

Příklady dobré praxe použití platebních metod v nákupním procesu

Ing. Michal Novák

michal.novak@litea.cz, www.litea.cz



Vstupní otázky

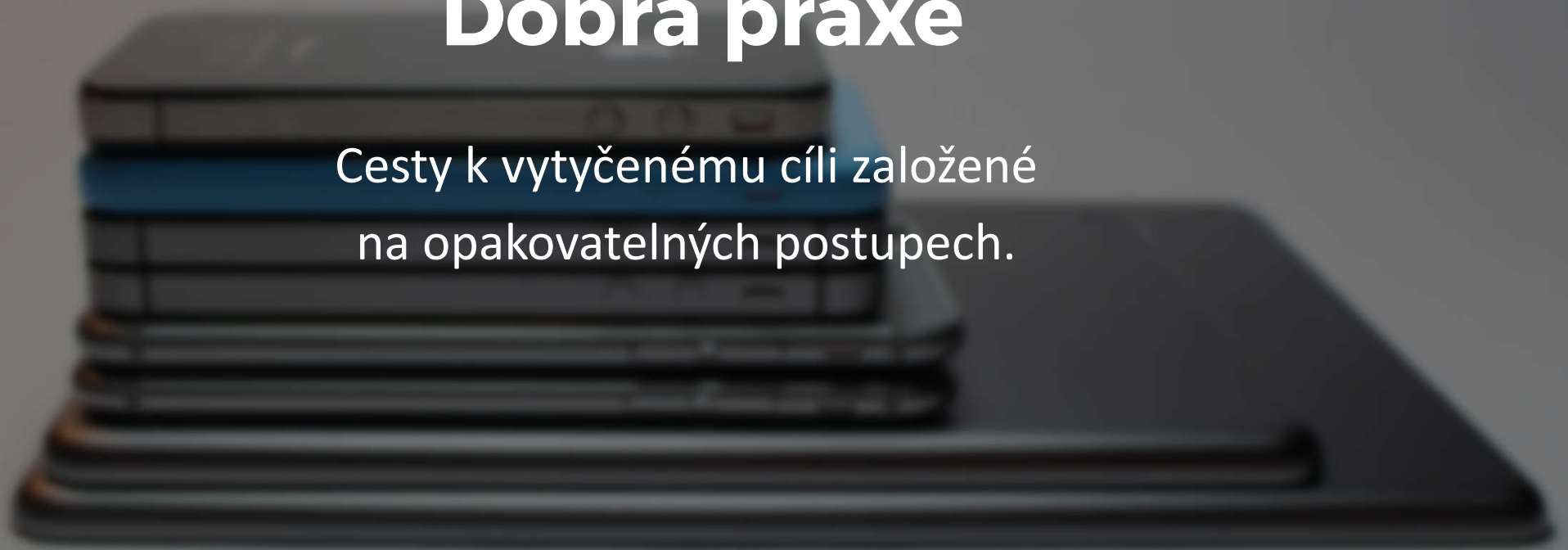
- Otázkou je, jak uživatelsky **zjednodužit platbu**, aby konzervativní Češi získali více důvěry k moderním platebním metodám?
- Časté **chyby**, které osobně vnímám z pohledu zákazníka

Co je a není obsahem prezentace

- Neřeším technickou realizaci
- Co je dobrá **praxe**
- Platební **metody** a jejich prezentace
- Platba jako součást nákupního **rozhodnutí**
- Platba jako součást **objednávkového** procesu
- Co se stane po kliknutí na **Odeslat**

Dobrá praxe

Cesty k vytyčenému cíli založené
na opakovatelných postupech.



Dobrá praxe

Co považuji za Dobrou praxi

- Využití opakovaných prvků
- Web je pro lidi intuitivní
- Pro obchodníky efektivní



Příklady dobré praxe lze rovněž definovat jako účinnější (méně úsilí) a **efektivnější** (dobré výsledky) **cesty** k vytčenému cíli, založené **na opakovatelných postupech, které se mohou osvědčit i jinde** a které může aplikovat větší počet lidí.

zdroj: Národní ústav odborného vzdělávání, Kurikulum

Příklad dobré praxe

Umístění navigačního menu?

The screenshot displays the JENA nábytek website. The top navigation bar is red and contains the logo, phone number (542 425 555), a search bar, and a shopping cart icon. Below this is a secondary navigation bar with categories: NÁBYTEK, BAZAR, INSPIRACE, RADY A TIPY, and Naše prodejny. A third row of navigation buttons includes: Obývací pokoje, Sedací soupravy, Ložnice, Kuchyně, jídelny, Dětské pokoje, Předsíně, Kanceláře, Koupelny, Zahrada, and AKCE. A large teal banner advertises 'Doprava po celé ČR za 249 Kč' with an image of a sofa. The breadcrumb trail reads: JENA-NÁBYTEK > NÁBYTEK > Kuchyně, jídelny > Jídelní židle > Albert - jídelní židle (torent béžová, ořech tmavý). The product page features a large image of a wooden dining chair with a beige upholstered seat and backrest. To the right of the image, the price details are listed: 'Cena bez DPH' at 996 Kč, 'Cena s DPH' at 1 205 Kč, 'Původní cena' at 2 409 Kč, and 'Ušetříte 50%' resulting in 1 204 Kč. Below the price information, there is a 'SKLADEM' status, a quantity selector set to 1, and a red 'DO KOŠÍKU' button with a shopping cart icon. At the bottom of the page, there is a 'Sdílet' button and social media icons.

JENA nábytek 542 425 555 Zadejte hledaný text HLEDAT Nákupní košík 0 ks / 0 Kč

NÁBYTEK BAZAR INSPIRACE RADY A TIPY Naše prodejny

Obývací pokoje Sedací soupravy Ložnice Kuchyně, jídelny Dětské pokoje Předsíně Kanceláře Koupelny Zahrada AKCE

Doprava po celé ČR za 249 Kč

JENA-NÁBYTEK > NÁBYTEK > Kuchyně, jídelny > Jídelní židle > Albert - jídelní židle (torent béžová, ořech tmavý)

Jídelní židle

Albert - jídelní židle (torent béžová, ořech tmavý)

Cena bez DPH 996 Kč

Cena s DPH: 1 205 Kč

Původní cena: 2 409 Kč

Ušetříte 50% 1 204 Kč

SKLADEM

Kusů 1 DO KOŠÍKU

zabezpečeného připojení... Sdílet

Příklad dobré praxe

Umístění navigačního menu?

The screenshot displays the JENA nábytek website. At the top, a red header bar contains the JENA logo, a phone number (542 425 555), a search bar with the placeholder 'Zadejte hledaný text', a yellow 'HLEDAT' button, and a shopping cart icon showing 'Nákupní košík 0 ks / 0 Kč'. Below the header, a teal banner advertises 'Doprava po celé ČR za 249 Kč' with an image of a sofa. The breadcrumb trail reads: JENA-NÁBYTEK > NÁBYTEK > Kuchyně, jídelny > Jídelní židle > Albert - jídelní židle (torent béžová, ořech tmavý). The product title is 'Albert - jídelní židle (torent béžová, ořech tmavý)'. A large image of the dining chair is shown. To the right, pricing information is listed: 'Cena bez DPH 996 Kč', 'Cena s DPH: 1 205 Kč', 'Původní cena: 2 409 Kč', and 'Ušetříte 50% 1 204 Kč'. Below this, a quantity selector shows 'Kusů 1' with plus and minus buttons, and a red 'DO KOŠÍKU' button with a shopping cart icon. At the bottom, a yellow navigation bar includes links for 'Obývací pokoje', 'Sedací soupravy', 'Ložnice', 'Kuchyně, jídelny' (which is highlighted), 'Dětské pokoje', 'Předsíně', 'Kanceláře', 'Koupelny', 'Zahrada', and 'AKCE'. Social media icons for sharing are also present.

