

Cross-border Ecommerce:

Les claus per a vendre en línia
als mercats internacionals

El Cross-Border Ecommerce
és el ~~futur~~ de les vendes en línia
present

Què és el Cross-Border Ecommerce?



- Abast global
- Una interacció local
- Major facturació
- Major competitivitat
- Imatge de marca internacional

Situació actual i estadístiques



En 2022 representarà el 22% dels enviaments de productes físics



En 2022 les vendes ascendiran a 3,53 bilions de dòlars

67%

de clients prefereix comprar a l'estranger per un millor preu



En 2022 l'e-commerce transfronterer xinès ascendeix a 60.000 M\$



El 39% de les PIMES a Espanya exportarà en línia per 1a 1ª vegada al 2021

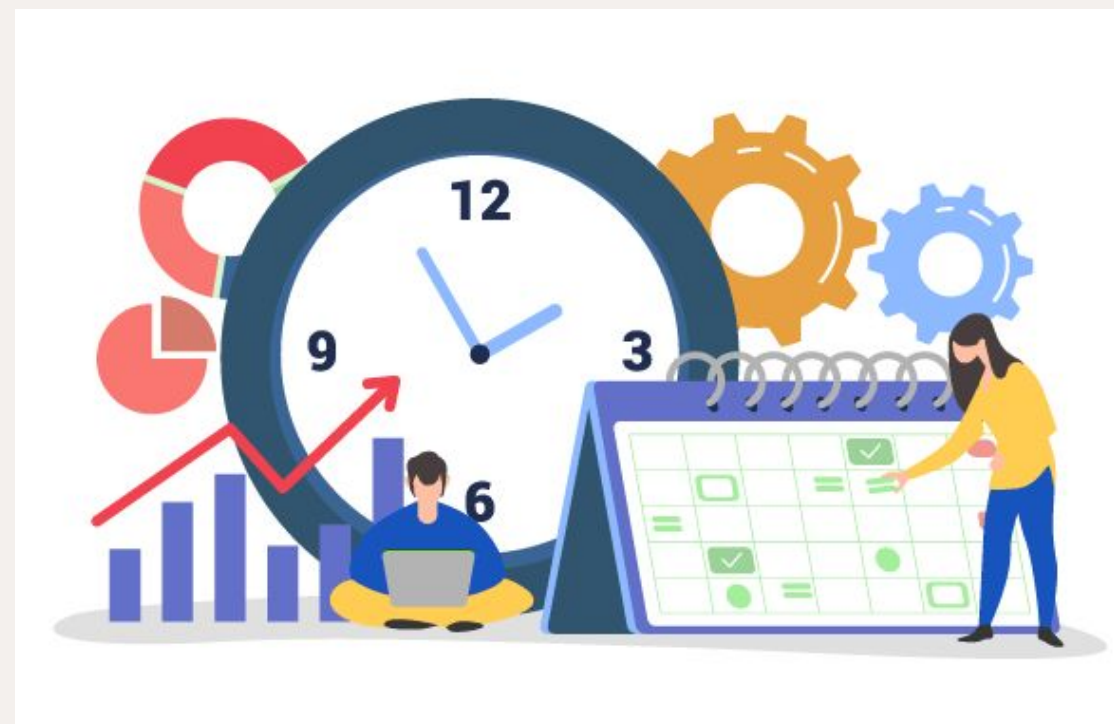


2021 Creixement en vendes en marketplaces com Ebay, Amazon i Aliexpress

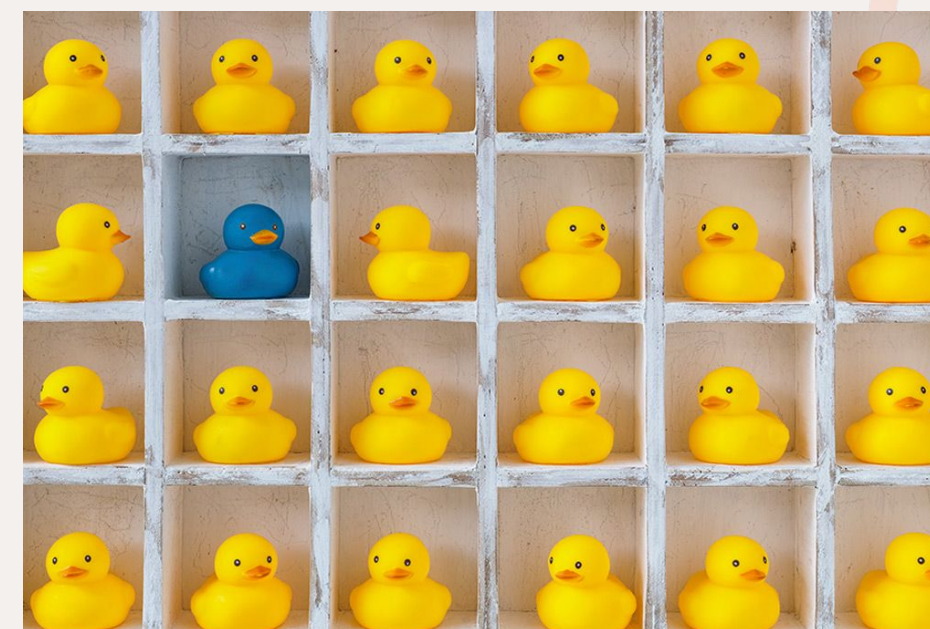
Per què els consumidors prefereixen comprar a altres països?



1. Preu



2. Disponibilitat



3. Productes únics

**Quines són les claus per a expandir
un negoci en línia a altres països?**

Les claus són 3

1. Selecció dels mercats
2. Legalitat i fiscalitat
3. Experiència de compra de l'usuari local



1. Selecció de mercats

A quins mercats vendre?



#1 La falta de recerca de mercat



El públic objectiu:
país o marketplace



El producte

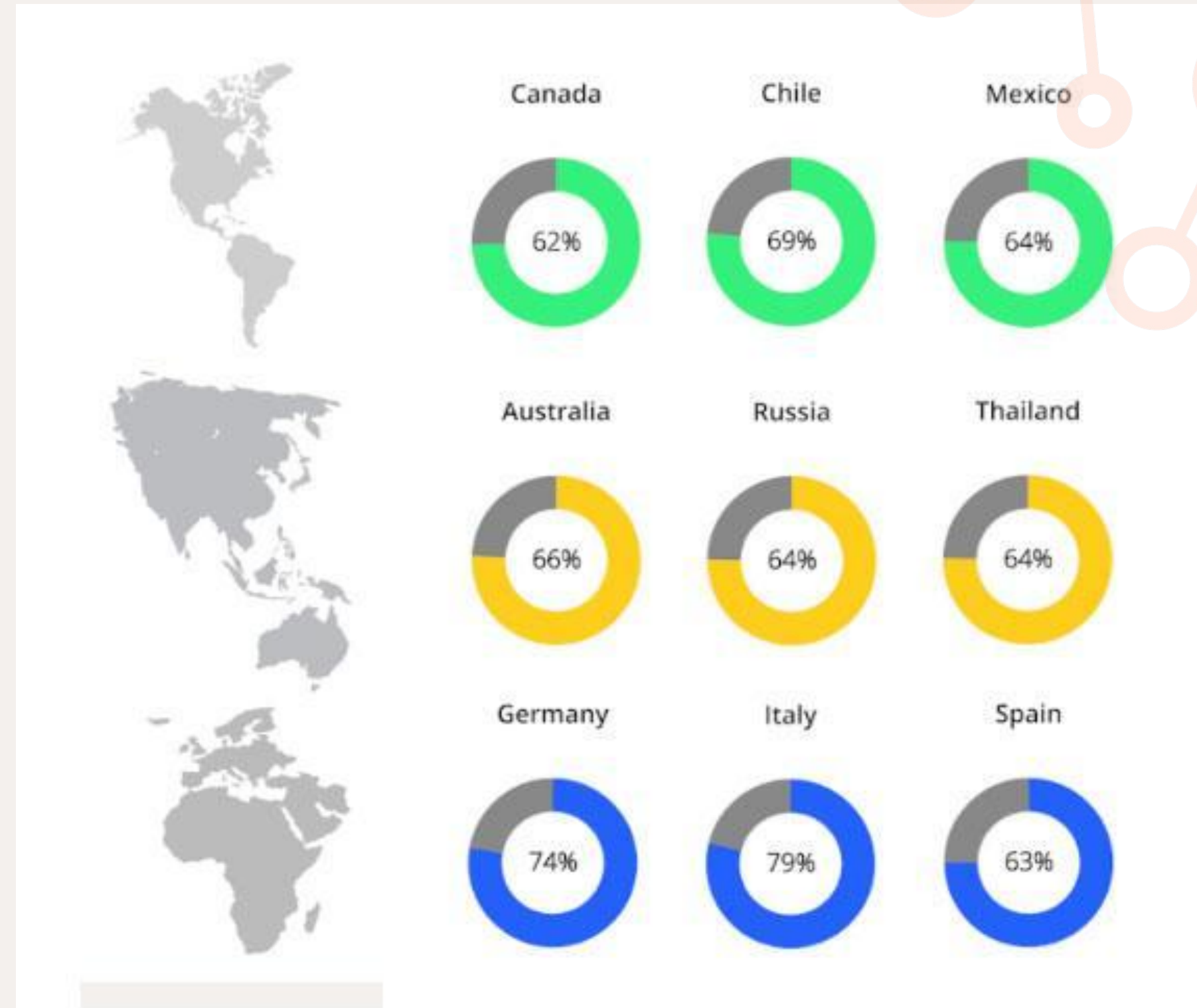
Which Regions to Target While Selling?



