

Основные ошибки, мешающие продажам на сайте, и как их избежать

Дмитрий Голополосов
<http://blog.dimok.ru/>

**КОНВЕРСИЯ - это отношения
числа посетителей, совершивших
целевое действие, к общему числу
посетителей сайта.**

Пример воронки конверсий

заход на главную страницу сайта

перед на страницу товара

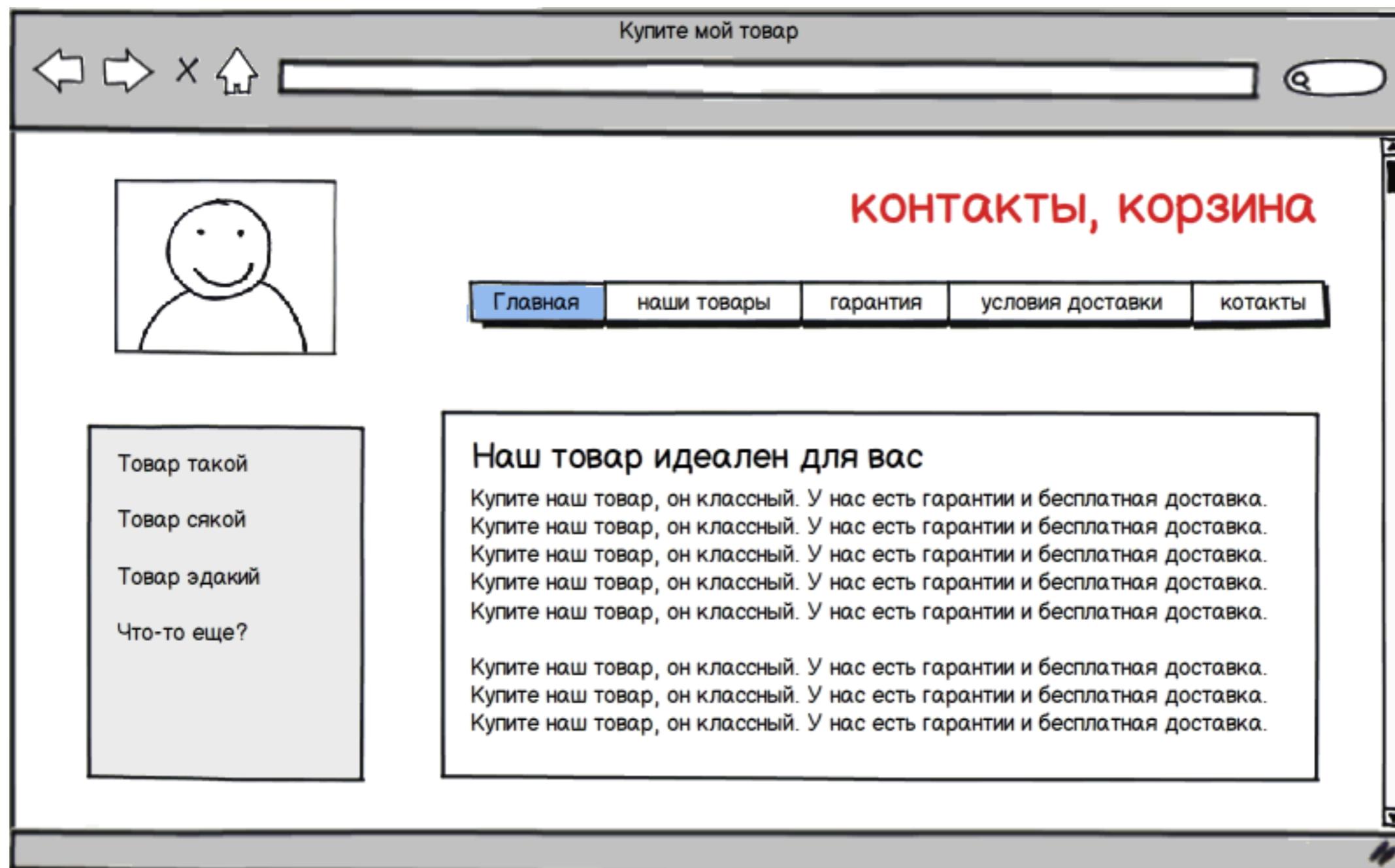
добавление товара в корзину

оформление заказа

оплата

#1 Прятать важное

Как с вами связаться?





Так просто жить лучше

Ваш регион Москва и Подмосковье

ЕДИНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА 8 (800) 555-11-11
ЗАКАЗ В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ (495) 647-02-02

- Адреса магазинов
- Помощь покупателю
- Условия доставки
- Подарочные карты
- Клуб Эльдорадо
- Вакансии
- Мои заказы
- Личный кабинет

Корзина

Товаров: 0 шт.

ТЕЛЕВИЗОРЫ,
АУДИО, ВИДЕО

БЫТОВАЯ ТЕХНИКА

МЕЛКАЯ БЫТОВАЯ

ВСТРАИВАЕМАЯ
ТЕХНИКА

КОМПЬЮТЕРЫ И
НОУТБУКИ

ФОТО И ВИДЕО

ТЕЛЕФОНЫ И СВЯЗЬ

ИГРЫ, СОФТ,
РАЗВЛЕЧЕНИЯ

Поиск

по По всем разделам

ИСКАТЬ



Добро пожаловать

[Авторизируйтесь](#) или [Зарегистрируйтесь](#)

УСТАНОВКА СИСТЕМ
СПУТНИКОВОГО
И FULL HD
ТЕЛЕВИДЕНИЯ



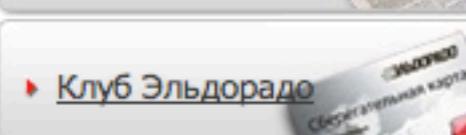
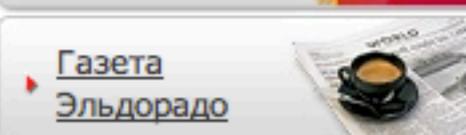
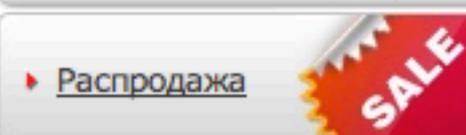
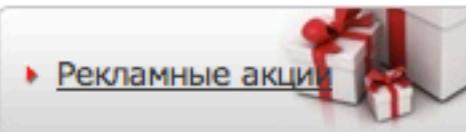
8 800 555 1111
звонок бесплатный

