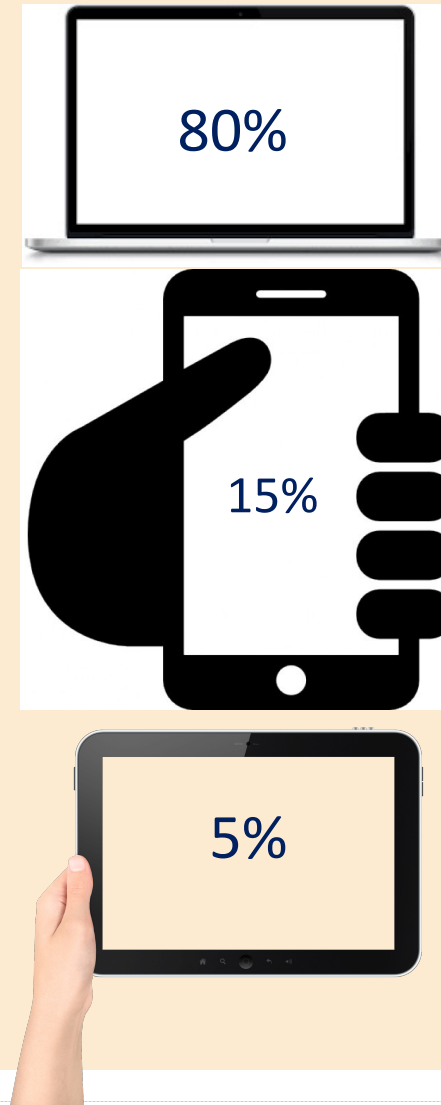
Εν κινήσει

Q: Πληροφορίες VS Αγορές?

Αναζητώ
πληροφορία



Αγοράζω



Q: Υπάρχει πολυκαναλική συμπεριφορά?

ROPO

Ψάχνω Online - Αγοράζω Offline

70% των συνολικών
offline αγορών

25% των συνολικών
online αγορών

Ψάχνω offline- Αγοράζω online

Show-Rooming

Q: Αγοράζουμε από το εξωτερικό?



Purchasing by Greek e-shops

8,5/10 περισσότερο από το **80%** των αγορών τους σε Ελληνικά e-shops (2018)

7/10 περισσότερο από το **80%** των αγορών τους σε Ελληνικά e-shops (2017)

6/10 περισσότερο από το **80%** των αγορών τους σε Ελληνικά e-shops (2016)

5/10 (2015)

