



# C2C E-ticaret Rehberi

Bu rehber, internet üzerinde yaygın olarak bulunan yanlış ve eksik bilgilerin düzeltilmesine ve C2C e-ticaret modeli hakkında daha sağlıklı bir anlayışın oluşturulmasına katkı sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Dünya genelinde ve ülkemizde gözlenen bir trend olarak, birçok e-ticaret girişiminin C2C e-ticaret (Pazaryeri) modelini benimsemesi dikkat çekmektedir. Ancak, bu alanda faaliyet gösteren birçok e-ticaret platformu arasında bazı yanlış anlamalar ve eksik bilgiler bulunmaktadır. Bu rehber, C2C e-ticaret modeli ile ilgili sorularınıza net cevaplar bulmanıza yardımcı olacaktır.

Ülkemizdeki e-ticaret altyapı sağlayıcılarının hepsi, C2C e-ticaret modeli için uygun çözümler sunmamaktadır. C2C e-ticaret modelinde bir iş girişiminde bulunmayı düşünüyorsanız, bu alanda uzmanlaşmış ve lisanslı yazılımlar sunan bir e-ticaret altyapı sağlayıcı ile iş birliği yapmak, başarılı bir adım atmanın ilk kuralıdır.

KMK Bilgi Teknolojileri A.Ş., Türkiye'de C2C e-ticaret yazılım altyapısı sağlayan ilk ve hala pazarda tek lisanslı yazılıma sahip olan bir şirkettir. Bu nedenle, C2C e-ticaret iş modelinde güvenilir bir çözüm arıyorsanız, KMK Bilgi Teknolojileri A.Ş. ile çalışmak sizin için doğru bir tercih olabilir.



**KMK Bilgi Teknolojileri A.Ş.**

Şenol KANBUR

01.01.2024

**BÖLÜM-1**

# C2C E-ticaret (Pazaryeri) nedir?

C2C E-ticaret (Pazaryeri), "Customer to Customer" (Tüketiciden Tüketicie) kısaltmasıyla bilinir ve internet üzerinden tüketiciler arasında gerçekleşen alışverişi ifade eder. C2C E-ticaret modelinde, bireyler kendi ürün veya hizmetlerini sergileyebilir, satabilir veya başkalarının sunduğu ürünleri ve hizmetleri alabilirler. Bu model, genellikle bir aracı e-ticaret sitesi üzerinden gerçekleştirilir. Satıcı ve alıcılar, site üzerinden ürün içeriğini, sipariş takibini, lojistik işlemleri gibi süreçleri yönetirler.

C2C E-ticaret modeli kullanan bir satıcı, satacağı ürün veya hizmetin bilgilerini C2C E-ticaret sitesinde yayınlar. Diğer taraftan, alıcı konumundaki tüketici, bu ürün veya hizmeti online olarak inceleyebilir, sipariş verebilir ve ödemeyi gerçekleştirebilir. C2C E-ticaret siteleri genellikle tedarikçilerin ürün ve hizmetlerini komisyon dahilinde yayınlamayı amaçlayan platformlardır.

C2C E-ticaret modeli, tüketiciler arasında doğrudan ticaret yapma olanağı sağlar, bu da kullanıcıların kendi ürünlerini pazarlamak veya diğer tüketicilerden alışveriş yapmak için bir araya gelebileceği çeşitli platformları içerir.

## C2C E-ticaret yazılımı nedir?

C2C E-ticaret yazılımı, C2C e-ticaret modeline uygun olarak tasarlanmış ve bu modelle iş yapmak isteyenlere e-ticaret sitesi kurma ve yönetme olanağı sağlayan web tabanlı bir yazılımdır. C2C e-ticaret yazılımı sayesinde, kullanıcılar kolayca bir e-pazaryeri sitesi oluşturabilir ve bu site üzerinden ürün ve hizmet ticareti yapabilirler.

Ülkemizde C2C e-ticaret yazılımı sağlayan firma sayısı sınırlıdır. Çoğu zaman, hazır e-ticaret scripti üzerine entegre edilmiş C2C modülleri sunan firmalar

bulunmaktadır. Ancak, bu durum genellikle projelerin kısıtlı kalmasına neden olabilir.

Türkiye'de, KMK Bilgi Teknolojileri A.Ş., C2C yazılımı sağlayan ilk ve tek lisanslı şirkettir. KMK C2C yazılımı, projelerinizi lisanslamak, destek ve garanti avantajlarından sınırsız yararlanmak, yüksek kaliteli C2C e-ticaret siteleri oluşturmak için bir çözüm sunmaktadır.

## C2C ve B2C arasındaki farklar nelerdir?

C2C ve B2C (Business to Consumer) arasındaki temel farkları anlamak önemlidir. İşte bu iki e-ticaret modeli arasındaki bazı önemli farklar:

### Satıcı Kimliği:

**B2C:** B2C e-ticaret modelinde, satıcı genellikle tek bir işletmedir. Müşteri doğrudan bu işletme ile alışveriş yapar.

**C2C:** C2C e-ticaret modelinde, birden çok bireysel ve kurumsal satıcı bulunur. Her satıcı, kendi ürün ve hizmetlerini sunar.

### Ürün Tedariki ve Sahiplik:

**B2C:** B2C modelinde, e-ticaret sitesi sahibi genellikle ürünleri tedarik eder, depolar ve satar.

**C2C:** C2C modelinde, satıcılar kendi ürünlerini listeler ve satar. E-ticaret sitesi sahibi, bir aracı olarak işlev görür.

### Ödeme Yapısı:

**B2C:** B2C modelinde, müşteri doğrudan e-ticaret sitesine ödeme yapar. Finansal sorumluluk genellikle e-ticaret sitesine aittir.

**C2C:** C2C modelinde, ödeme genellikle alıcı ve satıcı arasında gerçekleşir. E-ticaret sitesi, komisyon alarak gelir elde eder.

## Ödeme Altyapısı:

**B2C:** B2C modelinde, genellikle çeşitli ödeme seçenekleri sunulur ve güvenlik standartları yüksektir.

**C2C:** C2C modelinde, ödeme altyapısı daha karmaşıktır. Katmanlı sanal pos altyapıları yaygın olarak kullanılır.

## Hukuksal ve Sözleşme Süreçleri:

**B2C:** B2C modelinde, müşteri ile işletme arasında genellikle standart sözleşmeler ve hukuksal süreçler bulunur.

**C2C:** C2C modelinde, satıcılar ve alıcılar arasındaki sözleşme ve hukuksal süreçler daha karmaşıktır. E-ticaret sitesi genellikle bir aracı rolündedir.

## Sepet Özellikleri ve Sipariş Adımları:

**B2C:** B2C modelinde genellikle karmaşık sepet özellikleri ve kullanıcı dostu sipariş adımları bulunur.

**C2C:** C2C modelinde, satıcıların kendi mağazalarını yönetmeleri için daha özelleştirilebilir sepet ve sipariş adımları önemlidir.

Bu farklar, B2C ve C2C e-ticaret modellerinin temel işleyişini ve müşteri deneyimini etkiler. Bu nedenle, bir işletme için hangi modelin daha uygun olduğunu belirlemek, işin gereksinimlerine bağlı olarak değerlendirilmelidir.

## C2C E-ticaret iş modelleri nelerdir?

C2C e-ticaret iş modelleri, tüketiciden tüketiciye ticareti kolaylaştırmak üzere çeşitlenmiş ve gelişmiştir. İşte farklı C2C e-ticaret iş modellerinden bazıları:

### Açık Artırma Modelleri:

- Bu modelde, kullanıcılar kendi ürünlerini veya hizmetlerini bir açık artırmada listelerler.
- Diğer kullanıcılar teklif verir ve en yüksek teklifi veren ürünü veya hizmeti alır.
- Örnek platformlar: eBay

### Sabit Fiyatlı Satış Modelleri:

- Kullanıcılar ürünlerini belirli bir sabit fiyatla listeleyerek satışa sunarlar.
- Alıcılar, belirtilen fiyattan ürünü satın alabilirler.
- Örnek platformlar: Sahibinden, Letgo

### Ürün Değişimi Modelleri:

- Kullanıcılar kendi ürünlerini diğer kullanıcılarla takas yaparak değiştirebilirler.
- Değişim genellikle karşılıklı rıza ile gerçekleşir.
- Örnek platformlar: Bunz, Swap

### Kiralama Modelleri:

- Kullanıcılar kendi eşyalarını veya hizmetlerini belirli bir süre için kiralarlar.
- Kiralama süreci, kullanıcılar arasında belirlenen koşullara göre gerçekleşir.
- Örnek platformlar: Fat Llama, Rent the Runway.

## Yetenek ve Hizmet Ticareti Modelleri:

- Kullanıcılar beceri ve yeteneklerini diğer kullanıcılara satma veya takas etme imkanına sahiptir.
- Örnek platformlar: TaskRabbit, Fiverr.

## Sosyal Ticaret Modelleri:

- Kullanıcılar sosyal medya platformlarında kendi ürünlerini tanıtabilir ve diğer kullanıcılardan satın alabilirler.
- Sosyal medya etkileşimi, ticaret sürecini etkiler.
- Örnek platformlar: Instagram üzerinden satış yapma.

## Eğitim ve Bilgi Pazarı Modelleri:

- Kullanıcılar bilgi ve eğitim materyallerini diğer kullanıcılara satabilir veya takas edebilirler.
- Online eğitim içerikleri, kitaplar, ders notları gibi materyaller bu kategoriye dahildir.
- Örnek platformlar: Udemy, Skillshare.

## N11 Benzeri E-ticaret Sitesi

N11 benzeri siteler aslında c2c e-ticaret modelindeki kelime anlamını karşılama (Tüketiciden Tüketicie) yine de bir c2c e-ticaret modeli olarak anılmaktadır. Bu iş modelinde satıcılar tüketici değil doğrudan bir firmadır. Bu c2c pazaryeri sisteminde satıcılar firmalarına ait mağazalarını oluştururlar ve ürünlerini sergileyerek satış yapmaktadırlar. Bu tarzda bir iş modelinde ikinci el ürün veya bireysel bir satıcı göremezsiniz.

Örneğin; n11’de bir mağaza açıp satış yapabilmemiz için firma evraklarınızı beyan etmeniz gerekmektedir.

## Sahibinden Benzeri E-ticaret İlan Sitesi

Sahibinden benzeri platformlar daha ağırlıklı ilan sistemi ile çalışmaktadırlar ve burada birçok kategori bulunmaktadır fakat ağırlıklı kategoriler ilana dayalı emlak, otomobil ve ikinci el eşya ağırlıktır. Bu tarzda ilan sitelerinde satıcılar kurumsal firmalar olabilir ve aynı zamanda bireysel satıcılarda olabilmektedir. Bu iş modelleri ağırlıklı internet üzerinden satışı fiziksel yapısından dolayı zor olan ürün/hizmet için kullanılmaktadır.

## Dikey Pazarda C2C E-ticaret Sitesi

Başarı oranı en yüksek olan iş modellerinden biridir dikey pazarda olan c2c siteleri. Bunun nedeni alıcılara ve satıcılara ya ne hedefe ulaşmak diğerlerine göre daha kolaydır. Şöyle bir örnek vermek gerekirse bir çanta almak istiyorsunuz ve karşınızda iki seçenek var bunlardan biri sadece çanta satıyor ve yüzlerce, binlerce her türlü modelde renkte çanta var, diğer seçenekteyse çanta haricinde çok kafa karıştırıcı ürün var ve kısıtlı sayıda iç sayfalarda üç beş adet çanta var. Siz bir alıcı olarak hangi seçeneği kullanarak çantanızı alırsınız? Yapılan araştırmalarda yüz kişiden doksan dokuzu birinci seçeneği ya ne dikey pazarda olan sadece çanta satan c2c e-ticaret iş modelini tercih etmektedir.

