DHL patarimai globaliai e-komercijos verslo plėtrai

DHL EXPRESS

patarimai globaliai e-komercijos verslo plėtrai

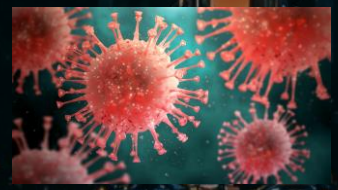
NUOLAT KINTANTIS VAIZDAS

TENDENCIJOS RINKOJE

STATISTIKA APIE E-KOMERCIJOS PARDAVIMŲ PROGNOZES:

Tarptautinės B2C e-komercijos prekybos apimtys **keturgubės** ir prognozuojama, kad pasieks **$4.8 trilijono** 2026 metais.

2015 - 2019	2019 - 2020	2020 - 2026
$900 mlr.	**$1.2 trl.**	**$4.8 trl.**



2026 PROGNOZĖ **4X**

POWER UP YOUR POTENTIAL

DHL

KO VARTOTOJAI IEŠKO?
ŠTAI ĮRODYMAI:

91%
vartotojų tikrina pristatymo galimybės prieš įvykdydami užsakymą

56%
pirkėjų sako, kad informacijos pateikimas jų gimtąja kalba yra svarbesnis nei kaina

68%
Y kartos atstovų pasirinktų pardavėją vien dėl pristatymo galimybių

30%
pirkėjų pasirinktų pardavėją, kuris siūlo skubų pristatymą

50%
pirkėjų atšaukia pirkimą dėl ribotų pristatymo galimybių

2x
klientai dukart dažniau grįžta pirkti iš to paties pardavėjo, kai pristatymas palieka teigiamą įspūdį

66%
internetinių pirkėjų tikrina pardavėjo prekių grąžinimo politiką prieš pirkdami

58%
atšauks savo užsakymą, jei galutiniame žingsnyje pamatys aukštesnius pristatymo kaštus nei tikėjosi

70%
pirkėjų pasaulyje rinktųsi muito mokesčius sumokėti iš anksto, apmokėdami už prekes