КУПИЛ ТЕХНИКУ ОБРАТИТЬСЯ В НИТЕCHNIC>>>

УТИЛИЗАЦИЯ

СКИДКА
до 10 000 р.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 ||





Новинки



Работаем круглосуточно



«Отложите! Я подъеду»

Москва

Магазины

Вход на сайт | Регистрация

(495) 777-777-5

Помощь

Корзина

Товарные категории

Распродажи

Товар дня

М.Бонус

М.Сервис

Поиск товаров

Распродажи

- Успей купить
- Распродажа стиральных машин и холодильников
- Распродажа ноутбуков и планшетов
- Распродажа фотоаппаратов и видеокамер
- Распродажа телевизоров
- Распродажа навигаторов и автомагнитол

Акции

- Меняй технику на новую со скидкой
- Месяц AEG в М.Видео
- Товар дня
- Зачетные цены на технику для студентов

Акции

gorenje

ДИЗАЙН В ДЕТАЛЯХ

Designed by

pininfarina

УПРАВЛЕНИЕ ПЛАМЕНЕМ
ОДНИМ ПРИКОСНОВЕНИЕМ



Gorenje Pininfarina

Месяц AEG

Miele в М.Видео



Техника для дома

Сегодня невозможно представить жизнь без бытовой техники: она облегчает нам жизнь, помогает и развлекает. Холодильники, стиральные машины, кухонные плиты – уже давно стали необходимым атрибутом наших домов. Кухонная техника помогает творить настоящие кулинарные шедевры. Бытовая техника для красоты и здоровья делает уход за собой простым и легким. Техника для дома превращает домашние хлопоты в приятное и необременительное занятие. В магазинах «М.Видео» вы найдете большой выбор бытовой техники самых разных производителей и ценовых категорий. Наши консультанты помогут вам сориентироваться в широком ассортименте и сделать правильный выбор.

Каталог техники для дома

Меняй технику на новую со скидкой



PHILIPS
DVD-плеер
портативный
PD7030/51

Только с 11 сентября по 8 октября!

Меняй на новую со скидкой до 10 000.



ВОЙТИ В СИСТЕМУ

НАЧАЛО

КАТАЛОГ

МОЙ МАГАЗИН

МЕДИА ГИД

СЕРВИС

ВАША КОРЗИНА



Ваш личный кабинет



Главная страница



Каталог горячих предложений



Выберите ближайший Media Markt



Ваш гид по технике и технологиям



Качественный сервис по доступной цене



Посмотреть корзину и оформить заказ

* Фантастический

Вы находитесь здесь: Домашняя страница

ГОРЯЧИЕ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ТВ И ВИДЕО

КОМПЬЮТЕРНАЯ

ТЕХНИКА ВИДЕОКАМЕРЫ

ТЕЛЕФОНЫ

ПОРТАТИВНАЯ ТЕХНИКА

АУДИОТЕХНИКА

АВТОТЕХНИКА

ТЕХНИКА ДЛЯ ДОМА

ТЕХНИКА ДЛЯ КУХНИ

ВСТРАИВАЕМАЯ

ТЕХНИКА И ЗДОРОВЬЕ

ИГРЫ И ПРИСТАВКИ

ПРОГРАММЫ

МУЗЫКА И ФИЛЬМЫ

Выбери свой город!

МОЙ Media Markt



МОЙ МАГАЗИН



АКЦИИ МАГАЗИНА



СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ МАГАЗИНА

Карьера

История и философия

Развитие персонала

Вакансии

Новости



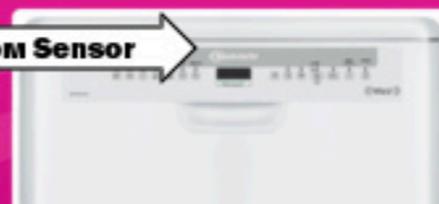
Vauknecht

Качественно из Германии

Программа мойки с паром Sensor

Программа Hygiene+

Программа Multizone



Vauknecht

Качественно из Германии.

GSF7955WH

Товары

Введите ключевое слово

Найти

Фантастиш Маркт
Медиа Маркт

ВОЙТИ В СИСТЕМУ

НАЧАЛО

КАТАЛОГ

МОЙ МАГАЗИН

МЕДИА ГИД

СЕРВИС

ВАША КОРЗИНА



Ваш личный кабинет



Главная страница



Каталог горячих предложений



Выберите ближайший Media Markt



Ваш гид по технике и технологиям



Качественный сервис по доступной цене



Оформить заказ

0

* Фантастический

Вы находитесь здесь: [Каталог](#) > [Портативная техника](#) > [Планшеты](#) Москва проспект Вернадского

ИЗБРАННЫЕ ТОВАРЫ

ГОРЯЧИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ТВ И ВИДЕО

КОМПЬЮТЕРНАЯ ТЕХНИКА

ФОТО И ВИДЕОКАМЕРЫ

ТЕЛЕФОНЫ

ПОРТАТИВНАЯ ТЕХНИКА

Планшеты

Электронные книги

GPS навигаторы

Диктофоны

Ради

Портативные DVD / Blu-ray / CD

Наушники

Apple iPad New 32Gb Wi-Fi + Cellular Black Планшетный П Apple



В наличии

29499.-

В ИЗБРАННОЕ

В корзину

ОПИСАНИЕ

ХАРАКТЕРИСТИКИ

ОТЗЫВЫ

ВАРИАНТЫ

ОБЗОРЫ

ФОРУМ

amazon Today's Deals | Gift Cards | Help

Shop by Department ▾ Search All ▾ Hello, [Sign in](#) Your Account  Cart ▾ [Wish List](#) ▾

Just in time for Mother's Day
FREE Two Day Shipping

Instant Video MP3 Store Cloud Player **Kindle** Cloud Drive Appstore for Android Game & Software Downloads Audible Audiobooks

kindle fire   Amazon.com Gift Cards for Mom [Shop now](#)

