

Co je B2C model

Poslední aktualizace 11 dubna, 2025

Zkratka **B2C** označuje obchodní model *Business to Consumer*, tedy **vztah mezi firmou a koncovým zákazníkem**. V B2C modelu firma prodává své produkty nebo služby přímo fyzickým osobám, které je využívají pro osobní potřebu, nikoliv pro podnikání.

Typickými příklady B2C jsou e-shopy, kavárny, streamovací služby nebo cestovní kanceláře.

B2C model se odlišuje od modelu [B2B](#) (Business to Business), kde je cílovým zákazníkem jiná firma.

V B2C je obvykle kladen větší důraz na emoce, značku, zákaznickou zkušenost a rychlost nákupu. Marketingové kampaně v B2C často využívají sociální sítě, influencery, [obsahový marketing](#) nebo [PPC reklamu](#) zaměřenou na široké publikum.

Charakteristické rysy B2C:

- Velké množství zákazníků, často s menší průměrnou hodnotou objednávky
- Rychlejší a impulzivnější nákupní rozhodování
- Vysoký důraz na jednoduchost, přehlednost a důvěryhodnost webu
- Možnost škálování prostřednictvím online kanálů (např. e-shop)
- Důležitost zákaznického servisu a zpětné vazby

Pochopení rozdílů mezi B2C a B2B je důležité při plánování marketingu, tvorbě webu i volbě technologií a obchodní strategie.