98%
pirkėjų už prekes mieliau sumokėtų vietine valiuta

GALIMYBĖ
BET KOKIO DYDŽIO IR POBŪDŽIO PREKYBININKAMS

60%

pirkėjų perka iš tarptautinių kompanijų

Daugiau nei

2 MILIJARDAI

pirkėjų internetu visame pasaulyje

Pirkinių krepšelio vertės padidėjimas

70%

nėra neįprastas

+70%

Europos ir JAV e-parduotuvių nesiunčia prekių į užsienį

AUGANTI

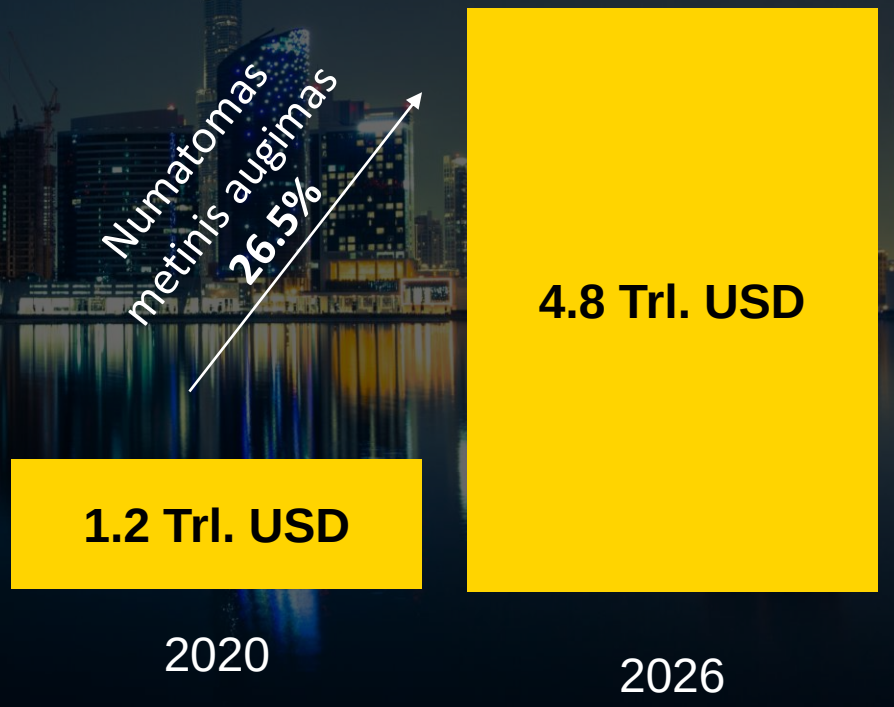
pasaulinių prekės ženklų paklausa

74%

Konversijos rodiklis pakyla iki

KAIP? PAŽVELKIME, KAIP KEIČIASI GLOBALI RINKA

- Prognozuojama, jog iki 2026 m. tarptautinė prekyba internetu augs keturgubai daugiau nei vietinė e-prekyba
- 1 pirkimas iš 7 kerta bent vieną sieną
- Klientai tikisi daugiau pasirinkimo galimybių, užtikrintumo, lankstumo ir greičio

