



# E-shop

Učebný text

Ing. Viera Kmecová



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO



MINISTERSTVO  
ŠKOLSTVA, VÝSKUMU,  
VÝVOJA A MLÁDEŽE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

**Predmet:** Obchodná prevádzka, Odborný výcvik

Tematický celok: E-shop

Ročník: 1. a 3. ročník

### Študijné/učebné odbory:

- ▶ 6461 H asistent predaja, asistentka predaja



## Obsah

<b>1</b>	<b>E-shop</b>	<b>4</b>
1.1	História e-shopu	4
1.2	Charakteristika e-shopu	5
1.3	Hlavné funkcie e-shopu	6
1.4	Prečo nakupovať cez e-shop?	7
1.5	Nevýhody nakupovania v e-shope	8
1.6	Postup pri nakupovaní na internete	9
1.7	Prehľad a porovnanie e-shopov	9
	Podľa typu obchodného modelu:	9
	Podľa predávaných produktov:	10
	Podľa distribučného modelu:	10
1.8	Zoznam konkrétnych druhov e-shopov	10





# 1 E-shop

**E-shop je moderné pomenovanie pre obchod, ktorý pôsobí v internetovom prostredí.** Princíp predaja v predajniach a v internetovom obchode (E-shope) je rovnaký. V oboch prípadoch sa jedná o predaj produktov a služieb svojim zákazníkom. Na Slovensku existuje mnoho obchodníkov, ktorí disponujú kamenným, ale taktiež aj elektronickým obchodom. Zákazníci tak môžu využiť ich kombináciu a teda objednať si produkt online a následne ho môžu vyzdvihnúť v konkrétnom kamennom obchode. Alebo naopak, v kamennom obchode si môžu produkty prezrieť a nakúpiť ich až z domova.

## 1.1 História e-shopu

História e-shopu siaha do 90. rokov 20. storočia a je neoddeliteľnou súčasťou vývoja internetu a elektronického obchodu. Tu je prehľad niektorých významných míľnikov:

### ➤ **Počiatky (1980-1990)**

**1984:** Prvá zaznamenaná online transakcia medzi spoločnosťou a zákazníkom sa uskutočnila vo Veľkej Británii.

**1990:** Tim Berners-Lee vytvoril prvý webový prehliadač a webový server, čím položil základy pre budúci rozvoj e-commerce.

### ➤ **Rýchly rozvoj (1990-2000)**

**1994:** Spustenie prvého internetového bankového systému a prvého online obchodného systému spoločnosťou NetMarket.

**1995:** Vznik eBay a Amazon, čo značne urýchlilo rozvoj online predaja.

**1999:** Alibaba spustila svoju platformu pre B2B (business-to-business) predaj v Číne.

### ➤ **Obdobie expanzie (2000-2010)**

**2000:** Príchod služieb ako PayPal uľahčil online platby.

**2001:** Amazon začal zarábať zisky, čo poukazovalo na úspešnosť modelu e-commerce.

**2008:** Rozmach sociálnych médií (napr. Facebook, Twitter) začal ovplyvňovať spôsob, akým ľudia nakupujú online.






### ➤ **Moderná éra (2010-súčasnosť)**

**2010:** Rast mobilného obchodu (m-commerce) vďaka zvyšujúcemu sa počtu smartfónov a tabletov.

**2015:** Spustenie služieb ako Amazon Prime Now, ktoré priniesli ultra rýchle doručovanie.

**2020:** Pandémia COVID-19 urýchlila prechod k online nakupovaniu, čím e-commerce zaznamenalo výrazný nárast.

**2024:** Stále väčší dôraz na personalizované nákupné zážitky a využitie umelej inteligencie v e-shopoch.



## E-shop

E-shop sa za posledné tri dekády vyvinul z malých internetových obchodov na veľké, globálne platformy, ktoré formujú spôsob, akým dnes nakupujeme a predávame produkty.