JENA nábytek 542 425 555 Zadejte hledaný text HLEDAT Nákupní košík 0 ks / 0 Kč

Doprava po celé ČR za 249 Kč

JENA-NÁBYTEK > NÁBYTEK > Kuchyně, jídelny > Jídelní židle > Albert - jídelní židle (torent béžová, ořech tmavý)

Jídelní židle

Albert - jídelní židle (torent béžová, ořech tmavý)

Cena bez DPH **996 Kč**
Cena s DPH: **1 205 Kč**
Původní cena: **2 409 Kč**
Ušetříte **50%** **1 204 Kč**

SKLADEM

Kusů 1 DO KOŠÍKU

Obývací pokoje Sedací soupravy Ložnice **Kuchyně, jídelny** Dětské pokoje Předsíně Kanceláře Koupelny Zahrada AKCE

A blurred background image showing a person's hands. The left hand holds a red credit card, and the right hand holds a smartphone displaying a payment app interface. The text is overlaid in the center.

Platební metody a jejich prezentace

Platební metody

Množství platebních metod

1. Dobírka
2. Hotově
3. Kartou
4. Online kartou
5. Převodem na účet
6. Zálohou - Převodem z účtu
7. Online převodem na účet
8. Kreditem, zálohový účet
9. Bitcoin, kryptoměny
10. Na splátky
11. Pay Pal
12. Operativní leasing
13. Dárkový poukaz (kód)
14. SMS
15. Šek
16. GP Webpay, peněženka
17. a další

Dokáží se v zákazníci orientovat? Jak můžeme zákazníkům pomoci?

Vliv na uživatele

- Množství metod - příležitost pro zmatení zákazníka
 - Obvykle nemožnost opakovat platbu a zpětně vybrat jiný způsob
 - Nedůvěra k platbám na webech třetích stran
 - Bezpečnostní riziko platby na webech třetích stran
-
- Připravit, nastavit očekávání
 - Částečný vliv při nákupním rozhodování

Ukázka výchozího nastavení

ZVOLTE ZPŮSOB DOPRAVY

☒ Česká Pošta	ZDARMA
☐ Osobní odběr	ZDARMA
☐ PPL	ZDARMA

ZVOLTE ZPŮSOB PLATBY

☐ Hotově	ZDARMA
☐ Dobírkou	ZDARMA
☒ Převodem	ZDARMA

Ukázka výchozího nastavení



ZVOLTE ZPŮSOB DOPRAVY

☒

ČESKÁ POŠTA - BALÍK DO RUKY

ZDARMA

☐

ČESKÁ POŠTA - BALÍK NA POŠTU

ZDARMA

☐

OSOBNÍ ODBĚR - SVOJETICE

ZDARMA



ZVOLTE ZPŮSOB PLATBY

☒

50% PLATBA PŘEDEM + 50% PLATBA NA DOBÍRKU

60 Kč

☐

100% ZÁLOHA PLATEBNÍM PŘEVODEM

ZDARMA

☐

NA DOBÍRKU

60 Kč

Celkem k úhradě

Cena bez DPH

4 050 Kč

3 347,59 Kč

1. Košík

2. Doprava a platba

3. Dodací údaje

Objednávka

Výběr dopravy

☐	 Česká pošta - balík do ruky - Pouze na vlastní nebezpečí	121,00 Kč
☐	 PPL	242,00 Kč
☒	 Osobní převzetí - Uvítá Vás milý personál!	Zdarma

Výběr platby

☒	 Kreditní kartou - Rychle, levně a spolehlivě!	100,00 Kč
☐	 Dobírka	60,00 Kč
☐	 Hotově	Zdarma

Zpět do košíku

Přehled zboží v košíku

1 ks Canon PIXMA MG2450	990,00 Kč
Způsob dopravy: Osobní převzetí	Zdarma
Způsob platby: Kreditní kartou	100,00 Kč
Cena celkem s DPH:	1 090,00 Kč
Cena celkem bez DPH:	918,14 Kč
Celková výše DPH:	171,86 Kč

Pokračovat v objednávce

Platební metody

Ukázka výchozího nastavení

shop
SYS

Způsob platby		Kdy odesíláme zboží?	
☐	 Platba kartou		zdarma
☐	 Dobírka		zdarma
☐	 Na prodejně	ihned	zdarma
☐	 Bankovní převod	po obdržení platby	zdarma
☐	 iBOD Platba		zdarma
☐	 Komerční banka	ihned	zdarma
☐	 mTransfer	ihned	zdarma
☐	 Fio banka	ihned	zdarma

Platba kartou
online

pokračování

☐	 Fio banka	ihned	zdarma
☐	 Moneta Money Bank	ihned	zdarma
☐	 Sberbank	ihned	zdarma
☐	 ePlatba pro eKonto	ihned	zdarma
☐	 PLATBA 24 přes SERVIS 24	ihned	zdarma
☐	 UniCredit	ihned	zdarma
☐	 Dárkový poukaz	ihned	zdarma
☐	 iKUPÓN	ihned	zdarma

Referenční eshop **SuperZoo**

Neznámé platební metody

Zvolte způsob platby

☐	 Dobírka	40 Kč
☐	 Zboží ihned, platím za 14 dní	ZDARMA
☐	 Online platba kartou	ZDARMA
☐	 Česká Spořitelna - Platba 24	ZDARMA
☐	 Raiffeisen bank – ePlatby	ZDARMA
☐	 mBank – mPeníze	ZDARMA
☐	 Fio banka	ZDARMA
☐	 Běžný bankovní převod	ZDARMA
☐	 GoPay peněženka	ZDARMA
☒	 GP Webpay 	ZDARMA

Příklady textů - nastavení očekávání

Pojmenování	Příklady popisu
Dobírka	Zaplatíte dopravci v hotovosti v okamžiku převzetí balíku.
Hotově	Platba pouze v hotovosti na výdejním místě: <u>Sokolovská 1, Praha 8.</u>
Kartou	Platba platební kartou na výdejním místě: <u>Sokolovská 1, Praha 8.</u> Akceptujeme Visa, Maestro, JCB.
Převodem	Pokyny k platbě bankovním převodem vám dorazí na e-mail po dokončení objednávky. Zboží vám odesíláme po připsání peněz na bankovní účet, tato lhůta může zabrat 2-3 pracovní dny.
Online kartou	Po dokončení objednávky se otevře nová stránka platební brány. Mějte připravenou svou platební kartou umožňující online platby. Zabezpečená platba kartou, kterou provozuje ČSOB a.s., veškeré detailní informace jsou uloženy v karetním centru ČSOB a.s. Alza.cz a.s. nedisponuje žádnými z těchto údajů. V případě neúspěšně provedené online platby následuje....
Online kartou	Připravte si svou platební kartu (VISA, Maestro,...). Bude přesměrování na platební bránu XXX. Zadáte číslo karty a CSV kód. V případě neúspěšné platby vám zašleme email s informací, jak platbu opakovat.

Příklady textů - nastavení očekávání

Pojmenování	Příklady popisu
Online bankovním převodem	Otevře se stránka vaší banky. Připravte si přihlašovací údaje do svého online bankovníctví.
Online platba Mbank	Rychlá a bezpečná platba pro klienty Mbank. V průběhu objednávky budete přesměrováni na přihlašovací stránku banky. Převod proběhne dle pravidel a s účtovanými poplatky vaší banky. Pro ověření zadané platby vám banka zašle validační SMS.
Na splátky	Ideální možnost pořídit si zboží hned, i když nemáte momentálně celou hotovost. Po odeslání objednávky obdržíte e-mailem jednoduché instrukce pro vyřízení žádosti. TIP: Využijte akčních splátek s 1% navýšením měsíčně Splátky stejně rychle jako za hotové, smlouvu podepíšete SMS zprávou. <u>Více informací.</u>

Ukázky úprav, nastavení očekávání

OBLEČENÍ

MÓDNÍ DOPLŇKY

OBCHODNÍ PODMÍNKY

NAPIŠTE NÁM

KONTAKTY

1. Nákupní košík

2. Platba a doprava

3. Informace o vás

4. Dokončení objednávky

ZVOLTE ZPŮSOB DOPRAVY

☐ Česká Pošta

po 23.10

ZDARMA

☐ Osobní odběr

ihned

ZDARMA

☒ PPL

zítra mezi 10 - 15hod*

ZDARMA

ZVOLTE ZPŮSOB PLATBY

☒ Hotově

Na prodejně Kvestorská 5, Praha
4 přijímáme i platební karty.
[Otevírací doba](#)

ZDARMA

☐ Dobírkou

ZDARMA

☐ Převodem

ZDARMA

Ukázky úprav, nastavení očekávání

Způsob platby	Kdy odesíláme zboží?
☐  Platba kartou ?	
☐  Dobírka ?	
☐  Na prodejně ?	
☐  Bankovní převod ?	
☐  iBOD Platba ?	
☐  Komerční banka ?	ihned zdarma
☐  mTransfer ?	ihned zdarma
☐  Fio banka ?	ihned zdarma
☐  Moneta Money Bank ?	ihned zdarma

Po dokončení objednávky se otevře nová stránka - platební brána. Mějte připravenou svou platební kartu umožňující online platby.