Ικανοποίηση



96% παραλαμβάνει ό,τι
παρήγγειλε

80% παραλαμβάνει το προϊόν
την ημερομηνία που ορίστηκε

85% παραλαμβάνει το προϊόν
σε καλή συσκευασία

Προβληματισμοί

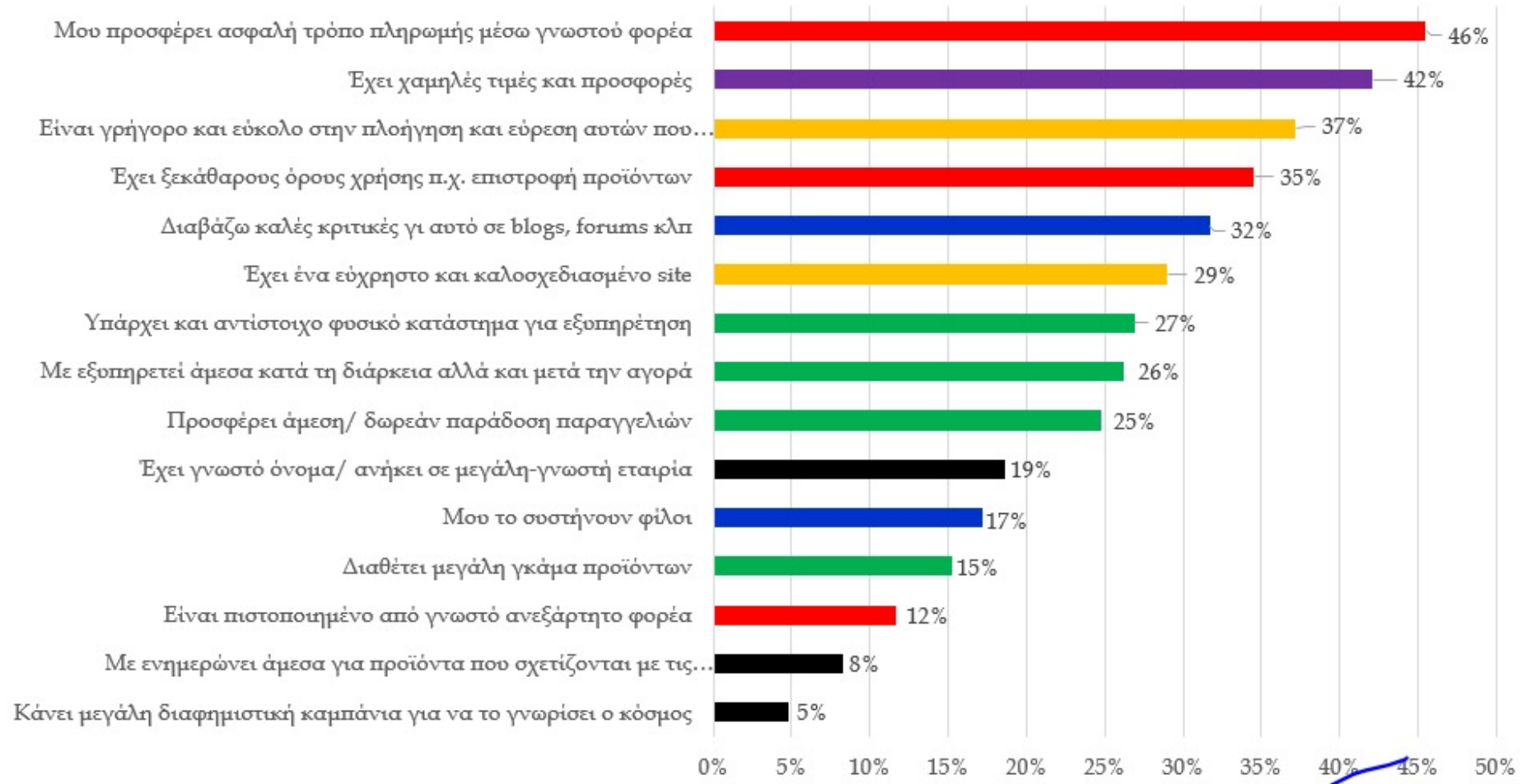


26% η διαδικασία αποστολής
είναι απλή

35% είναι εύκολη η
παρακολούθηση της παραγγελίας

22% τα ηλεκτρονικά
καταστήματα είναι εύκολο να
ανταποκριθούν σε επείγουσες
καταστάσεις

Q: Πότε εμπιστεύομαι ένα ηλεκτρονικό κατάστημα?



Ασφάλεια/
Πιστοποίηση

Εξυπηρέτηση
/ Προϊόντα

Site (Γρήγορο
/ Εύχρηστο

Τιμές/
Προσφορές

Κριτική/
Συστάσεις

Branding /
Διαφήμιση

Τρόποι πληρωμής



Virtual Cards?



*Trusted e-
shops?*



ΣΗΜΑ
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ

μέλος του

GRECA

2019

GRECA Trustmark: Reliability and Evaluation of eshops

The evaluation process contains 122 criteria based on:





THE E-BUSINESS RESEARCH CENTER
ELTRUN
ATHENS UNIVERSITY OF ECONOMICS AND BUSINESS



Cooperation Schema

Δικαίωμα Υπαναχώρησης



THANK YOU



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

ELTRUN

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

