

An aerial photograph of a triathlon swim leg. A large group of triathletes in black wetsuits and white swim caps are swimming in clear, turquoise water. In the center of the group, a kayaker in a bright pink kayak is also visible, paddling through the water. The kayaker is wearing a yellow shirt and a white cap. The overall scene is dynamic and captures the intensity of the race.

Cross-Border eCommerce

**S. Prokos - Senior Digital &
eBusiness Consultant**



**Building a better
working world™**

Τα νούμερα
αποδεικνύουν την
ευκαιρία για το
λιανεμπόριο

Ελληνικό eCommerce σε νούμερα



€15.8 δις τζίρος

6,3 εκ. online χρήστες

4,5 εκ. online αγοραστές

Παγκόσμιο eCommerce με βάση τα στοιχεία last mile της Statista



\$5,7 τρις

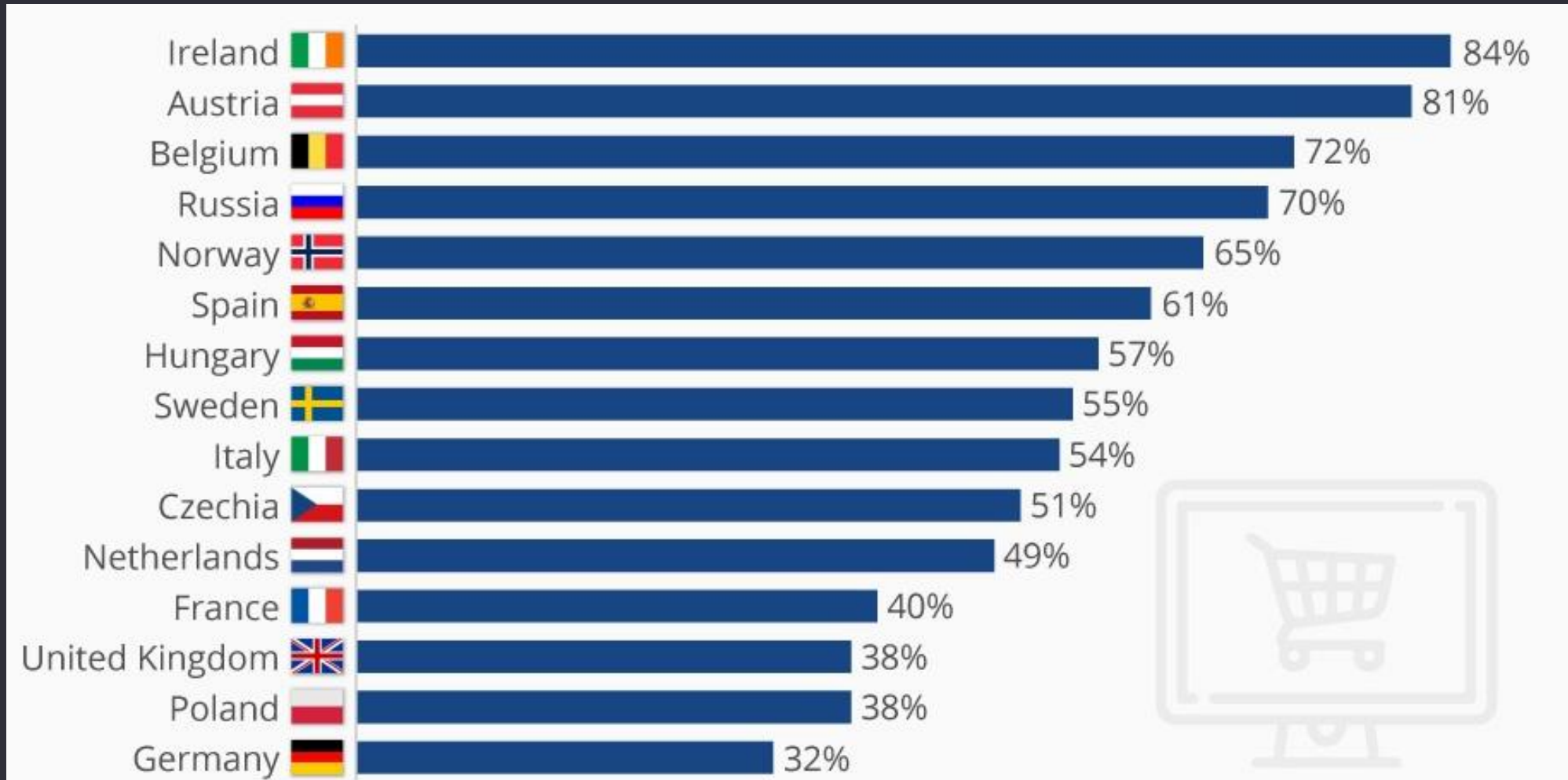
Παγκόσμιο eCommerce

\$1 τρις διασυννοριακό

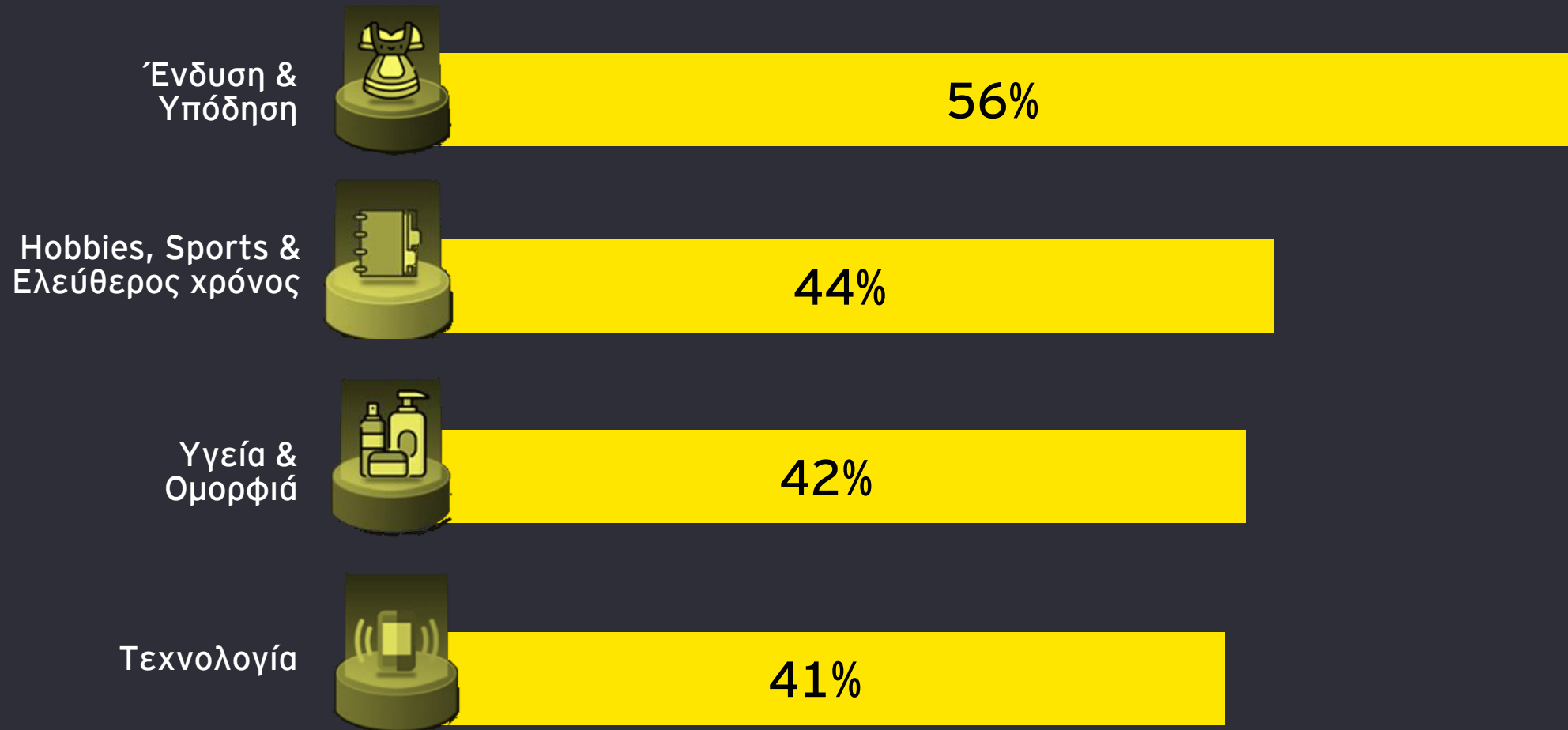
Παγκόσμιο eCommerce

Εκτίμηση για \$8 τρις μέχρι το 2031

Οι top Ευρωπαϊκές χώρες που προτιμούν να αγοράζουν από το εξωτερικό



Οι top cross-border κατηγορίες



Γιατί οι πελάτες προτιμούν το διασυνοριακό online shopping;



Χαμηλότερο
κόστος

Περισσότερες επιλογές &
διαθεσιμότητα

Εξειδικευμένα &
μοναδικά προϊόντα

Το διασυνοριακό eCommerce σήμερα

Πλεονεκτήματα για τις επιχειρήσεις



Παγκόσμια στόχευση
κοινού



Αύξηση πωλήσεων



Αύξηση
αναγνωρισιμότητας



Αντιμετώπιση
ανταγωνισμού

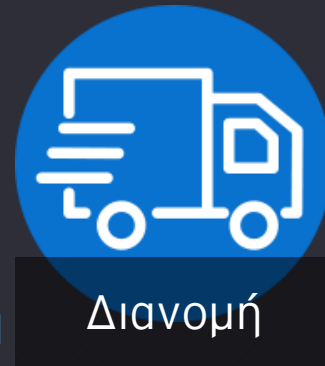
Οι μεγαλύτερες προκλήσεις για τις επιχειρήσεις