## 1.2 Charakteristika e-shopu


E-shop, alebo elektronický obchod - predstavuje internetový obchod, ktorý umožňuje predaj tovaru a služieb prostredníctvom internetu. Ide o moderný spôsob nákupu, ktorý využíva digitálne technológie na uľahčenie a zjednodušenie procesov spojených s nákupom a predajom. Vyznačuje sa:

- **Dostupnosť 24/7:** E-shop je prístupný kedykoľvek, čo znamená, že zákazníci môžu nakupovať kedykoľvek im to vyhovuje.
- **Široký dosah:** E-shop môže osloviť zákazníkov po celom svete, čo umožňuje rozšírenie trhu a zvýšenie predaja.
- **Široká ponuka:** Zákazníci môžu ľahko vyhľadávať a porovnávať rôzne produkty a služby.





- **Personalizácia:** E-shopy môžu ponúkať personalizované odporúčania na základe preferencií a histórie nákupov zákazníka.
- **Jednoduchosť a pohodlie:** Online nákupy sú jednoduché a pohodlné, zákazníci môžu nakupovať z pohodlia svojho domova.
- **Rôzne platobné metódy:** E-shopy ponúkajú rôzne možnosti platby, vrátane kreditných kariet, PayPal, bankových prevodov a ďalších.
- **Bezpečnosť:** Moderné e-shopy využívajú pokročilé bezpečnostné opatrenia na ochranu osobných a finančných údajov zákazníkov.
- **Zákaznícka podpora:** Väčšina e-shopov poskytuje rôzne formy podpory, ako napríklad live chat, email, alebo telefonickú podporu na riešenie otázok a problémov.



## E-shop

E-shop je dôležitým nástrojom pre moderné podnikanie, umožňujúcim efektívny predaj a pohodlné nakupovanie v digitálnom svete.

### 1.3 Hlavné funkcie e-shopu


E-shop, alebo elektronický obchod, je digitálna verzia tradičného kamenného obchodu. Medzi jeho hlavné funkcie patrí:

- **Predaj produktov a služieb:** Umožňuje firmám ponúkať a predávať svoje produkty a služby cez internet.
- **Nákupný košík:** Funkcia, ktorá umožňuje zákazníkovi pridávať produkty do virtuálneho košíka a pokračovať v nákupe.
- **Platobné možnosti:** Podporuje rôzne spôsoby platby, vrátane kreditných kariet, PayPal, bankových prevodov a ďalších.





- **Správa objednávok:** Umožňuje zákazníkovi sledovať stav svojich objednávok a poskytuje informácie o doručení.
- **Zákaznícka podpora:** Poskytuje rôzne formy podpory, ako live chat, email, alebo telefonickú podporu na riešenie otázok a problémov zákazníkov.
- **Recenzie a hodnotenia:** Umožňuje zákazníkovi hodnotiť produkty a služby, čím pomáha ostatným zákazníkom robiť informované rozhodnutia.
- **Personalizácia:** Ponúka personalizované odporúčania na základe preferencií a histórie nákupov zákazníkov.
- **Marketingové nástroje:** Umožňuje e-shopom využívať rôzne marketingové stratégie, ako emailový marketing, SEO, a reklamy na sociálnych médiách na prilákanie nových zákazníkov.



## E-shop

je skvelým nástrojom pre moderné podnikanie, ktorý poskytuje pohodlie a efektívnosť pre obidve strany – predávajúcich aj kupujúcich.

## 1.4 Prečo nakupovať cez e-shop?

Nakupovanie cez e-shop prináša mnoho výhod, ktoré môžu spríjemniť a zjednodušiť celý proces nakupovania. Tu sú niektoré z nich:

- **Pohodlie:** Môžete nakupovať z pohodlia vášho domova kedykoľvek počas dňa alebo noci, bez nutnosti cestovať do kamenného obchodu.
- **Širší výber:** E-shopy často ponúkajú širší sortiment produktov než tradičné obchody, čo umožňuje nájsť presne to, čo potrebujete.
- **Jednoduché porovnanie cien:** Online nakupovanie umožňuje ľahko porovnať ceny rôznych predajcov a nájsť najlepšie ponuky.