## Toptan C2C E-ticaret (Pazaryeri) Sitesi

Toptan ürün satışı yapmak isteyen satıcılar için kurulan kapalı devre veya açık c2c (pazaryeri) e-ticaret iş modelleridir. Bu iş modelinin en belirgin örnekleri Alibaba ve ülkemizde olan n11pro dur. Bu iş modelinde satıcılar minimum ürün adetleri belirleyerek toptan veya talep üzerine ürün satışı gerçekleştirmektedirler. Bu iş modelinde birçok açık Pazar halen devam etmektedir. Birçok sektörde ve kategoride bu iş modeli değerlendirilebilir. İş modeli ağırlıklı kapalı devre çalışmaktadır üye olunmadan fiyatlar gösterilmemektedir veya satın alma işlemi sadece üyelere özeldir.

## Lokasyon Bazlı C2C E-ticaret Sitesi

Lokasyon bazlı çalışan c2c e-ticaret iş modelinde belirli lokasyonlara özel satıcı veya ürün sergileyerek satış/hizmet sağlayan c2c e-ticaret modelleridir. Bu modellerde satıcılar sadece kendi bölgelerine satış yapmaktadırlar. İnternet yapısına ters olsa da ürünlerin/hizmetlerin yapısından dolayı lokasyon bazlı c2c e-ticaret iş modelleri oluşturulmaktadır. Ağırlıklı olarak, marketler, sucular, hizmet sağlayan ustalar, yemek servisleri vb. sektörler için tercih edilmektedir.

## Sektörel C2C E-ticaret Sitesi

Dikey iş modeline çok benzeyen sektörel c2c iş modeli oldukça başarı sergileyen bir c2c iş modelidir. Örneğin tek bir sektöre oluşturacağınız c2c e-ticaret sitesi ile pazarı daraltarak daha etkili olabilirsiniz. Bugün Dünyada ve ülkemizde birçok başarı elde etmiş örnekleri yer almaktadır. KMK c2c e-ticaret altyapısı ile oluşturulmuş mobilyabulsam.com bu iş modelinin başarılı bir örneğidir.

## Bölgesel C2C E-ticaret Sitesi

Bir bölgeyi hedefleyen c2c e-ticaret iş modeli ile başarıyı yakalamak, o bölgedeki devlet kurumlarından ve satıcılardan destek almak oldukça yüksektir. Bölgesel c2c e-ticaret iş modelleri bölgenin ekonomik kalkınmasına, bölgedeki satıcıların dünya pazarına açılmasına, bölge içerisinde ticaretin gelişmesine, bölge içerisinde alım ve satımın kolayca gerçekleşmesine olanaklar sağlamaktadır. KMK c2c e-ticaret altyapısıyla oluşturulmuş birçok bölgesel c2c e-ticaret projesi bulunmaktadır.

## Hizmet C2C İlan Sitesi

Hizmet c2c ilan sitesi, hizmet satışı üzerine kurgulanmış sistemlerdir. Bu iş modelinde hizmet sağlayıcı (boyacı, tadilatçı, tasarımcı, servis hizmetleri, bakım onarım hizmetleri, ders verenler, lojistik hizmetleri, montaj hizmetleri vs.) kişi ve kurumlar hedeflenmektedir. Ülkemizde ve dünyada birçok başarılı örneği



bulunmaktadır. Hizmet c2c ilan sitesi sektörel veya bölgesel hedeflenerek daha hızlı başarıya ulaşması sağlanabilir.

## Dijital Ürünler C2C E-ticaret Sitesi

Dijital ürünler c2c e-ticaret iş modeli dijital ürün satışı üzerine kurgulanmış sistemlerdir. Bu iş modelinde dijital (oyun, tasarım, müzik, video, resim, çizim, davetiye vb.) ürünler alım ve satımı gerçekleşir. Satıcı ürünü c2c e-ticaret sitesine eklerken dijital ürün dosyasını veya linkini ekler, alıcı ürünü satın aldığı zaman dijital ürün içeriğine erişim hakkı alır ve dijital ürüne erişim sağlar.

## E-ihracat C2C E-ticaret Sitesi

Son günlerde dünyanın çaresiz kaldığı Pandemi sürecinde ülkelerin ülkelere ihtiyaç duyduğu açıkça belli olmuştur. Her ülkenin güçlü olduğu ürün grupları bulunmaktadır. Ülkemizde ise her alanda güçlü olabileceğimiz ürün grupları bulunmaktadır. Bu ürünlerin uluslararası pazara sunulması e-ihracat kanalları ile oldukça kolaylaşmıştır. E-ihracat c2c e-ticaret iş modeli ile ülkemizdeki satıcılar uluslararası pazara kolayca ulaşabilirler. Devletlerinde desteklemiş olduğu bu iş modeli ile gümrük işlemlerine çok fazla takılmadan mikro ihracat modeli ile evrensel pazara satış yaptırabilirsiniz.

## Örnek C2C Siteleri

Dünyada ve ülkemizde başarı yakalamış birçok c2c e-ticaret sitesi bulunmaktadır. Bunlardan bazıları aşağıda yer almaktadır.

- Amazon
- Alibaba
- eBay
- Aliexpress
- Etsy
- Hepsiburada
- N11
- Trendyol
- Çiçeksepeti
- Evidea
- Farmazon
- Yemeksepeti
- Getir
- Mobilyabulsam
- Çarşımax
- Modanisa
- Shupsy
- Shopsa
- Zeytin House
- Hepsiantika
- Makinapasaji
- Deniz Sepeti
- Memleket Kolisi

Her bir C2C e-ticaret modeli, farklı kullanıcı ihtiyaçlarına ve ticaret türlerine hitap eder. İşletmeler, hedef kitlelerini ve ürünlerini dikkate alarak en uygun modeli seçebilirler.

## C2C E-ticaret iş modellerinden nasıl para kazanılır?

C2C (Customer to Customer) e-ticaret iş modellerinden para kazanmak için çeşitli yöntemler bulunmaktadır. İşletmeler, platformlarında sağladıkları hizmetlere dayanarak gelir elde ederler. İşte C2C e-ticaret iş modellerinden nasıl para kazanılabileceğine dair bazı yaygın yöntemler:

### Komisyon Ücretleri:

- Satıcılar, platform üzerinde gerçekleşen her satış için belirli bir yüzde üzerinden komisyon öderler.
- Örnek olarak, her satıştan %10 gibi bir komisyon ücreti alınabilir.

### Ücretli İlan Yayınlama:

- Satıcılar, ürün veya hizmetlerini daha fazla görünürlük elde etmek için ücretli ilan yayınlama imkanına sahip olabilirler.
- Belirli bir süre için vurgulu ilan veya üst sıralarda görüntülenme gibi seçenekler sunulur ve ücret alınabilir.

### Ücretli Reklamlar ve Sponsorluklar:

- Satıcılar veya diğer işletmeler, platformda reklam vermek veya belirli içerikleri sponsorlamak için ödeme yapabilirler.
- Bu, daha fazla görünürlük ve potansiyel müşterilere ulaşma fırsatı sağlar.

### Premium Üyelik Modelleri:

- Kullanıcılar, platformda belirli avantajlara sahip olabilmek için aylık veya yıllık ücretli premium üyeliklere abone olabilirler.
- Premium üyelikler, ek özellikler, öncelikli müşteri hizmeti gibi avantajlar içerebilir.

## Ödeme İşlemlerinden Komisyon:

- Platform, ödeme işlemleri üzerinden bir komisyon alabilir. Kullanıcılar arasındaki ödemelerde kullanılan herhangi bir ödeme geçidi üzerinden alınabilir.

## Veri Analitiği ve Raporlama Hizmetleri:

- Platform, satıcılar için satış analitiği, müşteri davranışı analizi gibi özel raporlama hizmetleri sunarak ücret talep edebilir.

## Eğitim ve Destek Hizmetleri:

- Kullanıcılara e-ticaret stratejileri, satış teknikleri, pazarlama ipuçları gibi eğitim ve destek hizmetleri sunularak ücret alınabilir.

## Marka İş birlikleri:

- Platform, markalar ile iş birliği yaparak özel promosyonlar, indirimler veya sınırlı süreli kampanyalar düzenleyerek gelir elde edebilir.

C2C e-ticaret iş modellerinde başarılı bir şekilde para kazanmak, kullanıcı memnuniyetini sağlamak, platformu etkili bir şekilde pazarlamak ve güvenilir bir ticaret ortamı sunmakla yakından ilişkilidir.

## Komisyon geliri

Komisyon geliri, C2C e-ticaret iş modellerinin temel gelir kaynaklarından biridir. Bu modelde, platform sahibi veya işletmeci, kullanıcıların gerçekleştirdiği her satıştan belirli bir yüzde oranında komisyon alır. İşletmeler, bu komisyon geliriyle platformlarını sürdürür ve geliştirirler. İşte C2C e-ticaret iş modellerinde komisyon geliriyle ilgili bazı temel unsurlar:

- Kategorilere ve Ürünlere Özel Komisyonlar:** İşletme, farklı kategoriler veya ürün grupları için özel komisyon oranları belirleyebilir. Örneğin,

elektronik ürünler için farklı, giyim ürünleri için farklı bir komisyon oranı uygulanabilir.

- **Satıcılara Özel Komisyonlar:** Bazı platformlar, belirli satıcılar veya satıcı grupları için özel komisyon oranları belirleyebilir. Bu, platformdaki performanslarına, satış hacimlerine veya uzun süreli iş birliklerine bağlı olarak olabilir.
- **Dinamik Komisyon Sistemi:** Gelişmiş C2C e-ticaret yazılımları, dinamik bir komisyon sistemi sunabilir. Bu sistem, otomatik olarak değişen komisyon oranlarıyla işlem yapabilir. Örneğin, belirli bir kampanya döneminde komisyon oranlarını geçici olarak artırabilir.
- **Ödeme Sistemleri ile Entegrasyon:** Komisyon sistemi, ödeme sistemleriyle tam entegrasyonlu olmalıdır. Satış gerçekleştiğinde, otomatik olarak komisyon hesaplaması yapılmalı ve gelirler ilgili hesaplara yönlendirilmelidir.
- **Komisyon Oranlarının Belirlenmesi:** Platform sahibi, kullanıcıların ticaret yapmasını teşvik etmek ve rekabet avantajı sağlamak adına makul komisyon oranları belirlemelidir. Genellikle komisyon oranları, satış değerine bağlı olarak yüzde bazında belirlenir.
- **Müşteri Güvenliği ve Memnuniyeti:** Komisyon oranlarının makul ve adil olması, müşteri güvenliği ve memnuniyeti için önemlidir. Aşırı yüksek komisyonlar, satıcıları ve alıcıları platformdan uzaklaştırabilir.
- **Pazar Araştırması ve Rekabet Analizi:** Komisyon oranları, pazar koşullarına ve rekabete bağlı olarak belirlenmelidir. Benzer platformlarla rekabet edebilmek adına pazar araştırması ve rekabet analizi önemlidir.

C2C e-ticaret platformlarında komisyon geliri, iş modelinin sürdürülebilirliği açısından kritik bir rol oynar. Bu nedenle, dengeli ve kullanıcı dostu bir komisyon sistemine sahip olmak önemlidir.