-  *Asia Pacific*
-  *Western Europe*
-  *North America*
-  *Latin America*
-  *Mid Eastern Europe*
-  *The Middle East and Africa*

Els 10 principals països:

1. Itàlia
2. L'Índia
3. Alemanya
4. Xile
5. Austràlia
6. Tailàndia
7. Mèxic
8. Rússia
9. Espanya
10. El Canadà



Els principals marketplaces

amazon

ebay



mercado
libre

AliExpress™

fruugo

Els 5 principals productes

1. Roba i accessoris
2. Mòbils i accessoris
3. Llibres i mitjans de comunicació
4. Joguines i videojocs
5. Productes de bellesa





COMPLIANCE

Policies

LAW

Regulations

Standards

2. Legalitat i Fiscalitat

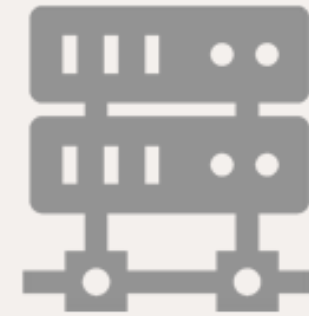
Compliment amb les lleis de cada país



Taxes



Altres impostos
especials



Localització
de servidors



Data
compliance



**Multes
i demandes**



**Pèrdua
de diners**



**Tancament
del negoci**

Duanes i Aranzels



Dades de mercaderies

Què són i quina és la seva procedència



Solució tecnològica

A fi d'automatitzar el càlcul i la declaració



Càlculs precisos

Per a no tenir un impacte negatiu en la conversió



3. Experiència de compra de l'usuari local

Idiomes, monedes i preus

Idiomes

Localització

Ex: "SACO"



Mèxic



Espanya

Monedes

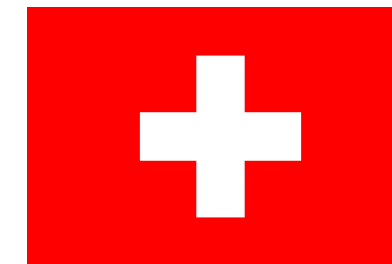
Claredat i coherència



Els EUA ??
El Canadà ??
Austràlia ??