Zabezpečenou platbu provozuje ČSOB a.s., veškeré detailní informace jsou uloženy v karetním centru ČSOB a.s. Alza.cz a.s. nedisponuje žádnými z těchto údajů.

V případě neúspěšně provedené online platby následuje....

Ukázka propracovaného eshopu

1 Košík → 2 Doprava a platba →

Zvolte dopravu

☐  Praha 7 - Holešovice

☐  Osobní odběr
35 prodejen a 52 AlzaBoxů

☐  Praha a okolí - Kurýr

☐  Praha a okolí - expres doručení na hodinu přesně

☐  Nejvýhodnější doručení až domů

☐  Česká pošta - doručení na poštu

▼ Všechny druhy doprav

Zvolte dopravu

☒  Praha 7 - Holešovice
Standardní výdej - [Změnit](#) Zdarma dnes od 17:00

▼ Změnit dopravu

Zvolte platbu

☐  Hotově / kartou (při vyzvednutí)

☐  Kartou online

☐  Na splátky Hello nákupy

☐  Platba 24

☐  Dobírkou

☐  Alza Kredit

▼ Všechny druhy plateb

◀ Zpět

Pokračovat ▶

Hotově / kartou (při vyzvednutí)
Zboží zaplatíte hotově přímo na prodejně. K zaplacení doporučujeme použít naše rychlé platební automaty, které ušetří Váš čas.

Doporučení

- Vhodně **pojmenovat** metody
- Napsat jasnou **nápovědu**
- Upozornit na **následující** kroky, nastavit očekávání
- Zobrazovat **vybrané** metody, nezobrazovat více jak 8 – snížit riziko zmatení
- Používat známé **ikony**
- Rozlišovat platby Kartou / kartou online
- Uvést časové **zdržení**

A blurred background image showing a hand holding a red credit card over a laptop screen. The laptop screen displays a shopping cart interface with various product images and text. The overall scene is dimly lit, with the laptop screen providing the primary light source.

**Platba jako součást nákupního
rozhodnutí**

Platba jako součást nákupního rozhodnutí

Příklad, bez informace (1)



JENA-NÁBYTEK > NÁBYTEK > Kuchyně, jídelny > Jídelní židle > Albert - jídelní židle (torent béžová, ořech tmavý)

Jídelní židle

Albert - jídelní židle (torent béžová, ořech tmavý)



Cena bez DPH	996 Kč
Cena s DPH:	1 205 Kč
Původní cena:	2 409 Kč
Ušetříte	50% 1 204 Kč

Kusů

DO KOŠÍKU 

SKLADEM 

- Současné „skladem“ nemá doplňující informace

Platba jako součást nákupního rozhodnutí

Příklad, bez informace (1)



JENA-NÁBYTEK > NÁBYTEK > Kuchyně, jídelny > Jídelní židle > Albert - jídelní židle (torent béžová, ořech tmavý)

Jídelní židle

Albert - jídelní židle (torent béžová, ořech tmavý)



Cena bez DPH	996 Kč
Cena s DPH:	1 205 Kč
Původní cena:	2 400 Kč
Ušetříte	50% 1 204 Kč

DOPRAVA A PLATBA **SKLADEM**

Kusů

DO KOŠÍKU 

- Doplnění info o Dopravě a Platbě
- Aktivní položka „pop up“

Platba jako součást nákupního rozhodnutí

Příklad, bez informace (2)

CZC.CZ
rozumíme vám i elektronice

The screenshot shows the CZC.CZ website interface. At the top, there's a search bar with the text "např. sluchátka, pevný disk, tablet" and a "Hledat" button. Below the search bar is a navigation bar with categories: "Mobily, tablety a SMART", "PC, notebooky a All in One", "Komponenty k počítačům", "Televizí, video a audio", "Příslušenství k počítačům", "Herní zařízení, hry a příslušenství", "Foto, kamery a příslušenství", and "GEEK tipy a akční nabídky". A shopping cart icon shows "2" items for "79 982 Kč".

The breadcrumb trail indicates the path: "Počítače a notebooky" > "Notebooky" > "Pracovní/Kancelářské notebooky" > "HP" > "HP ProBook 430 G4, stříbrná".

The product title is "HP ProBook 430 G4, stříbrná Z2Y49ES". Below it, a red badge says "CZC doporučuje" and a text "Náš kód: 200412".

The product image shows a silver HP ProBook 430 G4 laptop. Overlaid on the image are two circular badges: a blue one with "-8% Ušetříte 1 599 Kč" and a red one with "Vystaveno na prodejně (info)".

The pricing section shows the original price "19 589 Kč" crossed out, the current price "17 990 Kč" in large red text, and the price without VAT "14 868 Kč bez DPH". Below this, it says "Skladem 5 a více kusů" and "Kdy zboží dostanu?".

At the bottom of the pricing section are two buttons: a red "Přidat do košíku" button with a shopping cart icon, and a blue "Rezervovat na prodejně" button. A hand cursor is pointing at the "Přidat do košíku" button.

On the right side, there's a section for financing: "Koupit na splátky od 0 Kč" with a calculator icon, and the text "Potvrdíte snadno SMS podpisem".

- Pouze dostupnost, bez informace o platbě

Platba jako součást nákupního rozhodnutí

Příklad, bez informace (2)

CZC.CZ
rozumíme vám i elektronice

CZC.CZ např. sluchátka, pevný disk, tablet **Hledat** 79 982 Kč

CZC.cz

Mobily, tablety a SMART | PC, notebooky a All in One | Komponenty k počítačům | Televize, video a audio | Příslušenství k počítačům | Herní zařízení, hry a příslušenství | Foto, kamery a příslušenství | GEEK tipy a akční nabídky

Počítače a notebooky > Notebooky > Pracovní/Kancelářské notebooky > HP > HP ProBook 430 G4, stříbrná

HP ProBook 430 G4, stříbrná Z2Y49ES

CZC doporučuje | Náš kód: 200412

-8%
Ušetříte 1 599 Kč

Vystaveno na prodejně (info)

19 589 Kč
17 990 Kč
14 868 Kč bez DPH

Skladem 5 a více kusů
[Kdy zboží dostanu?](#) [Jak mohu zaplatit?](#)

Přidat do košíku

Rezervovat na prodejně

Koupit na splátky **od 0 Kč**
Potvrdíte snadno SMS podpisem

Platba jako součást nákupního rozhodnutí

Příklad, bez informace (3)



Zahrada

Sekačky

Ruční

Elektrické

Motorové

Akumulátorové

Tříkolky

Lištové, bubnové

Zahradní válec

Příslušenství k sekačkám

Náhradní nože

Traktory

Provzdušňovače

Vyžínače

Křovinořezy

Kultivátory

Plotostřihy

Akumulátorové sety

Drtiče větví

HECHT 5060 - bubnová sekačka s pojezdem

Poštovně zdarma

Bubnová sekačka s 4 taktním motorem o obsahu 173 cm³
Pracovní záběr 60 cm, výška sečení cca 35 mm. Pojezd 3 km/hod.