- **Recenzie a hodnotenia:** Môžete si prečítať recenzie a hodnotenia ostatných zákazníkov, čo vám môže pomôcť pri rozhodovaní.
- **Zľavy a akcie:** E-shopy často ponúkajú špeciálne zľavy, kupóny a akcie, ktoré môžu byť výhodnejšie než ponuky v kamenných obchodoch.
- **Bezpečnosť:** Mnohé e-shopy ponúkajú zabezpečené platobné systémy, ktoré chránia vaše údaje a finančné transakcie.
- **Jednoduché vrátenie tovaru:** Väčšina e-shopov má jasné a jednoduché podmienky pre vrátenie tovaru, čo znamená, že môžete pohodlne vrátiť nevhodné alebo poškodené produkty.

## 1.5 Nevýhody nakupovania v e-shope

Nakupovanie v e-shope má mnoho výhod, ale existujú aj určité nevýhody, ktoré je potrebné zvážiť, napríklad:

- **Nemožnosť fyzicky vidieť a vyskúšať tovar:** pri online nákupe nemôžete produkt vidieť naživo, dotknúť sa ho alebo si ho vyskúšať, čo môže byť problém pri oblečení alebo elektronike.
- **Čakanie na doručenie:** na rozdiel od nákupu v kamennom obchode, kde si tovar odnesiete hneď domov, pri online nákupe musíte čakať na doručenie, čo môže trvať niekoľko dní až týždňov.
- **Náklady na dopravu:** Niektoré e-shopy si účtujú poplatky za dopravu, čo môže zvýšiť celkovú cenu nákupu.
- **Riziko podvodu:** Existuje riziko, že narazíte na nepoctivý e-shop, ktorý vám nedoručí tovar alebo vám pošle niečo iné, ako ste si objednali.
- **Zložitejšie vrátenie tovaru:** Ak nie ste spokojní s nákupom, proces vrátenia tovaru môže byť komplikovanejší a časovo náročnejší ako v kamennom obchode.
- **Problémy s kvalitou:** Niekedy sa môže stať, že produkt, ktorý dostanete, nezodpovedá kvalite, ktorú ste očakávali na základe obrázkov a popisu na webovej stránke.





## 1.6 Postup pri nakupovaní na internete

Pri nakupovaní na internete je dôležité postupovať opatrne a vedome. Tu sú základné kroky, ktoré vám môžu pomôcť:



## 1.7 Prehľad a porovnanie e-shopov

Existuje mnoho skvelých e-shopov, ktoré ponúkajú rôzne výhody a funkcie. Tu je zoznam niektorých z najpopulárnejších e-shopov v roku 2024:

### Podľa typu obchodného modelu:

- B2C (Business-to-Consumer): Firma predáva produkty alebo služby priamo spotrebiteľom (napr. Amazon, Zara).
- B2B (Business-to-Business): Firma predáva produkty alebo služby iným firmám (napr. veľkoobchody s kancelárskym nábytkom).





- C2C (Consumer-to-Consumer): Jednotlivci predávajú produkty alebo služby iným jednotlivcom (napr. eBay, OLX).
- C2B (Consumer-to-Business): Jednotlivci predávajú produkty alebo služby firmám (napr. fotograf predávajúci svoje fotografie firmám).

### Podľa predávaných produktov:

- Hmotné produkty: E-shopy predávajú fyzické produkty (napr. elektronika, oblečenie).
- Digitálne produkty: E-shopy predávajú digitálny obsah (napr. e-knihy, softvér).
- Služby: E-shopy ponúkajú služby (napr. konzultácie, online kurzy).

### Podľa distribučného modelu:

- Priame dodávky (Dropshipping): E-shop predáva produkty, ktoré sú skladované a odosielané priamo od dodávateľa.
- Skladové zásoby: E-shop má vlastný sklad a odtiaľ odosiela produkty zákazníkovi.
- Podľa platobného modelu: Jednorazové nákupy: Zákazník platí za produkty jednorazovo.
- Predplatné: Zákazník platí pravidelne za prístup k produktom alebo službám (napr. streamovacie služby).

## 1.8 Zoznam konkrétnych druhov e-shopov

- Elektronika: E-shopy zamerané na predaj elektronických zariadení a príslušenstva, napríklad Alza.sk alebo Euronics.
- Móda a oblečenie: E-shopy s oblečením, obuvou a módnymi doplnkami, napríklad Zalando alebo ASOS.
- Potraviny a nápoje: Online supermarkety a obchody s potravinami, napríklad Tesco alebo Košík.cz.
- Kozmetika a zdravie: E-shopy s kozmetickými produktmi a zdravotnými pomôckami, napríklad Notino alebo Dr.Max.
- Dom a záhrada: Obchody s nábytkom, dekoráciami a záhradnými potrebami, napríklad IKEA alebo Hornbach.