## Üyelik geliri

Üyelik geliri, C2C e-ticaret iş modellerinde bir gelir kaynağı olarak öne çıkar. Bu modelde, satıcılar belirli bir ücret karşılığında platforma üye olabilir ve belirlenen avantajlardan yararlanabilirler. İşte C2C e-ticaret iş modellerinde üyelik geliriyle ilgili bazı temel unsurlar:

- **Abonelik Paketleri:** İşletme, belirli avantajlar ve hizmetler içeren farklı abonelik paketleri oluşturabilir. Örneğin, aylık, yıllık veya farklı özellikleri içeren farklı abonelik seviyeleri.
- **Mağaza Açma ve Tanıtım:** Abone olan satıcılar, kendi mağazalarını açabilir ve ürünlerini platformda tanıtabilirler. Bu, daha fazla görünürlük ve müşteri kitlesi elde etmelerine yardımcı olur.
- **Farklı Abonelik Seviyeleri:** İşletme, farklı abonelik seviyeleri sunarak satıcılara çeşitli avantajlar sağlayabilir. Yüksek seviyeli abonelikler, daha fazla özellik ve promosyon imkanı sunabilir.
- **İlan ve Reklam İmkanları:** Yüksek seviyeli aboneliklere sahip satıcılar, öne çıkan ilanlar veya reklamlar için ayrıcalıklı imkanlara sahip olabilirler. Bu, daha fazla dikkat çekmelerine ve satış yapmalarına olanak tanır.
- **Üyelik Yenileme ve Otomatik Ödeme:** İşletme, üyeliklerin otomatik olarak yenilenebildiği ve ödemelerin otomatik olarak tahsil edildiği bir sistem kurabilir. Bu, sürekli bir gelir akışı sağlar.
- **Kampanya ve İndirimler:** İşletme, belirli bir süre için özel kampanyalar veya indirimlerle abone sayısını artırabilir. Bu, yeni satıcıları platforma çekmek için etkili olabilir.
- **Üye İlişkileri ve Destek:** Yüksek seviyeli abonelikler, daha önce belirlenmiş bir müşteri hizmeti ve destek hattına öncelikli erişim sağlayabilir.
- **Özel Etkinlik ve Seminerler:** İşletme, yüksek seviyeli aboneliklere sahip kullanıcılara özel eğitim, seminer veya etkinliklere katılma imkanı sunabilir.

Üyelik geliri, platformun sürdürülebilirliği ve gelişimi için önemli bir faktördür. Bu nedenle, işletmeler abonelik modellerini kullanarak hem satıcılarına değerli avantajlar sunabilir hem de sürekli bir gelir elde edebilirler.

## Reklam geliri

Reklam geliri, C2C e-ticaret siteleri için önemli bir gelir kaynağıdır. Bu siteler, geniş kullanıcı tabanlarına ve sık ziyaret edilen sayfalara sahip olduklarından, reklam verenlere potansiyel müşterilere ulaşma imkanı sunar. İşte C2C e-ticaret sitelerinde reklam geliri elde etmenin bazı temel unsurları:

**Reklam Alanları Belirleme:** C2C e-ticaret sitesi sahipleri, platformlarında reklam alanlarını belirleyebilirler. Ana sayfa, ürün vitrinleri, kategori sayfaları gibi stratejik bölgeler reklam verenlere hitap edebilir.

**Doğrudan Reklam Satışı:** C2C e-ticaret sitesi, doğrudan reklam satışı yaparak belirli bir süre için reklam alanlarını belirli bir ücret karşılığında markalara veya işletmelere satabilir.

**Google AdSense ve Diğer Reklam Ağları:** C2C e-ticaret siteleri, Google AdSense gibi reklam ağlarına üye olarak sayfalarında reklamları yayınlatabilir ve tıklama veya gösterim başına gelir elde edebilirler.

**Hedefleme ve Kişiselleştirme:** Reklam alanları, hedefleme ve kişiselleştirme seçenekleri ile zenginleştirilebilir. Bu sayede reklamlar, kullanıcıların ilgi alanlarına ve satın alma geçmişlerine göre daha etkili bir şekilde hedeflenir.

**Reklam Paketleri ve Kampanyalar:** C2C e-ticaret sitesi sahipleri, reklam verenlere özel paketler veya kampanyalar sunarak uzun vadeli işbirliklerine teşvik edebilirler.

**Analitik ve Raporlama:** Reklam verenlere etkileşim istatistikleri, tıklama oranları ve dönüşüm analizleri gibi detaylı raporlar sunarak reklam performansını değerlendirme imkanı sağlanabilir.

**Sponsorluk ve Ortaklık Programları:** C2C e-ticaret siteleri, belirli bir marka veya ürün kategorisi ile sponsorluk veya ortaklık programları düzenleyerek reklam gelirini artırabilirler.

**Yaratıcı ve Etkileşimli Reklam Formatları:** Yaratıcı ve etkileşimli reklam formatları kullanarak, kullanıcıların dikkatini çekmek ve daha fazla etkileşim sağlamak mümkündür.

Reklam geliri, C2C e-ticaret siteleri için çeşitli stratejiler ve iş birlikleri ile artırılabilir. Kullanıcı deneyimini olumsuz etkilemeyen, ilgi çekici ve hedef kitleye hitap eden reklam içerikleriyle sitenin gelir potansiyeli artırılabilir.

## Doping geliri

Doping geliri olarak adlandırılan bu gelir modeli, C2C e-ticaret sitelerinde satıcıların ürün veya ilanlarını öne çıkarmak için sunulan bir hizmettir. Satıcılar, ürünlerini daha fazla görünürlük elde etmek ve potansiyel müşterilere daha etkili bir şekilde ulaşmak amacıyla bu doping paketlerinden faydalanabilirler. İşte doping geliriyle ilgili bazı temel unsurlar:

- **Öne Çıkarma Paketleri:** C2C e-ticaret platformları, satıcılara belirli bir ücret karşılığında ürün veya ilanlarını öne çıkarma imkanı sunan paketler sunabilirler. Bu paketler genellikle belirli bir süre veya belirli bir sayıda görüntüleme/sıralama içerir.
- **Vitrin Yerleşimi:** Doping paketleri, satıcıların ürünlerini ana sayfa vitrininde veya belirli kategorilerde daha üst sıralarda yerleştirmelerine olanak tanır. Bu, kullanıcıların gözünde daha fazla görünürlük sağlar.
- **Renkli Arka Plan veya Özel Görseller:** Doping paketleri, ürün veya ilanlara renkli arka plan veya özel görseller eklenmesini içerebilir. Bu, ürünlerin dikkat çekmesine ve daha fazla tıklanmasına katkıda bulunabilir.
- **Özel İndirim veya Promosyonlar:** Doping paketleri, satıcılara özel indirimler veya promosyonlar oluşturma imkanı sunabilir. Bu, alıcıları çekmek ve satışları artırmak için kullanılabilir.
- **Analitik ve Performans İzleme:** Doping paketleri kullanıcılar için analitik ve performans izleme özellikleri sunabilir. Satıcılar, paketlerinin performansını takip ederek yatırımlarının getirisini değerlendirebilirler.
- **Sınırlı Süreli Kampanyalar:** İşletme, belirli dönemlerde veya özel günlerde sınırlı süreli doping kampanyaları düzenleyerek satıcıları teşvik edebilir.
- **Ödeme ve Faturalama:** Doping paketleri için ödeme ve faturalama süreçleri düzenli bir şekilde yönetilmelidir. Kullanıcı dostu ve şeffaf bir sistem, satıcılara güven sağlar.

Doping geliri, C2C e-ticaret siteleri için ek gelir sağlayan bir yöntemdir ve aynı zamanda satıcılara platformda daha etkili bir şekilde rekabet avantajı sağlar.



# C2C E-ticarete nasıl başlanır?

C2c e-ticarete nasıl başlanır? Sorusunun cevabından önce yapmak istediğiniz iş modeli c2c e-ticaret iş modellerine uygun mu bu sorunun cevabını yukarıdaki içeriklerimizden belirlemeniz gerekmektedir.

Eğer iş modeliniz c2c e-ticaret modeline uygunsa birinci bölümde yer alan "C2C E-Ticaret İş Modelleri Nelerdir?" konu başlığı altında bulunun c2c e-ticaret iş modellerinden size uygun olanı seçmeniz gerekmektedir.

İş modelinizi belirledikten sonra mali, hukuksal ve idari yükümlülüklerimizi yerine getirmek için çalışmalara başlamalıyız bu gereksinimler aşağıda açıklanmaktadır.

- C2c iş modeli projelendirme,
- Domain tescili,
- Marka tescili
- Marka kimliği oluşturma,
- Mali yükümlülük,
- Hukuksal sözleşmeler,
- C2c e-ticaret yazılımı,
- C2c e-ticaret tasarımı,
- C2c e-ticaret barındırma,
- Entegrasyonlar- Eklentiler,
- Sanal pos,
- Kargo anlaşması,
- ETBİS kaydı,
- Sosyal medya kanal hesapları

## C2c iş modeli projelendirme

C2c iş modelinizi teknik olmasa da taslak şeklinde içeriğini oluşturmanız gerekmektedir. Bu taslakta, yapmak istediğiniz c2c iş modelinin ana hatlarını, çalışma modelini (Komisyon, Abonelik), dünya üzerinde benzer örneklerini ve fikirlerinize yer vermeniz gerekmektedir. Projenizle ilgili taslak içerikleri oluşturduktan sonra bir iş akış şeması oluşturmanız sistemli bir iş programına sahip olmanızı sağlayacaktır. *"KMK Bilgi Teknolojileri A.Ş.'den ücretsiz örnek bir c2c iş modeli projesi ve iş akış şeması talep edebilirsiniz."*

## Domain tescili

C2c e-ticaret siteniz için belirlemiş olduğunuz site ismini (Domain) daha önceden tescil etmediyseniz, tescil etmeniz gerekmektedir. Site isminizin uygunluğunu ve tescil işlemlerini [tr.godaddy.com](http://tr.godaddy.com), [isimtescil.net](http://isimtescil.net), [ihs.com.tr](http://ihs.com.tr) veya [kmk.net.tr](http://kmk.net.tr) üzerinden sorgulayabilir veya tescil edebilirsiniz. [kmk.net.tr/domain-tescili](http://kmk.net.tr/domain-tescili)

## Marka tescili

Markanızın zarar görmemesi için ve ileride markanızın elinizden uçup gitmemesi için markanızı TPE (Türk Patent ve Marka Kurumu) tarafına tescil ettirmeniz gerekmektedir. Markanızı TPE kurumundan tescil ettirirken sektörünüzle ilgili doğru sınıfı seçmeniz önem arz etmektedir. Bu işlemi yaptıracağınız marka vekili sizi bu konularla ilgili yönlendirecektir. KMK Bilgi Teknolojileri A.Ş. marka vekillerine ücretsiz markanızın tescile müsait olup olmadığını sorgulatabilir veya sorularınızı sorabilirsiniz. [kmk.net.tr/marka-tescili](http://kmk.net.tr/marka-tescili)

## Marka kimliği oluşturma

Marka kimliği her işte olduğu gibi, c2c e-ticaret iş modelinde de öne çıkmaktadır. Marka kimliği alıcının ve satıcının güveni kazanmanızı sağlayan en önemli unsurlardan biridir.



Marka kimliği c2c e-ticaret iş modelinizin kurulumunda ve kurulum sonrasında birçok işleyişte kullanılacak materyallerden oluşmaktadır. Marka kimliğinizde, marka adı, logo, renk, font, slogan, matbu/dijital materyallerden oluşmaktadır. Marka kimliğinizi bir ajansa yaptırabilir veya KMK Bilgi Teknolojileri A.ř.' den talep edebilirsiniz.

## Mali yükümlülük

Ticaretin birinci kuralı mali yükümlülüktür. Bu yükümlülüğü yerine getirebilmek için ilk önce bir firma olmanız gerekmektedir. Bir e-ticaret girişimi yapmak istiyorsanız şahıs Firması, LTD şirketi veya Anonim şirketi kurmanız gerekmektedir. Kuracağınız firmada herhangi firma türü zorunluluğu bulunmamaktadır. şahıs firması veya Anonim şirketi olması zorunlu değildir. nemli olan vergiye tabi olmanızdır. Firma kurulumu ardından sektrnze uygun bir odaya kaydolmanız ve ardından mersis kaydı, etbis kaydı, kosgeb kaydı, ssk (işkur) kaydı yaptırmanız gerekmektedir. Bu işlemler sizi çok fazla korkutmasın bölgenizde bir muhasebeci ile bu işlemleri 1 gün içerisinde halledebilirsiniz. Firmanızı kurduktan sonra e-arşiv, e-fatura işlemleri için yetkilendirilmiş bir entegratör firmaya başvuru yapmanız gerekmektedir.