Naše cena s DPH:	16 990 Kč
	včetně všech poplatků
Naše cena bez DPH:	14 041,32 Kč
Dostupnost v eshopu:	Skladem v prodejně
Dostupnost v prodejnách:	Zobrazit
Výrobce:	Hecht
Kód zboží:	HECHT5060CZ
Záruka:	2 roky

[Splátková kalkulačka](#)

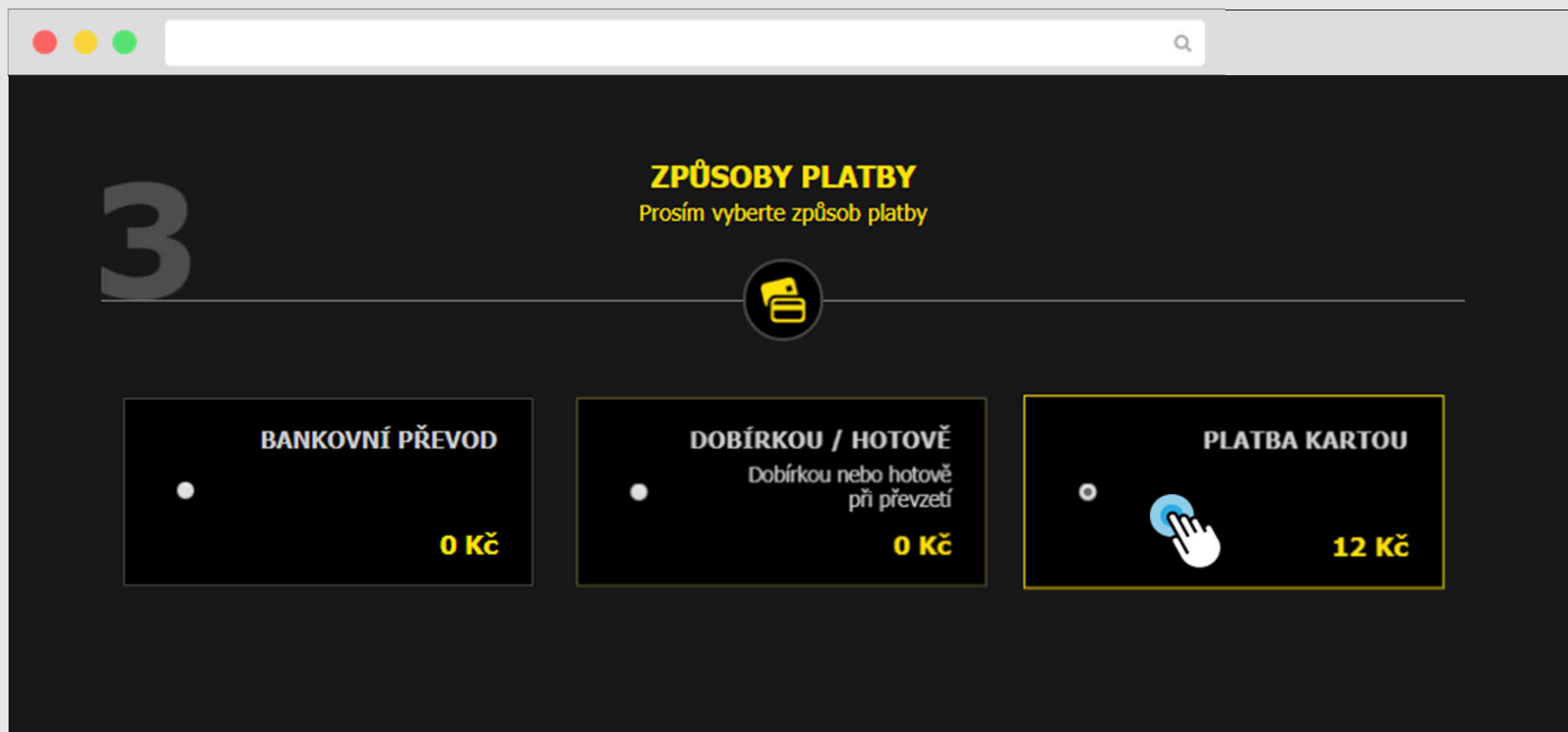
1 ks

Do košíku

[Hlídat cenu a dostupnost](#)

- Platba na splátky a podrobné informace

Příklad, bez informací o poplatku za platbu (4)



- Není běžné (dobrou praxí) chtít poplatek za použití platební metody.
- Nebylo předem informováno.

Platba jako součást nákupního rozhodnutí

Doporučení

- Není běžné (dobrou praxí) chtít **poplatek** za použití platební metody
- **Předem** u produktu informovat o poplatku
- U produktu **informovat** o možných metodách plateb. Např. na **splátky**
- U složitých metod (na splátky) dodat kompletní **popis**

A stack of credit cards is shown, slightly out of focus. The top card is a gold-colored Visa Gold Credit card. Below it, a Mastercard is visible, and further down, an American Express card can be seen. The text "Platba jako součást
objednávkového procesu" is overlaid in the center in a bold, white, sans-serif font.

Platba jako součást objednávkového procesu

Platba jako součást objednávkového procesu

Povinné údaje, ukázka

Výchozí nastavení  PrestaShop

1 OSOBNÍ ÚDAJE

Objednat bez registrace | Přihlásit

Oslovení ☒ Pán ☐ Paní

Jméno

Příjmení

E-mail

Registrovat (volitelné)
A ušetříte čas při další objednávce!

Heslo

Datum narození
(např.: 1970-05-31)

☐ Přijímat speciální nabídky od partnerů

☐ Přijímám podmínky obchodní a právní politiky
You agree to the legal conditions of the legal entity

☐ Customer data privacy
The personal data you provide will be used to answer queries, process orders, and to provide you with information found in our database

☒ Použít tuto adresu i pro fakturaci

POKRAČOVAT

2 ADRESY

Zvolená adresa bude použita jako fakturační adresa.

Jméno

Příjmení

Společnost

IČO

DIČ

Adresa

Doplňková adresa

PSČ

Město / Obec

Země

Telefon

☒ Použít tuto adresu i pro fakturaci

3 ZPŮSOB PŘEPRAVY

☒ Prestashop 1.7 Osobní odběr v prodejně

☐ My carrier Delivery next day!

☐ DPD 24 hod

4 PLATBA

OSOBNÍ ÚDAJE

edit

ADRESY

edit

ZPŮSOB PŘEPRAVY

edit

4 PLATBA

☐ Platba šekem

☐ Zaplatit bankovním převodem

☐ Pay by CashonDelivery

☐ 

☐ 

☐ 

☐ 

☐ 

☐ 

☐ Vyjadřuji svůj souhlas s obchodními podmínkami a podmínkami odvolání a budu je bezpodmínečně dodržovat.

Platba jako součást objednávkového procesu

Povinné údaje, očekávání

Výchozí nastavení



Co bude eshop dále požadovat?

1. Nákupní košík

2. Platba a doprava

3. Informace o vás

4. Dokončení objednávky

ZVOLTE ZPŮSOB DOPRAVY

☐ Česká Pošta

ZDARMA

☒ Osobní odběr

ZDARMA

☐ PPL

ZDARMA

ZVOLTE ZPŮSOB PLATBY

☐ Hotově

ZDARMA

☐ Dobírkou

Tato kombinace dopravy a platby není možná.

ZDARMA

☒ Převodem

ZDARMA

POTŘEBUJETE POMOC?



Tomáš Kupec

 michal.novak@litea.cz

 123 456 789

 <https://www.fb.com/shoptet>

REKAPITULACE OBJEDNÁVKY

1x Akademiks Rays Alight

300 Kč

Celkem za produkt

300 Kč

Doprava: Osobní odběr

ZDARMA

Platba: Převodem

ZDARMA

Cena

300 Kč

Platba jako součást objednávkového procesu

Povinné údaje i když nejsou třeba

Výchozí nastavení



Adresa pro osobní odběr a platbu převodem. Proč?

1. Nákupní košík

2. Platba a doprava

3. Informace o vás

4. Dokončení objednávky

Pokud jste registrovaní, můžete se **přihlásit**.

