

**ORLEN  
paczka**

# Jak prawidłowo dodać ORLEN Paczkę w eCommerce?

Przewodnik skutecznej implementacji

Wersja 2.0 • Aktualizacja: Styczeń 2024



# Plan przewodnika

## WSTĘP

Kluczowe Zasady UX i Ścieżka Zakupowa w E-Commerce 3

## METODA DOSTAWY

Jak prezentować logo? 4

Jak prezentować metodę dostawy? 5

Jak prezentować wybór punktu? 6

Jak prezentować termin dostawy? 7

## ZWRÓĆ UWAGĘ I CHECKLISTA

Na co jeszcze zwrócić uwagę? 8

Twoja checklista 9

Kontakt 10

**27%**

**Klientów rezygnuje z zakupu  
ze względu na zbyt wysokie  
koszty dostawy**

**Oferta bezpłatnej dostawy  
zwiększa atrakcyjność  
zakupu**

**Klienci  
wybierają  
automat  
paczkowy jako  
formę dostawy**

**Tak  
82%**

**Nie  
18%**

# Kluczowe Zasady UX i Ścieżka Zakupowa w eCommerce

## Zwiększ Satysfakcję Klientów

- 1. Intuicyjność:** Serwis internetowy powinien być łatwy w obsłudze, posiadać proste menu oraz czytelne elementy nawigacji.
- 2. Jasność komunikacji:** Prezentowane informacje powinny być zrozumiałe dla każdego użytkownika. Unikaj języka technicznego.
- 3. Efektywność zakupów:** Ulepsz proces zakupowy poprzez zmniejszenie liczby wymaganych kliknięć, by ułatwić szybką finalizację transakcji
- 4. Szybkość i responsywność:** Zapewnij szybkie ładowanie sklepu na różnych urządzeniach, przeglądarkach i dostosuj jego wygląd do ekranów mobilnych.
- 5. Bezpieczeństwo i zaufanie:** Zabezpiecz transakcję i chroń dane osobowe, by budować zaufanie klientów.
- 6. Dostępność wsparcia:** Ułatw dostęp do pomocy, np. poprzez chat na żywo, formularze kontaktowe lub sekcję FAQ.
- 7. Informacja zwrotna:** Zapewnij użytkownikom natychmiastową reakcję na ich działania, jak potwierdzenie dodania produktu do koszyka czy otrzymania płatności.
- 8. Doświadczenie po zakupie i lojalność:** Zapewnij bezproblemowy proces dostawy, aby zwiększyć satysfakcję i zbudować relację z klientem. Szybko reaguj na ewentualne problemy.
- 9. Ścieżka Klienta:** Zidentyfikuj etapy, przez które przechodzi klient – od poznania produktu, poprzez zainteresowanie, analizę opcji, aż do wyrażenia gotowości do zakupu i podjęcia decyzji. Każdy krok ma znaczenie dla budowania zaangażowania. —→

### Świadomość

Klient poznaje produkt lub markę.

### Zainteresowanie

Szuka więcej informacji o produkcie.

### Rozważanie

Porównuje opcje i analizuje wybory.

### Intencja

Wykazuje gotowość do zakupu.

### Ocena

Finalizuje decyzję o zakupie.

### Zakup

Przechodzi do zakupu produktu.

### Doświadczenie po zakupie

Ocenia swoje doświadczenia z produktem i marką.

### Lojalność i promowanie marki

Jeśli jest zadowolony staje się klientem powracającym.

# Jak prezentować logo ORLEN Paczka?

- ➔ Wykorzystaj aktualne logo "**ORLEN Paczka**" o minimalnym rozmiarze **50 x 50 pikseli**.
- ➔ Aby ułatwić klientom identyfikację usługi, obok logo powinna znajdować się pełna i w poprawnej formie nazwa usługi "**ORLEN Paczka**".
- ➔ Logo "ORLEN Paczka" powinno być umieszczone **obok nazwy metody dostawy**.
- ➔ Dopuszcza się **pominięcie logotypu** w sytuacjach, gdy wynika to z ograniczeń technologicznych sklepu. Jednak jego brak może powodować, że klient będzie zdezorientowany.
- ➔ Logotyp powinien być wyraźny i czytelny, nie powinien być zbyt mały. **Nie powinno się zmieniać proporcji i przeźroczystości logotypu**.