## Hukuksal sözleşmeler

C2c e-ticaret iş modelinde Alıcı Sözleşmesi, Satıcı Sözleşmesi, Mesafeli Satış Sözleşmesi, Aydınlatma Metni, Gizlilik Politikası, Yasaklı rnler Listesi gibi sözleşmelere yer vermeniz gerekmektedir. Bu sözleşmeleri bir Avukata dzenletebilir veya KMK Hukuk Servisinden cretsiz talep edebilirsiniz. *"KMK Bilgi Teknolojileri A.ř. C2c e-ticaret yazılımı yanında ücretsiz hukuksal danışmanlık desteği de sağlamaktadır."*

## C2c e-ticaret sitesinde olması gereken hukuksal içerikler

- Alıcı Sözleşmesi,
- Satıcı Sözleşmesi,
- Ödeme Altyapı Sağlayıcı Sözleşmesi,
- Mesafeli Satış Sözleşmesi,
- Aydınlatma Metni,
- Gizlilik Politikası,
- Yasaklı Ürünler Listesi
- C2c Site İletişim Bilgileri,
- C2c Site Şirket Bilgileri

## C2c e-ticaret yazılımı

C2c e-ticaret yazılımında ilk önce dikkat etmeniz gereken konu c2c iş modelinize yazılım uygun mu, yukarıda c2c e-ticaret iş modellerini açıklamıştık. Yazılımın iş modelinize uygun olup olmadığını demo kullanarak, o yazılımla daha önce yapılmış c2c örneklerini inceleyerek, yazılım özelliklerini tek tek kontrol ederek anlayabilirsiniz.

Türkiye’de c2c e-ticaret altyapısı sağlayan pek fazla yazılım şirketi bulunmamaktadır. C2c e-ticaret altyapısı sağladığını söyleyen birkaç tane yazılım firması olmasına rağmen onların da 3.parti yurtdışından ücretsiz açık kaynaklı yazılımlar kullandıklarını unutmamak gerekmektedir. *“Türkiye’de lisanslı c2c e-ticaret yazılımı KMK Bilgi Teknolojileri A.Ş.’de bulunmaktadır ve bu yazılım KMK güvencesinde ve lisanslı bir yazılımdır.”*

## C2c e-ticaret yazılımı seçerken yapılan hatalar

- C2c iş modeline uygun yazılım seçilmemesi,
- B2c, b2b e-ticaret yazılımları ile c2c e-ticaret sitesi kurmaya çalışmak,
- Açık kaynak kodlu ücretsiz scriptlerle c2c e-ticaret sitesi kurmak,
- Yurtdışı menşeli yazılım şirketlerinin c2c e-ticaret yazılımını kullanmak,
- Sıfırdan freelancer bir yazılımcıya c2c e-ticaret yazılımı yazdırmak,
- Sıfırdan bir yazılım şirketine c2c e-ticaret yazılımı yazdırmak,
- Sözleşmesiz ve lisanssız c2c e-ticaret yazılımı satın almak,
- Destek, Güvenlik ve Güncelleme desteği olmayan yazılımlar kullanmak,
- Barındırma altyapı desteği olmadan standart host firmalarında c2c e-ticaret sitesi barındırmaya çalışmak,
- Ödeme sistemlerinin c2c gereksinimlerini karşılamadan c2c e-ticaret sitesi kurmak,

### **UNUTULMAMALIDIR!**

*Bugün birçok yazılım firması bile c2c e-ticaret nedir? Kelimesini Google'da KMK'nun oluşturmuş olduğu kaynaklardan öğreniyor. Daha kelime anlamını bilmeyen bir yazılım firmasından veya yazılımcıdan c2c e-ticaret yazılımı istemek veya yaptırmaya çalışmak oldukça yanlış bir karar olacaktır.*

*Ayrıca bir diğer büyük hatada b2b, b2c e-ticaret altyapılarına sadece çoklu satıcı modülü ekleyerek c2c e-ticaret yazılımı olarak sunulan yazılımlarla c2c iş modelini oluşturmaya kalkmaktır. Buna benzer altyapılarla c2c e-ticaret iş modeli oluşturmak zaman ve para kaybına neden olacaktır.*

*Özet geçmek gerekirse c2c e-ticaret yazılımı seçerken iş modelinize uygunluğu ve daha önce yapılan c2c iş modellerini inceleyerek doğru yazılımı bulmaktır.*

Bu hatalar, c2c iş modelinizin ilerlemesini, büyümesini ve başarılı olmasını etkileyecek büyük hatalardır. Bu hatalara düşmeden c2c gereksinimlerini iyice incelemeniz ve bilgi sahibi olmanız gerekmektedir.

## C2c e-ticaret tasarımı

C2c e-ticaret tema tasarımı, c2c e-ticaret sitesinin kullanıcıları tarafından kullanılan en önemli alanlardan biridir. Çoğu c2c e-ticaret sitesi ülkemizde ve dünya genelinde bulunun 5 – 10 büyük c2c e-ticaret sitesini kopyalama üzerine kurulmaktadır. Buda en büyük hatalardan biri olarak öne çıkmaktadır. Kullanıcı alışkanlıkları ön planda tutularak iş modeline uygun sade ve farklı bir c2c e-ticaret teması her zaman markayı ön plana çıkarabilir.

## C2c e-ticaret tasarım çalışmalarında yapılan hatalar

- Hazır temalar kullanmak,
- Büyük c2c e-ticaret sitelerinin birebir aynısını tasarlatmak,
- Web standartlarına uygun olmamak,
- Sadelikten uzak olmak,
- Kullanıcı dostu olmayan tasarımlar hazırlamak,
- Duyarlı (Mobil Uyumlu) olmayan tasarımlar hazırlamak,

Bu tasarım hataları, c2c iş modelinizin ilerlemesini, büyümesini ve başarılı olmasını etkileyecek büyük hatalardır. Bu hatalara düşmeden tasarımlarınızı hazırlamak marka değerini ve c2c e-ticaret sitenizi ön plana çıkartacaktır. *“KMK, c2c e-ticaret yazılımlarında her proje için ücretsiz özel tasarım ve yukarıdaki ayrıntılara dikkat ederek tasarım hazırlamaktadır.”*

## C2c e-ticaret barındırma

C2c e-ticaret siteleri diğer e-ticaret (B2C, B2B) modellerine göre daha fazla içerik ve kullanıcıya sahip yüksek nitelikli e-ticaret modelleridir. C2c e-ticaret siteleri için barındırma altyapısı, güvenliği, desteği çok önemlidir. Kesintisiz bir altyapıya sahip olmanız gerekmektedir.

Standart paylaşımlı Hosting altyapıları ile sorunsuz bir c2c e-ticaret sitesi barındırmanız oldukça zor olabilir. Belki ilk zamanlarda paylaşımlı Hosting bir

çözüm olabilir fakat c2c e-ticaret sitesi büyüme reaksiyonları göstermeye başladığında paylaşımlı Hosting altyapısı yeterli gelmeyecektir.

*"KMK Bilgi Teknolojileri A.Ş. tüm c2c iş modellerine uygun barındırma altyapısını %100 SSD Bulut uygulama sunucularında güvenli bir şekilde TURKCELL veri merkezinde BTK Yer sağlayıcı yetki belgesi ile sağlamaktadır. Yüksek ihtimalle ilk yıl c2c e-ticaret siteleri aşırı bir performans göstermeyeceği için paylaşımlı Hosting hizmetini paket içerisinde ilk yıl ücretsiz sağlamaktadır. Bu paylaşımlı Hosting altyapısı yeterli gelmediği anda c2c e-ticaret projelerine özel barındırma çözümleri sağlanmaktadır."*

## Entegrasyonlar-Eklentiler

C2c e-ticaret siteleri, yüksek niteliklere sahip olmaktadır. Sıradan b2c, b2b e-ticaret altyapıları ile bu sistemler aynı özelliklerde düşünülmemelidir. C2c e-ticaret siteleri birçok 3. Parti uygulamalarla entegre olabilir veya özel eklentiler eklenebilir. C2c yazılımı bu tarzda 3.parti uygulamalara entegre olabilecek servisler, eklentiler ekleyebilmeniz için modüller sağlamalıdır. *"KMK'nın, geliştirmiş olduğu API Servisi, Entegrasyon botu ve eklenti modülü ile c2c e-ticaret yazılımı birçok 3.parti servislerle kolayca entegre olabilir."* Örnek API dokümanlarına [apiservisi.com](http://apiservisi.com) dan erişebilirsiniz.

## Pazaryeri Sanal Pos

Sanal pos c2c e-ticaret siteleri için stratejik önem arz etmektedir. C2c e-ticaret sitelerinin ödeme altyapı işleyişleri diğer b2b, b2c e-ticaret modellerine göre çok farklı işlemektedir. Bu farklı ödeme altyapı işleyişinde ödeme kuruluşunun (Sanal Pos) altyapısının da c2c e-ticaret gereksinimlerini karşılaması gerekmektedir.

Ülkemizde bankalara ait sanal posların altyapı özelliklerinde c2c e-ticaret gereksinimleri bulunmamaktadır. Ortak ödeme altyapı hizmeti sağlayan (iyzico, moka, hepsipay, KMKPay, Param, PayTR) ödeme kuruluşlarında c2c gereksinimlerine uygun altyapılar yer almaktadır. *"KMK C2c e-ticaret yazılımları iyzico, paytr, kmkpay, param ödeme kuruluşları ile tam entegrasyon sağlamaktadır. Bu ödeme kuruluşları yazılımla hazır gelir ve ücretsizdir."*

## Sanal Pos alabilmek için aşağıdaki evraklara ve gereksinimlere sahip olmalısınız?

- İmza sirküleri,
- Vergi levhası,
- Şirket yetkilisinin ve varsa ortaklarının kimlik fotokopileri,
- Adınıza/Firmanıza ait bir banka hesap dekontu örneği,
- SSL Sertifikası,
- Hukuksal sözleşmeler,
- Gerçek bir mağaza ve gerçek bir ürün sitede yer almalıdır.

Bu evraklar sadece site sahibinden istenmektedir. Alt üye satıcılar herhangi bir evrak istenmemektedir.

### **UNUTULMAMALIDIR!**

*Türkiye'de faaliyet gösteren ve online pazaryeri hizmeti sağlayan girişimler "6493 Sayılı Ödeme Hizmetleri Kanunu" gereği "Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK)" onaylı ödeme hizmeti sağlayıcılarından bu hizmeti almak zorundadırlar.*

## Kargo anlaşması

C2c e-ticaret siteleri için diğer önemli iş ortaklarından biri de kargo şirketleridir. C2c e-ticaret sitelerinde satış yapmak isteyen satıcıların çoğunluğunun kargo anlaşmaları bulunmuyor, kargo anlaşması yoksa kargo ücretleri oldukça yüksektir.

Bu durumda c2c site sahibi bir kargo şirketi ile anlaşma yaparak satıcılarının bu anlaşmadan faydalanmasını sağlayabilir. Anlaşma yapıldıktan sonra, c2c e-ticaret yazılımı anlaşma yapılan kargo şirketi ile entegre olursa tüm kargo işlemleri otomatik işleyecektir. Buda kullanıcıya oldukça rahatlık sağlayacaktır. "KMK c2c e-ticaret yazılımında gelişmiş kargo sistemi yer almaktadır. Birçok farklı senaryoda çalışabilen kargo sistemine sahiptir ve Türkiye'deki önde gelen kargo şirketleri PTT,





MNG, Yurtiçi ile pazaryeri modeli tam entegrasyon bulunmaktadır. Bu kargo entegrasyonları yazılımla hazır gelir ve ücretsizdir.”

## ETBİS kaydı

Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi (ETBİS), başlıca e-ticaret aktörlerinin kayıt altına alınması ve e-ticaret verilerinin merkezi bir yerde toplanıp işlenerek istatistiksel bilgilere dönüştürülmesi amacıyla Ticaret Bakanlığı tarafından oluşturulmuş bir bilgi sistemidir.

Her e-ticaret sitesinin ETBİS’ E kaydolması mantıklı bir girişimdir. ETBİS’ E <https://www.eticaret.gov.tr/> internet sitesi üzerinden e-devlet bilgilerinizle kaydolmanız gerekmektedir.