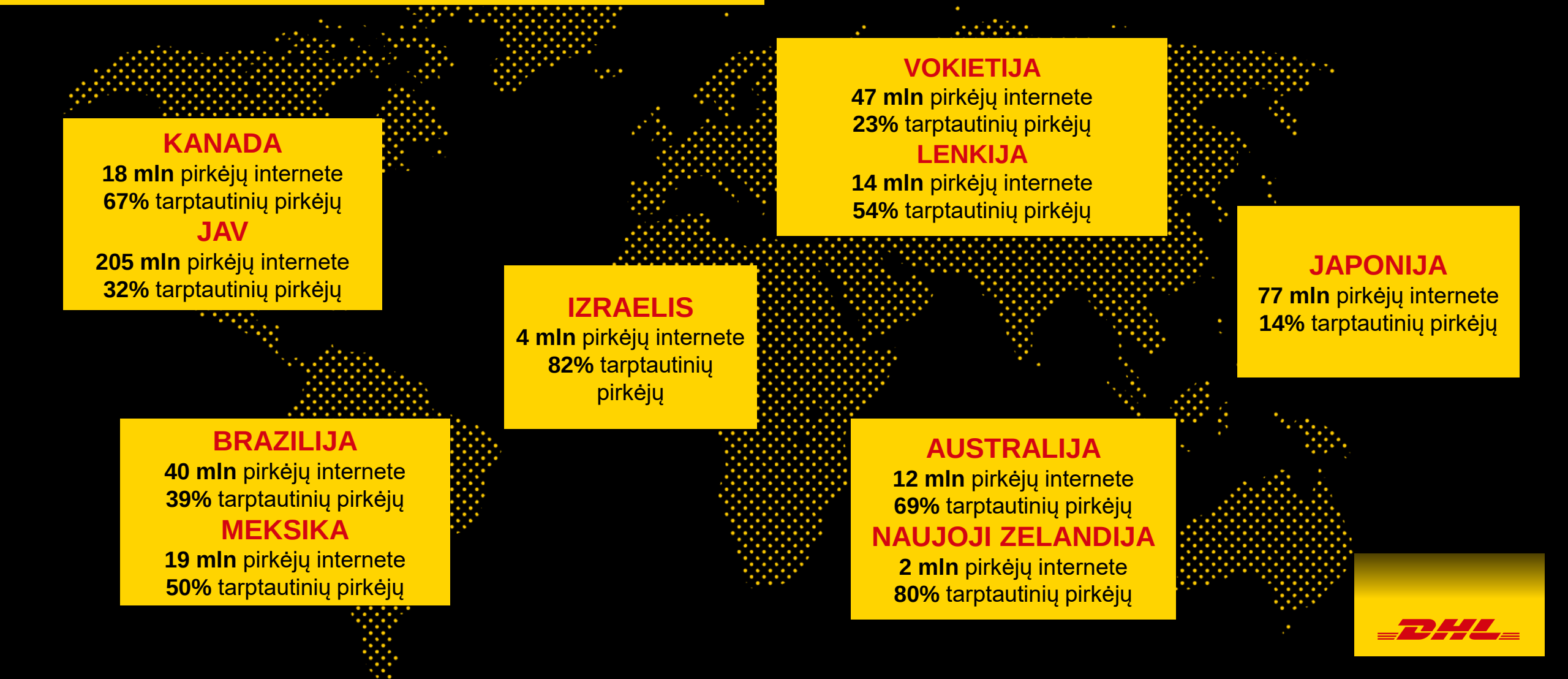


TARPTAUTINĖ B2C E-KOMERCIJOS RINKA

FOR INTERNAL USE

MĄSTYKITE KITAIP

ATKREIPKITE DĖMESĮ Į NE TIK AKIVAIZDŽIAS TARPTAUTINES E-KOMERCIJOS RINKAS



KANADA
18 mln pirkėjų internete
67% tarptautinių pirkėjų

JAV
205 mln pirkėjų internete
32% tarptautinių pirkėjų

VOKIETIJA
47 mln pirkėjų internete
23% tarptautinių pirkėjų

LENKIJA
14 mln pirkėjų internete
54% tarptautinių pirkėjų

IZRAELIS
4 mln pirkėjų internete
82% tarptautinių pirkėjų

JAPONIJA
77 mln pirkėjų internete
14% tarptautinių pirkėjų

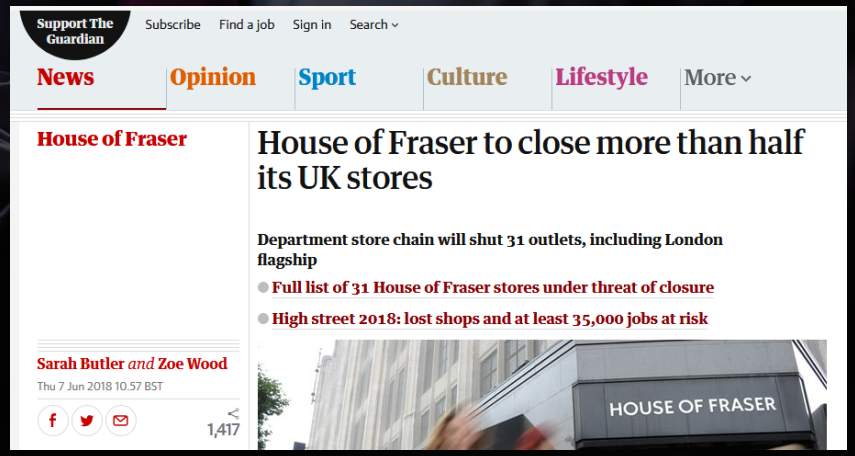
BRAZILIJA
40 mln pirkėjų internete
39% tarptautinių pirkėjų

MEKSIKA
19 mln pirkėjų internete
50% tarptautinių pirkėjų

AUSTRALIJA
12 mln pirkėjų internete
69% tarptautinių pirkėjų

NAUJOJI ZELANDIJA
2 mln pirkėjų internete
80% tarptautinių pirkėjų

PIRKIMAI INTERNETU – NAUJA KASDIENYBĖ

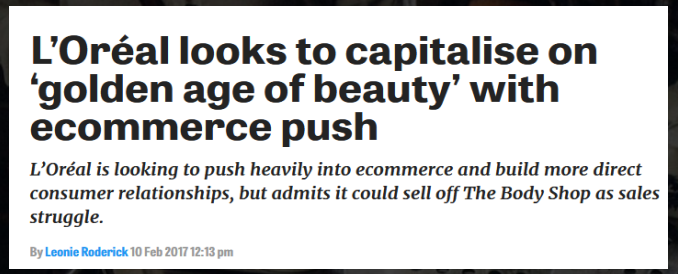


VISI PARDUODA
TIESIOGIAI GALUTINIAM VARTOTOJUI

Nike Cuts Out the Middleman to Sell You the Perfect Sneaker

The Oregon empire wants to push retailers aside and reach consumers directly.

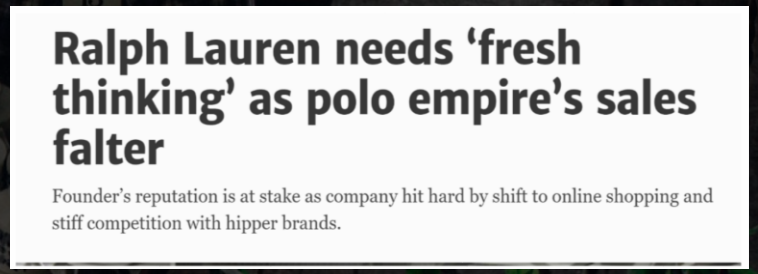
By Kyle Stock
September 27, 2017, 3:41 PM GMT+1



L'Oréal looks to capitalise on 'golden age of beauty' with ecommerce push

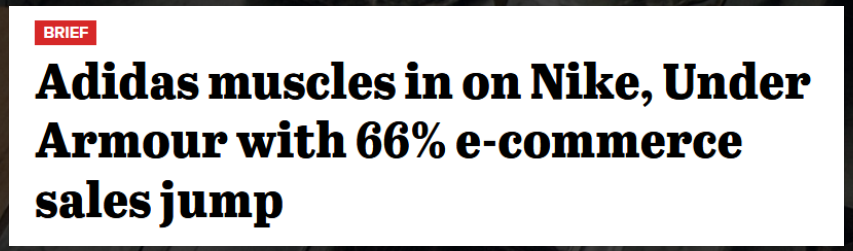
L'Oréal is looking to push heavily into ecommerce and build more direct consumer relationships, but admits it could sell off The Body Shop as sales struggle.

By Leonie Roderick 10 Feb 2017 12:13 pm



Ralph Lauren needs 'fresh thinking' as polo empire's sales falter

Founder's reputation is at stake as company hit hard by shift to online shopping and stiff competition with hipper brands.



BRIEF

Adidas muscles in on Nike, Under Armour with 66% e-commerce sales jump

BUSINESS INSIDER UK FINANCE

Gillette just made an unprecedented change to be more like its competitors

Dennis Green
May 9, 2017, 10:16 PM 608

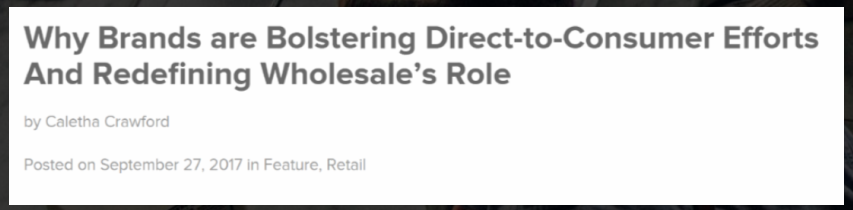
FACEBOOK LINKEDIN TWITTER EMAIL PRINT

MAY 18, 2017 @ 01:35 PM 7,824

Retailers Beware: More Companies Now Selling Direct

Larry Myler, CONTRIBUTOR
I write about B2B sales strategies. FULL BIO

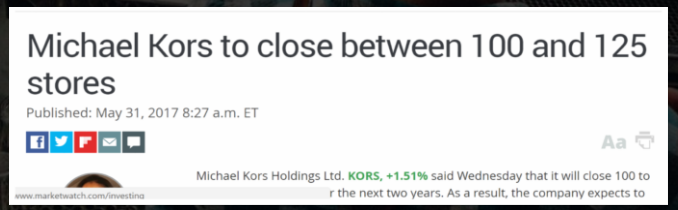
Opinions expressed by Forbes Contributors are their own.



Why Brands are Bolstering Direct-to-Consumer Efforts And Redefining Wholesale's Role

by Caletha Crawford

Posted on September 27, 2017 in Feature, Retail



Michael Kors to close between 100 and 125 stores

Published: May 31, 2017 8:27 a.m. ET

Michael Kors Holdings Ltd. KORS, +1.51% said Wednesday that it will close 100 to r the next two years. As a result, the company expects to

www.marketwatch.com/investing

KAS TRUKDO SĖKMINGIEMS TARPTAUTINIAMS SANDORIAMS

Rinkų skirtumai trukdo prekybininkams realizuoti potencialą tarptautiniu mastu:

- Vietiniai tinklapiai su vietine kalba, vietine valiuta
- Papildomi mokesčiai ar siurprizai pristatymo metu (muito, valiutos konvertavimo mokesčiai)
- Prekių grąžinimo procesas
- Pasitikėjimas tarp pirkėjų ir pardavėjų

DHL GALI PADĖTI VISAIS ŠIAIS ATVEJAIS.

KIEK FUNKCIONALUS JŪSŲ TINKLAPIS?

ŠTAI KAIP GALIMA SUŽINOTI.