**ORLEN Paczka**7,50  
Automat paczkowy  
U Ciebie: Wtorek 03.11

ZNAJDŹ PUNKT ODBIORU

**ORLEN Paczka**7,50  
Punkt odbioru  
U Ciebie: Wtorek 03.11

Z LOGOTYPEM ORLEN PACZKA

**ORLEN Paczka**7,50  
Automat paczkowy  
U Ciebie: Wtorek 03.11

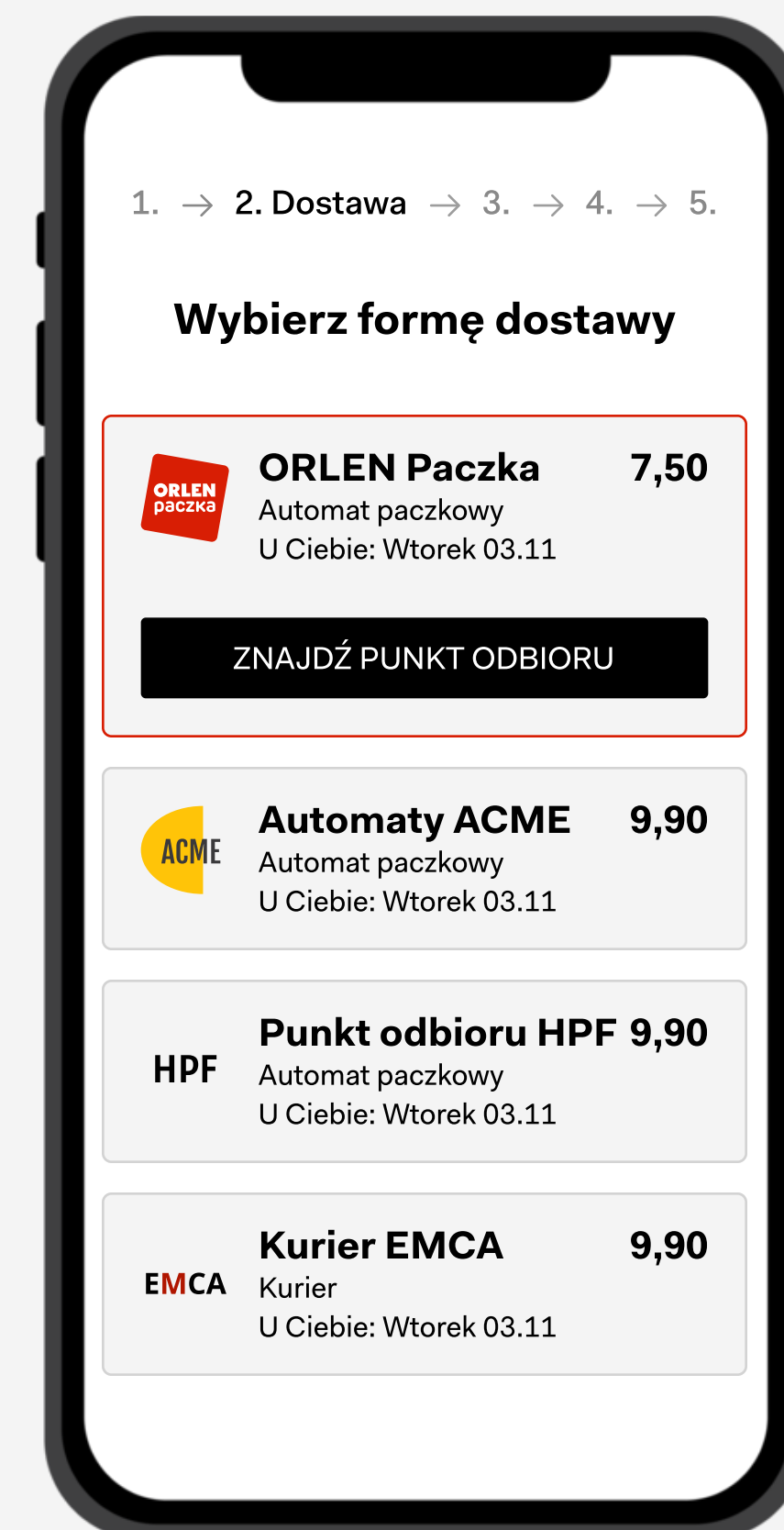
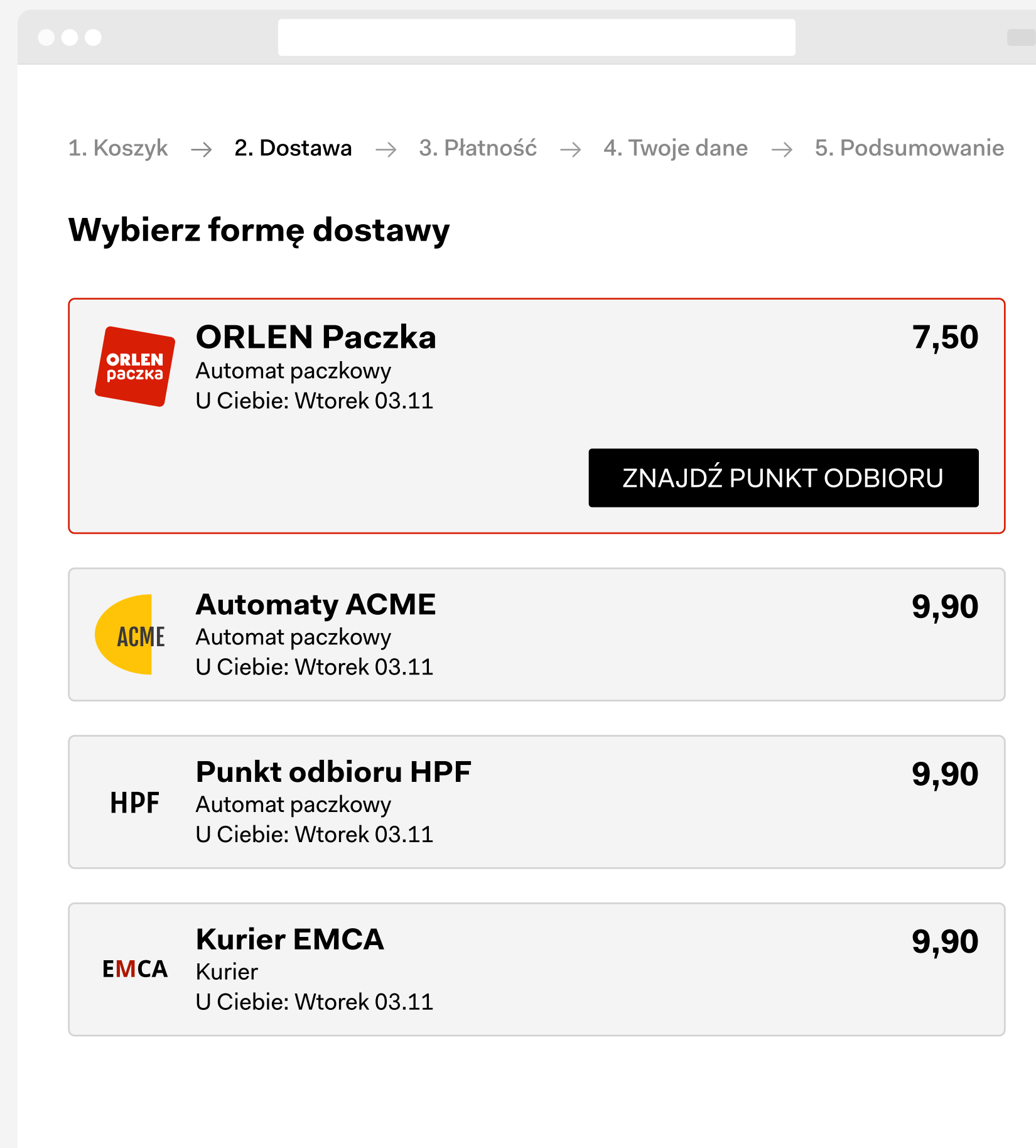
ZNAJDŹ PUNKT ODBIORU

**ORLEN Paczka**7,50  
Punkt odbioru  
U Ciebie: Wtorek 03.11

BEZ LOGOTYPU ORLEN PACZKA

# Jak prezentować metodę dostawy?

- Opcja dostawy "ORLEN Paczka" powinna być **na jednym z pierwszych trzech miejsc** w koszyku zakupowym. Dodatkowo proponujemy, by była ustawiona jako **domyślna forma dostawy**.
- Proponujemy ustawić koszt "ORLEN Paczka" jako **najtańszą** opcję dostawy.
  - Klienci powinni mieć możliwość **łatwego wyboru punktu odbioru**.
  - Informacje o metodzie dostawy powinny zawierać opcje odbioru oraz przewidywany czas dostawy (**1 dzień roboczy**).
  - Zawsze upewnij się, że metoda dostawy jest **prawidłowo wdrożona** i zweryfikowana zarówno na **komputerach stacjonarnych**, jak i na **urządzeniach mobilnych**, które są coraz częściej używane do zakupów internetowych.

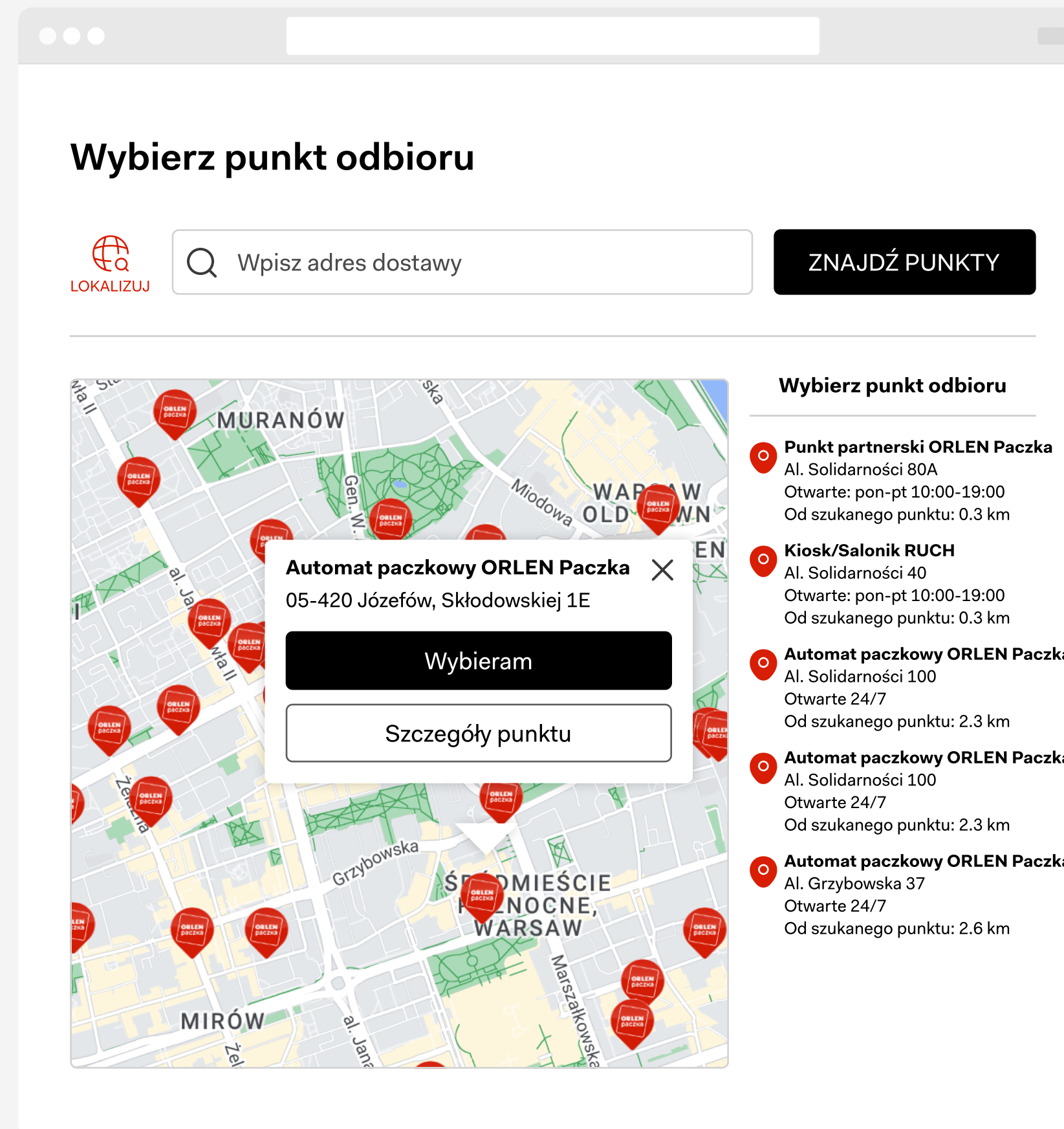


# Jak prezentować wybór punktu?

- Zapewnij prawidłowo działającą mapę i intuicyjne wyszukiwanie punktu odbioru.  
Powiększenie mapy powinno
- uwzględniać co najmniej jeden punkt odbioru w pobliżu.
- Udostępnij wybór punktu odbioru poprzez: geolokalizację, kod pocztowy, ulicę i miasto.
- Po wyborze punktu pokazujemy godziny otwarcia oraz informacje o rodzaju punktu.
- Po wpisaniu adresu mapa powinna pokazać najbliższe punkty odbioru.



Przy pierwszym użyciu geolokalizacji wymagana jest zgoda użytkownika. Jest to funkcja często wybierana przez posiadaczy smartfonów, zaleca się dokładne sprawdzenie jej działania na tych urządzeniach po wdrożeniu w sklepie internetowym.



# Jak prezentować termin dostawy?

- + Data dostawy powinna być dokładna i czytelna, np. "U Ciebie jutro", "10.11.2023".  
Przydatne jest dodanie dnia tygodnia do daty, aby
- + użytkownik widział dokładny dzień dostawy, np. "środa, 10.11.2023".  