 My eBay | Sell | Community | Customer Support  Cart

Welcome! [Sign in](#) or [register](#). [dailydeals](#) [Shop now](#)

All Categories [Advanced](#)

All Categories > **eBay Buyer Protection**

Fashion >

 Search by Keyword, SKU # or Item # [Español](#) | [My Account](#) | [Order Status](#) | [Customer Service](#)

[Store Locator](#) [Weekly Deals](#) [Credit Cards](#) [Reward Zone](#)

PRODUCTS SERVICES SHOPS & DEALS GIFTS

Welcome! Please create an account or [Sign in](#)  0 Items

 **ATTENTION** INTERNATIONAL CUSTOMERS Now you can order items online, and choose to ship them to a U.S. address, pick them up at a U.S. store, or designate someone else to pick up your order in the US. [Learn more](#) >

Для принятия решения

1. Информация о доставке на странице товара, в корзине
2. Информация о заказа на всех этапах оформление покупки
3. Гарантия, способы оплаты

Сколько осталось?

Процедура оформления онлайн-заявки на кредит в Банке24.ру максимально проста и удобна.

Чтобы оформить заявку на кредит через интернет, вам достаточно заполнить короткую форму онлайн-заявки. Наши специалисты позвонят вам в течение часа для обсуждения условий получения кредита. С помощью данной формы только жители Свердловской и Челябинской области могут подать **онлайн-заявку на кредитные карты** с льготным периодом.

Все поля обязательны для заполнения.

[Данные о кредите](#) → [Личные данные](#) → [Место жительства](#) → [Доп. данные](#) → [Данные о месте работы](#)

Желаемая сумма
кредита

Срок кредита

360 месяцев ↕

Тип кредита

Кредитная карта ↕

[Кредит наличными вы можете получить в банке «Пойдем!»](#)

[Далее](#)

Вы можете написать нам в [твиттер](#), задать вопрос [онлайн-консультанту](#), [позвонить нам по скайпу](#) или [предложить свою идею](#), как улучшить сервис.

 [Версия для печати](#) раздела «Кредит онлайн, заявка на кредит онлайн — Банк24.ру (Екатеринбург, Челябинск)» (откроется в новом окне).

Зачем вам мой телефон?

* - поля, обязательные для заполнения

Получатель

*Фамилия: Голополосов

*Имя: Дмитрий

Отчество: Александрович

Адрес доставки Россия, ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ, ТУЛА

Адрес: ул. Льва Толстого, д. 122

*Контактные телефоны

Не указаны контактные телефоны.

Дополнительно

Комментарий к заказу:

Использовать условия доставки и оплаты этого заказа в качестве предпочтительных [?](#)

Продолжить

ОЗОН.ру

Как спрашивать телефон?

1. Пояснить, для чего он может быть нужен
2. Сделать поле необязательным

#2 **игнорировать особенности трафика**

Бесплатная доставка

1. 44% пользователей не завершают покупку из-за высоких цен на доставку товара //Forrester
2. 22% по причине того, что условия доставки не указаны
3. 73% пользователей считают бесплатную доставку решающим аргументом при покупке //E-tailing
4. 93% готовы купить больше товаров, если на сайте бесплатная доставка //Compete

Напомнить о себе

1. Пользователь зарегистрировался, но не заходит
2. Пользователь добавил товар в корзину, но не оплатил
3. Пользователь раньше регулярно покупал, а затем пропал на полгода
4. Пользователь пополнил баланс, но не тратит его

Почему не оплачивают выбранное?

1. доставка слишком дорогая - **44%**
2. не готов покупать - **41%**
3. сравнивает цены - **27%**
4. цены выше желаемой - **25%**
5. просто хотел в корзину добавить, чтобы потом подумать - **24%**

//Forrester Research

напомнить о себе

#3 *усложняют / не упрощают*

Содержимое корзины на каждом этапе

OZON.ru
онлайн мегамаркет №1

Оформление заказа

Выбор способа оплаты

Товары: **13 865,90** руб Доставка: **0,00** руб Итого: **13 865,90** руб

Использовать **193,64 Б** для получения скидки [?](#)

Наличные

- Наличный расчет
- Терминалы QIWI
- Терминалы Элекснет

Карты оплаты

- Банковская карта
- Карта Сбербанк и бонусные «СПАСИБО»

Оплатите до 30% стоимости заказа бонусными «СПАСИБО»



10% пользователей не завершают покупку, потому что процесс слишком уж долгий

Webcredible

Или вообще непонятно

Оформление вашего заказа

Ваше имя (*):

телефон для обратной связи:

адрес доставки товара:

e-mail:

пожелания и примечания к заказу::

Способ оплаты:

Наличными

Через Сбербанк

Безналичный расчет

Способ доставки:

Курьером > 5000 руб.

При заказе от 5000 руб доставка по Москве производится бесплатно.

Оформить заказ

[Все винные бокалы](#)

[Винные аксессуары](#)

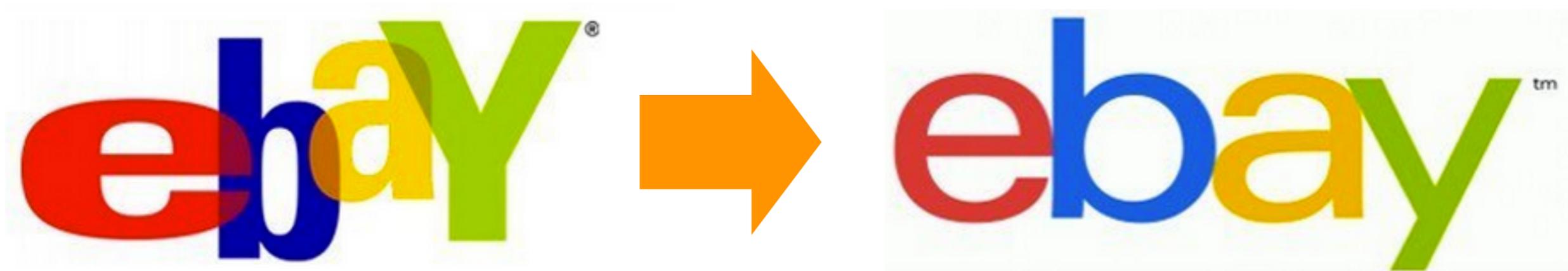
[Подарочные наборы](#)

[Столовые приборы](#)

[Ножи, точилки](#)

ЧТО ЭТО?