TINKLAPIO FUNKCIONALUMO PATIKRA	
AIŠKIAI NURODYTA PRADINIAME PUSLAPYJE, JOG PREKĖS SIUNČIAMOS Į UŽSIENĮ	✓
TARPTAUTINĖ PASIŪLA	
EXPRESS PASIŪLYMAS	
TINKAMI PRISTATYMO ĮKAINIAI	
DTP PASIRINKIMAS	
PAPRASTAS GRĄŽINIMAS	
SKIRTINGOS KALBOS	
VIETINĖ VALIUTA	
MOKĖJIMO GALIMYBĖS	
PRANEŠIMAI APIE PRISTATYMĄ	

AR JŪSŲ E-PARDUOTUVĖS PRADINIAME PUSLAPYJE YRA AIŠKIAI NURODYTA, **KAD**

SIUNČIATE PREKES Į UŽSIENĮ?

- Reklama aiškiai matomoje vietoje

TINKLAPIO FUNKCIONALUMO PATIKRA	
AIŠKIAI NURODYTA PRADINIAME PUSLAPYJE, JOG PREKĖS SIUNČIAMOS Į UŽSIENĮ	
TARPTAUTINĖ PASIŪLA	✓
EXPRESS PASIŪLYMAS	
TINKAMI PRISTATYMO ĮKAINIAI	
DTP PASIRINKIMAS	
PAPRASTAS GRĄŽINIMAS	
SKIRTINGOS KALBOS	
VIETINĖ VALIUTA	
MOKĖJIMO GALIMYBĖS	
PRANEŠIMAI APIE PRISTATYMĄ	

AR ESATE PASIRUOŠĘ PASAULIUI?

- Tarptautinė e-komercijos rinkos vertė yra **ĮSPŪDINGA,** augimas **> nei 26% per metus**.
- Grąžinimai į tarptautines e-parduotuves **50%** retesni
- E-prekybininkai padidina savo pardavimus **vidutiniškai nuo 10 iki 15%,** pradėję prekes pardavinėti tarptautiniu mastu.
- **Vietinės siuntos sudaro tik 13% iš** visų e-komercijos siuntų.
- **41% mūsų e-komercijos klientų** siuntų **keliauja už Europos Sąjungos ribų.**

TINKLAPIO FUNKCIONALUMO PATIKRA	
AIŠKIAI NURODYTA PRADINIAME PUSLAPYJE, JOG PREKĖS SIUNČIAMOS Į UŽSIENĮ	
TARPTAUTINĖ PASIŪLA	
EXPRESS PASIŪLYMAS	✓
TINKAMI PRISTATYMO ĮKAINIAI	
DTP PASIRINKIMAS	
PAPRASTAS GRĄŽINIMAS	
SKIRTINGOS KALBOS	
VIETINĖ VALIUTA	
MOKĖJIMO GALIMYBĖS	
PRANEŠIMAI APIE PRISTATYMĄ	

AR PASIRŪPINOTE EXPRESS PASLAUGA?

KAI ŽMONĖS KO NORS NORI, NORI **KAIP ĮMANOMA GREIČIAU**

- **1 iš 10** su Express siuntimo parinktimi.
- Prekybininkai, kurie siūlo greitą prekių **auga 60% greičiau**
- **30%** žmonių rinktųsi pardavėją, siūlantį greitą prekių pristatymą.
- Express siuntimo opcija kelia krepšelio vertę, kartais net iki **70%**
- 60% vartotojų nurodo, jog rinktųsi pardavėją vien dėl patogesnio prekių pristatymo.
- **Express pristatymo būdas** paskatina klientą greičiau išsirinkti prekes ir pagreitina jų pristatymą:
  - **45%** pirkėjų nebaigė užsakymo dėl netinkamų pristatymo galimybių
  - **39%** šių pirkėjų nurodė, kad „pristatymas truktų per ilgai“.

TINKLAPIO FUNKCIONALUMO PATIKRA	
AIŠKIAI NURODYTA PRADINIAME PUSLAPYJE, JOG PREKĖS SIUNČIAMOS Į UŽSIENĮ	
TARPTAUTINĖ PASIŪLA	
EXPRESS PASIŪLYMAS	
TINKAMI PRISTATYMO ĮKAINIAI	✓
DTP PASIRINKIMAS	
PAPRASTAS GRĄŽINIMAS	
SKIRTINGOS KALBOS	
VIETINĖ VALIUTA	
MOKĖJIMO GALIMYBĖS	
PRANEŠIMAI APIE PRISTATYMĄ	

AR PUSLAPIS SĄŽININGAI NURODO PRISTATYMO KAŠTUS?

