

يمكن أن نعتبر أن التسويق الإلكتروني هو تكنولوجيا التغيير وذلك لما حدث من تحولات جوهرية في مسار وفلسفة تطبيق التسويق والتي يمكن تحديدها في الأسطر التالية من خلال تقديم العديد من النقاط التي يشملها التغيير أو التحول التي مضمونها الفرق بين التسويق الإلكتروني والتسويق التقليدي:

- التعامل مع الزبائن على أساس فردي كبديل للبدائل الحالية للتعامل مع السوق مثل التسويق الواسع الانتشار والتسويق القائم على قطاعية التسويق.

- يلعب الزبائن دورا أكثر نشاطا في عملية التبادل بدلا من المفهوم السائد بأن على التسويق استمالة الزبائن للتعامل مع المؤسسة.

- التفاعل اللحظي مع الزبائن والحصول على ردود أفعالهم الفورية للعروض التسويقية المقدمة بدلا من الاعتماد على بحوث التسويق لمعرفة ردود فعل الزبائن بعد تصميم العروض التسويقية وتقديمها للسوق.

- الاعتماد على الترويج وبت الرسالة الترويجية الشخصية للزبون بدلا من الاعتماد على تصميم الرسالة الإعلانية لقطاع سوق في أزمدة محدودة ووسائل إعلانية محددة.

- زيادة الاعتماد على الإنترنت كقنوات للتوزيع وتقلص دور منافذ التوزيع التقليدية وظهور أنواع جديدة من الوسائط.

- زيادة اعتماد الزبائن على التسويق الإلكتروني بدلا من الاعتماد الحالي على متاجر التجزئة التقليدية التي تتطلب التواجد المكاني المادي لهذه المتاجر وللمشترين.

- تزايد الأهمية النسبية لخدمة الزبائن في كل مرحلة من مراحل الشراء سواء قبل أو أثناء أو بعد البيع. بالإضافة إلى:

- عملية التبادل التقليدي تبدأ بالمسوقين وتنتهي بهم بسبب تحكمهم الكامل بهذه العملية، أما في التسويق الإلكتروني فإن هذه العملية تبدأ بالزبائن وتنتهي بهم في إطار ما يصطلح عليه "التسويق المعكوس"، إذ يحدد الزبائن المعلومات التي يحتاجونها والعروض التي تستجيب لحاجاتهم ورغباتهم والأسعار ملائمة خاصة في ظل انخفاض تكاليف التسويق الإلكتروني على النحو الذي يسهل تقديم المنتجات بأسعار مقبولة للزبائن، وضمن نفس التوجه لم تعد التبادلات التسويقية تدور حول عملية تبادل منفردة، بل يسعى المسوقون إشباع الحاجات والرغبات من خلال تقديم حزمة سلعية وخدمية متنوعة ذات قيمة مضافة.

- اعتماد ممارسة التسويق الإلكتروني على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي حيث يتم غالبا استبعاد الكثير من الأصول المادية والبشرية أو التقليل من استخدامها إلى أقل قدر ممكن، عكس التسويق التقليدي الذي يعتمد في ممارساته على وجود واستغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن وصولا لتحقيق الأهداف المرجوة.

