

```html

Pokrenuli ste online prodavnicu, sve funkcioniše — sajt je postavljen, proizvodi su u ponudi, a proces kupovine je tehnički savršen. Međutim, rezultati izostaju, odnosno nema konverzija. Ovaj problem muči mnoge preduzetnike u Srbiji, <https://finansijskiputokaz.rs/kako-se-pokrece-online-prodavnica/> naročito one koji su se nedavno registrovali i krenuli u online prodaju. U ovom tekstu ćemo detaljno objasniti šta treba proveriti i kako da unapredite prodaju, uz ključne alate i savete kojima se verovatno niste dovoljno posvetili.

## Priprema pre registracije online prodavnice: osnova za uspeh

Većina problema sa prodajom online kreće od samog starta, pa zato savetujem da se na registraciju poslovanja i sve prateće (administrativne i tehničke) korake posmatra kao na čvrstu osnovu. Nije dovoljno samo "napraviti sajt" i očekivati da pare počnu da pristižu – to je jedna od najvećih grešaka koje čujem.



**Šifra delatnosti i dodatne delatnosti – često zanemareni detalj**

Upravo odabirom tačne šifre delatnosti zavisi koji ćete poreze i doprinose plaćati, ali i koje vrste poslova smete da obavljate. Za online prodavnice, osnovna šifra je **47.91 – Trgovina na veliko i malo, izuzev trgovine motornim vozilima**. Pored nje, savetujem da definišete i dodatne delatnosti ukoliko prodajete specifične proizvode ili usluge.

Pravilna šifra delatnosti osigurava da sve što radite možete pravno da potkrepite, što je neophodno radi izbegavanja odbijanja prijave ili kasnijih komplikacija.

## **APR eRegistracija aplikacija i eID: registrujte svoj biznis brzo i lako**

Pre nego što krenete u prodaju, potrebno je da svoju radnju ili firmu registrujete u Agenciji za privredne registre (APR). Danas se ovaj proces značajno ubrzava eRegistracijom putem elektronskih servisa.

Najvažniji alati koje morate koristiti su:

- **APR eRegistracija aplikacija** – omogućava elektronsko podnošenje zahteva za registraciju firme ili privrednog subjekta.
- **eID (elektronski identitet)** – lični dokument u elektronskom obliku koji vam omogućava pristupni identitet i elektronski potpis.

Uz njih ćete moći da registrujete firmu iz udobnosti svog doma, ali postoji često “blokator” zbog kojeg većina preduzetnika zapne na samom startu.

### **Elektronski potpis – često najveći “blokator” na startu**

Kvalifikovani elektronski sertifikat, poznatiji kao elektronski potpis, je zakonski uslov bez kog se ne može kompletirati registracija preko APR eRegistracije. Bez njega, ne možete zvanično “potpisati” ni jedan dokument elektronski.

Mnogi ljudi ne obraćaju pažnju kakav im sertifikat treba, gde da ga kupe i koliko traje – a upravo nepravilno korišćenje ili nepostojanje adekvatnog elektronskog potpisa u početku zaustavlja ceo proces. Dakle, pre nego što krenete sa registracijom:

1. Informišite se o vrstama elektronskih sertifikata i kupite onaj koji je kvalifikovan.
2. Proverite važenje sertifikata i kada ga je potrebno obnoviti.
3. Testirajte elektronski potpis na probnim dokumentima.

## **Uspešan proces kupovine: Zašto vaša online prodavnica nema konverzije?**

Čak i kada ste registrovali firmu i napravili funkcionalan sajt, prodaja neće krenuti sama od sebe – morate da prođete kroz nekoliko ključnih koraka. Najviše se dešava da kupci “uđu” na sajt, ali ne završe kupovinu. Evo šta treba detaljno proveriti:

### **1. Checkout problemi**

Checkout, odnosno proces završetka kupovine često nas “izda”. To je trenutak kada kupac ostavlja novac, ispunjava lične podatke, bira način plaćanja i završava narudžbinu. Svaki najmanji problem ili nesigurnost na ovom mestu utiče na pad konverzija.

Najčešći problemi:

- Predugački ili komplikovani formulari za unos podataka

- Nedostatak intuitivnosti u izboru metoda plaćanja (npr. nema popularnog elektronskog plaćanja ili pouzećem)
- Tehničke greške pri unosu podataka ili prilikom potvrde narudžbine
- Nedostatak jasnoće u vezi sa cenama, dostavom i rokovima
- Nedostatak vidnih potvrda sigurnosti (SSL sertifikate, znakove poverenja)

## 2. Testiranje procesa pre lansiranja

Insistiram na tome da svaka nova prodavnica ide prvo kroz fazu *probne kupovine*. To znači da vi i vaši prijatelji ili saradnici morate da:

- Prođete ceo proces kupovine kao pravi kupci
- Testirate sve opcije plaćanja
- Pratite vreme od narudžbine do potvrde i dostave
- Proverite da li kupac dobija potvrdu na mejl i/ili poruku

Bez ovog probnog testa, često se desi da tehnički sajt radi, ali ima "mrtvih tačaka" koje onemogućavaju ostvarivanje prve kupovine.

## 3. Ponuda i poverenje

Kupci u Srbiji (kao i svuda) kupuju kod onih kojima veruju. Da biste izgradili poverenje:

- Prikazujte jasne slike i opise proizvoda
- Uključite recenzije ili ocene kupaca
- Obezbedite jasne informacije o uslovima povraćaja i reklamacija
- Budite transparentni u vezi sa cenama, dodatnim troškovima i rokovima dostave

Naravno, kvalitetna i konkurentna ponuda je osnova, ali ako kupci nemaju poverenje da će sve biti po dogovoru, neće izvršiti kupovinu.

## Kako da postavite dobar početak i minimalizujete greške?

Korak Opis Alati / Saveti 1. Registrovati firmu Potpuna i pravilna registracija u APR, sa odgovarajućim šiframa delatnosti APR eRegistracija aplikacija, kvalifikovani elektronski potpis (sertifikat) 2. Kupovina i instalacija elektronskog potpisa Obezbedite da imate kvalifikovani elektronski sertifikat pre podnošenja zahteva za registraciju Kvalifikovani elektronski sertifikat, testiranje potpisivanja 3. Izrada sajta sa jasnim korisničkim iskustvom Uverite se da je sajt jednostavan za navigaciju i da proces kupovine nije komplikovan Profesionalni dizajn, testiranja korisničkog toka 4. Testiranje procesa kupovine Probna kupovina od strane vlasnika i poznanika da se identifikuju eventualne greške Praćenje napuštanja korpe, analiza tehničkih problema 5. Izgradnja poverenja i marketing Aktivno prikupljanje recenzija, transparentnost i komunikacija sa kupcima Kontakt centar, social proof, SSL sertifikat

## Zaključak

Online prodavnica koja radi, ali nema konverziju, najčešće pati od tehničkih problema u procesu kupovine, lošeg korisničkog iskustva, neadekvatne ponude ili nedostatka poverenja kod kupaca. Da biste to popravili, krenite iz početka i posvetite pažnju svakom koraku – od same registracije preko APR eRegistracije do testiranja svake funkcionalnosti.

Ne zaboravite - **elektronski potpis** je najčešći "blokator" na startu, a *probna kupovina* je nezaobilazan korak da biste izbegli gomilu grešaka na samom početku vaše online prodaje.

Primenite ove savete i uz pravilan pristup, konverzije će ubrzo početi da rastu, a vaša online prodavnica postaće ozbiljan izvor prihoda.

...