Pristatymo būdas ir kainodara – priežastys nutrauktam pirkimui

- Logistikos kaštų strategijos:
  - **Nemokamas siuntimas** – pavyzdžiui, „Nemokamas siuntimas krepšeliui > nei 75€“;
  - **Apmokestinti tiksliais kaštais** – integruoti tikslias kainas iš paslaugų tiekėjo ;
  - **Standartinis mokestis –** pavyzdžiui, „15€ standartinis mokestis į JAV“. Galite šį mokestį varijuoti skirtingai.

- **73%** klientų perka daugiau „nemokamam siuntimui“.

- Itin svarbu – skaidrumas, kad būtų matoma ir aiški. Nestebinkite pirkėjo netikėtomis išlaidomis.

TINKLAPIO FUNKCIONALUMO PATIKRA	
AIŠKIAI NURODYTA PRADINIAME PUSLAPYJE, JOG PREKĖS SIUNČIAMOS Į UŽSIENĮ	
TARPTAUTINĖ PASIŪLA	
EXPRESS PASIŪLYMAS	
TINKAMI PRISTATYMO ĮKAINIAI	
DTP PASIRINKIMAS	✓
PAPRASTAS GRĄŽINIMAS	
SKIRTINGOS KALBOS	
VIETINĖ VALIUTA	
MOKĖJIMO GALIMYBĖS	
PRANEŠIMAI APIE PRISTATYMĄ	

AR APMOKATE MUITINĖS PROCEDŪRŲ FORMINIMĄ IR MUITO MOKESČIUS UŽ GALUTINĮ GAVĖJĄ? AR YRA GALIMYBĖ PASIRINKTI ŠIĄ OPCIJĄ?

- **70%** klientų nori sumokėt už viską pirkimo metu
- Opcija - **Delivery Taxes Paid (DTP) paslauga**
- Prekybininkai, siūlantys DTP, auga **2x greičiau**
- **15** iš DHL **TOP 20 e-komercijos klientų siuntų** - DTP.
- **SVARBU : ‘de minimis’ vertė**
- Prabangūs prekių ženklai nenori, kad jų klientai būtų kontaktuojami dėl mokesčių ir kad jų **siuntos užsilaikytų,** kol būtų laukiama apmokėjimo.

TINKLAPIO FUNKCIONALUMO PATIKRA	
AIŠKIAI NURODYTA PRADINIAME PUSLAPYJE, JOG PREKĖS SIUNČIAMOS Į UŽSIENĮ	
TARPTAUTINĖ PASIŪLA	
EXPRESS PASIŪLYMAS	
TINKAMI PRISTATYMO ĮKAINIAI	
DTP PASIRINKIMAS	
PAPRASTAS GRĄŽINIMAS	✓
SKIRTINGOS KALBOS	
VIETINĖ VALIUTA	
MOKĖJIMO GALIMYBĖS	
PRANEŠIMAI APIE PRISTATYMĄ	

AR SIŪLOMAS PAPRASTAS PREKIŲ GRĄŽINIMAS? JIE KLIENTUS DARO LAIMINGAIS

Paprasto prekių grąžinimas – skatina pirkimą

68% rinktųsi pardavėją vien dėl jų prekių grąžinimo politikos.

- **konversijos rodikliai kyla**, kai žinoma apie paprastą grąžinimo opciją
- **66%** klientų patikrina prekių grąžinimo politiką
- **49%** sako, jog prekių grąžinimo politika atgrasė juos nuo pirkimo
- **92%** mielai perka pakartotinai iš tų, kurių grąžinimas paprastas

TINKLAPIO FUNKCIONALUMO PATIKRA	
AIŠKIAI NURODYTA PRADINIAME PUSLAPYJE, JOG PREKĖS SIUNČIAMOS Į UŽSIENĮ	
TARPTAUTINĖ PASIŪLA	
EXPRESS PASIŪLYMAS	
TINKAMI PRISTATYMO ĮKAINIAI	
DTP PASIRINKIMAS	
PAPRASTAS GRĄŽINIMAS	
SKIRTINGOS KALBOS	✓
VIETINĖ VALIUTA	
MOKĖJIMO GALIMYBĖS	
PRANEŠIMAI APIE PRISTATYMĄ	