Microsoft и Ebay упрощают



17 лет



25 лет

Контакт-центр

[Поблагодарить](#) [Пожаловаться](#) [Заказ звонка](#) [Поможем найти!](#)

[Обнаружили ошибку?](#)

Мобильный +7

Ваше имя

Как к вам обращаться



введите код с картинки

капча

Перезвоните мне

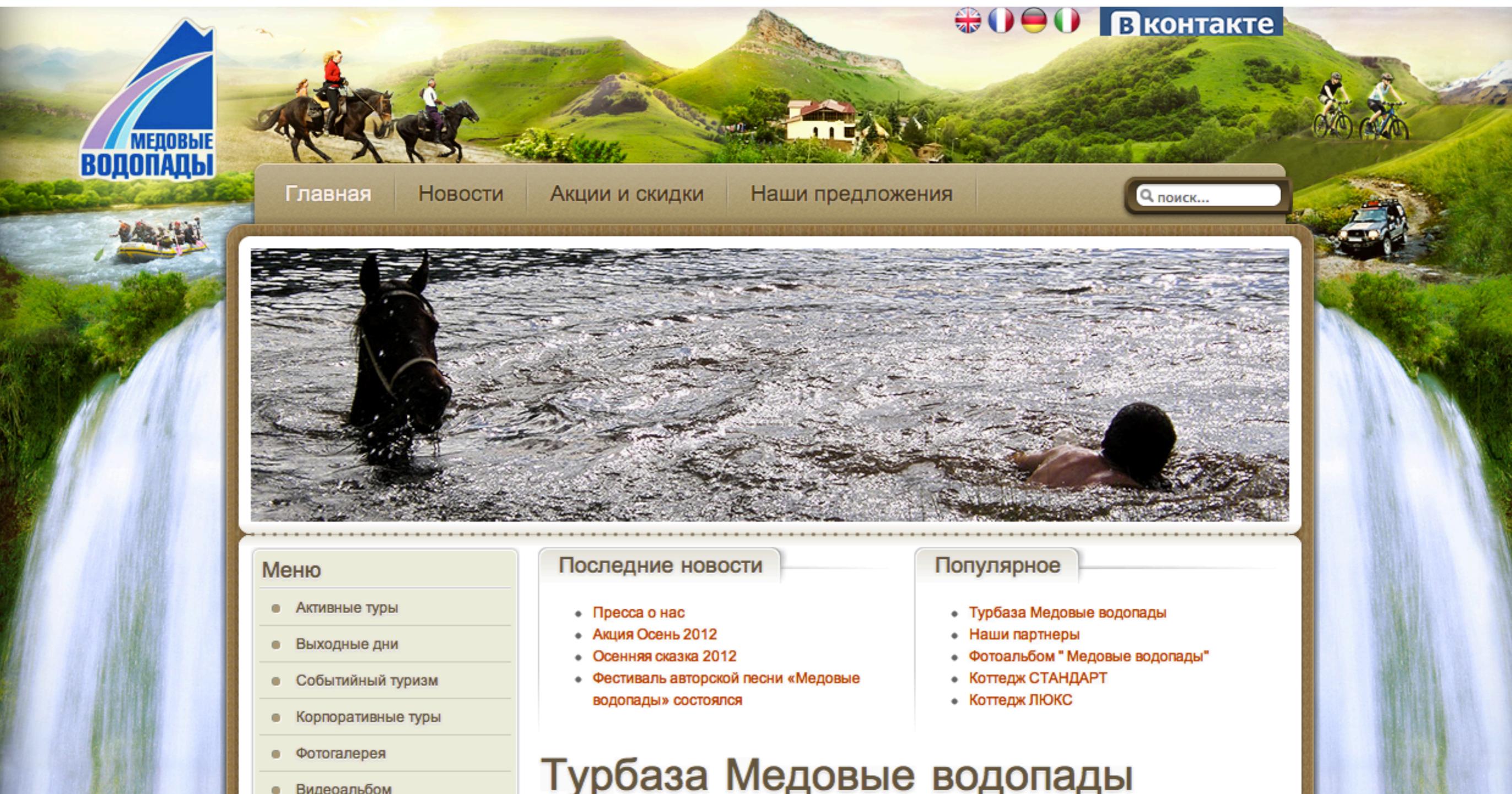
заполняемость формы **падает на 15%**

#4 *красота вместо удобства*

Стоковые картинки



Образы-вампиры



Медовые водопады

В контакте

Главная Новости Акции и скидки Наши предложения



Меню

- [Активные туры](#)
- [Выходные дни](#)
- [Событийный туризм](#)
- [Корпоративные туры](#)
- [Фотогалерея](#)
- [Видеоальбом](#)

Последние новости

- [Пресса о нас](#)
- [Акция Осень 2012](#)
- [Осенняя сказка 2012](#)
- [Фестиваль авторской песни «Медовые водопады» состоялся](#)

Популярное

- [Турбаза Медовые водопады](#)
- [Наши партнеры](#)
- [Фотоальбом "Медовые водопады"](#)
- [Коттедж СТАНДАРТ](#)
- [Коттедж ЛЮКС](#)

Турбаза Медовые водопады

Образы-вампиры

Стекольная мастерская

резка стекла, продажа и ремонт
стеклянных изделий и зеркал



8-495-647-85-29
(многоканальный)
8-967-082-93-56

МАСТЕРА СТЕКЛА

Москва, ул. Шоссейная, 1в, стр. 10

[Главная](#) [Цены](#) [Контакты](#) [Услуги](#) [Фотографии](#) [О стекле и зеркале](#) [Полезные статьи](#)

Продукция

- Для дома
 - Стеклянные полки
 - Стеклянные дверцы
 - Стеклянные перегородки
 - Стеклянные столы
 - ТВ-тумбы
 - Стеклянная плитка
- Для кухни
 - Стеклянные фартуки

Наша стекольная мастерская «Мастера стекла» располагается на мощностях крупнейшего в Москве стекольнообрабатывающего предприятия с новейшим оборудованием и высококвалифицированными кадрами. Компания основана в 2001 году, с момента основания стекольная мастерская активно участвовала в строительных проектах г. Москвы, предоставляла свои услуги по обработке стекла и зеркал многим предприятиям и частным лицам.