- Šport a outdoor: E-shopy so športovým vybavením a oblečením, napríklad Decathlon alebo Sportisimo.
- Knihy a médiá: Online kníhkupectvá a obchody s médiami, napríklad Martinus alebo Amazon.
- Hračky a hry: Obchody s hračkami a stolnými hrami, napríklad Lego alebo Panta Rhei.



## E-shop na Slovensku

Začiatky nakupovania cez internet siahajú na Slovensku do roku 1996. Vtedy vznikli **prvé slovenské internetové obchody – Cdshop.sk a Dunaj.sk**. Po roku 2003 vstúpili na slovenský trh veľké české internetové obchody Hej.sk a Mall.sk, ktoré priniesli kvalitné know-how a bohaté skúsenosti z českého trhu.



Obr. 1.1 Najlepšie slovenské e-shopy - <https://www.najeshopy.sk/>





## Otázky na záver

1. Charakterizujte e-shop.
2. Vysvetlite čím sa e-shop líši od kamenného obchodu.
3. Vymenujte výhody a nevýhody nakupovania v e-shope.
4. Popíšte najdôležitejšie funkcie e-shopu pre používateľov.
5. Uveďte hlavné faktory ovplyvňujúce dôveryhodnosť a bezpečnosť e-shopu.
6. Uveďte akú formu nakupovania uprednostňuje vy?
7. Opíšte vlastné skúsenosti s nakupovaním v e-shope?





## Použité zdroje

Orbánová, D. – Velichová, Ľ. (2014) *Podniková ekonomika* pre 2. ročník študijného odboru obchodná akadémia

<https://www.bing.com/>

<https://www.najeshopy.sk>

<https://opac.crzp.sk>



PREŠOVSKÝ  
SAMOSPRÁVNÝ  
KRAJ

# NÁRODNÝ PROJEKT

Zlepšenie stredného odborného školstva  
v Prešovskom samosprávnom kraji



2024 - 2027



SOŠ polytechnická a služieb  
arm. gen. L. Svobodu  
Bardejovská 715/18  
089 01 Svidník  
[www.sossvidnik.edu.sk](http://www.sossvidnik.edu.sk)

Projektové školy podieľajúce sa na tvorbe tohto inovačného výstupu.



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO



MINISTERSTVO  
ŠKOLSTVA, VÝSKUMU,  
VÝVOJA A MLÁDEŽE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

## Sprievodný list učebného zdroja

<b>Tvorca:</b>	Ing. Viera Kmecová
<b>Typ zdroja:</b>	učebný text
<b>Cieľová skupina:</b>	učiteľ odborných predmetov, majster odbornej výchovy, žiak strednej odbornej školy
<b>Vpíšte spôsob práce s materiálom:</b>	určené pre prácu pedagogického pracovníka s cieľom prezentovať nový učebný obsah
<b>Zámer / cieľ použitia zdroja</b> (spoznať.../ zopakovať.../ upevniť.. / preveriť ... iné )	kognitívny cieľ: charakterizovať a popísať e-shop afektívny cieľ: uvedomiť si význam a potrebu používania e-shopov psychomotorický cieľ: vedieť nakupovať v e-shope
<b>Vyučovací predmet</b> , pre ktorý je zdroj určený:	Obchodná prevádzka, Odborný výcvik
<b>Tematický celok:</b>	E-shop
<b>Téma vyučovacej jednotky:</b>	E-shop
<b>Počet vyučovacích hodín</b> , ktoré pokrýva práca s učebným zdrojom:	2 hodiny
Trojročný učebný odbor ročník	6461 H asistent predaja, asistentka predaja 1. a 3. ročník

"Tento projekt sa realizuje vďaka podpore Európskej únie v rámci operačného programu Slovensko 2021 - 2027."



Financované  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO



MINISTERSTVO  
ŠKOLSTVA, VÝSKUMU,  
VÝVOJA A MLÁDEŽE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY