

PLAN I PROGRAM KURSA E-PRODAJE

Naziv kursa: E-prodaja - Online poslovanje i digitalna trgovina

Trajanje: 30 školskih časova

Format: 1 školski čas = 45 minuta

I. CILJ I SVRHA KURSA

Kurs e-prodaje ima za cilj da polaznicima pruži sveobuhvatno znanje i praktične veštine potrebne za uspešno poslovanje u digitalnom okruženju. Polaznici će steći kompetencije za kreiranje, upravljanje i optimizaciju online prodaje, kao i razumevanje specifičnosti digitalnog marketinga i e-trgovine.

II. OČEKIVANI ISHODI UČENJA

Po završetku kursa, polaznici će biti u stanju da:

- Razumeju osnove e-prodaje i njene specifičnosti u odnosu na tradicionalnu trgovinu
- Analiziraju i odaberu najpogodniju platformu za online prodaju
- Samostalno kreiraju i postavljaju funkcionalnu e-prodavicu
- Upravljaју proizvodima, zalihama i narudžbinama
- Primenjuju strategije digitalnog marketinga za promovisanje proizvoda/usluga
- Optimizuju proces prodaje i poboljšavaju korisničko iskustvo
- Analiziraju podatke o prodaji i donose poslovne odluke zasnovane na podacima
- Primenjuju best practice pristupe u online poslovanju

III. DETALJNI PLAN I PROGRAM NASTAVE

MODUL 1: ŠTA JE E-PRODAJA I NJENE OSNOVNE KARAKTERISTIKE

Časovi: 1-4 (4 školska časa)

Čas 1-2: Uvod u e-prodaju i digitalno poslovanje

Teme:

- Definicija e-prodaje i e-trgovine
- Istorijski razvoj online trgovine
- Razlike između tradicionalne i elektronske trgovine

- Prednosti i izazovi e-prodaje
- Statistika i trendovi u e-trgovini (globalno i lokalno)
- Vrste e-prodaje: B2B, B2C, C2C, C2B modeli
- Primeri uspešnih e-prodavnica (case studies)

Aktivnosti:

- Grupna diskusija o ličnim iskustvima sa online kupovinom
- Analiza uspešnih e-prodavnica

Čas 3-4: Pravni i etički aspekti e-prodaje

Teme:

- Pravni okvir za e-trgovinu u Srbiji
- Zakon o zaštiti potrošača u online trgovini
- Zaštita privatnosti i GDPR uredba
- Uslovi korišćenja i politika privatnosti
- Prava potrošača (pravo na odustanak, reklamacije)
- Načini plaćanja i sigurnost transakcija
- Poreske obaveze online trgovaca
- Etika u digitalnom poslovanju

Aktivnosti:

- Izrada osnovnih pravnih dokumenata (uslovi korišćenja)
- Studija slučaja: rešavanje spora sa kupcem

MODUL 2: NAČIN FUNKCIONISANJA ONLINE PRODAJE

Časovi: 5-10 (6 školskih časova)

Čas 5-6: Ekosistem e-trgovine

Teme:

- Učesnici u e-trgovini (prodavac, kupac, payment gateway, logistika)
- Proces online kupovine (customer journey)
- Sistemi za upravljanje sadržajem (CMS) i e-trgovinom
- Platforme za e-trgovinu: pregled i poređenje
- SaaS vs. self-hosted rešenja
- Marketplace vs. sopstvena prodavnica
- Mobilna trgovina i responzivni dizajn

Čas 7-8: Tehnička infrastruktura i integracije

Teme:

- Hosting i domen - osnove
- SSL sertifikati i bezbednost sajta
- Sistemi za plaćanje (payment gateways)
- Integracija sa bankama i servisima plaćanja
- Sistemi za upravljanje zalihama
- CRM (Customer Relationship Management) sistemi
- Email marketing integracije
- Sistemi za automatizaciju

Čas 9-10: Logistika i ispunjenje narudžbina

Teme:

- Upravljanje zalihama u online trgovini
- Pakovanje i priprema proizvoda za slanje
- Kurirske službe i načini dostave
- Troškovi i cene dostave
- Praćenje pošiljki i komunikacija sa kupcima
- Povraćaj proizvoda i reklamacije
- Dropshipping model poslovanja
- Skladištenje i fulfillment centri

Aktivnosti:

- Mapiranje customer journey putanje
- Analiza troškova poslovanja online prodavnice

MODUL 3: KREIRANJE E-PRODAVNICE

Časovi: 11-18 (8 školskih časova)

Čas 11-12: Izbor platforme i osnovno podešavanje

Teme:

- Poređenje popularnih platforma (Shopify, WooCommerce, Magento, PrestaShop)
- Kriterijumi za izbor platforme
- Instalacija i podešavanje WooCommerce-a (praktičan primer)
- Osnovna konfiguracija prodavnice
- Podešavanje valute, jezika i lokalizacije
- Postavljanje zona i troškova dostave

Čas 13-14: Dizajn i korisničko iskustvo (UX/UI)

Teme:

- Principi dobrog web dizajna
- Izbor i prilagođavanje teme/template-a

- Struktura i navigacija e-prodavnice
- Homepage, stranice proizvoda, kategorije
- Korpa i checkout proces - optimizacija
- Mobilna optimizacija
- Brzina učitavanja stranice
- Pristupačnost (accessibility)

Čas 15-16: Dodavanje i upravljanje proizvodima

Teme:

- Kreiranje stranica proizvoda
- Naslovi, opisi i specifikacije proizvoda
- Optimizacija opisa proizvoda za prodaju
- Kategorije i tagovi
- Cene, popusti i varijante proizvoda
- Upravljanje zalihama
- Fotografije proizvoda - best practices
- SEO optimizacija stranica proizvoda

Čas 17-18: Implementacija plaćanja i završetak setup-a

Teme:

- Podešavanje načina plaćanja
- Testiranje plaćanja (sandbox režim)
- Kreiranje korisničkih naloga i registracija
- Email obaveštenja (automatizacija)
- Stranice: O nama, Kontakt, Uslovi korišćenja, Politika privatnosti
- GDPR compliance - cookie banner, consent
- Testiranje kompletne kupovine
- Provera bezbednosti i performansi

Praktičan projekat:

- Svaki polaznik kreira svoju demonstracionu e-prodavnicu

MODUL 4: USPOSTAVLJANJE ONLINE PRODAJE

Časovi: 19-22 (4 školska časa)

Čas 19-20: Lansiranje prodavnice i prva prodaja

Teme:

- Finalna provera pre lansiranja (checklist)
- Proces lansiranja sajta
- Najava otvaranja prodavnice

- Privlačenje prvih kupaca
- Praćenje prvih narudžbina
- Brzo rešavanje početnih problema
- Prikupljanje povratnih informacija
- Iterativno poboljšanje

Čas 21-22: Upravljanje narudžbinama i odnosi sa kupcima

Teme:

- Administracija narudžbina
- Obrada plaćanja
- Komunikacija sa kupcima
- Rešavanje problema i žalbi
- Izgradnja poverenja i lojalnosti
- Program lojalnosti i popusti
- Upselling i cross-selling tehnike
- Customer service best practices

MODUL 5: PROMOVISANJE PREKO INTERNETA

Časovi: 23-30 (8 školskih časova)

Čas 23-24: Osnove digitalnog marketinga

Teme:

- Digitalni marketing kanali - pregled
- Ciljne grupe i buyer persone
- Marketing funnel i customer journey
- Content marketing strategija
- Branding u digitalnom svetu
- Budget planning za marketing
- KPI-jevi i merenje uspeha

Čas 25-26: SEO i content marketing

Teme:

- Osnove SEO (Search Engine Optimization)
- On-page SEO optimizacija
- Keyword research i analiza konkurencije
- Tehnički SEO
- Blog i kreiranje korisnog sadržaja
- Video marketing
- Link building strategije
- Google My Business i lokalni SEO

Čas 27-28: Plaćeno oglašavanje (PPC)

Teme:

- Google Ads osnove
- Facebook i Instagram oglašavanje
- Targeting i segmentacija publike
- Kreiranje efikasnih oglasa
- Budžetiranje i bidding strategije
- A/B testiranje oglasa
- Remarketing kampanje
- Analiza ROI (Return on Investment)

Čas 29-30: Email marketing i društvene mreže

Teme:

- Izgradnja email liste
- Email marketing platforme
- Newsletter kampanje
- Automatizovani email flowovi
- Segmentacija i personalizacija
- Strategija za društvene mreže
- Instagram i Facebook shopping
- Influencer marketing
- Analitika i merenje rezultata
- Google Analytics - osnove

Aktivnosti:

- Kreiranje mini marketing plana za sopstvenu prodavnicu
- Postavljanje Google Analytics naloga