Geopricing

Adaptat

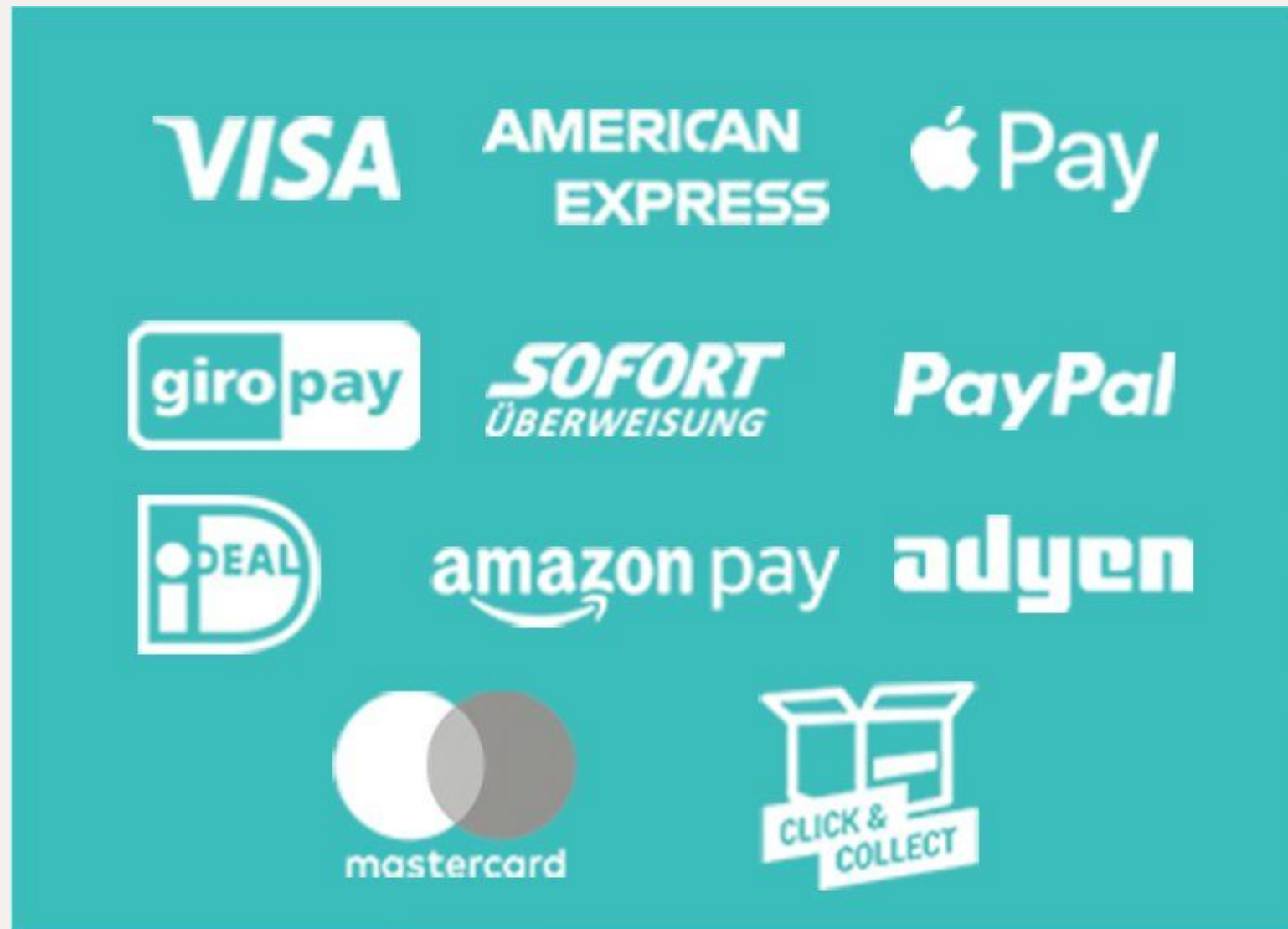


Suïssa vs. Mèxic

Plataformes
adequades



Mètodes de pagament



69%



62%



83%

Pagament contra
reemborsament

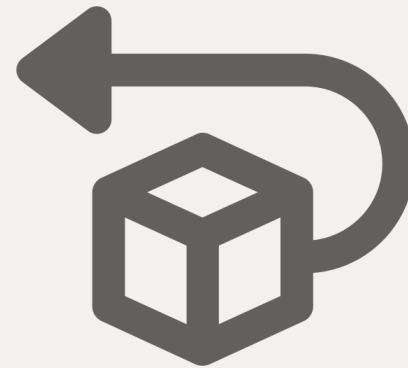
Enviaments, lliuraments, devolucions i reemborsaments



Mètodes
d'enviament
ajustats



Lliuraments
puntuals



Sistema de devolucions i
reemborsaments

40%

Polítiques de
devolució ambigües

81%

Abandó de la cistella
en el mòbil

95%

Reposició
de la compra

Magatzems i estoc

- Magatzems localitzats en punts estratègics
- Garantir la rapidesa en el lliurament
- Considerar el mètode del dropshipping