Разнообразные услуги нашей стекольной мастерской позволяют

Найти на сайте

Поиск





сотовый телефон

Впишите то, о чем думаете, на человеческом языке, например: [телефон в подарок](#)

[Все категории](#)

- [Смартфоны и коммуникаторы](#)
- [Мобильные телефоны](#)
- [Автомобильные держатели](#)
- [Аккумуляторы для телефонов](#)
- [Гарнитуры](#)
- [Док-станции](#)
- [Зарядные устройства](#)
- [Защитные пленки](#)
- [Кабели](#)
- [Стилеры](#)
- [Устройства громкой связи](#)
- [Флеш-карты](#)
- [Чехлы](#)

Продано только что

в текущей категории

- Только что [Сушилка Rolsen RHD-2501](#) - 1590 р.
- 4 минуты назад [Сотовый телефон TeXet TM-1020](#) - 1020 р.
- 5 минут назад [Сумка Asus Grander Carry B](#) и еще 15 товаров — 2270 р.

[Витрина телефоны](#) ▶ [Телефоны](#) ▶ [Смартфоны](#) ▶ [Samsung](#) ▶ [GT-I9300 Galaxy S III](#) ▶ [16Gb](#)

Сотовый телефон Samsung GT-I9300 Galaxy S III 16Gb Pebble blue

[Описание](#) [Технические характеристики](#) [Отзывы](#) ¹⁷ [Обзоры](#) ⁹ [Вопросы](#) [Цвета и модификации](#) ³



В наличии

Цена
24 230 р.

Купить



Доставка

Ближайшая доставка
завтра

[Все варианты доставки](#)

Артикул
301286.200

Звоните каждый день с 9:00 до 22:00

+7 (495) 225-82-15

Заказ в 1 клик

Менеджер перезвонит вам, узнает все детали и сам оформит заказ на ваше имя.

+7

убрать лишнее и фото будет видно полностью



сотовый телефон

Впишите то, о чем думаете, на человеческом языке, например: [телефон в подарок](#)

[Все категории](#)

[Смартфоны и коммуникаторы](#)

[Мобильные телефоны](#)

[Автомобильные держатели](#)

[Чехлы](#)

[Витрина телефоны](#) ▶ [Телефоны](#) ▶ [Смартфоны](#) ▶ [Samsung](#) ▶ [GT-I9300 Galaxy S III](#) ▶ [16Gb](#)

Сотовый телефон Samsung GT-I9300 Galaxy S II 16Gb Pebble blue

[Описание](#) [Технические характеристики](#) [Отзывы](#) ¹⁷ [Обзоры](#) ⁹ [Вопросы](#) [Цвета и модификации](#) ³



В наличии

Цена
24 230 р.

Купить



СДАЙ старую технику —
спаси планету



[Версия для печати](#)



Доставка

Ближайшая доставка
завтра

[Все варианты доставки](#)

Артикул
301286.200

Звоните каждый день с 9:00 до
22:00

+7 (495) 225-82-15

Заказ в 1 клик

Менеджер перезвонит вам, узнает все
детали и сам оформит заказ на ваше имя.

+7

Заказать

#5 *бояться смелых идей*

**“ We should use
the A/B testing
methodology a lot
more than we do
today ”**

Bill Gates, 2008



Учтите погрешность

1. Только существенное изменение конверсии
2. Элементы, от которых реально что-то зависит
3. Минимум 100 конверсий
4. Время от времени перепроверять

Пример тестирования страницы с подпиской

Как увеличить в 3 раза конверсию Вашего сайта dimokru@gmail.com

Как увеличить в 3 раза конверсию Вашего сайта

Введите свое имя и e-mail и нажмите кнопку "получить книгу". Сразу после подтверждения подписки вы сможете скачать бесплатную книгу "Как увеличить в 3 раза конверсию Вашего сайта".

Ваше имя

Ваш E-mail

Получить книгу

Приватность персональных данных гарантируется.

Вам понравилась книга? Поделитесь с друзьями!

[В](#) [o](#) [@](#) [Я](#) [f](#) [t](#) [📌](#)

Как увеличить в 3 раза конверсию Вашего сайта dimokru@gmail.com

Как увеличить в 3 раза конверсию Вашего сайта

Ваше имя

Ваш E-mail

Получить книгу

- 38%

<http://myconversion.ru/>

Лучший сервис для изучения английского языка!



LinguaLeo®

Изучайте английский язык в контексте

Более 80 000 любимых сериалов, подкастов, книг, лекций и диалогов в оригинале на английском!

Быстрый вход:



Регистрация за 10 секунд

Зарегистрироваться!

Регистрируясь, вы принимаете условия использования

Видео тур

Мы ВКонтакте



LinguaLeo.ru - АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК онлайн

124 696 участников



Ищите нас на Facebook

facebook



LinguaLeo.ru

Мне нравится

8,730 пользователям нравится LinguaLeo.ru.



[Расширение \(Google Chrome\)](#)

[Яндекс.Бар + Lingualeo \(Firefox & IE\)](#)

[Тулбар \(Firefox & IE\)](#)

Доступно в App Store



[Как пользоваться сервисом](#)

[Для кого создан LinguaLeo](#)

[Отзывы наших пользователей](#)

[Партнерская программа](#)

[Организациям](#)

[Журналистам](#)

[СМИ о нас](#)

[Свяжитесь с нами!](#)

lingualeo.ru (сейчас)

Лучший сервис для изучения
английского языка!

