



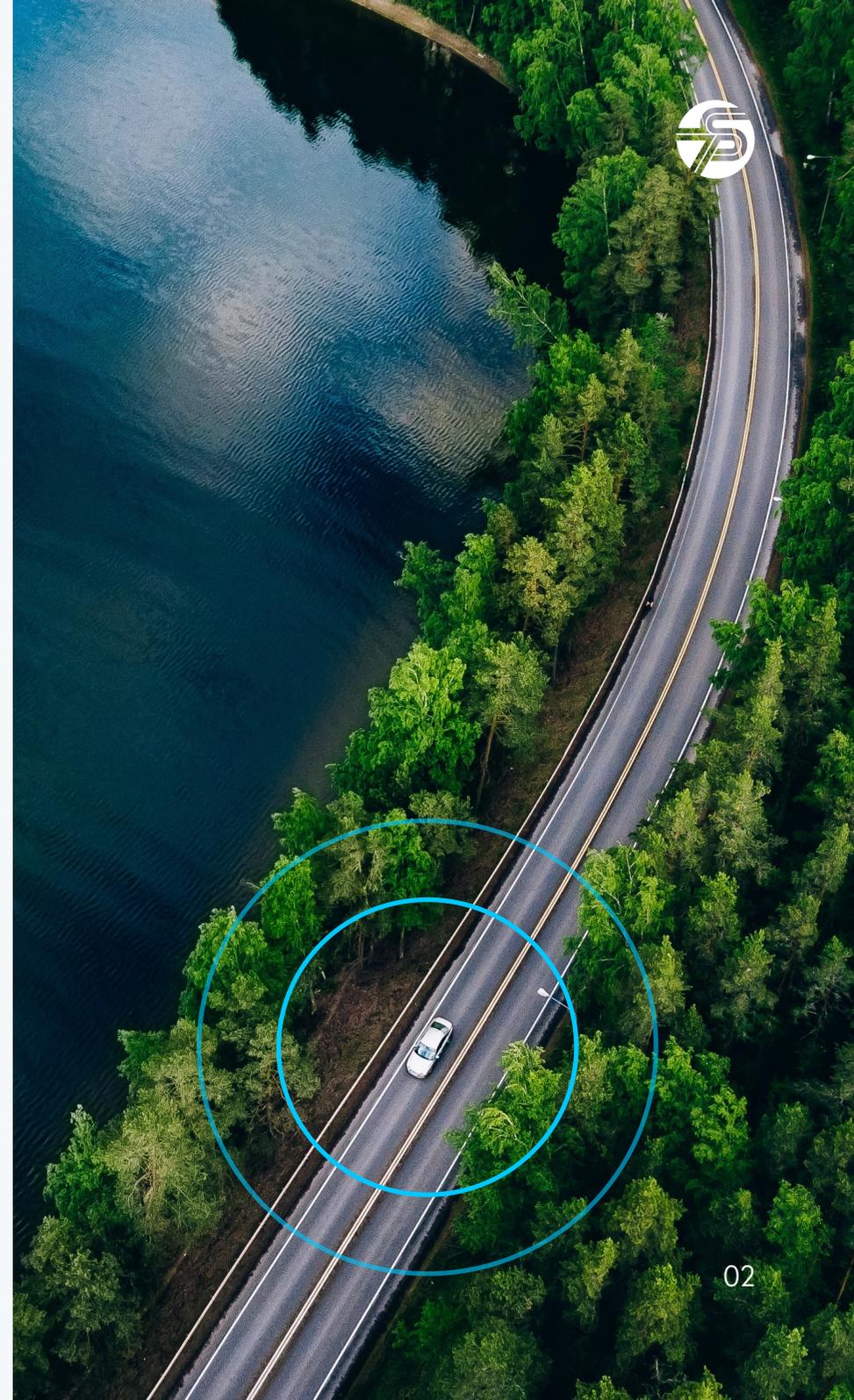
OPTIMIZA TU NEGOCIO
TRANSFRONTERIZO

Crecimiento internacional con la estrategia de transportistas adecuada



CONTENIDO

- 03 E-commerce internacional:
un mercado de crecimiento gigantesco
- 04 Tu rendimiento de envío es una
característica distintiva
- 06 Transportista internacional o líder local:
¿cuál es la mejor opción para tu negocio?
- 09 Cada país tiene sus propios requisitos de envío
y líderes de transporte locales
- 10 Italia, Suiza, Francia y Austria:
cuatro mercados en alza y sus particularidades de envío
- 15 Satisfacción total de los requisitos de envío
con estrategias adaptadas regionalmente
- 16 Acerca de nosotros: Seven Senders
- 18 Fuentes y aviso legal





E-commerce internacional: un mercado de crecimiento gigantesco

El comercio en línea en el mercado internacional ofrece unas posibilidades de crecimiento enormes para tu negocio. 217 de 286 millones de consumidores europeos que compran por Internet ya han pedido alguna vez productos a otro país, una tendencia en auge.¹ ¡Participa en este comercio! Conquista nuevos mercados, crece en los ya existentes y asegúrate una cartera de clientes más allá de las fronteras de tu país. Para conseguirlo, crea la experiencia de envío perfecta y aprovecha el rendimiento de tus entregas.

Se prevé que el mercado del e-commerce en Europa alcanzará los **163** mil millones de euros para 2020 y **245** mil millones para 2021.²

El **37%** de los clientes que compran por Internet nunca vuelven a comprar al mismo vendedor en línea si tienen una mala experiencia.³

El **58%** de los consumidores eligen a otro vendedor en línea si este ofrece opciones de entrega que satisfacen mejor sus necesidades.³

El **28%** de los consumidores alemanes, el **46%** de los ingleses e incluso el **55%** de los franceses que compran por Internet afirman que elegirían a un vendedor en línea antes que a otro si aquel ofrece más opciones de envío.⁴

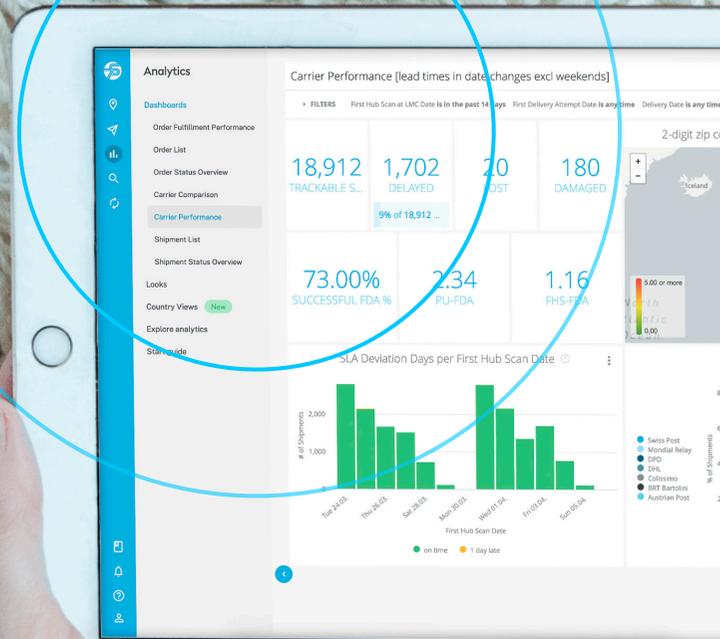


Tu rendimiento de envío es una característica distintiva

Para que puedas ofrecer a tus clientes una **experiencia de envío perfecta** desde el primer día, incluso en nuevos mercados, y convertir tus envíos en una ventaja competitiva, debes proporcionar a tus clientes finales una experiencia de envío que se ajuste a sus requisitos. Si consigues satisfacer sus expectativas, ganarás clientes fieles. Estos finalizan los pedidos y disfrutan de una buena comunicación durante el envío y de una entrega satisfactoria, lo que hace que vuelvan a visitar tu tienda y que la recomienden, porque han tenido una buena experiencia de compra y envío.