Dobłą praktyką jest wskazywanie, kiedy paczka może
- + dotrzeć, używając określenia czasu, na przykład 'za 1 dzień'
- + Jeśli dokładny dzień dostawy nie jest znany, można podać przedział czasowy, np. "między 14.11.2023 a 15.11.2023".
- Niepoprawne jest oferowanie metody dostawy bez wskazania przewidywanego terminu doręczenia.



Klienci preferują opcje dostawy z jasno określonym terminem. Termin powinien być krótki (najlepiej w ciągu jednego dnia) i zgodny ze standardami rynkowymi.

**ORLEN Paczka****7,50**ORLEN Paczka Automat Paczkowy i ORLEN Paczka Odbiór w Punkcie  
U Ciebie jutro**ORLEN Paczka****7,50**ORLEN Paczka Automat Paczkowy i ORLEN Paczka Odbiór w Punkcie  
U Ciebie w poniedziałek 02.02.2024**ORLEN Paczka****7,50**ORLEN Paczka Automat Paczkowy i ORLEN Paczka Odbiór w Punkcie  
U Ciebie za 1 dzień**ORLEN Paczka****7,50**

ORLEN Paczka Automat Paczkowy i ORLEN Paczka Odbiór w Punkcie

**Automat paczkowy****7,50**Automat paczkowy  
U Ciebie za 4 dni[ZNAJDŹ PUNKT ODBIORU](#)

# Na co jeszcze zwrócić uwagę?

- Nazwa usługi "ORLEN Paczka" powinna być zawsze poprawnie napisana.
- Złą praktyką jest, gdy metoda dostawy polega na wpisywaniu numeru punktu odbioru w uwagach.
- Usługę "ORLEN Paczka" zaleca się umieścić na jednym z pierwszych trzech miejsc w koszyku zakupowym.
- Wszystkie metody dostawy powinny być widoczne od razu przy wyborze opcji, bez konieczności przewijania ekranu czy klikania w "więcej opcji".
- Sprawdź, jak opcje dostawy prezentują się na laptopie i na urządzeniach mobilnych takich jak smartfony czy tablety.
- Zbyt wiele metod dostawy może przytłoczyć użytkownika i utrudnić wybór. Zaleca się od 5 do 7 metod.
- Różne opcje dostawy od tego samego dostawcy powinny być grupowane razem w kolejności alfabetycznej. Każda z metod powinna być opisana.