В Войти через Вконтакте

или

Регистрация

Вход

 Смотри лучшее видео с переводом

 Расширяй свой словарный запас

 Проходи увлекательные тренировки

 1 000 000 пользователей уже с нами



Введите e-mail

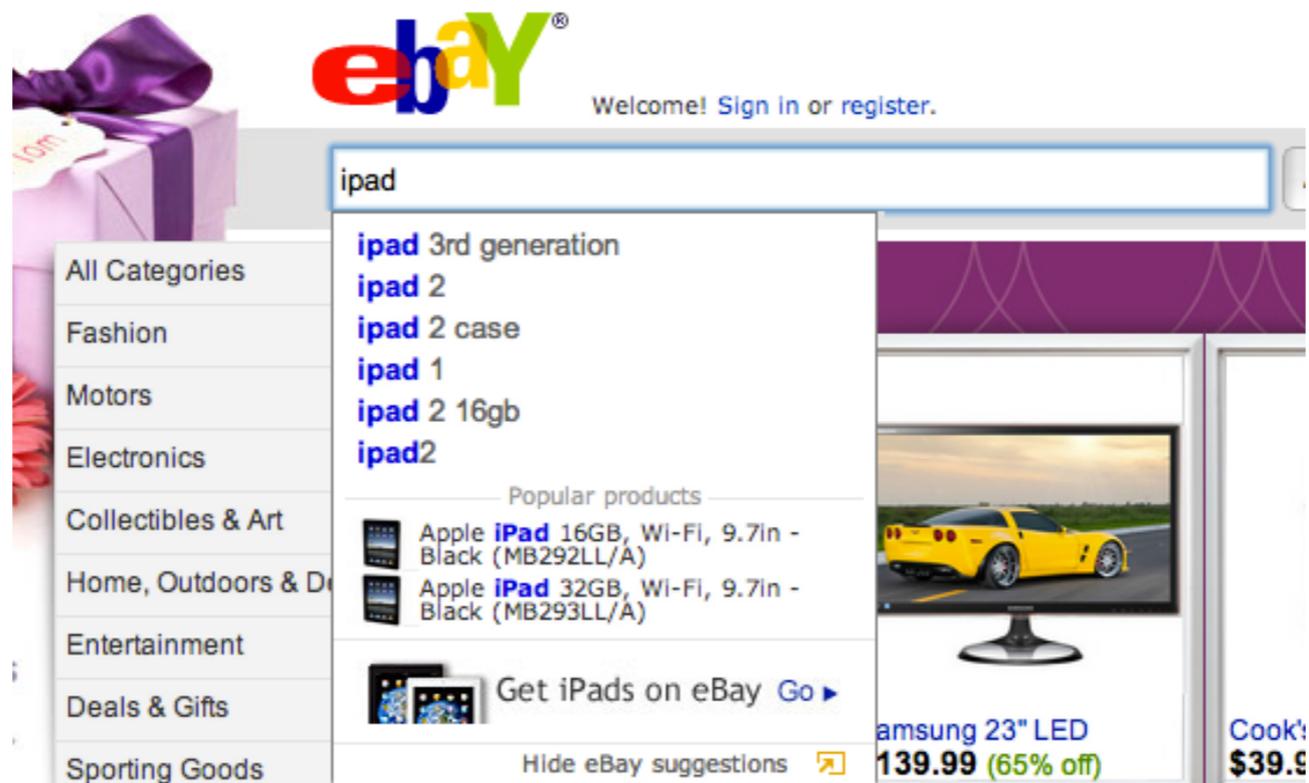
Придумайте пароль

Зарегистрироваться

Регистрируясь, вы принимаете
[условия использования](#)

lingualeo.ru (начало 2012)

Картинки в подсказках



Конверсия пользователей, использующих поиск, увеличилась на 100%

#6 *глаза разбегаются*



Услуги

8-800-123-45-67

Какой-то очень интересный текст об услуге. Какой-то очень интересный текст об услуге. Какой-то очень интересный текст об услуге. Какой-то очень интересный текст об услуге.

Какой-то очень интересный текст об услуге. Какой-то очень интересный текст об услуге. Какой-то очень интересный текст об услуге. Какой-то очень интересный текст об услуге. Какой-то очень интересный текст об услуге.

[Попробовать бесплатно](#)

