

همانطور که در بخش اول این مطلب گفته شد خرید اینترنتی در طول دوران، از زمانی که به وجود آمد تا به امروز که تکنولوژی پیشرفت های چشمگیری داشته گرچه کار را برای فروشنده و مشتری ساده تر کرده است اما همچنان در مواردی جدید بوده و نیاز دارد بیش از پیش راحتی و اعتماد مخاطب را بدست آورد.

مشتری که در نظر دارد بین پرداخت از طریق راه های آنلاین و یا پرداخت حضوری یک مورد را انتخاب کند، به چند دلیل ممکن است در مورد خرید و پرداخت اینترنتی احساس خطر کرده و خرید حضوری را ترجیح دهد:

یک. مدت زمان پرداخت وجه تا رسیدن کالا به دست مشتری طولانی باشد

دو. نگرانی در مورد خدمات پس از فروش و قابل اطمینان بودن آن

سه. از اینکه ممکن است به طور کامل زبان مورداستفاده در فروشگاه را درک نکنند بترسد و...

فروشنندگان آنلاین تأکید زیادی بر جنبه جلب اعتماد مشتری دارند، در واقع به دست آوردن اعتماد مشتری در محیط دیجیتال را از طریق طراحی محصولات و ایده های خاص محقق نمی شود. برای این کار بهتر است اطلاعات هر چه تمام تر راجع به محصول در اختیار مشتری گذاشت تا با دید باز تصمیم بگیرد، علاوه بر این تبادل نظر مشتریان به صورت آنلاین و استفاده از تجربیات یکدیگر تأثیر بسیار زیادی در جلب اعتماد مشتری دارد.



همان طور که گفته شد مصرف کنندگان محصولات موردعلاقه خود را یا از طریق بازدید از وبسایت به طور مستقیم و یا با جستجو در فضای مجازی پیدا می کنند.

برای انجام خرید محصولی خاص که مورد نظر مخاطب بوده اکثر فروشندگان آنلاین با در نظر گرفتن روال عادی و فیزیکی خرید، از "سبد خرید" استفاده می کنند تا به مشتری این امکان را بدهند که بتواند چند مورد از کالاهای مورد نظر خود را انتخاب کرده، در سبد خرید خود قرار داده و بعد از آن اقدام به پرداخت هزینه آن کند. برای فرایند پرداخت نیز مانند روال عادی و فیزیکی خرید نیاز به یکسری اطلاعات پرداخت و تحویل در صورت لزوم وجود دارد.

در رابطه با اطلاعات پرداخت برخی از فروشگاه های آنلاین برای راحتی کار مخاطبان خود به مشتری این اجازه را می دهند که از یک حساب آنلاین و اعتباری برای خرید از فروشگاه استفاده کند. به طوری که مشتری با داشتن حساب اعتباری مرتبط با حساب کاربری خود در فروشگاه با شارژ کردن حساب خود بتواند از مبلغ شارژ جهت خرید در موارد مختلف استفاده کند، یا اینکه بخشی از اطلاعات حساب بانکی خود را در حساب کاربری خود ثبت کند تا هر بار مجبور به وارد کردن اطلاعات نشود.



نکته حائز اهمیت در این مورد حفظ امنیت حساب مالی مشتری بوده که باید توسط فروشگاه آنلاین به عنوان امین مشتری حفظ گردد... اغلب فروشندگان آنلاین برای جلوگیری از هرگونه سوءاستفاده از حساب مشتری پس از هر تراکنش و خرید در فروشگاه برای مشتری ایمیل یا پیام ارسال می‌کنند تا در صورتی که شخصی غیر از او اقدام به استفاده از حساب کرده بود فوراً در جریان قرار گیرد.