OSOBNÍ ÚDAJE

Email *

michal.novak@litea.cz

FAKTURAČNÍ ADRESA

Jméno a příjmení *

Test Test

Telefon *

1223456798

Ulice a číslo domu *

Osobní odběr u vás na prodejně

Město *

Praha

PSČ *

12300

☐ Nakupuji na firmu

☐ Doručit na jinou adresu

☐ Zadat poznámku pro prodejce

POTŘEBUJETE POMOC?

Tomáš Kupec
✉ michal.novak@litea.cz
☎ 123 456 789
f <https://www.fb.com/shoptet>

REKAPITULACE OBJEDNÁVKY

1x Akademiks Rays Alight	300 Kč
Celkem za produkt	300 Kč
Doprava: Osobní odběr	ZDARMA
Převodem	ZDARMA
Cena	300 Kč

Kliknutím na tlačítko **ODESLAT OBJEDNÁVKU** souhlasíte s našimi [obchodními podmínkami](#).

Platba jako součást objednávkového procesu

Nepřehánět funkce

- Prodat víc / nebo prodat vůbec?
- „Platící zákazník jsou peníze na vašem účtu“ – nepřehánět funkce v košíku:
- Prodloužená záruka
- Záruka proti náhodnému poškození a krádeži
- Další položka Zdarma k nákupu
- Zákazníci kupující toto zboží zakoupili také
- Příslušenství, související zboží
- Využít slevový/dárkový poukaz, kód
- Odpočet času akce

Platba jako součást objednávkového procesu

Nepřehánět funkce v košíku

1

2

3

4

Nákupní košík

Doprava a platba

Informace o vás

Dokončení objednávky

Zboží	Dostupnost	Množství	Cena za kus s DPH	Cena celkem s DPH
 Akvárium set Pacific 60*30*30cm, žárovka 15W	ihned k odeslání	1	1 299 Kč	1 299 Kč
 Pomozte opuštěným zvířátkům z útulku PSÍ ZÁLEŽITOSTI Příspěvím souhlasíte s podmínkami Společně jsme již přispěli: 16 872 Kč		10	Kč	Nechci přispět Přispět

 **Chcete za nákup iBody? Co to je?**

EAN iBod karty (13 čísel) [Přihlašte se a číslo se Vám předvyplní](#)

☐ Nemám iBod kartu a chci ji zdarma založit a přidat k objednávce (rovnou vám přičteme body z tohoto nákupu)

Tímto nákupem získáte **51 ibodů** (Za 450 ibodů získáte 100 Kč)

