

## **Бизнес план (анкета) для интернет-магазина**

Юридическое наименование предприятия  
Название интернет-магазина

Фамилия Имя Отчество  
Должность

Телефон  
Факс  
E-mail

<b>1) Описание характера товаров/услуг, предлагаемых интернет-магазином на сайте.</b>					
<b>2) На какие группы населения и какие регионы ориентирован сайт.</b>					
<b>3) Укажите среднюю сумму операции на первый месяц работы и обоснуйте ее размер.</b>					
<b>4) Укажите планируемые Вами среднюю сумму операции и количество операций в день через:</b>					
1-2 недели работы	1 месяц работы	2 месяца работы	3 месяца работы	Полгода работы	Год работы
<b>5) Укажите планируемый месячный оборот в USD начиная с 3-го месяца работы</b>					
<b>6) Опишите методы увеличения Вами оборота (привлечения клиентов), планируемые затраты в месяц на рекламу сайта, в USD.</b>					
<b>7) Укажите средний срок исполнения заказов, а также, каким образом Вы планируете осуществлять контроль получения заказов клиентами.</b>					
<b>8) Опишите методы ограничения и контроля рисков мошеннических операций.</b>					

<b>Ответьте на ряд вопросов:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Какие возможности по борьбе с мошенничеством Вы планируете использовать?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Предусмотрена ли на Вашем сайте обязательная регистрация клиентов, если они хотят оформить заказ?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Планируете ли Вы вести базу данных параметров заказов?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Какие данные будут запрашиваться и сохраняться у Вас при осуществлении заказа?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Каким способом предполагается доставка товаров/услуг?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Предусматриваете ли Вы идентификацию клиента при доставке заказа (проверка курьером документов, удостоверяющих личность, наличия при себе карты и т.п.)?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Планируете ли Вы реализовать ниже перечисленные функции?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>контроль исполнения заказов</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>учет аннулированных заказов/подписки на услуги</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>идентификация транзакции для целей возврата средств на карту клиента через банк (по претензиям клиентов, аннулированным заказам и выявленным мошенническим операциям)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>учет опротестованных через банк операций и анализ причин опротестований</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ведение негативной базы параметров заказа, если в процессе попыток оплаты более n-раз был получен отказ по авторизации по причине ("нет такой карты", "истек срок действия карты", "изъять карту", "утраченная/украденная карта», "не обслуживать", и т.п.) для целей предварительного мониторинга</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Предполагается ли созваниваться с клиентами в процессе урегулирования споров и обсуждения деталей заказа (в дополнение к переписке по электронной почте)?</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Желаете ли Вы предусмотреть возможность осуществления запросов через Банк для проверки имени держателя (через авторизационный центр по телефону или телексу), или проверки операции на предмет мошенничества (путем факсимильного запроса между банком-эквайером и эмитентом)?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Свыше какой суммы (в USD) операции предполагается подвергать такой проверке?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Согласны ли Вы платить за такую возможность?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Имеете ли опыт работы в электронной коммерции? Если да, то в какой сфере? Какие банки предоставляли услуги эквайринга?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Застрахованы ли Вы от потерь по мошенническим операциям, если нет, то планируете ли?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>В какой компании Вы застрахованы/планируете застраховаться?</li> </ul>	
<p><b>9) Опишите задействованные Вами меры, направленные на сведение к минимуму ситуаций, которые могут побудить клиента к обращению в банк для возврата платежа.</b></p>	
<p><b>Ответьте на ряд вопросов:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Сколько человек задействовано в поддержке работы сайта (с детализацией по функциям)?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Какова частота обновления сайта?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Реализована ли у Вас на сайте возможность урегулирования разногласий (неполучение или несвоевременное получение товара/услуги, споры по качеству и описанию, цене и т.п.)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Сколько человек задействовано в реализации заказа (с детализацией по функциям)?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Размещена ли на сайте контактная информация с <i>телефоном</i>, по которому клиент может в любое время обсудить проблему?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Имеется ли возможность для клиента отменить заказ до его доставки?</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Имеется ли возможность для клиента обратиться с претензией или вернуть товар на условиях полного возврата денег?</li> </ul>	
<p><b>10) Укажите адреса страниц сайта со следующей информацией:</b></p>	

<ul style="list-style-type: none"><li>• Описание процедуры заказа товара/услуги</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Форма оплаты товара/услуги пластиковыми картами (реквизиты покупателя: ФИО, адрес доставки, контактная информация и т.п.)</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Информация по доставке товара/услуги (сроки, способы, любая другая информация, необходимая для получения ясного представления о доставке товара/услуги после оплаты пластиковой картой)</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Экспортные ограничения по доставке товара/услуги (если таковые существуют)</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Описание процедур возврата денежных средств, предоставления взаимозаменяемых товаров, обмена товаров и т.п. при отказе от товара/услуги</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Контактная информация с указанием телефона, адреса и страны компании</li></ul>	

**Руководитель интернет-магазина**

\_\_\_\_\_

Дата заполнения

\_\_/\_\_\_/\_\_\_