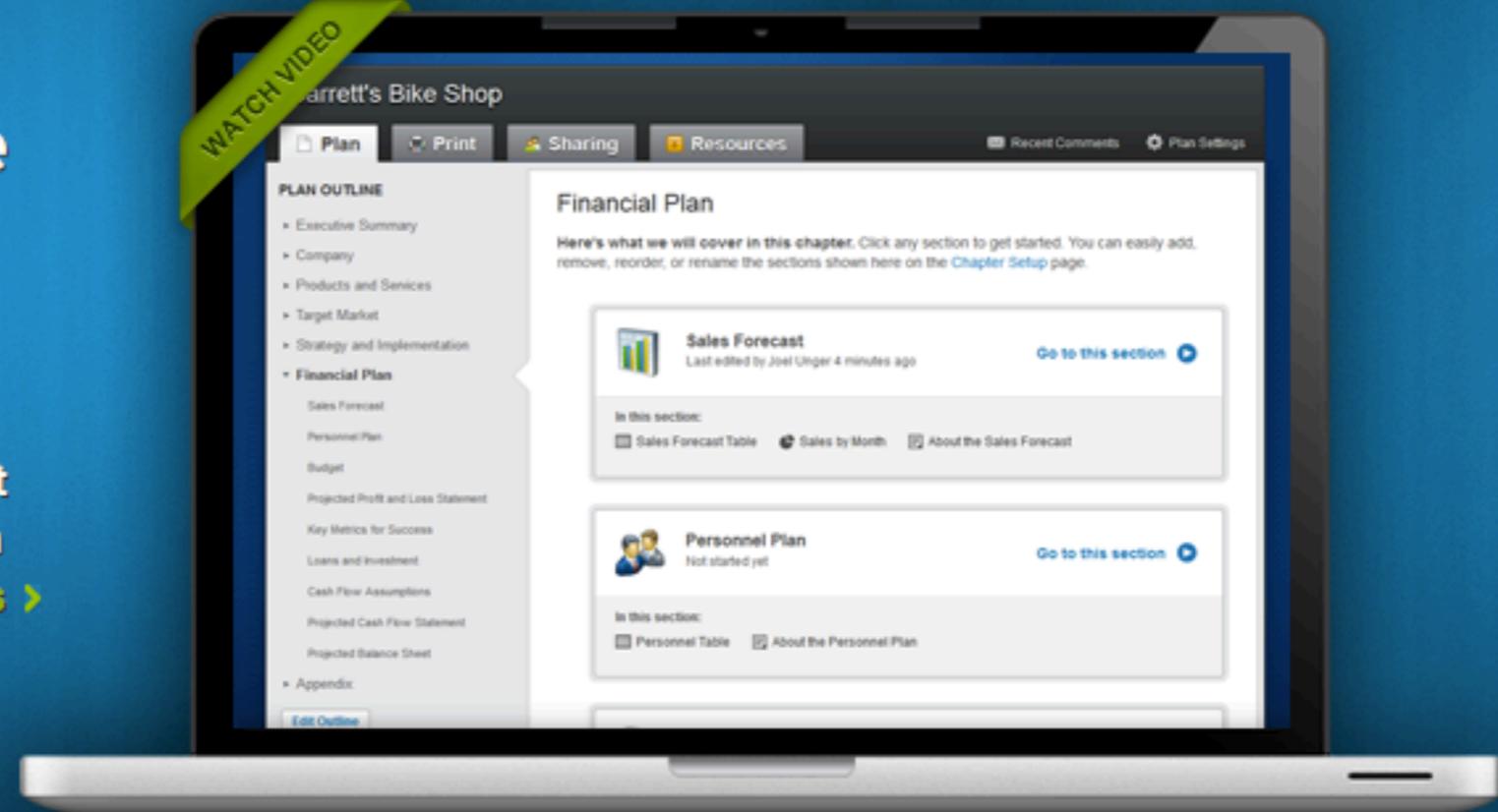


The easiest way to get your business plan done today.

With expert advice, built-in help, access anywhere, and more than 500 complete sample business plans, LivePlan makes it easy for you to create a professional plan that will wow any audience. [See Features >](#)

Get started with LivePlan

60-day money-back guarantee



[Watch the video >](#)

Some of our fans:



Expert guidance

You'll feel like you have a consultant by your side. LivePlan is



Huge sample plan library

Writer's block is a thing of the past.



Professional results

LivePlan produces great looking



Easy collaboration

It couldn't be easier to share the workload



Error free

Proven financial formulas are built in to LivePlan, so you



Tracks your progress

LivePlan's Scoreboard makes it

Collect payments without the hassle

- Start collecting money online in under a minute
- No merchant account, website, or programming required
- Great customer service provided by real people
- No set up fees, contracts, or monthly fees

Get started, it's Free!

[or Learn More ▶](#)



Are you a Developer? [Go Here ▶](#)



Hire online for a fraction of the cost!

Freelancer.com is the world's largest outsourcing marketplace, empowering entrepreneurs & small businesses worldwide.

- ✔ Outsource anything you can think of!
- ✔ Projects start at \$30 and the average job is under \$200
- ✔ Programmers, designers, content writers are ready now!
- ✔ Only pay freelancers once you are happy with their work

What type of work do you need done?

Select a Category

Post a Project »

Post your first project FREE!