 **Dostupnost**
Zboží označené **skladem** odesíláme do 24 hodin

 **Mám slevový kód**
 Ověřit

Celková cena s DPH: 1299.00 Kč
Cena bez DPH: 1073.55 Kč

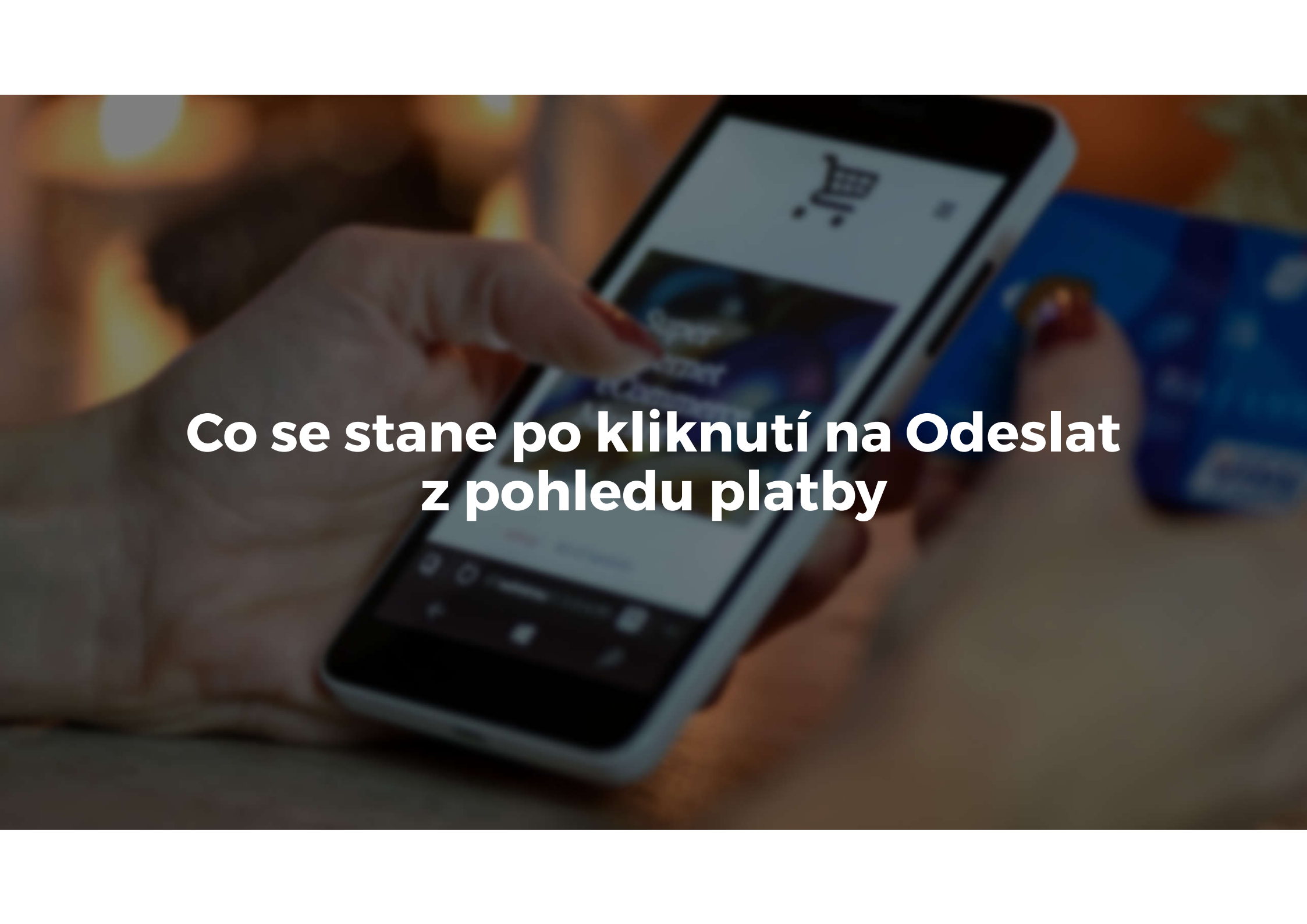
Zpět do obchodu

POKRAČOVAT V OBJEDNÁVCE

Platba jako součást objednávkového procesu

Doporučení

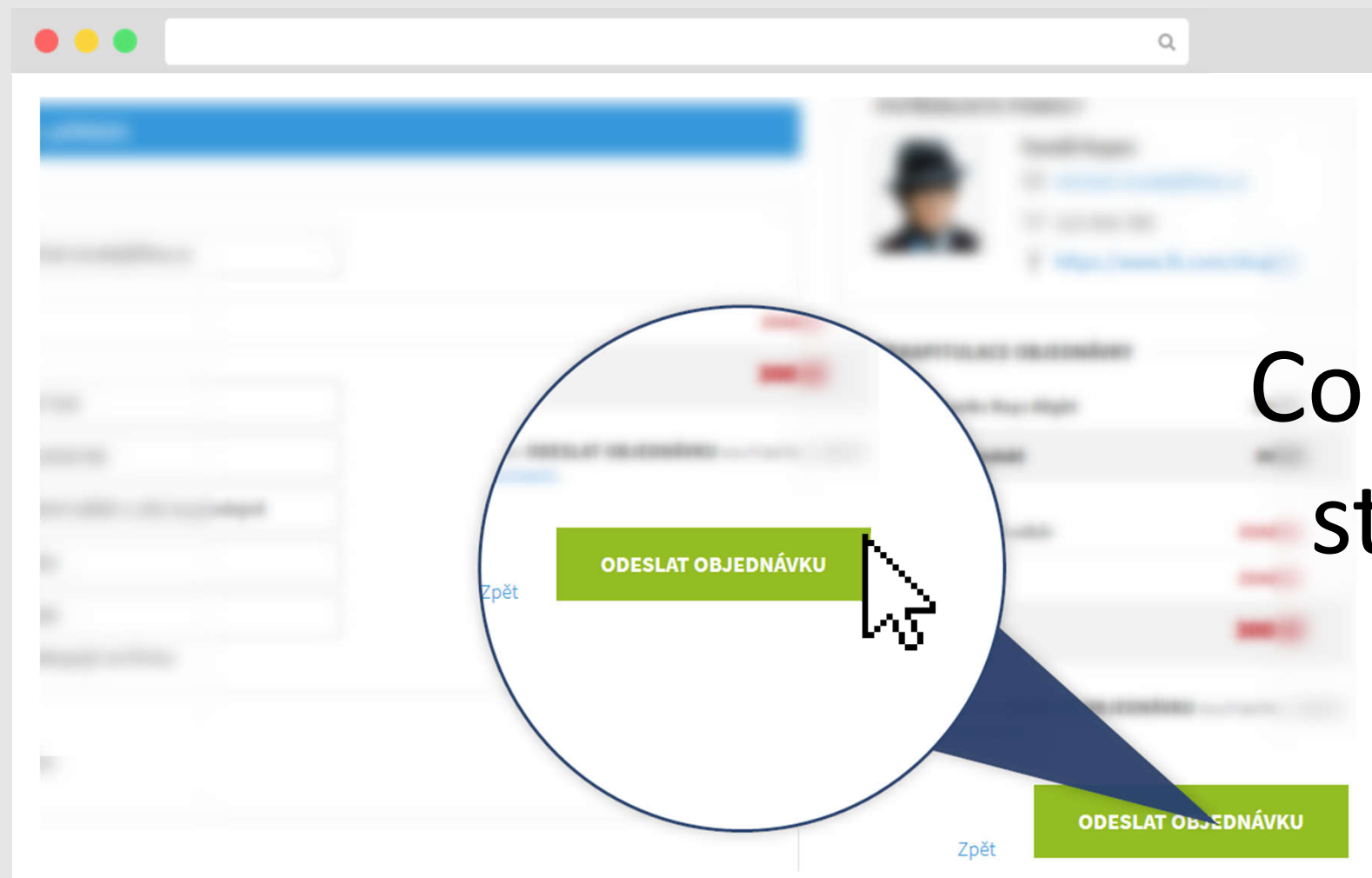
- Na stránce **Shrnutí** zobrazovat text **nápovědy** platební metody, hlavně u komplikovaných metod (např. na Splátky)
- Požadovat opravdu **jen nutné** informace
- **Nekomplikovat** objednávací proces o další **funkce**, upsell



**Co se stane po kliknutí na Odeslat
z pohledu platby**

Co se stane po kliknutí na Odeslat **Platba na webu**

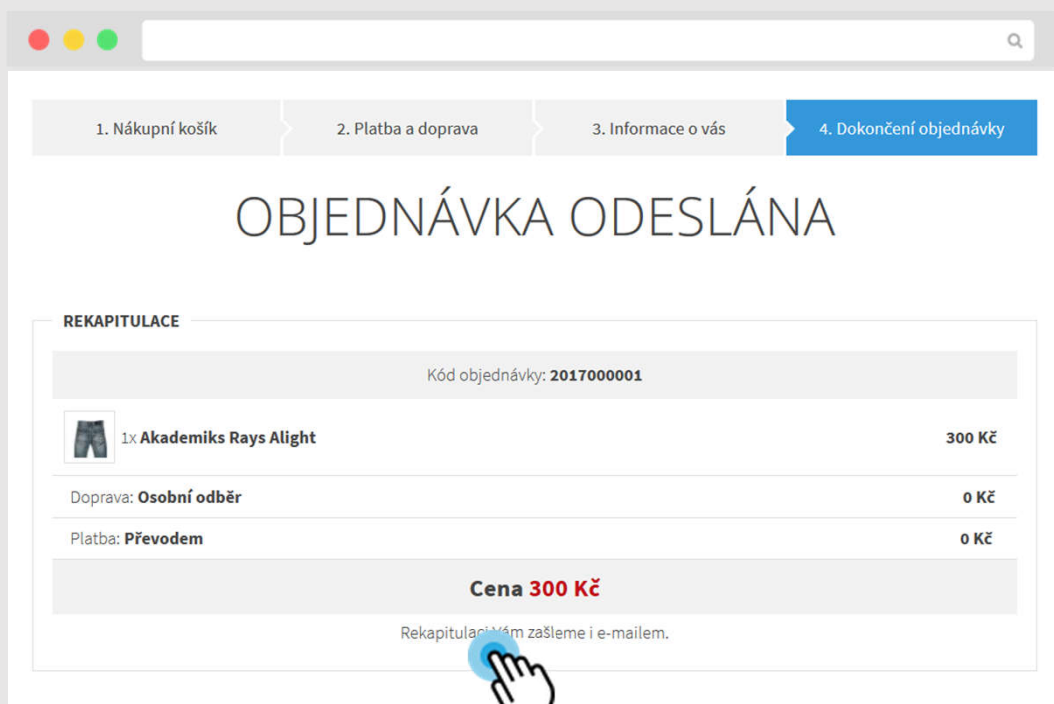
Výchozí nastavení 



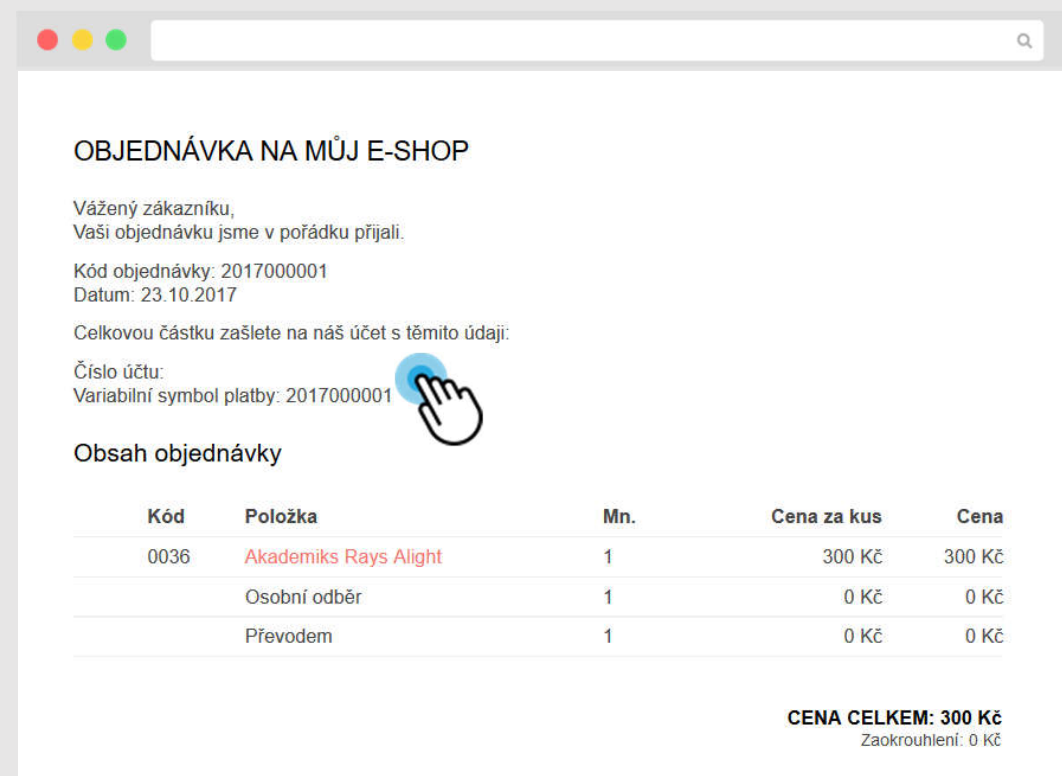
Co se teď
stane?

Co se stane po kliknutí na Odeslat Info zpráva, email

Výchozí nastavení 



- Neříká +3 dny
- Změna platby?
- Platební údaje?