Giriş yaptıktan sonra birkaç adımla kolayca kayıt işlemi tamamlanmaktadır. Kayıt işlemi tamamlandıktan birkaç hafta içerisinde onaylanmış bir e-ticaret sitesi oluyorsunuz.

## ETBİS tarafından onaylanmış site örneği;

[https://www.eticaret.gov.tr/siteprofil/a177ed865cef4323a3cdc1ddffef5f4/wwwk  
mknettr](https://www.eticaret.gov.tr/siteprofil/a177ed865cef4323a3cdc1ddffef5f4/wwwk<br/>mknettr)

### **UNUTULMAMALIDIR!**

*ETBİS Kaydı kullanıcıya güven veren bir özelliktir ve her e-ticaret sitesi kaydolmalıdır.*

## Sosyal medya kanal hesapları

İnternet paylaşıldığı için oldukça etkilidir ve internette büyümek için sosyal medya kanallarını aktif kullanmak gerekmektedir. Her kurumun, markanın ve e-ticaret sitesinin sosyal medya kanal hesapları mutlaka vardır. Sizde paylaşılmak, tanınmak ve ilgili pazarlara ulaşmak istiyorsanız sosyal medya kanallarını kullanmalısınız.

### Ülkemizde en popüler kullanılan sosyal medya kanalları;

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Youtube
- LinkedIn
- Pinterest

Bu sosyal medya kanallarında markanızın adını taşıyan kurumsal hesaplar açmanız gerekmektedir. Bu sosyal medya kanallarında açacağınız hesaplarla c2c e-ticaret sitenizi entegre etmelisiniz. *"KMK c2c e-ticaret yazılımı ile kolayca bu sosyal medya kanalları ile entegre olabilirsiniz."*

# C2C E-ticaret yönetimi

C2c e-ticaret site girişiminde ikinci zorlu etapsa kurulum sonrasıdır. Aslında c2c e-ticaret iş modellerinde iki ana hedef bulunmaktadır. Bunlardan ilki Satıcılar ikincisi ise Alıcılardır. C2c e-ticaret siteleri ilk kurulduğunda ve yayına girdikten sonra satıcılara ve alıcılara kendilerini kabul ettirmeleri gerekmektedir. Satıcıları ve alıcıları kazanamazsanız işiniz oldukça zor olacaktır.

## C2C Satıcılar

C2c e-ticaret sitenizdeki birinci önceliğiniz satıcıları ikna etmek ve bu satıcılara c2c e-ticaret sitenizde mağaza açtırarak ürünlerini ekletmek olmalıdır. Bu işlemde zorluk yaşamayacağınızı düşünüyorsanız yanılıyorsunuz demektir. Yeni kurulan C2c e-ticaret sitelerinde bu bölümü başarı ile tamamlamak oldukça önemli adımlardan biridir. Peki satıcılara nasıl ulaşacaksınız ve onları mağaza açmaya nasıl ikna edeceksiniz.

- Satıcı hedef kitle araştırması,
- Satıcı SEO optimizasyon,
- Satıcı dijital medya tanıtımları,
- Geleneksel tanıtım çalışmaları,
- Satıcı operasyon süreçleri,

## Satıcı hedef kitle araştırması

C2c e-ticaret sitelerinin en sancılı dönemleri ilk kurulduklarında hedef satıcı pazarına erişmek ve hedef satıcılarını sisteme girmeleri için ikna etmektir. Bu adım başarı ile tamamlandıktan sonra işler biraz daha kolaylaşmaya başlamaktadır. Satıcı hedef kitleyi araştırmak ve hedef kitleye ulaşmak için birçok kanal

bulunmaktadır. Bu kanallardan birkaç örnek vermek gerekirse; İnternet, Meslek Odaları, Ticaret Odaları bu kanallar üzerinden satıcı hedef kitle araştırması yapılabilir.

Data en büyük güçtür, zengin bir dataya sahip olursanız bu sizi daha güçlü kılacaktır. Örnek vermek gerekirse, organik gıda üzerine bir c2c e-ticaret sitesi kuracaksınız, Türkiye’de organik gıda satan tüm satıcıların iletişim bilgileri elinizde mevcut işiniz oldukça kolay olacaktır. Bu yüzden satıcı hedef kitle araştırması yapmalısınız ve hedef kitlenizle ilgili bir data arşivi oluşturmanız gerekmektedir.

## Satıcı SEO Optimizasyon

C2c e-ticaret sitenizin arama motorlarında performansını artırmak istiyorsanız “SEO Optimizasyon” çalışmalarına zaman ayırmanız gerekmektedir. Satıcı SEO optimizasyon çalışmalarında Satıcılara ulaşmayı hedefleyecek optimizasyon çalışmaları yapılmalıdır. İlk önce rakip araştırması yapmaktan başlanmalıdır. Rakipleri tanımak her zaman faydalı olacaktır. Ardından satıcılara ulaşabileceğimiz kelime araştırması yaparak bir anahtar kelime listesi oluşturmamız gerekmektedir. Ardından listemizdeki kelimelere uygun içerikler hazırlayarak yayımlamamız gerekmektedir. Satıcı SEO optimizasyon çalışması bizi yavaş yavaş tüm satıcıların tanınmasına olanak sağlayacaktır.

## Satıcı dijital medya tanıtımları

Alıcılara yönelik dijital medya tanıtımlarına başlamadan önce satıcılara yönelik dijital medya tanıtımları yapmak gerekmektedir. Dijital medya materyallerinizi ve hedef kitlenizi satıcılara yönelik yapmak gerekmektedir. İlk hedefimiz c2c e-ticaret sitemizde yeterince satıcıya yer vermek olmalıdır.

### **Satıcılara aşağıdaki dijital medya kanalları ile ulaşabilirsiniz.**

- Arama motorları (Google, Yandex, Bing) reklamcılığı,
- Sosyal medya (Facebook, Instagram) reklamcılığı,
- E-Posta pazarlama,
- SMS pazarlama,

## Geleneksel tanıtım çalışmaları

Geleneksel pazarlama, genel anlamı ile kitle pazarlaması olarak adlandırılabilir. Televizyon, radyo, gazete, posta kutularına bırakılan broşürler ve reklam panoları gibi kitlelere ulaşan araçlar aracılığı ile reklam kampanyaları düzenlenir.

Fakat siz geleneksel pazarlama yaparken son kullanıcıyı hedeflemeden satıcı kitlenizi hedefleyecek geleneksel pazarlama yöntemlerini tercih etmelisiniz. Bir hedef kitleye ulaşılmak istendiğinde, o kitleye ait sektörel TV, radyo, dergi veya broşürlerle tanıtım kampanyaları yapılır. Geleneksel pazarlama yöntemleri maliyet unsuru değerlendirildiğinde, yüksek bütçeler ile gerçekleştirilir. Doğrudan pazarlama ve Ağızdan ağıza pazarlamada yine geleneksel tanıtım yöntemleridir.

## Satıcı Operasyon süreçleri

Satıcı hedef kitlenize eriştikten sonra satıcılarınızın operasyon süreçleri bulunmaktadır. Satıcılarınızı iyi organize eder ve iyi bir şekilde yönetebilirsiniz. Başarıya ulaşma olanaklarınız daha fazla olacaktır.

### **Satıcılarınızın operasyon süreçleri genelde aşağıdaki şekildedir;**

- Mağaza kurulumu,
- Sanal Pos aktivasyonu,
- Kargo ayarları,
- Ürün yükleme,
- Sipariş yönetimi,
- Müşteri memnuniyeti,

C2c e-ticaret sitenizde satıcıların operasyon süreçleri içerisinde en fazla takıldıkları süreç "ürün yükleme" sürecidir. Bu süreci başarılı bir şekilde yönetebilirsiniz sorunsuz bir şekilde ilerleyebilirsiniz. Fakat, ülkemizde satıcıların ürün içerikleri ile ilgili ciddi problemler bulunmaktadır. Satıcıları ikiye ayırmanız gerekmektedir;

- İnternette şu an ürün satışı yapan satıcılar,
- İnternette henüz satış yapmayan satıcılar,

Bu iki farklı satıcılardan ilki "internette ürün satan satıcılar" bu satıcıların elinde pazaryerinize ürünlerini toplu aktarabilecekleri bir XML, Excel dosyası bulunmaktadır veya bir entegratör firma aracılığı ile pazaryerlerine ürün aktarımı yapmaktadır. Eğer c2c e-ticaret siteniz bu yapılara uygunsuz satıcılar sorunsuz bir şekilde c2c e-ticaret sitenize ürünlerini yükleyebileceklerdir.

## **Burada sık karşılaşılan sorunlar,**

1. C2c e-ticaret sitenizin altyapısı toplu ürün yüklemeye uygun değil,
2. Satıcının XML yapısı standartlara uygun değil,
3. Satıcının Excel Dosyası standartlara uygun değil,
4. C2c e-ticaret siteniz Entegratör firma ile entegre değil,

Bu sorunları aşabilmek için öncelikle c2c e-ticaret sitenizin altyapısında dinamik bir entegrasyon yapısının olması gerekmektedir. Bu entegrasyon yapısıyla farklı XML, Excel dosyalarına cevap vermeniz gerekmektedir. İkincisi ise bir dış web servis aracılığı ile Entegratör firmaları ile sitenizi entegre etmektir. (Entegratör firmaları ilk etapta c2c e-ticaret sitenize sıcak bakmayabiliyorlar).

Esas zorluğu olan fakat sizi yüzde yüz başarıya ulaştıracak satıcı modeli ise "İnternette henüz satış yapmayan satıcılar" bu satıcıların ürünleri özgün internete daha önce hiç düşmemiş ve sadece sizin c2c e-ticaret sitenizde bulunan ürünler olacaktır. Bu satıcıları bulmanız ve bu satıcıların ürünlerini sattırmanız sizi diğer rakiplerinizden ayıran ve güçlü kılan unsur olacaktır.

Unutmayın, e-ticaretin ilk kuralı üründür. Tabi burada da büyük problemler bulunmaktadır bunlar;

1. Satıcılar e-ticarete sıcak bakmıyorlar,
2. Satıcılar internette ürün satmak istiyorlar fakat nasıl yapacaklarını bilmiyorlar,
3. Satıcılar ürünlerini internette satmak için uygun altyapılara ve materyallere sahip değiller (ürün içerikleri, resimleri, vs.)

Bu satıcıları kazanmak ve sorunlarını gidermek elbette internette ürün satan satıcılardan daha zor fakat bu satıcıları kazanmak ve onların sorunlarına çözüm üretmek daha kazançlı diyebiliriz. Burada ağırlığınızı ikinci satıcı modeline vermeniz her zaman sizi daha güçlü kılacaktır.

## C2C alıcılar

- Alıcı Hedef Kitle Araştırması,
- SEO Optimizasyon Çalışmaları,
- Dijital Tanıtım Süreçleri,
- Operasyon Süreçleri,

## Alıcı hedef kitle araştırması

Satıcıları elinde tutabilmen için alıcı hedef kitlesine de sahip olman gerekmektedir. Bunun için alıcı pazar araştırması yaparak c2c e-ticaret sitesi alıcıyla buluşturman gerekmektedir. Ne kadar çok alıcıya ulaşırsan o kadar çok satıcı c2c sitesi tercih edecektir. Satıcı hedef kitlesinde olduğu gibi alıcılara ait ne kadar çok bilgiye sahip olursan o kadar çok onlara ulaşma şansın artacaktır. İnsanlar internette c2c e-ticaret sitesi almalı ne arıyorlar? Nerede arıyorlar? Bu soruların cevaplarını bulman gerekmektedir.