Ten en cuenta las preferencias de entrega locales y aumenta el índice de recurrencia

En lo que a la **calidad del envío** se refiere, los vendedores tienen muchas más posibilidades de destacar frente a la competencia de lo que se imaginan. El requisito para lograr entregas perfectas es que los comerciantes se adapten a las necesidades locales. Para ello, deben conocer y tener en cuenta las preferencias locales de los clientes, así como las particularidades geográficas de cada país. Solo así podrán conseguir una entrega rápida y eficaz fuera del territorio nacional y demostrar a los clientes que, incluso siendo vendedores extranjeros, su prioridad es garantizar una **experiencia del cliente excelente** hasta el momento de la entrega. De esta manera se potencia la satisfacción de los clientes y su índice de recurrencia.





Un envío excelente desempeña un papel decisivo para el índice de recurrencia

El **23%** de los consumidores que compran por Internet cancelan una compra si tienen problemas con el envío.⁵

El **54%** considera un envío rápido la primera o segunda prioridad a la hora de hacer un pedido.⁶

El **75%** quiere poder ver todas las opciones de envío en el sitio web de los productos.⁶

El **61%** de los clientes que compran por Internet afirman que una experiencia de envío positiva hace que vuelvan a comprar al mismo vendedor.⁶





Transportista internacional o líder local: ¿qué opción de envío es la mejor para tu negocio?

A la hora de elegir la mejor **estrategia de envío** al extranjero, los comerciantes tienen dos opciones. Pueden recurrir a los servicios de un proveedor de paquetería internacional o trabajar con los transportistas locales del país de destino. Las dos variantes ofrecen ventajas y desventajas que los comerciantes deberían investigar con vistas a su estrategia de crecimiento.

Transportistas locales



- + Costes reducidos
- + Servicio local, mejor experiencia de envío
- + Requisitos de envío mejor satisfechos
- + Plazos de entrega más cortos de promedio
- + Mayor flexibilidad incluso con cantidades fluctuantes



- Negociación con proveedores individuales
- Posible necesidad de colaborar con diferentes transportistas para ofrecer el mejor servicio posible
- Entrega de los artículos al depósito local del transportista
- Trabajo de etiquetado e integración posiblemente mayor (con numerosos transportistas locales)

Proveedor de paquetería internacional



- + Un proveedor, menos trabajo de integración
- + Un solo contacto para el envío internacional
- + Uso de la red de envíos y depósitos del proveedor



- A menudo, la alternativa más cara
- Posiblemente, sin opciones de envío ni servicios adaptados al mercado
- Estructuras rígidas, poca flexibilidad
- Plazos de entrega más largos de promedio



El transportista adecuado para la satisfacción y la confianza de los clientes

En cada país, los clientes tienen **preferencias locales** en cuanto al lugar, el tipo de envío o los métodos de pago. Quieren poder elegir cuándo, dónde y cómo se entregará su paquete. El tiempo que pasan esperando o buscando los paquetes es una de sus preocupaciones principales después de hacer un pedido.

El secreto de un envío perfecto reside en la elección del transportista adecuado o de los servicios que este ofrece. Muchos transportistas locales están especializados en servicios específicos, como entregas dentro de una franja horaria concreta, taquillas para paquetes o métodos de entrega sostenibles, como en bicicleta o coche eléctrico.

Sin embargo, las empresas de paquetería suelen ofrecer estos servicios solo en regiones especiales. Para poder usar estos servicios, el expedidor debe enviar sus paquetes al depósito local del transportista de la zona por la vía más rápida. Esta planificación requiere un trabajo logístico muy laborioso, ya que hay que planear los transportes y sincronizar a los proveedores a la perfección.



Satisface las necesidades de los clientes con los mejores transportistas locales

Los transportistas con los que colaboras son los que se encargan de cumplir la promesa de entrega, de proporcionar transparencia sobre el estado del envío y de ofrecer una devolución fluida, en caso de que sea necesaria. Este mosaico de factores, visto como un todo, es decisivo para la satisfacción de los clientes y para los pedidos recurrentes.

Esto es lo que debes tener en cuenta a la hora de elegir a tus transportistas:

- ✓ Servicios y red ajustados a los requisitos
- ✓ Cumplimiento de los tiempos de tránsito prometidos
- ✓ Alto nivel de flexibilidad y disponibilidad
- ✓ Soluciones de entrega innovadoras y alternativas
- ✓ Comunicación fluida sobre el estado del envío
- ✓ Opción de devolución cómoda



Cada país tiene sus propios requisitos de envío y líderes de transporte locales

Del mismo modo que en Italia se prefieren otros métodos de pago que en Suiza y que en Francia se piden productos diferentes que en Alemania, también en los envíos existen particularidades típicas de cada país. Cada país tiene su propia infraestructura y en cada zona los clientes están acostumbrados a unas condiciones en cuanto a los tipos de entrega, métodos de pago y plazos de entrega.

¿Qué métodos de envío prefieren los clientes europeos en función del país?⁷

(mención múltiple posible)



Francia

1. A domicilio (78 %)
2. Punto de recogida (54 %)
3. Oficina de correos (18 %)



Alemania

1. A domicilio (80 %)
2. Vecino (15 %)
3. Taquillas de paquetes (12 %)



Suiza

1. A domicilio (85 %)
2. Oficina de correos (10 %)
3. Trabajo (9 %)



Italia

1. A domicilio (78 %)
2. Trabajo (16 %)
3. Dirección alternativa (11 %)



Reino Unido

1. A domicilio (81 %)
2. Click & Collect (14 %)
3. Vecino (11 %)



Austria

1. A domicilio (86 %)
2. Oficina de correos (12 %)
3. Trabajo (9 %)



Italia, Suiza, Francia y Austria: cuatro mercados en alza y sus particularidades de envío

Destaca con envíos excelentes y crece a nivel internacional





Aumenta tus ventas con envíos perfectos

En **Italia** es imprescindible ser consciente del tamaño del país. Para cubrir todo el territorio es recomendable contar con una **mezcla de transportistas**, ya que los diferentes servicios de paquetería están especializados en regiones concretas. La consecuencia de esto son diferencias de precios en función de la región.

Con la selección de transportistas adecuada puedes conseguir clientes satisfechos y costes bajos. Además, el método de pago contra reembolso es un elemento decisivo, sobre todo en Italia, para que los clientes estén contentos con el pedido. Por lo tanto, ofrecer este método de pago en las tiendas web puede significar un aumento del índice de conversiones en caja de hasta un **44 %**.

Con servicios de envío premium de proveedores como Milkman o el experto en PUDO Fermopoint, que entregan dentro de una franja horaria o en un lugar a elegir, puedes alcanzar índices de entrega satisfactoria del **97,5 %**.

Métodos de entrega preferidos en pedidos por Internet⁸

(mención múltiple posible)





Benefíciate de un alto poder adquisitivo con envíos adaptados al país

Debido a su alto poder adquisitivo y a la falta de barreras lingüísticas, **Suiza** es un mercado objetivo interesante, particularmente para los alemanes. Además de la aduana, la divisa y el método de pago constituyen una particularidad en el mercado europeo. Los suizos prefieren pagar en francos suizos y contra **factura**.

Métodos de pago preferidos⁹

Los suizos prefieren pagar sus compras contra factura, incluso las que hacen por Internet. Por lo tanto, este es un método de pago que deberías ofrecer.

2%



4%

Vorkasse/COD



16%

Kreditkarte



78%

Rechnung



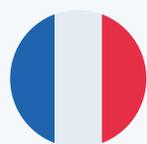
Opciones de envío: ¿qué importancia les dan los clientes?¹⁰

(mención múltiple posible)



Dado que el tema del pago de aduana es un viejo conocido para los suizos, no le des demasiada importancia a una entrega rápida. Un plazo de envío de entre dos y tres días es aceptable para ellos. Sin embargo, sí que consideran importantes las entregas a domicilio y los envíos gratuitos.

En cuanto a la elección del transportista adecuado, Swiss Post presta un muy buen servicio en Suiza. No obstante, vale la pena mirar con lupa a los transportistas locales, como Päckli Punkt, LuckaBox o Quickpac, que ofrecen servicios **last mile** innovadores y económicos. El mayor desafío en los envíos a Suiza es el **pago de aduana** correcto de las mercancías. En este sentido, hay empresas que te pueden ayudar, como MS Direct y otras.



Combina para tu beneficio los puntos fuertes de cada transportista

En **Francia**, los clientes apuestan sobre todo por una combinación de entrega a domicilio o a puntos de recogida. En este sentido también hay transportistas especializados justamente en estos requisitos.