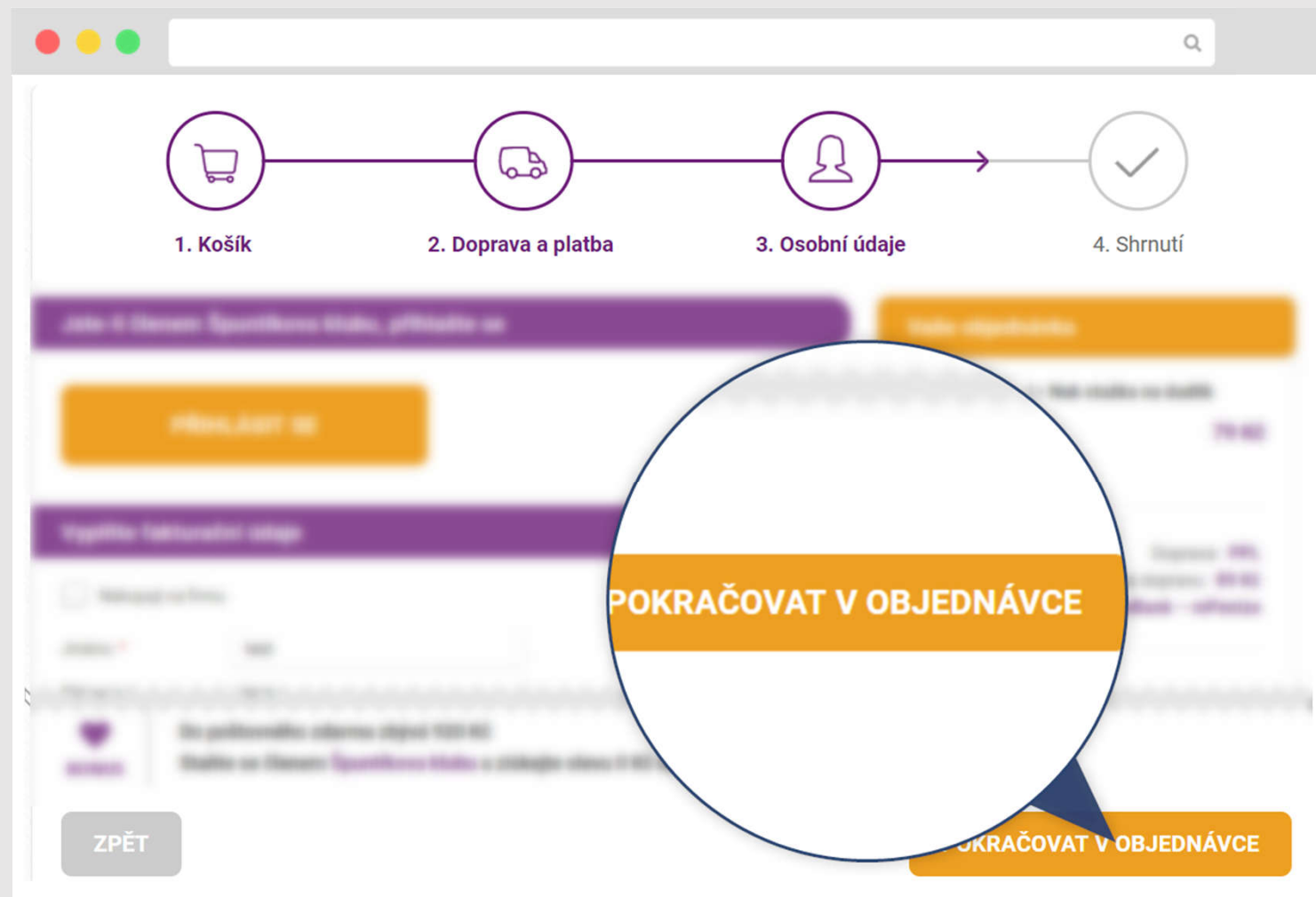
Kód	Položka	Mn.	Cena za kus	Cena
0036	Akademiks Rays Alight	1	300 Kč	300 Kč
	Osobní odběr	1	0 Kč	0 Kč
	Převodem	1	0 Kč	0 Kč

CENA CELKEM: 300 Kč
Zaokrouhlení: 0 Kč

- Seznam.cz i desítky minut
- Kam pro zboží dojit?

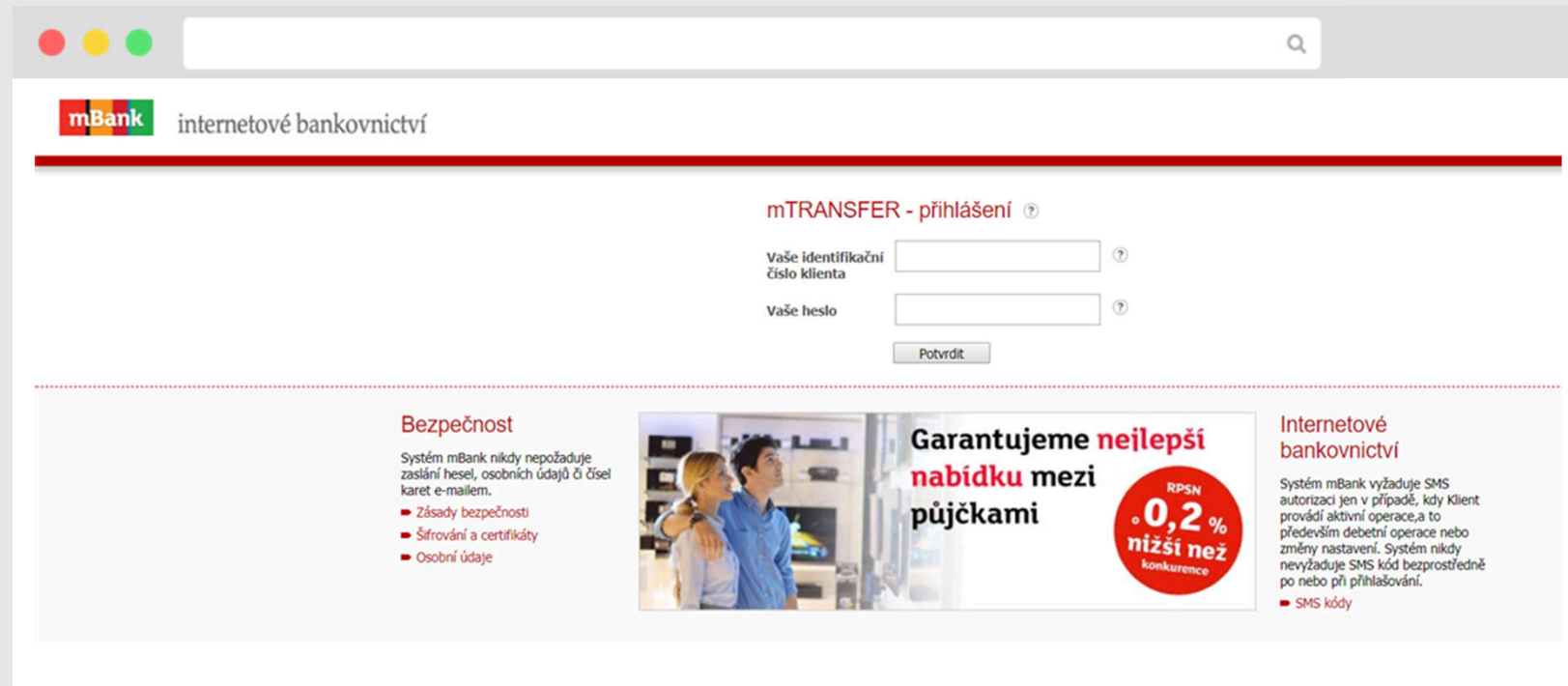
Co se stane po kliknutí na Odeslat

Platba na webu třetí strany



Co se stane po kliknutí na Odeslat

Platba na webu třetí strany



The screenshot shows the mBank internet banking login interface. At the top, there's a browser window header with three colored circles (red, yellow, green) and a search bar. Below this is the mBank logo and the text "internetové bankovníctví". The main content area is titled "mTRANSFER - přihlášení" with a help icon. It contains two input fields: "Vaše identifikační číslo klienta" and "Vaše heslo", each with a help icon. Below these fields is a "Potvrdit" button. A horizontal dashed line separates the login section from the footer. The footer is divided into three columns. The left column is titled "Bezpečnost" and contains text about the system's security and a list of security principles. The middle column features a promotional banner for "Garantujeme nejlepší nabídku mezi půjčkami" with a red circular badge indicating "RPSN 0,2% nižší než konkurence". The right column is titled "Internetové bankovníctví" and contains text about SMS authorization and a list of services.

mBank internetové bankovníctví

mTRANSFER - přihlášení ?