## SEO Optimizasyon çalışmaları

C2c e-ticaret sitesinin arama motorlarında performansını artırmak istiyorsan "SEO Optimizasyon" çalışmalarına zaman ayırman gerekmektedir. Yapman gereken işlemler;

- Google Webmaster aracının kurulumu,
- Web site analizi,
- Yol haritası ve uygulama süreçlerinin hazırlanması,
- Teknik hataların düzeltilmesi,
- Kullanılabilirlik ve hız problemlerinin çözümü,
- Rakip araştırması,
- Anahtar kelime araştırması,
- Sayfa başlığı ve meta açıklama etiketi ve kullanılabilirlik optimizasyonu,
- İçerik kalitesi analizi ve optimizasyonu,
- İçerik pazarlama,

## Dijital tanıtım süreçleri

Dijital dünyada ücretli ve ücretsiz tanıtım yapabilirsin. SEO optimizasyon ve Sosyal medya çalışmaları ile ücretsiz dijital tanıtım süreçlerini yürütebilirsin. Ayrıca bu kanallarda ücretli reklam çalışmaları da yapabilirsin.

- Arama motorları (Google, Yandex, Bing) reklamcılığı,
- Sosyal medya (Facebook, Instagram) reklamcılığı,
- E-Posta pazarlama
- SMS pazarlama

## Operasyon süreçleri

C2c e-ticaret sitende birçok işlem otomatik olarak gerçekleşse de yine de operasyon süreçleri ortaya çıkmaktadır. Genel olarak karşına çıkan c2c e-ticaret operasyon süreçleri;

- Satıcı ilişkileri,
- Müşteri ilişkileri,
- Kategori yönetimi,
- Ürünlerin yönetimi,
- Sipariş işlemleri,
- Lojistik işlemleri,
- İçerik yönetimi,
- Dijital tanıtım işlemleri,

Bu operasyon süreçlerini sağlıklı bir şekilde yönetebilirsen, başarılı bir c2c e-ticaret sitesi sahibi olabilirsin.



## C2c güvenlik ve yaşam döngüsü

C2c sitenin kesintisiz hizmet vermesi gerekmektedir. Kesintisiz hizmet verebilmen için güçlü bir c2c e-ticaret yazılımı ve network altyapısına sahip olman gerekmektedir. C2c e-ticaret siteleri dijital dünyada her zaman açık hedefdir, açık hedef olan c2c e-ticaret siteleri her an, her şeye hazır olmalıdır.

KMK c2c e-ticaret yazılımının sızma testleri, yük bindirme testleri yapılmıştır. Her an sistem mühendisleri tarafından izlenmektedir. Olası tüm tehditlere karşı koruma altındadır. Data-Center güvenliği, DDOS Atak önlemleri, Güçlü Güvenlik Duvarları ile kontrol altında tutulmaktadır. *"KMK Bilgi Teknolojileri ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardının gereksinimlerini karşılayacak şekilde "bilgi güvenliği sistemini" oluşturmuştur. Ayrıca, ISO/IEC IEEE 12207:2017 Yazılım Yaşam Döngüsü Süreç Standardına sahiptir."*

# **C2C E-ticaret hakkında sıkça sorulan sorular**

## **C2c nedir?**

C2C, Customer to Customer (Tüketiciden Tüketicie) internet üzerinden tüketiciler arasında yapılan alışverişi ifade eder. C2C E-ticaret modelinde insanlar ürün/hizmetlerini sergileyebilir, satabilir veya sergilenen ürün ve hizmeti alabilirler. C2c e-ticaret modeli ile hazırlanan bir e-ticaret sitesi aracı konumundadır. Ürün içeriği, sipariş takibi, lojistik vb. işlemler c2c e-ticaret modelini kullanan satıcılar/alıcılar tarafından yapılır. Satıcı konumundaki tüketicinin satacağı ürün/hizmet bilgilerini c2c e-ticaret sitesinde yayınlaması, alıcı konumundaki tüketicinin ise bu ürün/hizmeti satın almak istediğinde online olarak sipariş vermesi ve ödemeyi yapması ile gerçekleşir. C2C e-ticaret siteleri tedarikçilerin hizmet ve ürünlerini komisyon dahilinde yayınlamayı hedeflemiş e-ticaret siteleridir.

## **C2C e-ticaret sitesi kurmak için şirket kurmak zorunlu mu?**

Evet, c2c e-ticaret veya diğer e-ticaret modellerinde e-ticaret kursanız da vergi mükellefi olmanız zorunludur. Neden zorunlu? E-ticaret siteniz üzerinden kredi kartı ile satış yaptırmanız gerekmektedir. Kredi kartı ile satış yaptırabilmeniz için sanal pos almanız gerekmektedir. Sanal pos alabilmeniz için ödeme kuruluşları sizden şirket evrakları istemektedir birincisi bunun için şirket kurmanız gerekmektedir. İkincisi ise c2c e-ticaret sitesinden elde edeceğiniz geliri faturalandırmanız gerekmektedir.

## **C2c e-ticaret iş modeli için nasıl bir şirket kurmalıyım?**

C2c e-ticaret iş modeli için kuracağınız şirket statüsünde bir zorunluluk bulunmamaktadır. Adınıza bir şahıs şirketi' de kurabilirsiniz veya limitet, anonim şirketi' de kurabilirsiniz, şahıs şirketi daha ekonomiktir. Dikkat etmeniz gereken öncelik şirket kurarken nace kodunuzdur. Nace kodu iş modelinizle uyumlu olması gerekmektedir. KMK Mali süreçlerinizde ücretsiz danışmanlık desteği vermektedir.

## **C2c iş modeli için bir şirket kurduğumda ofis açmak zorunda mıyım?**

Hayır, ofis açmak zorunda değilsiniz evinizi veya sabit bir adres göstererek ofis açmadan şirket kurabilirsiniz. Fakat işlerinizi organize etmek, c2c iş modeli için bir çalışma alanına ihtiyaç duyabilirsiniz.

## **C2C (Pazaryeri) e-ticaret yapmak için hangi belgeler gerekli?**

Aslında çok fazla hatta herhangi bir belge gerekmemektedir. Yapmanız gereken tek şey bir vergi mükellefi olmaktır.

## **ETBİS kaydı nedir? Yapmak zorunlu mu?**

ETBİS, Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi'nin kısaltmasında oluşmaktadır. 1 Aralık 2017 tarihinde çıkan Tebliğ üzerine her e-ticaret sitesi kuran kişi veya kurumlar ETBİS kaydını yapmak zorundadır. ETBİS, Türkiye'deki e-ticaretin gelişmesiyle birlikte oluşabilecek mağduriyetlerin önüne geçmek adına verileri kayıt altında tutarak tüketicilerin daha güvenli bir ortamda alışveriş yapmasını sağlamaktadır. (Etbis kaydı ücretsizdir.)

## **C2C e-ticaret sitelerinde hangi ödeme sistemi kullanılmalı?**

C2c e-ticaret iş modeline banka sanal pos altyapıları uygun değildir. Şu anda c2c iş modelleri için ortak ödeme altyapısı sağlayan kuruluşlardan çözüm alabilirsiniz. Bu konuda en aktif ve sorunsuz çalışan pazaryeri ödeme sistemleri lyzico, kmkpay, paytr, param pos altyapılarıdır. KMK C2c e-ticaret yazılımları lyzico, kmkpay, paytr, param pos ödeme sistemleri ile tam entegre çalışmaktadır.

## **C2c e-ticaret sitem için sanal pos başvurusunu nasıl yapacağım?**

Aslında oldukça kolay bir şekilde başvurunuzu yapabiliyorsunuz. İnternet üzerinden online başvuru yapmanız gerekmektedir. Başvuru sırasında sizden belirli evraklar istenmektedir. Bu evrakları yine online sisteme eklemeniz gerekmektedir. Dikkat etmeniz gereken diğer bir konu ise başvuru esnasından pazaryeri sanal pos altyapısı seçmeniz.

## **C2C e-ticaret sitelerinde banka sanal poslarını kullanabilir miyim?**

Doğrudan banka sanal poslarını c2c e-ticaret sitenizde kullanabilmeniz için BDDK tarafından bazı lisanslara sahip olmanız gerekiyor. Bu lisanslara sahip olunabildiği takdirde banka sanal poslarını kullanabilirsiniz. Fakat bu ödeme lisansına sahip olduktan sonra bankalarla özel anlaşma ve altyapı çalışmaları yapmanız gerekmektedir.

## **C2c e-ticaret sitemden komisyon nasıl alacağım?**

Oldukça kolay bir şekilde ve farklı modellerde komisyon alabilirsiniz. Öncelikle komisyon modellerinizi c2c e-ticaret yazılımınız üzerinden belirlemeniz gerekmektedir. Komisyon modellerinizi belirledikten sonra komisyon dağıtımını

ödeme kuruluşu yapmaktadır. Örneğin bir alışveriş gerçekleştiği zaman ve alışveriş tamamlandıktan sonra ödeme kuruluşu satıcının tutarını satıcının hesabına sizin komisyon tutarınızı sizin banka hesabınıza aktarmaktadır.

## **C2c e-ticaret sitemden satılan ürünlerin faturasını kim kesecek?**

C2c e-ticaret siten üzerinden satılan ürünlerin faturasını satışı yapan satıcın kesecektir. Her satıcı kendi ürününden, siparişinden sorumludur. Herhangi bir alıcı sizin c2c e-ticaret sitenizden bir ürün satın aldığı anda o ürün hangi satıcıya aitse o satıcı ürünü hazırlar, faturasını keser ve alıcıya gönderir. Siz sadece bu satıştan elde edeceğiniz komisyon tutarına fatura kesersiniz satıcıya.

## **C2c e-ticaret sitemle yurtdışına satış yapabilir miyim?**

Öncelikle bu soruyu düzeltelim siz satış yapmıyorsunuz, yaptırıyorsunuz. Evet, yurtdışına satış yaptırabilirsiniz. Yurtdışına satış yaptırabilmeniz için herhangi bir teknik problem bulunmamaktadır. Hatta c2c e-ticaret sitenizi evrensel olarak hazırlatabilirsiniz. Örneğin farklı dil, farklı para birimi eklentileri ekletebilirsiniz. Burada önemli olan satıcılarınızın mikro e-ihracat işlemlerini bir sefere mahsup yapmaları gerekmektedir.

## **C2c e-ticaret sitemle yurtdışı tedarikçilere satış yaptırabilir miyim?**

Hayır, yurtdışındaki satıcılar kredi kartı ile sistem üzerinden satış yapamazlar. Ancak kredi kartı altyapısı kullanmadan diğer ödeme seçeneklerini kullanarak yurtdışındaki satıcılara ürün sattırabilirsiniz.

## **C2c e-ticaret sitemde ürünleri kim ekleyecek?**

C2c e-ticaret sitenize ürünleri satıcılar ekleyecek, satıcılara özel bir Arayüz vererek satmak istedikleri ürünleri c2c e-ticaret sitenize ister tek tek isterse de toplu olarak ekleyebilirler. Eklenen ürünleri doğrudan c2c sitenizde yayımlaya bilir veya sizin onayınızdan sonra yayımlaya bilirsiniz.

## **C2c e-ticaret sitemde satılan ürünleri kim gönderecek?**

Elbet deki satıcılar gönderecekler. Satılan ürünün hazırlanması, kargoya verilmesi, faturalandırılması tüm bu işlemler satıcı sorumluluğundadır.

## **C2c e-ticaret sitemde dolandırıcılık olursa ne yapacağım?**

C2c e-ticaret siteleri GET sistemi ile çalışmaktadır. Ya ne sipariş işlemi tamamlanmadan alıcı siparişi aldım onayı vermeden ödeme satıcıya aktarılmamaktadır. Bu durumda dolandırıcılık işlemleri oldukça düşük olacaktır. Olası bir durumda bu şekilde istenmeyen bir olay gerçekleşirse c2c e-ticaret site sahibi aracı konumundadır ve herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

## **Çok fazla teknik bilgim yok c2c iş modelinde başarılı olabilir miyim?**

C2c e-ticaret iş modelinde çok fazla teknik bilgiye sahip olmanız gerekmemektedir. Önemli olan c2c iş modelinizin farkındalık yaratmasıdır ve iyi bir iş planına yapmanız gerekmektedir.