- L'estratègia depèn de cada empresa



Atenció al client multilingüe



Idioma local



Dies i horaris adaptats

KPIs acceptables:

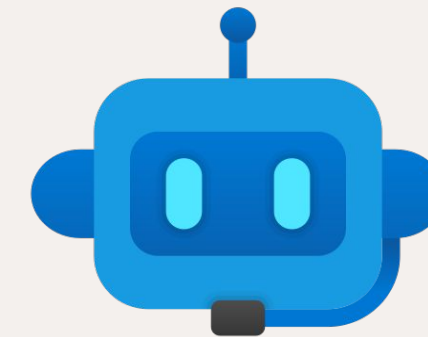
95% Tiquets/emails resposts en poques hores

90% Trucades respostes en poc segons

95% Missatges de veu resposts en poques hores



**Canals
tradicionals**



**24/7
Chatbot**



**WhatsApp
per a negocis**

Fraus i riscos



Estratègia antifrau



Complir amb la normativa i exigències de cada país



SCA → Strong customer authentication

PSD2 → Payment Services Directive 2

3DS → 3D Secure™



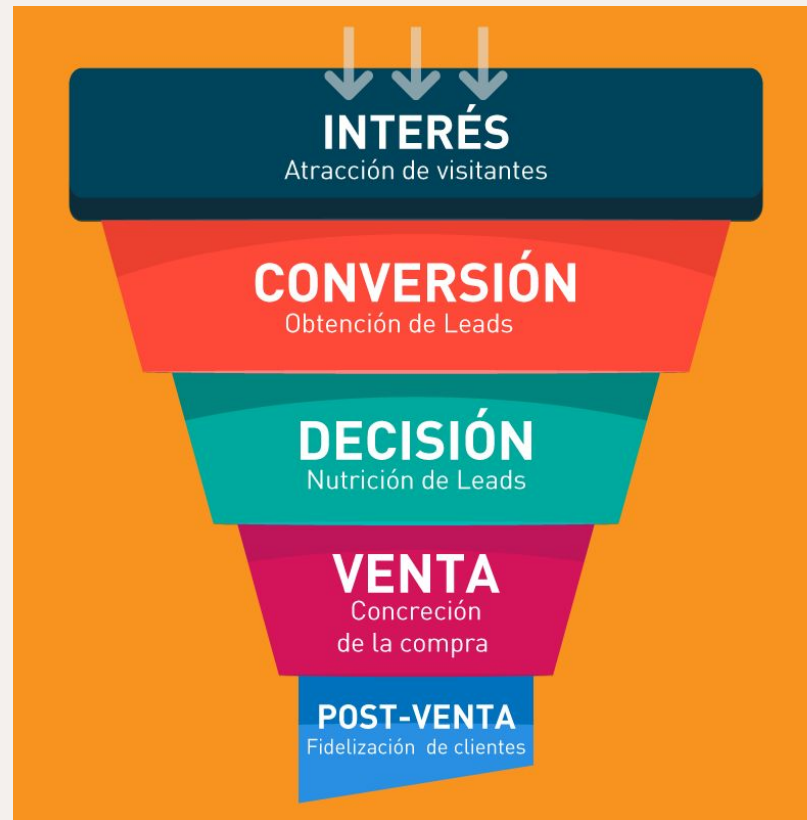
Sistemes automatitzats de gestió de comandes