Vaše identifikační číslo klienta ?

Vaše heslo ?

Potvrdit

Bezpečnost

Systém mBank nikdy nepožaduje zaslání hesel, osobních údajů či čísel karet e-mailem.

- Zásady bezpečnosti
- Šifrování a certifikáty
- Osobní údaje

Garantujeme nejlepší nabídku mezi půjčkami

RPSN 0,2% nižší než konkurence

Internetové bankovníctví

Systém mBank vyžaduje SMS autorizaci jen v případě, kdy Klient provádí aktivní operace, a to především debetní operace nebo změny nastavení. Systém nikdy nevyžaduje SMS kód bezprostředně po nebo při přihlašování.

- SMS kódy

- Rovnou se otevře okno M-Banky
- Bez upozornění a bod 4. Rekapitulace

Co se stane po kliknutí na Odeslat

Platba na webu třetí strany

The screenshot shows a web browser window with the CZC.CZ website. The top navigation bar is red with white text links: 'Mobily, tablety a SMART', 'PC, notebooky a All in One', 'Komponenty k počítačům', 'Televize, video a audio', 'Příslušenství k počítačům', 'Herní zařízení, hry a příslušenství', 'Foto, kamery a příslušenství', and 'GEEK tipy a akční nabídky'. Below the navigation bar, a light blue box contains a warning message: 'Upozornění k objednávce č. 4118514821'. The message states: 'Pro dokončení objednávky je nutné provést zaplacení pomocí zvolené online služby.' and 'Po uplynutí 5 sekund budete automaticky přesměrováni na platební bránu.' Below the text is a blue button with a hand icon and the text 'Zaplatit'. At the bottom of the page, there is a section 'Jsme tu pro Vás' with contact information: a phone icon and '+420 31 31 100 00', and an email icon and 'obchod@czc.cz'.

Upozornění k objednávce č. 4118514821

Pro dokončení objednávky je nutné provést zaplacení pomocí zvolené online služby.

Po uplynutí 5 sekund budete automaticky přesměrováni na platební bránu.

 Zaplatit

Jsme tu pro Vás

+420 31 31 100 00

obchod@czc.cz

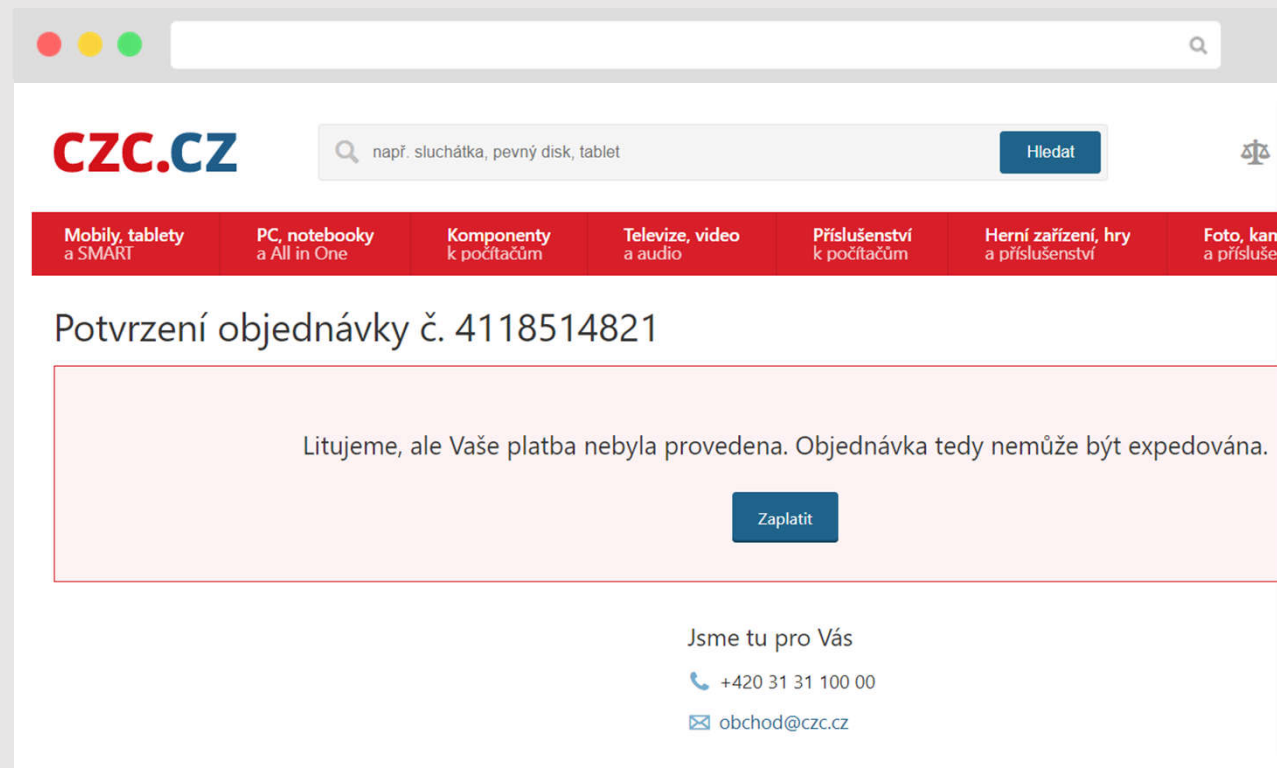
Co se stane po kliknutí na Odeslat

Platba kartou na webu třetí strany, logo, zrušení



Co se stane po kliknutí na Odeslat

Platba kartou na webu třetí strany, udržení

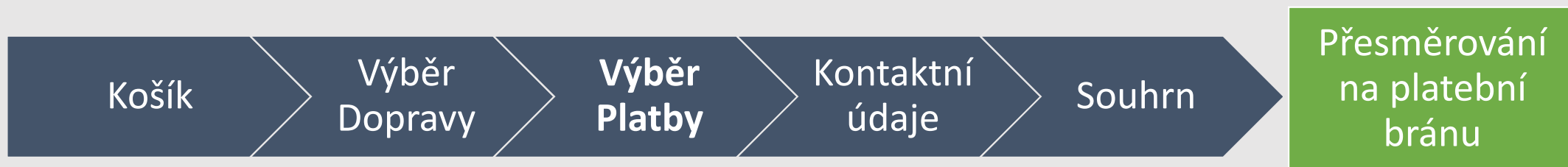


- Vrácení zpět, je možnost udržení zákazníka
- Přidat možnost změny platební metody

Co se stane po kliknutí na Odeslat

Drobečková navigace

- Drobečková navigace může informovat, že bude zákazník přesměrován na jinou stránku.



Drobečková navigace

Co se stane po kliknutí na Odeslat

Doporučení

Primárně pro platby na webech třetích stran:

- Zobrazit informace o následujícím **kroku**
- Informovat o postupu, pokud se platba **nepovede**
- Zobrazit telefonický kontakt
- Emailem **zaslat** výsledek platby
- Zobrazit **logo** eshopu v platební metodě
- Možnost se vrátit tlačítkem „**zpět**“
- Možnost zrušit, **změnit** platbu na eshopu
- Emailem zaslat odkaz na možnost **změnit** platbu

Děkuji za pozornost

Ing. Michal Novák

michal.novak@litea.cz

<https://marketing.litea.cz/>

www.linkedin.com/in/michalnovakseopc/