## **Konya bölgesinde ikamet ediyorum nasıl bir c2c iş modeli yapabilirim?**

Lokasyon Bazlı, Bölgesel, Hizmet, Dikey Pazarda, c2c iş modelleri seçmeniz önceliğiniz olması gerekmektedir. Bunun haricinde Konya bölgesinde veya farklı bölgede bulunmanızın çok fazla bir önemi bulunmamaktadır. Fakat bulunmuş olduğunuz bölge halkını satıcıları/alıcıları yanınıza almanız size güç kazandıracaktır.

## **Kaptanım emekli oldum internet üzerinde c2c iş modeli ile bir iş yapmak istiyorum nasıl yapabilirim?**

Dikey Pazarda veya Hizmet kapsamında veya ikisini bir araya toplayarak kendi uzmanlık alanınızla ilgili örneğin "denizburada" bir c2c e-ticaret sitesi kurmanız sizi mutlaka başarıya ulaştıracaktır. Genel bir c2c e-ticaret sitesi kurmanız sizi yoracaktır.

## **Ev hanımıyım evde el işi ürünler yapıyorum ve Instagramda satıyorum arkadaşlarımda var onlarda satıyor fakat Instagramda ödeme, kargo vs. zorlanıyoruz c2c iş modeli ile yapabilir miyiz?**

Evet, yapabilirsiniz. Size uygun c2c iş modeli dikey pazarda bir c2c e-ticaret sitesidir. Bu tarzda bir c2c e-ticaret sitesi ile hem siz güven içerisinde ürün satabilir hem de arkadaşlarınıza sattırabilirsiniz. Yaşadığınız ödeme ve kargo sorunlarından da kurtulmuş olursunuz. Ayrıca sizin gibi yeni satıcılar da bulabilir onların satışlarından komisyon geliri elde edebilirsiniz.

## **Şu anda kullandığım c2c sitem var fakat çok fazla sorunla karşılaşıyorum ne yapmalıyım?**

Öncelikle yaşadığınız sorunların bir listesini çıkartmanız gerekmektedir. Karşılaştığınız sorunlar yazılım altyapısıyla alakalı mı yoksa iş modelinizle alakalı mı eğer yazılım altyapısıyla alakalıysa yeni bir yazılıma ihtiyacınız var yok yazılım altyapısıyla alakalı değilse iş modelinizde değişiklikler yapmanız gerekebilir. Bu konu hakkında KMK Proje yöneticilerinden ücretsiz destek alabilirsiniz.

## **Özel bir c2c e-ticaret yazılımı yaptırmak mı yoksa hazır c2c e-ticaret yazılımı almak mı mantıklı?**

Öncelikle hazır bir c2c e-ticaret yazılımı ile başlamak her zaman daha ekonomik ve mantıklıdır. Fakat hazır c2c e-ticaret yazılımı ile başlamadan önce iyi bir analiz yapmanız gerekmektedir.

## **C2C hukuksal boyutu nedir?**

C2c e-ticaret site sahibi aracı konumundadır, satılan ürün veya hizmetten sorumlu değildir. Satılan ürün ve hizmetten c2c e-ticaret site içerisindeki satıcılar sorumludur. Şu şekilde düşünülebilir bir iş merkezin var ve dükkânları kiraya veriyorsun kiracıdan ne kadar sorumluyun c2c e-ticaret platformlarında olan satıcılardan da o kadar sorumlu olursun.

## **C2c iş modelinde vergisel yükümlülüklerim nelerdir?**

C2c iş modelinde satıcı konumunda değilsiniz. Sadece elde ettiğiniz Komisyon, Reklam, Abonelik hizmetlerinden elde etmiş olduğunuz gelirlerin vergisel yükümlülüğü vardır. Bunlar KDV, Gelir vergisi şeklindedir.



## **Güvenlik sertifikası SSL zorunlu mu?**

C2C E-Ticaret yapıyorsanız kredi kartı ile ödeme almanız gerekmektedir. Kredi kartı ile ödeme almak için güvenlik açıklarınızın giderilmesi gerekmektedir. Hiçbir banka veya ödeme kuruluşu SSL sertifikası olmayan bir e-ticaret sitesine sanal pos hizmeti vermez. Ayrıca arama motorlarında iyi bir sonuç almak istiyorsanız SSL sertifikasına sahip olmanız gerekmektedir.

## **C2C e-ticaret sitenin tasarımı nasıl olmalı?**

C2c e-ticaret sitesi tasarımı basit ve oldukça sade olmalıdır. Kullanıcı dostu tüm yeni teknolojilere uyumlu ve duyarlı bir tasarım olmalıdır. Ayrıca özgün olmaya çok dikkat etmek gerekmektedir. Daha önce yapılmış bir c2c e-ticaret sitesinin aynısını veya benzerini yapmak kullanıcı gözünde iyi bir izlenim bırakmayacaktır. Herkesin düşmüş olduğu hataya düşmeyin bana n.. Aynısını yapın demeyin.

## **C2C e-ticaret projelerinde kargo yönetimi nasıl olmalıdır?**

C2c iş modellerinde kargo yönetimi oldukça stratejik bir konu olarak düşünülmektedir. Ülkemizde bugün birçok kargo şirketi c2c iş modelleri için çözümler sağlamaktadır. 2 farklı yöntem bulunmaktadır, bunlardan ilki kargo yönetimi tamamen satıcılar tarafından yönetilebilir, ikincisi ise c2c site sahibi kargo şirketleri ile anlaşarak satıcılarına daha uygun maliyette kargo seçenekleri sunabilir veya her iki modeli de seçeneği kullanabilir. C2c iş modellerinde sipariş veren alıcı farklı satıcılardan ürün alabilir ve tek bir sepette tek bir ödeme yaparak siparişi tamamlayabilir. Fakat kargo ücreti birden fazla satıcı varsa sepette ayrı ayrı çıkacaktır ve bu normal bir durumdur. Çünkü satıcılar farklı adreslerden gönderim yapacağı için birden fazla kargo ücreti çıkması gerekmektedir. Burada c2c site sahibinin yapması gereken en doğru işlem birkaç kargo şirketi ile anlaşma yapması ve satıcılara alternatif sağlamasıdır.

## **C2c e-ticaret sitem için kargo anlaşması nasıl yapmalıyım?**

Kargo anlaşması yapmak daha uygun maliyette ürünleri alıcıya ulaştırmayı sağlayacaktır. Öncelikle yapılması gereken hangi kargo şirketi ile çalışılacaksa o kargo şirketinin size yakın şubesine giderek projeniz hakkında bilgi aktarmak ve anlaşma yapmaktır. Kargo şirketleri genelde gönderim adetleri ile ilgilenmektedir, aylık gönderim kotanıza göre size özel fiyat vermektedirler. C2c e-ticaret sitelerinde ilk etaplarda çok fazla gönderim adeti olmayacağından ilk etapta bir kargo şirketi ile anlaşma yapmanız daha sağlıklı olacaktır. Anlaşma aşamasında kargo şirketi sizden çok fazla bir evrak vs. istemeyecektir. Kargo şirketlerinin belirli anlaşma sözleşmeleri bulunmaktadır bu sözleşmeleri onaylamanız yeterli olacaktır.

## **C2C e-ticaret sitelerinde stok kontrolü nasıl yapılır?**

C2c e-ticaret sitelerinde stok kontrolü satıcılar tarafından yapılmaktadır. Satıcılar ürünlerini c2c sitesine eklerken stok bilgilerini de ekleyebilmektedirler. Stok bilgilerini ister tek tek isterse toplu bir şekilde güncelleyebilirler. Ayrıca c2c e-ticaret sitelerinde stok tükenen bir ürün satışa kapanabilmektedir. Yane stoku olmayan bir ürün alıcılar tarafından satın alınamayacaktır. C2c e-ticaret sitelerinde en büyük problemlerden biri satıcıların stoklarını kontrol etmemeleri ve c2c e-ticaret sitesinde güncelleme yapmamalarıdır. Bu durumda stokta ürün varmış gibi gözüküyor ve alıcı ürünü satın alıyor satın alma işlemlerinden sonra stokta ürün olmadığı anlaşılıyor ve sipariş iptal ediliyor bu da ciddi sorun teşkil etmektedir. Bu gibi durumların önüne geçebilmek için stok kontrolü satıcılar tarafından düzenli yapılmalıdır. Veya satıcıların kullanmış oldukları stok programlarına entegre olmak gerekmektedir.

## **C2C e-ticaret sitemin dijital pazarlamasını nasıl yapmalıyım?**

Dijital dünyada ücretli ve ücretsiz tanıtım yapabileceğin birçok kanal bulunmaktadır. Bu kanalları iş modeline göre belirlemen doğru hedefe ulaşmanı sağlayacaktır. Dijital pazarlama kanalları hakkında çok fazla bilgi sahibi değilsen uzman kişi ve şirketlerden destek alman gerekmektedir. Veya SEO optimizasyon ve Sosyal Medya yönetimi hakkında araştırma yapman seni başarıya ulaştıracaktır. Bu konular hakkında KMK ücretsiz danışmanlık desteği sağlamaktadır.

## **C2C e-ticaret sitelerinde hangi dijital pazarlamalar yapılabilir?**

Birçok dijital pazarlama kanalı bulunmaktadır. Bu kanallardan size uygun olanları hedef pazarınıza göre seçmeniz en sağlıklı yol olacaktır. Aşağıda yer alan kanallar genelde kullanacağınız birkaç kanaldan bazılarıdır.

- Google Ads Reklamları
- Sosyal Medya Reklamları
- E-Posta Pazarlama
- SMS Pazarlama

## **C2C hedef kitle analizi nedir, nasıl yapılır?**

C2c e-ticaret iş modellerinde iki türlü hedef kitle bulunmaktadır. Bunlardan ilki satıcı hedef kitlesi ve ikincisi ise alıcı hedef kitlesi şeklinde satıcılarınız olmadan alıcılarınıza ulaşmanız bir şey ifade etmeyecektir. Alıcısı olmayan bir c2c iş modelinin de satıcısı olmayacaktır. Bu yüzden iki hedef kitlenin de çok önemi bulunmaktadır. Hedef kitle analizi, iş modelinize göre belirlenir ve iş modelinize uygun satıcılar ve alıcılar ekseninde gerçekleşir.

## **C2c e-ticaret sitesini yönetebilmem için kaç kişiye ihtiyacım var?**

Bu tamamen sizin c2c projenizle alakalı olan bir durumdur. Standart c2c e-ticaret siteleri başlangıç aşamasında bir veya iki kişi tarafından rahatlıkla yönetilebilir. Fakat proje büyüdükçe bu sayının artması gerekmektedir. Bu soruya doğru cevap verebilmek için öncelikle c2c e-ticaret sitenizle ilgili bir iş programı hazırlamanız gerekmektedir ve bu iş programına göre uygun kişileri istihdam etmeniz daha sağlıklı olacaktır.

- Satıcılardan sorumlu kişi,
- Alıcılardan sorumlu kişi,
- SEO optimizasyon işlemlerinden sorumlu kişi,
- Sosyal medya hesaplarından sorumlu kişi,
- Dijital medya içeriklerinden ve pazarlamasından sorumlu kişi,

Bu şekilde görev alanları çıkabilmektedir. Bu görev alanlarını bir kişide yönetebilir veya her bir alan için birden fazla kişide görevlendirilebilir. Bu tamamen proje bütçesi ile alakalı olan bir durumdur.

## **C2c e-ticaret sitesi kuran birçok kişi başarısız oluyor neden?**

C2c iş modelleri ile alakalı olan bir durumdur. Başarılı olabilmek için öncelikle c2c iş modeliniz özgün olmalıdır ve farkındalıklara sahip olmalıdır. Farkındalıklar derken ilk önce hemen herkesin aklına yazılım veya tasarım farkındalıklar geliyor hayır, iş modeli olarak farklı olmalıdır. Örneğin bugün yapılan en büyük hatalardan bir tanesi c2c e-ticaret sitesi kurmaya karar veren girişimciler büyük c2c e-ticaret sitelerini kopyalayarak aynısını kurmaya çalışmalarıdır. Ayakkabı üretmeye karar veriyorsunuz ve popüler ayakkabı markasının aynısını üreterek ona rakip olmayı düşünüyorsunuz üstelik popüler ayakkabı markasının çöpe attığı ayakkabı sermayesiyle böyle bir şey imkansızdır ve başarısızlık kesindir. Başarılı bir iş modeli ortaya koymak istiyorsanız bunun kesin yolu özgün olmak ve emek harcamaktan geçmektedir.