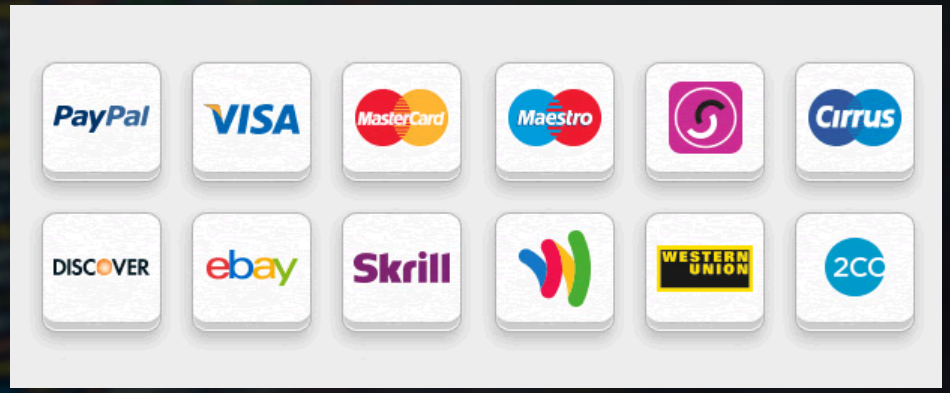
EFEKTYVIEMS PARDAVIMAMS, **NEPASIMESKITE VERTIMUOSE**

- **+ 20% koversijos rodiklių augimas**, kai į vietinę kalbą yra **išverčiamas pagrindinis puslapis ir reklama**
- **+70% jei** visas tinklapis yra išverčiamas į vietinę kalbą.
- **56%** pirkėjų mano informacija savo kalba esant netgi svarbiau nei kaina.
- **75%** interneto vartotojų nedaro **itin svarbių pirkinių užsakymų** jei produkto aprašymas yra ne jų kalba.

TINKLAPIO FUNKCIONALUMO PATIKRA	
AIŠKIAI NURODYTA PRADINIAME PUSLAPYJE, JOG PREKĖS SIUNČIAMOS Į UŽSIENĮ	
TARPTAUTINĖ PASIŪLA	
EXPRESS PASIŪLYMAS	
TINKAMI PRISTATYMO ĮKAINIAI	
DTP PASIRINKIMAS	
PAPRASTAS GRĄŽINIMAS	
SKIRTINGOS KALBOS	
VIETINĖ VALIUTA	✓
MOKĖJIMO GALIMYBĖS	✓
PRANEŠIMAI APIE PRISTATYMĄ	

NORITE, KAD JUMS MOKĖTŲ?
TAI PADARYKITE MOKĖJIMUS PAPRASTUS

- **98%** pageidautų mokėti savo vietine valiuta.
- Įdiekite **mokėjimo būdus bei platformas**, kurie yra įprasti tai rinkai
  - Pavzdžiui, Kinijoje pokalbių programėlė WeChat turi mobiliųjų apmokėjimų paslaugą, kuria naudojasi daugiau nei 300 mln. klientų, užregistravę savo bankines korteles.



TINKLAPIO FUNKCIONALUMO PATIKRA	
AIŠKIAI NURODYTA PRADINIAME PUSLAPYJE, JOG PREKĖS SIUNČIAMOS Į UŽSIENĮ	
TARPTAUTINĖ PASIŪLA	
EXPRESS PASIŪLYMAS	
TINKAMI PRISTATYMO ĮKAINIAI	
DTP PASIRINKIMAS	
PAPRASTAS GRĄŽINIMAS	
SKIRTINGOS KALBOS	
VIETINĖ VALIUTA	
MOKĖJIMO GALIMYBĖS	
PRANEŠIMAI APIE PRISTATYMĄ	✓

PALAIKYKITE RYŠĮ!

NAUDOKITE PRANEŠIMUS APIE PRISTATYMĄ

ON DEMAND DELIVERY

Valdykite savo siuntos pristatymą Jums!

- **29%** pirkėjų yra darę keitimus prekių pristatymo laikui ar vietai
- **50%** sakė, jog būtų pasinaudoję tokia paslauga
- **49%** tikisi, kad pardavėjas praneš jiems apie jų užsakymo būklę
- Pristatymas iš pirmo karto - daugiau nei **15%.**
- Daugiau nei **90%** mūsų e-siuntų - su „On Demand Delivery“ paslauga.
- Pristatymo pranešimai daugiau nei **45 kalbomis, > nei 150 šalių.**

DHL

DĖKUI UŽ DĖMESĮ!

Kontaktai:
Aušra Rutkauskienė
8 686 09089

Prisijunkite prie DHL!

POWER UP
YOUR POTENTIAL