Revisió manual

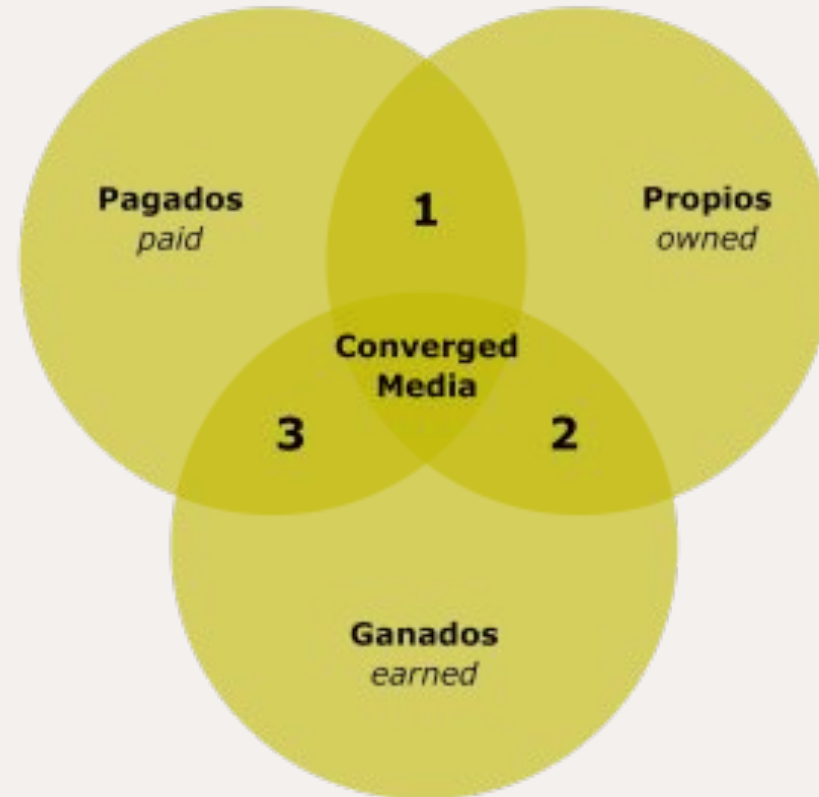
Nivell de Frau: **-1%**

Màrqueting localitzat



1. Definició estratègica

- Funnel
- Buyer persona
- Customer journey
- Touch points



2. El modelo POE

- Paid Media
- Owned Media
- Earned Media



3. Canals digitals

- Quins
- Com tractar-los

Resum

1. Un **anàlisi acurat dels mercats**
2. Tenir en compte els **aspectes legals i fiscals** de cada país/zona.
3. Oferir una **experiència de compra a l'usuari el més local possible**:
 - a) **Idiomes i monedes locals**;
 - b) **Mètodes de pagament** per cada mercat;
 - c) **Mètodes d'enviaments i lliuraments adaptables** i tenir una **política de devolucions i reemborsaments clara**;
 - d) Estratègia sobre **magatzems i estoc**;
 - e) **L'idioma local i els horaris adaptats** ai un **servei al client de qualitat** que generi confiança als compradors;
 - f) Protegir **a l'empresa contra frauds i riscos**;
 - g) El **màrqueting localitzat** ajudarà les empreses a aconseguir els seus objectius de vendes internacionals;

Preparat per a vendre globalment?

Contacta'ns:

Daniel Viniegra

dviniegra@goglobalecommerce.com

(+34) 653 950 883

www.goglobalecommerce.com