## **KMK c2c e-ticaret yazılımı ile diğer c2c e-ticaret yazılımlar arasındaki fark nedir?**

KMK'nın en çok aldığı sorulardan biri budur. Diğerlerinden farkınız nedir. Aslında bu soru tüm satın alma süreçlerinde sorulan klişe sorulardan biridir. KMK C2c e-ticaret yazılımı KMK mühendisleri tarafından geliştirilmiş ve süreklide geliştirilmekte olan Türkiye'nin ilk c2c e-ticaret yazılımıdır.

Bu yazılımla ülkemizde ve yurtdışında birçok c2c iş modeli hayata geçirilmiştir. KMK c2c e-ticaret yazılımı yaşayan bir yazılımdır, kullanıcılarından gelen geri dönüşleri değerlendirerek kendini geliştiren ve kullanıcılarına bu geliştirmeleri ücretsiz sunan, yazılımın yanında 25 yıllık iş tecrübesini ve 1000'den fazla c2c iş modelinden edindiği tecrübeyi sizlerle paylaşan bir farkındalıktır.

## **C2c iş modeli için ne kadarlık bir bütçeye ihtiyacım var?**

Ucu çok açık olan bir soru günümüzde bir c2c iş modelini 100 bin TL yede kurabilirsin, 1 milyon TL yede kurabilirsin. İş modeline göre, pazarlama stratejine göre değişkenlik gösterebilmektedir. Bu gibi projelerde en büyük gider insan kaynakları ve dijital pazarlamaya gitmektedir. C2c iş modeline göre bütçe belirlemektense, bütçene göre c2c iş modelini belirlemen daha sağlıklı olacaktır. C2C iş modelinde bütçe planlaması yapmadan önce c2c iş modelinle ilgili bir danışmanlık desteği alman bütçeni daha sağlıklı kullanmana olanak sağlayacaktır. KMK c2c proje yöneticilerinden bu konu ile ilgili ücretsiz danışmanlık desteği alabilirsin.

## **Şu anda b2c iş modelinde e-ticaret yapıyorum fakat c2c iş modeli daha mantıklı geliyor, c2c iş modeline geçince b2c iş modeli ile ürün satmaya devam edebilir miyim?**

Evet, c2c iş modeline geçince ürün satmaya devam edebilirsiniz. Yapmanız gereken tek şey kendine bir mağaza açmak ve satmakta olduğun ürünleri c2c e-ticaret sitesindeki mağazana yüklemek olacaktır. Aynı şekilde ürün satmaya devam edeceksin ve aynı zamanda farklı satıcılarında ürün satmasına olanak sağlayabileceksin.

## **C2c iş modeli ile bir site kurarsam güvenliğini nasıl sağlayacağım?**

C2c e-ticaret yazılımını aldığın kuruluş güvenliğini sağlayacaktır. C2c e-ticaret yazılımını herhangi bir kuruluştan almadan kendiniz hazırlattıysanız veya açık kaynak kodlu ücretsiz bir yazılım aracılığı ile c2c sitenizi oluşturduysanız, güvenliğini sizin sağlamanız gerekmektedir. Bu işlemler için birçok yöntem bulunmaktadır. Yazılım güvenliği, network güvenliği, kullanıcı güvenliği şeklinde değişmektedir. KMK c2c e-ticaret yazılımları tüm güvenlik testlerinden geçmiş ve yüksek nitelikli Türkcell Superonline datacenter altyapılarını kullanarak 7/24 kendi sistem mühendisleri tarafından izlenerek güvenlik garantisi vermektedir.

## **C2c e-ticaret iş modeli ile ilgili site kurdurduğumda barındırma hizmetini nasıl sağlayacağım?**

C2c e-ticaret yazılımını aldığın kuruluş barındırma hizmetini sağlayacaktır. C2c e-ticaret yazılımını herhangi bir kuruluştan almadan kendiniz hazırlattıysanız veya açık kaynak kodlu ücretsiz bir yazılım aracılığı ile c2c sitenizi oluşturduysanız, bir Hosting şirketinden yüksek niteliklerde barındırma hizmeti satın almanız ve barındırma hizmetini yönetmeniz gerekecektir. KMK c2c e-ticaret yazılımlarını **KMK Bilgi Teknolojileri A.Ş.**

satın aldığınızda, barındırma hizmetleri ile ilgilenmezsiniz KMK size tam bir paket hizmet sağlamaktadır. İhtiyacınız olan barındırma hizmetini yüksek nitelikli Türkcell Superonline datacenter altyapılarını kullanarak 7/24 kendi sistem mühendisleri tarafından yöneterek size sağlamaktadır.

## **C2c dikey iş modeli ile bir e-ticaret sitesi kuracağım fakat satıcılarım bu konuda çok bilgisiz ne yapmalıyım?**

Öncelikle doğru bir iş modelinde olduğunuzun altını çizmek isterim. Bu konuda satıcılarınızı bilgilendirmeniz gerekmektedir. Satıcılarınıza kısa eğitici videolar, eğitim etkinlikleri ve dokümantasyonlar sağlayabilirsiniz ve onlarla sürekli iletişim halinde olmanız gerekmektedir. Bu şekilde onları bu işe adapte etmiş olacaksınız. Unutmamak gerekmektedir bilgisiz satıcı demek özgün ürün demektir. İnternette üzgün ürüne sahip olan c2c e-ticaret sitesi her zaman bir adım önde yer almaktadır.

## **Büyük pazaryeri siteleri varken benim c2c e-ticaret sitem nasıl başarılı olacak?**

Bunun yolu özgün olman ve dikey pazarda bir pazaryeri sitesi kurmanla olacaktır. Bugün ülkemizde büyük pazaryeri sitesi denildiğinde bir elin beş parmağı kadar diyebiliriz. Binlerce internet kullanıcıasına topu topu 5 pazaryeri sitesi hizmet vermektedir. Neden altıncı yedinci olmasın olabilir fakat dikkat çekici farkındalıkların olması gerekmektedir. Bir örnekle Türkiye'nin en büyük pazaryeri sitesini yok sayabiliriz.

Nasıl mı? Sizin şu anda bir çantaya ihtiyacınız var ve internet üzerinden çanta almak istiyorsunuz internette araştırma yapmak isterken karşınıza iki seçenek çıktı bunlardan biri Türkiye'nin en popüler pazaryeri sitesi dığeriyse daha önce hiç duymadığınız bir pazaryeri fakat bu duymadığınız pazaryerinin çok farklı bir ayrıcalığı var bu pazaryerinde sadece çanta var ve çantayla alakalı her şey var yane bu kadarda olmaz dedirtecek kadar çantalar, çantalar, çantalar.

Şimdi siz hangisini tercih edersiniz en popüler pazaryerinde üç beş çanta modelini mi yoksa ismini daha önce duymadığınız fakat çeşit çeşit çantalar olan pazaryerini mi? İşin sırrı başarılı olmak istiyorsanız özgün ve dikey pazarda olun.

## **C2c iş modelinde GET sistemi nedir?**

C2c iş modellerinde GET (Güvenli Elektronik Ticaret) Sistemi, Alıcıyı ve satıcıyı güven altına alan bir elektronik ticaret şeklidir ve c2c e-ticaret iş modellerinde kullanılmaktadır. İşlem şu şekilde ilerlemektedir; alıcı c2c eticaret sitesi üzerinden satın almak istediği ürünü satın alır ve alıcının kredi kartından sipariş tutarı çekilir ödeme kuruluşu güvenli ödeme havuzunda bloke edilir. Satıcı siparişi görür ve alıcıya gönderir, alıcı siparişi teslim alır ve teslim aldığı onaylar, sipariş tamamlandıktan sonra güvenli havuzdaki para satıcıya aktarılır.

## **Hangi e-ticaret modeli ile e-ticaret yapmak daha mantıklı?**

Öncelikle e-ticaret yapmak geleneksel ticaret yöntemlerinin tümünden daha mantıklıdır. Fakat e-ticaret iş modelleri arasındaysa c2c e-ticaret modeli diğerlerinden çok daha etkili ve mantıklıdır. Günümüzde dünya geneline ve ülkemize baktığımızda en büyük e-ticaret siteleri c2c e-ticaret modelini kullanmaktadırlar.

## **C2c e-ticaret iş modeli ile e-ihracat yapabilir miyim?**

Evet, c2c e-ticaret iş modeli ile e-ihracat yapabilirsiniz. Yalnız burada dikkat edilmesi gereken bir konu şudur, satıcılarınız e-ihracat yapmaya uygun mudur? C2c iş modellerinde satıcılar farklı kişiler olmaktadır, c2c e-ticaret sitesi doğrudan satış yapmamaktadır, siz satış yapmadığınız içinde e-ihracat yapabilir miyim sorusu boşa kalmaktadır. Şunu demek istiyorsanız c2c e-ticaret iş modelimle yurtdışına ürün sattırabilir miyim? Evet sattırabilirsiniz.



## Almanya'da yaşıyan bir Türk girişimciyim c2c iş modeli ile e-ticaret yapmak istiyorum nasıl yapabilirim?

C2c iş modeli ile Almanya'da e-ticaret yapabilirsiniz. Fakat şunu belirlemeniz gerekmektedir. Satıcılar ve Alıcılar Almanya damı olacak? Yoksa satıcılar Türkiye'de Alıcılar Almanya damı olacak?

- **Satıcılar ve Alıcılar Almanya da olacaksa?** Almanya'da C2c e-ticaret yazılımınıza entegre olabilecek bir ödeme kuruluşu olması gerekmektedir ve c2c e-ticaret yazılımınızın da o ödeme kuruluşuna entegre olabilmesi gerekmektedir. Eğer, ödeme kuruluşuna entegre olamazsanız çevrim içi ödeme alamazsınız.
- **Satıcılar Türkiye'de ve Alıcılar Almanya'da olacaksa?** Yane Türkiye'den Almanya'ya ürün sattırmak istiyorsanız? Bu seferde Türkiye'de bir şirketiniz olması gerekmektedir. Türkiye'deki şirketiniz üzerinden ödeme kuruluşuna sanal pos başvurusu yapılması gerekmektedir.

## Sadece İran bölgesine özel bir sahibinden benzeri c2c e-ticaret sitesi kurmak istiyorum nasıl yapabilirim?

Sadece İran bölgesinde hizmet veren bir sahibinden benzeri c2c e-ticaret sitesi kurabilirsiniz. Fakat İran bölgesindeki ödeme kuruluşlarının ve lojistik altyapılarının yeterli gelmeyeceğinden dolayı çevrim içi alışveriş özelliğini aktif edemeyebilirsiniz. Doğrudan alışveriş sistemi ile ve Abonelik sistemleri ile İran bölgesinde bir c2c e-ticaret sitesi kurabilirsiniz.

## **C2C e-ticaret iş modelinde sadece komisyon gelirim elde edebilirim yoksa farklı gelir modelleri var mı?**

C2c e-ticaret iş modellerinde komisyon gelirden hariç birçok gelir modeli yer almaktadır. Bunlardan bazıları, Abonelik, Reklam, İlan vb. Şeklinde değişmektedir. Fakat en popüler komisyon gelirdir. Günümüzde büyük pazaryeri siteleri %15 ile %30 yakın komisyon almaktadırlar. Bu komisyon oranları kategoriye veya satıcılara göre değişkenlik göstermektedir.

*"Bu rehber 01.01.2024 tarihinde KMK Commerce adına Şenol KANBUR tarafından hazırlanmıştır. Kaynak gösterilerek ticari faaliyetler dışında tüm materyallerde kullanılabilir. Talep ve önerilerinizi sk@kmk.net.tr e-posta adresine gönderebilirsiniz."*

### TEŞEKKÜRLER



[kmk.net.tr/c2c-eticaret](https://kmk.net.tr/c2c-eticaret)