- ☒ **Kurier ACME** **19,90**
- ☐ **Punkt odbioru LUZZ** **29,90**
- PACZKA ORLEN**
- ☐ W uwagach proszę podać adres punktu ze strony <http://www.orlenpaczka/pokaz-punkty/> **19,90**
- ☐ **Kurier EMCA** **29,90**
- ☐ **Przesyłka pobraniowa** **29,90**

Wybierz punkt odbioru

Darmowa dostawa od 99 zł



- ☒ **Paczko Automat** **9,90**
- ☒ **Paczko Automat Kurier** **9,90**
- ☐ **Orlen Paczka** **19,90**
- ☐ **Kurier ACME** **19,90**
- ☐ **Kurier EMCE** **19,90**
- ☐ **ORLEN Paczka** **19,90**
- ☐ **List polecony** **19,90**
- ☐ **Odbiór osobisty** **19,90**



- ☐ **Post Paczko Automat 24/7**
- ☐ **Post Paczko Automat 24/7 Pobranie**
- ☐ **Kurier ACME**  
Kup do 14 wysyłka jeszcze dziś
- ☐ **Kurier ACME Pobranie**
- ☐ **Kurier ACME Odbiór w punkcie**
- ☒ **ORLEN Paczka**
- Wybierz punkt odbioru**
- ☐ **ORLEN Paczka Pobranie**
- ☐ **List polecony ekonomiczny**
- ☐ **List polecony priorytetowy**
- ☐ **Odbiór w punkcie EMCA Pickup**
- ☐ **Odbiór w punkcie EMCA Pickup Pobranie**
- ☐ **PACZKA ORLEN**
- ☐ **Kurier EMCA**
- ☐ **Odbiór osobisty w sklepie (pon - pt)**

ZWRÓĆ UWAGĘ

# Twoja checklista

**Przejdź przez cały proces zakupowy** i sprawdź poprawność implementacji „ORLEN Paczki” od wyboru produktu, metody dostawy i płatności, aż po zakończenie transakcji. lub krócej: Przejdź przez cały proces zakupowy i sprawdź czy "ORLEN Paczka" została prawidłowo zaimplementowana.

## Wybór dostawy

- ☐ Sprawdź, czy wybór metody dostawy jest intuicyjny. Czy napotykasz na jakiegokolwiek trudności przy wyborze dostawy?
- ☐ Zweryfikuj, czy czas dostawy jest jasno zapisany.
- ☐ Zweryfikuj, czy jest wyraźnie zaznaczone, że dostawa jest realizowana przez “ORLEN Paczka”.
- ☐ Sprawdź czy logo “ORLEN Paczka” jest czytelne i wyraźne.

## Urządzenia mobilne

- ☐ Przetestuj integrację metody dostawy na różnych urządzeniach mobilnych (np. na swoim telefonie).
- ☐ Ocen przejście od wyboru produktów do wyboru metody dostawy na urządzeniach mobilnych.

## Wybór punktu odbioru

- ☐ Czy wyszukiwanie oraz wybór punktu na mapie odbywa się w prosty i intuicyjny sposób?
- ☐ Sprawdź dostępność opcji wyszukiwania punktu odbioru według geolokalizacji (lokalizacja urządzenia).
- ☐ Wyszukaj adres, aby zweryfikować, czy mapa się odświeżyła i czy można wybrać punkt odbioru z listy.
- ☐ Zweryfikuj, czy opcja wyboru punktu odbioru jest kompletna i zawiera wszystkie niezbędne elementy.

## Pozycjonowanie i wyróżnienie

- ☐ Czy metoda dostawy “ORLEN Paczka” jest wyświetlana jako pierwsza opcja wśród dostępnych metod dostawy?
- ☐ Oceń widoczność logo “ORLEN Paczka” przy metodzie dostawy.
- ☐ Sprawdź, czy nazwa "ORLEN Paczka" jest prawidłowo zapisana.
- ☐ Czy cena dostawy “ORLEN Paczka” jest niższa lub konkurencyjna w porównaniu z innymi dostępnymi metodami dostawy?



**Masz pytania?  
Skontaktuj się z nami.**



**Adres:**  
**ORLEN Paczka**  
**ul. Annopol 17A**  
**03-236 Warszawa**



**Strona Internetowa:**  
**[www.orldenpaczka.pl](http://www.orldenpaczka.pl)**



**Dział handlowy:**  
**[dh@orldenpaczka.pl](mailto:dh@orldenpaczka.pl)**



**Materiały do pobrania:**  
**[www.orldenpaczka.pl/integracja-z-orlden-paczka](http://www.orldenpaczka.pl/integracja-z-orlden-paczka)**