NEW!
HOURLY
PROJECTS

How it works - 5 easy steps



1. Post your project in seconds



2. Compare prices & select bidders



3. Create payment for the project

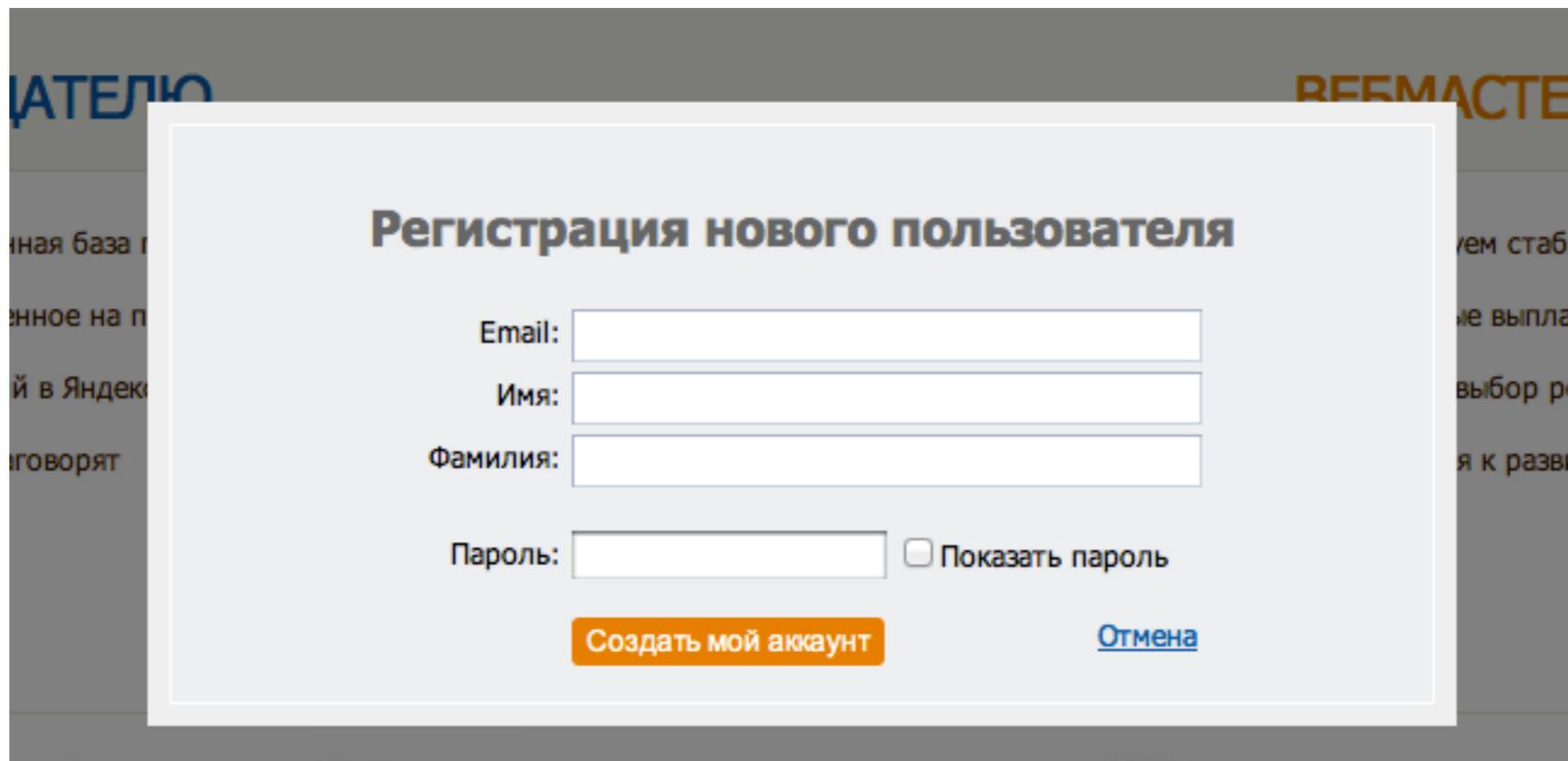


4. Approve completed project



5. Release payment to the freelancer

Одно основное действие



The image shows a registration form for a new user. The form is centered on a light gray background and is titled "Регистрация нового пользователя". It contains four input fields: "Email:", "Имя:", "Фамилия:", and "Пароль:". The "Пароль:" field has a checkbox labeled "Показать пароль" next to it. Below the input fields are two buttons: "Создать мой аккаунт" (Create my account) and "Отмена" (Cancel).

Регистрация нового пользователя

Email:

Имя:

Фамилия:

Пароль: Показать пароль

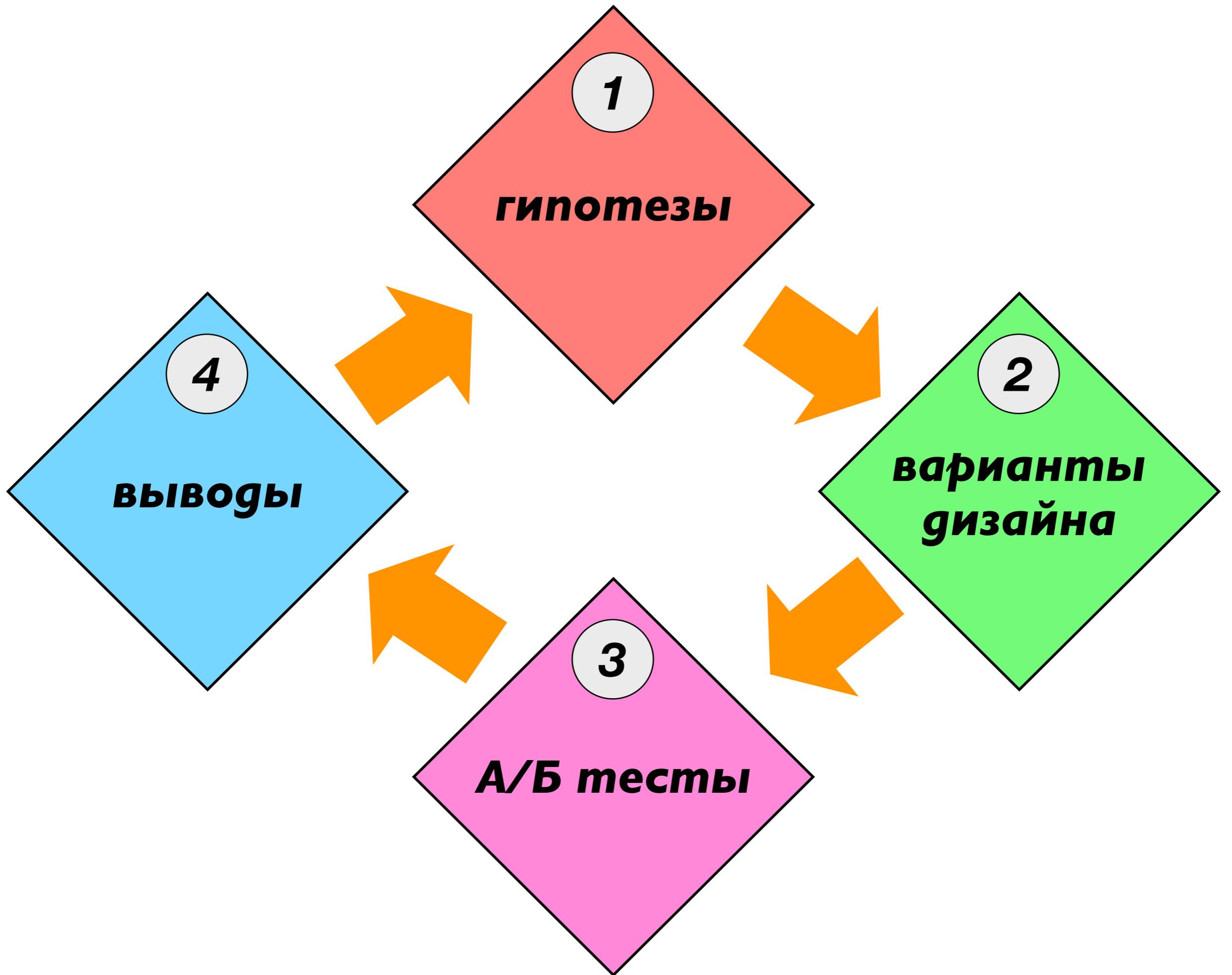
[Создать мой аккаунт](#) [Отмена](#)

#7 *бездействие*

90% ничего не попробуют

***0.07% adwords лендингов
используют websiteoptimizer***

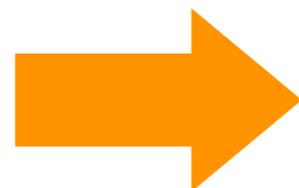
статистика 100 000 000 лендингов, semrush



раз: оставьте заявку на аудит

два: протестируйте рекомендации

три: вы захотите еще!



dimokru@gmail.com