Γλώσσα επικοινωνίας



Δυσκολία στο Marketing



Διανομή



Νομοθεσία και περιορισμοί



Πληρωμές & νόμισμα

“

Γιατί **δε μπορεί** ο κάθε
λιανέμπορος να εμπορευτεί
διασυνοριακά;

“

1. Φόβος κυρίως λόγω έλλειψης πληροφοριών
2. Μπορεί να σκεφτεί τοπικά αλλά δυσκολεύεται να δράσει παγκόσμια
3. Δεν είναι έτοιμος να σχεδιάσει μόνος του τη στρατηγική

4 στάδια της επιτυχημένης στρατηγικής

Τα 4 στάδια της επιτυχημένης Cross-Border eCommerce στρατηγικής

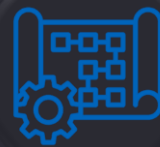
2. Λανσάρισμα



3. Ανάπτυξη



4. Παρακολούθηση & Βελτίωση



1. Προετοιμασία



Χώρες - στόχοι

Λεπτομέρειες εφοδιαστικής αλυσίδας

Προσαρμοσμένη εμπειρία του πελάτη (localize)

Τα 4 στάδια της επιτυχημένης Cross-Border eCommerce στρατηγικής

Εξειδικευμένες λύσεις παράδοσης

Οργάνωση εσωτερικού τμήματος

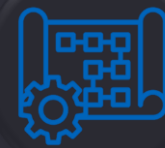
2. Λανσάρισμα



1. Προετοιμασία



3. Ανάπτυξη



4. Παρακολούθηση & Βελτίωση

Τα 4 στάδια της επιτυχημένης Cross-Border eCommerce στρατηγικής

2. Λανσάρισμα



3. Ανάπτυξη

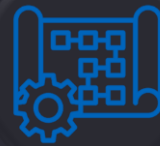
Επένδυση σε επιπλέον αγορές

Εντονότερο localisation

1. Προετοιμασία



4. Παρακολούθηση & Βελτίωση



Τα 4 στάδια της επιτυχημένης Cross-Border eCommerce στρατηγικής

2. Λανσάρισμα



3. Ανάπτυξη



1. Προετοιμασία



Ανανέωση της αλυσίδας εφοδιασμού & μείωση κόστους

Επένδυση σε συστήματα και δημιουργία παγκόσμιας άποψης για τον πελάτη

4. Παρακολούθηση & Βελτίωση



1. Προετοιμασία

Έρευνα της τοπικής αγοράς!

Φροντίστε οι συνεργάτες σας να γνωρίζουν τη χώρα όπου σκοπεύετε να κάνετε ηλεκτρονικό εμπόριο. Έτσι, θα μπορούν να σας κατατοπίσουν πιο εύκολα και γρήγορα σχετικά με τις ιδιαιτερότητες της αγοράς της:

- **Κύριοι ανταγωνιστές**
- **Δημοφιλείς τρόποι πληρωμής**
- **Χρεώσεις μεταφορικών**
- **Κανόνες επιστροφών**
- **Νομοθεσία και φορολογία**

Προετοιμασία



1. Καταγράψτε τους κύριους ανταγωνιστές σας

Καταγράψτε ποιοι είναι οι κύριοι ανταγωνιστές σας και δημιουργήστε έναν πίνακα που θα ανανεώνετε τακτικά με τα ευρήματά σας για τον καθέναν.

2. Δείτε ποιοι είναι πιο δραστήριοι στο ηλεκτρονικό εμπόριο

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το [SimilarWeb](#) για να ελέγξετε ποιοι ανταγωνιστές σας δραστηριοποιούνται πιο ενεργά στο ηλεκτρονικό εμπόριο.

3. Μάθετε ποιοι είναι πιο ενεργοί στα Social Media

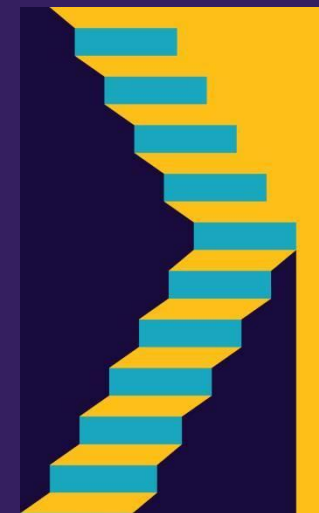
Με το Fanpage Karma μπορείτε να μάθετε ποιοι ανταγωνιστές σας είναι πιο ενεργοί στο Facebook, ακόμη κι αν δεν έχουν e-shop.

4. Εγγραφείτε στις επικοινωνίες τους

Χρησιμοποιήστε ένα προσωπικό email σας, όχι το εταιρικό, για να κάνετε εγγραφή στις επικοινωνίες των ανταγωνιστών σας.

5. Δημιουργήστε πλάνο για τακτικό έλεγχο

Αξιοποιήστε τα εργαλεία και τις πρακτικές για περισσότερη έρευνα. Δημιουργήστε ένα πλάνο για να ελέγχετε τακτικά τον ανταγωνισμό σας - σε εβδομαδιαία βάση τουλάχιστον, και όχι μόνο όταν πέφτει κάτι στην αντίληψή σας.

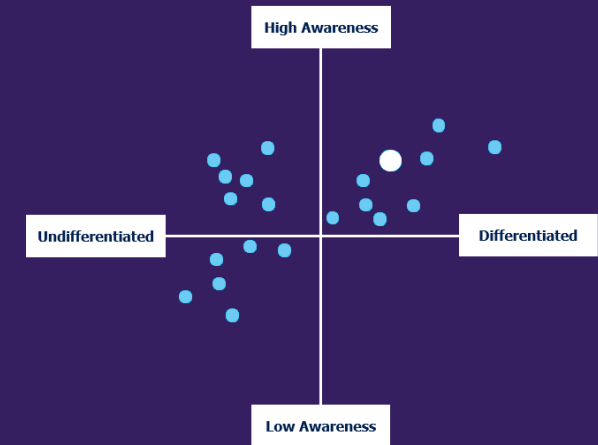


Καταγραφή ανταγωνισμού!

Μελετήστε τους ανταγωνιστές σας στη χώρα στην οποία σκοπεύετε να προωθήσετε τα προϊόντα σας. Για να δείτε πώς τοποθετούνται στην αγορά, προσπαθήστε να καταγράψετε:

- Τι μερίδιο έχουν στην αγορά;
- Τι προϊόντα διαθέτουν; Τεχνικά χαρακτηριστικά, ποιότητα;
- Ποια κανάλια διανομής χρησιμοποιούν;
- Πώς τιμολογούν και τι εκπτώσεις κάνουν;

Προετοιμασία



Παρακολούθηση ανταγωνισμού!

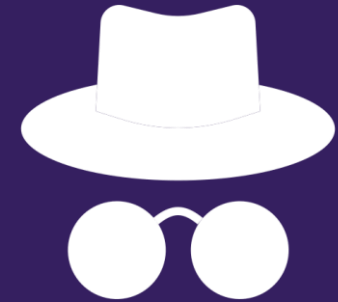
Προετοιμασία

Τεχνικές παρακολούθησης

- Έλεγχος blog και social media
- Εγγραφή στα newsletter
- Λέξεις-κλειδιά για τις διαφ. καμπάνιες
- Παραγγελίες κάθε μήνα
- Παρακολούθηση αξιολογήσεων
- Διερευνητικές αγορές

Εργαλεία παρακολούθησης ανταγωνισμού

- Fanpage Karma
- SpyFu
- Versionista
- SimilarWeb
- Trustpilot



Διαφύλαξη περιθωρίου κέρδους

Για να πετύχετε ανταγωνιστικές πωλήσεις για τα προϊόντα σας και να εξασφαλίσετε καλό περιθώριο κέρδους, καλό είναι να έχετε ξεκάθαρη εικόνα για:

- Τα κόστη σας - π.χ. έξοδα για την αποθήκευση και διακίνηση των προϊόντων σας κ.ά.
- Την τιμολογιακή πολιτική του ανταγωνισμού - π.χ. τιμές πώλησης και προσφορές για προϊόντα παρόμοια με τα δικά σας κ.ά.

Profit and Loss				
	Apr '15 - Apr '16	Y1	Y2	Y3
Sales	91.500 €	1.031.397 €	2.011.084 €	3.877.867 €
Sales from Greece	72.000 €	322.077 €	585.361 €	936.076 €
Sales from Country 1	0 €	344.408 €	699.370 €	1.639.432 €
Sales from Country 2	0 €	124.025 €	244.962 €	437.008 €
International	19.500 €	240.887 €	481.390 €	885.351 €
Less Cost of Goods Sold	74.115 €	792.873 €	1.514.920 €	2.846.893 €
Gross Profit	17.385 €	238.525 €	496.164 €	1.030.974 €
Less OPEX				
Staff	50.960 €	95.289 €	107.792 €	211.420 €
Marketing	2.000 €	81.466 €	120.250 €	157.674 €
Partners	26.632 €	59.614 €	63.220 €	76.126 €
Shipping	5.168 €	95.537 €	159.559 €	138.519 €
Packaging (0,3€ / order)	810 €	6.158 €	11.237 €	19.878 €
Rent	10.800 €	11.232 €	11.232 €	11.232 €
Bills	10.000 €	16.620 €	17.120 €	20.120 €
Travels	1.200 €	2.400 €	3.900 €	3.900 €
Unpredicted (2% of OPEX)	2.151 €	7.366 €	9.846 €	12.777 €
Depreciated stock (0,5% of COGS)	371 €	3.964 €	7.575 €	14.234 €
Total OPEX	110.092 €	379.645 €	509.730 €	665.880 €
EBITDA	-92.707 €	-141.121 €	-13.566 €	385.094 €
Depreciation		10.415 €	10.835 €	12.505 €
Profit / Loss	-92.707 €	-151.536 €	-24.401 €	352.589 €
Profits / Loss carried forward	-92.707 €	-244.242 €	-268.644 €	83.945 €

Marketing Costs				
	Apr '15 - Apr '16	Y1	Y2	Y3
GREECE	2.000 €	18.286 €	25.570 €	32.374 €
On-line	2.000 €	16.200 €	21.540 €	25.180 €
cpc Search, CDN, Remarketing		3.600 €	4.800 €	6.000 €
Facebook cpc, sponsored		2.400 €	2.400 €	2.400 €
Price Comparison Engines	2.000 €	3.600 €	3.600 €	3.600 €
e-mail & fan recruitment budget		2.400 €	2.400 €	2.400 €
SEO (monitoring & advice fees)		500 €	500 €	500 €
SEM (monthly fees)		1.200 €	1.440 €	1.680 €
Affiliates			2.400 €	3.600 €
Newsletter platform		1.000 €	2.000 €	3.000 €
Site referrals		1.500 €	2.000 €	2.000 €
PR expenses	0 €	500 €	1.000 €	1.500 €
Online PR & gifts		500 €	1.000 €	1.500 €
Customer Support	0 €	1.586 €	3.030 €	5.694 €
discounts & gifts (0,2% of CoGs)		1.586 €	3.030 €	5.694 €
COUNTRY 1	0 €	28.000 €	45.080 €	63.880 €
On-line	0 €	28.000 €	45.080 €	63.880 €
cpc Search, CDN, Remarketing		7.200 €	12.000 €	15.600 €
Facebook cpc, sponsored		4.800 €	8.400 €	10.800 €
e-mail & fan recruitment budget		2.400 €	2.400 €	2.400 €
SEO (monitoring & advice fees)		1.000 €	1.000 €	1.000 €
SEM (monthly fees)		2.400 €	4.080 €	5.280 €
Affiliates			2.400 €	3.600 €
Price comparison engines		6.000 €	8.400 €	14.400 €
Newsletters		1.200 €	2.400 €	4.800 €
Site referrals		2.000 €	2.000 €	2.000 €
Online PR & gifts		1.000 €	2.000 €	4.000 €

Έλεγχος για περιορισμούς στην αγορά στόχο!

Βεβαιωθείτε ότι μπορείτε να διαθέσετε τα προϊόντα του e-shop σας στην τοπική αγορά του εξωτερικού.
Τα περισσότερα προϊόντα θεωρούνται ασφαλή για πώληση στο εξωτερικό.

Ωστόσο, για ορισμένα είδη μπορεί να ισχύουν συγκεκριμένοι περιορισμοί, ανάλογα με τη χώρα.

- **Ρούχα και παπούτσια**
- **Καλλυντικά και είδη ομορφιάς**
- **Ηλεκτρονικά είδη**
- **Αντισηπτικά, μάσκες, συμπληρώματα διατροφής κ.ά.**

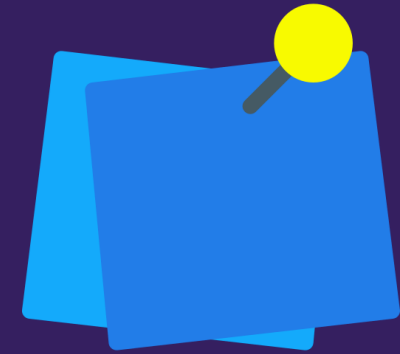
Προετοιμασία



Μεταφράσεις και τοπική προσαρμογή eShop

Εάν προχωρήσετε στο να κάνετε εμπόριο μέσω του eshop σας, είναι προτιμότερο να επιλέξετε εξειδικευμένους συνεργάτες που μπορούν να δημιουργήσουν το κατάλληλο περιεχόμενο:

- **Περιγραφές και τίτλους** για τα προϊόντα σας στην τοπική γλώσσα
- **Εικόνες** που ανταποκρίνονται στα πρότυπα και τις προτιμήσεις της τοπικής αγοράς
- **Υλικά επικοινωνίας** που ακολουθούν τους τύπους και λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαιτερότητες της τοπικής κοινωνίας.



Διερεύνηση και ρύθμιση εισόδου σε Marketplaces

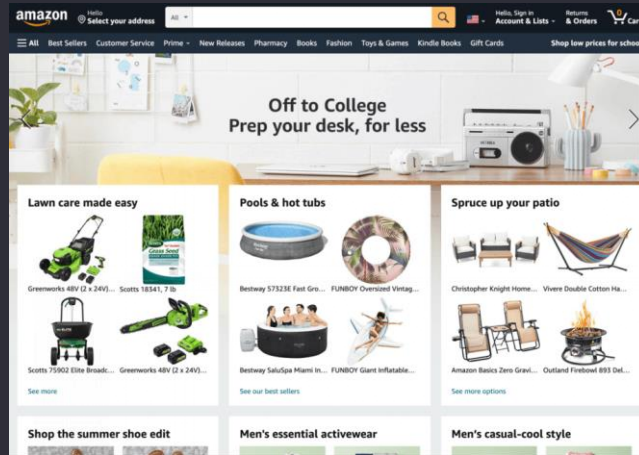
Εάν προχωρήσετε στο να κάνετε εμπόριο ενός Marketplace στην αγορά στόχο, ερευνήστε **το μερίδιο του συνεργάτη, τα κόστη εγκατάστασης** (listing fees) και **διαχείρισης προιοντικού χαρτοφυλακίου** (commissions) και άλλα **έμμεσα κόστη**.



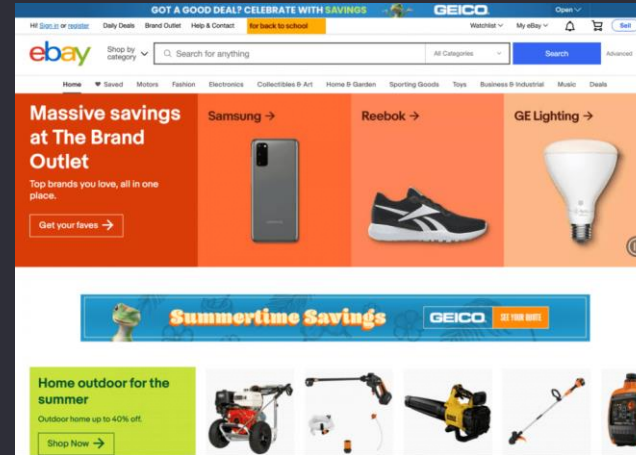
General information:	
* Sale price: \$10	
* Shipping fee: \$6 (paid by the buyer)	
* Listing fee: \$0.2	
* Commission fee (Transaction fee): 3.5% of Sale price	
* Payment processing fee: 3% of total payment + \$0.25	
Etsy fee:	
* Listing fee:	\$0.20
* Commission fee (Transaction fee): 3.5% x \$10	0.35
Payment processing fee: 3% x \$16 + \$0.25	0.73
Total	1.28
Total fee as % of total price (including shipping): \$1.28 / \$16	8%

Τα top marketplaces που χρησιμοποιούν τα brands

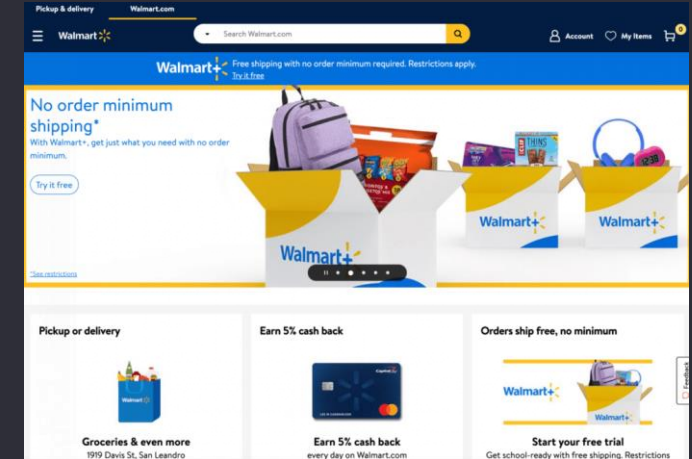
Amazon



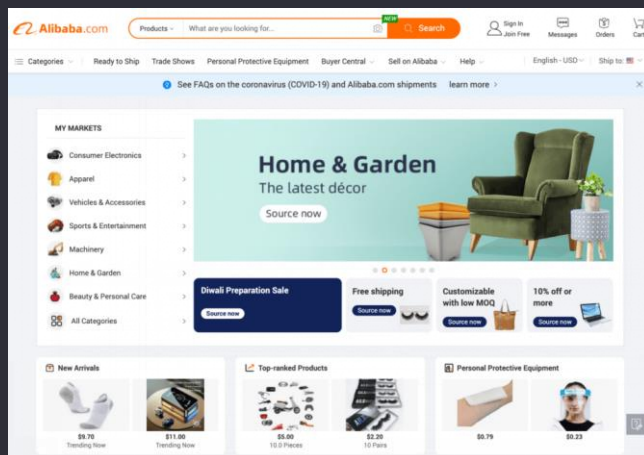
eBay



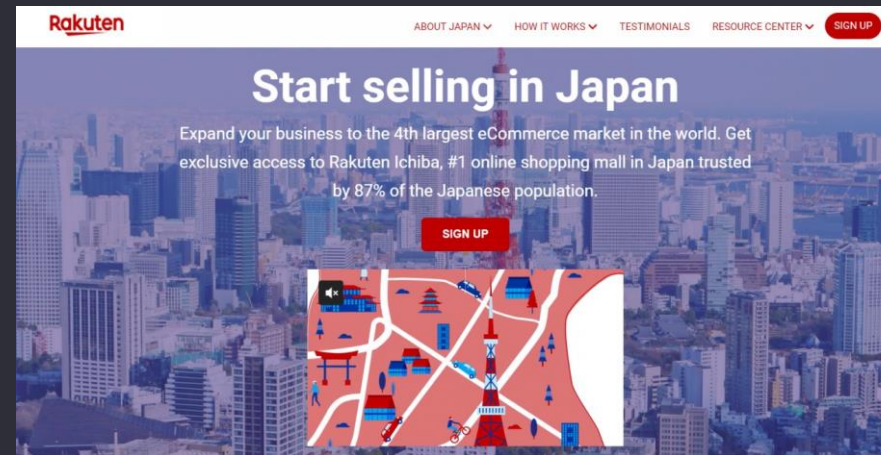
Walmart



Alibaba



Rakuten



Μπορείτε να δοκιμάσετε διαφορετικές λύσεις για να βρείτε αυτή που ταιριάζει καλύτερα στην επιχείρησή σας.

- **Δικό σας χώρο στην τοπική αγορά** - Ακριβή λύση, αλλά σας εξασφαλίζει πλήρη εποπτεία του τρόπου αποθήκευσης των προϊόντων, της κατάστασής τους, αλλά και του πραγματικού (όχι μόνο λογιστικού) τους αποθέματος.
- **Αποθήκες τοπικών συνεργατών ή 3PL** (3rd Party Logistics) - Πιο φθηνή και ασφαλής λύση, αλλά μπορεί ο συντονισμός με τους τοπικούς συνεργάτες σας να είναι πιο δύσκολος.



Προσαρμογή συσκευασιών στις τοπικές συνθήκες

Είναι σημαντικό οι πελάτες σας να παραλαμβάνουν τις παραγγελίες τους χωρίς φθορές. Γι' αυτό, ελέγξτε ότι οι συσκευασίες των προϊόντων σας είναι αρκετά ισχυρές για να αντέχουν στις:

- Κλιματολογικές συνθήκες της χώρας
- Καταπονήσεις κατά τη φόρτωση και εκφόρτωση
- Συνθήκες αποθήκευσης

Εάν χρειαστεί, αφιερώστε χρόνο για να κάνετε τις απαραίτητες αλλαγές και να προσαρμόσετε τις συσκευασίες σας στις νέες συνθήκες.



Κανόνες για να είστε συνεπείς και αποτελεσματικοί:

- Επιλέξτε αξιόπιστους **τοπικούς συνεργάτες**
- **Τεστάρετε** και μετά απορρίψτε μεθόδους
 - Direct Fulfillment
 - Third-party Fulfillment
 - Drop-ship Fulfillment
- Διερευνήστε τις χρεώσεις για τα μεταφορικά και εκμεταλλευτείτε **κάθε μικρό περιθώριο μείωσης**
- Καθορίστε την **πολιτική επιστροφών** σας σε συνεργασία με τον νομικό σύμβουλό σας
- Παρακολουθήστε προσεκτικά όλα τα λάθη και **μάθετε από τα εμπόδια** που συναντάτε
- **Μην έχετε υπερβολική αυτοπεποίθηση**



Χρειάζεται να αναλύσετε κόστη ΦΠΑ, μεταφοράς και αποθήκευσης στη χώρα στόχο και να αποφασίσετε την τιμολογιακή σας πολιτική

1. Μία τιμή - ένα κοινό νόμισμα
2. Μία τιμή - πολλαπλά σταθερά νομίσματα (με σταθερό exchange rate)
3. Μία τιμή - πολλαπλά μη σταθερά νομίσματα (με κυμαινόμενο exchange rate)
4. Διαφορετικές τιμολογήσεις για την εκάστοτε χώρα

Επίσης χρειάζεται συχνός επανέλεγχος για αλλαγές στην τοπική νομοθεσία.



Ασφάλεια στις πληρωμές

Μια μεγάλη πρόκληση που θα αντιμετωπίσετε είναι ο κίνδυνος απάτης στις πληρωμές που δέχεστε από τους πελάτες σας στο εξωτερικό.

Καλό είναι να επιλέξετε μια υπηρεσία πληρωμών που είναι αξιόπιστη, ασφαλής και δημοφιλής στους πελάτες που στοχεύετε στην τοπική αγορά, π.χ. το PayPal.

Τρόποι πληρωμής

- Με αντικαταβολή
- Με πιστωτική ή χρεωστική κάρτα
- Με PayPal
- Κατάθεση σε λογαριασμό



Είναι σημαντικό να γνωρίζετε τους νόμους και τη φορολογία που ισχύουν στην τοπική αγορά

- Ποιο είναι το φορολογικό καθεστώς και η διαδικασία φορολόγησης;
- Σε ποιους κανονισμούς ή απαγορεύσεις υπάγονται τα προϊόντα του e-shop σας;
- Είναι υποχρεωτικό να έχετε φορολογική έδρα στη χώρα όπου θέλετε να δραστηριοποιηθείτε;
- Τι ισχύει με τα προσωπικά δεδομένα (πχ. Cookies)
- Τι ισχύει με την πολιτική επιστροφών;

Αξίζει να αφιερώσετε αρκετό χρόνο και χρήματα για να βρείτε κατάλληλους συνεργάτες με ειδικές γνώσεις.



Εξυπηρέτηση πελατών

Όταν εξυπηρετείτε τους πελάτες στη δική τους γλώσσα, ενισχύετε την εμπιστοσύνη τους σε εσάς.

Έτσι, αισθάνονται μεγαλύτερη ασφάλεια και άνεση για να κάνουν τις αγορές τους από το e-shop σας.

- Τηλεφωνικά
- Σε live chat
- Μέσω Facebook Messenger
- Με email

Προετοιμασία



Είναι απαραίτητος ο στρατηγικός σχεδιασμός, η παραγωγή περιεχομένου (content marketing), που περιλαμβάνει κείμενα, εικόνες, γραφικά και video και η προαγορά χώρου και χρόνου σε συνδυασμό με σύναψη συνεργασιών με προσωπικότητες που μπορούν να λειτουργήσουν ως brand ambassadors.

Σημαντικός παράγοντας επιτυχίας είναι η συνεχής παρατήρηση των αναλυτικών στατιστικών στοιχείων που παρέχονται ειδικά στα ψηφιακά μέσα άμεσα, ώστε να μπορούν να υλοποιούνται προσαρμογές ή τροποποιήσεις στον αρχικό σχεδιασμό.



Traditional Marketing

- Διαφήμιση σε MME
- Τηλεοπτική διαφήμιση
- Ραδιοφωνική διαφήμιση
- Υπαίθρια διαφήμιση
- Προώθηση πωλήσεων
- Διαγωνισμοί - κουπόνια
- Υπαίθριες εκθέσεις

Digital Marketing

- SEO - SEM
- Σε μηχανές αναζήτησης (Google, Yahoo, BING κλπ)
- Σε κοινωνικά δίκτυα (Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube, κλπ)
- Σε κινητά (SMS, Viber, κλπ)
- Email campaigns
- Influencer Marketing - Blogging

EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

About EY

EY is a global leader in assurance, tax, transaction and advisory services. The insights and quality services we deliver help build trust and confidence in the capital markets and in economies the world over. We develop outstanding leaders who team to deliver on our promises to all of our stakeholders. In so doing, we play a critical role in building a better working world for our people, for our clients and for our communities.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. Information about how EY collects and uses personal data and a description of the rights individuals have under data protection legislation are available via ey.com/privacy. For more information about our organization, please visit ey.com.

About EY's Advisory Services

In a world of unprecedented change, EY Advisory believes a better working world means helping clients solve big, complex industry issues and capitalize on opportunities to grow, optimize and protect their businesses.

From C-suite and functional leaders of Fortune 100 multinationals to disruptive innovators and emerging market small and medium-sized enterprises, EY Advisory works with clients – from strategy through execution – to help them design better outcomes and realize long-lasting results. A global mindset, diversity and collaborative culture inspires EY consultants to ask better questions. They work with their clients, as well as an ecosystem of internal and external experts, to create innovative answers. Together, EY helps clients' businesses work better.

The better the question. The better the answer. The better the world works.

© 2019 EY
All Rights Reserved.

ey.com