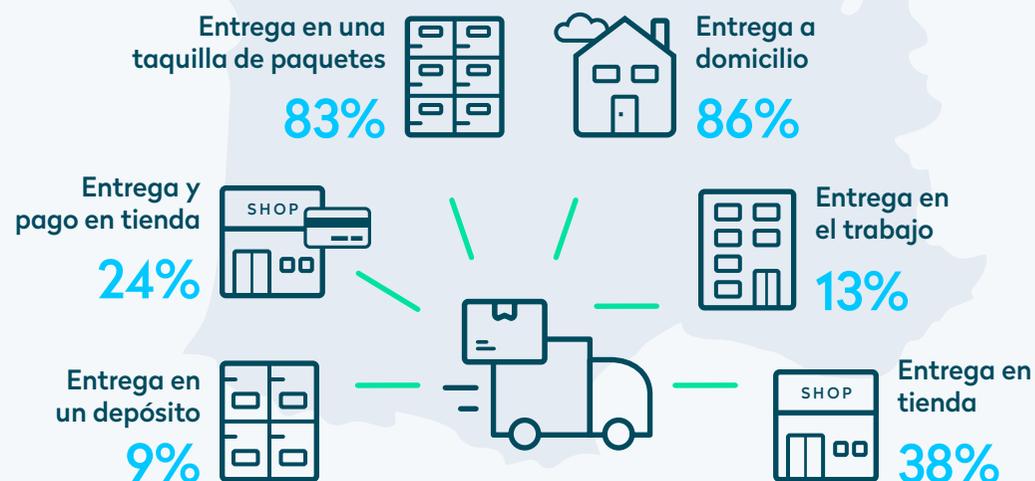
Dado que los dos métodos de envío son muy populares, en Francia es recomendable decantarse por una **mezcla de transportistas**.

De este modo, puedes aprovechar los puntos fuertes y las diferentes estructuras de precios de distintos transportistas de forma lucrativa y, en el mejor de los casos, ofrecer a los clientes la posibilidad de decidir el método de entrega.

También en Francia existen transportistas **last mile** innovadores, que se ganan el favor de los clientes con un seguimiento en tiempo real (con entregas precisas con un margen de 15 minutos los siete días de la semana) o una entrega a elegir controlada por aplicación. Ya sea Stuart, Mister Pasha o Tousfacteurs (GLS FR), aquí los transportistas locales con soluciones ecológicas y orientadas al cliente triunfan en el último tramo del envío.

Métodos de envío preferidos entre los compradores en línea franceses¹¹

(mención múltiple posible)





Apuesta por una entrega rápida y cómoda

El **mercado austriaco** es relativamente sencillo, ya que casi la mitad de las importaciones proceden de Alemania. Los servicios de los transportistas **last mile** se centran en una entrega rápida, SMS automatizados, mensajes de correo electrónico si no se ha podido realizar la entrega y la recogida de los paquetes para devolver por parte del servicio de envío.

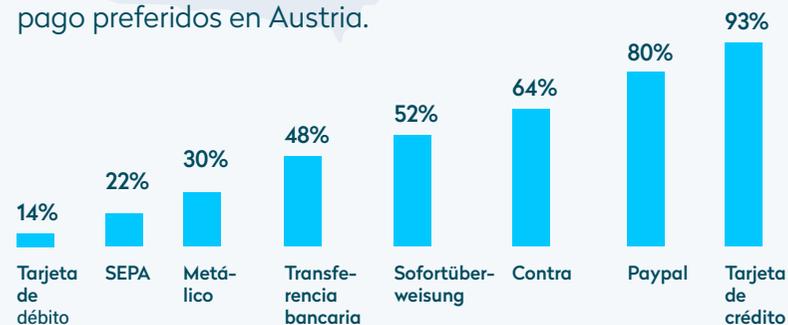
El **12%** de los clientes austriacos que compran por Internet prefieren la entrega en un punto de recogida.¹²

El **68%** de los austriacos que compran por Internet quieren saber qué empresa les entregará el paquete.¹²

El **86%** de los clientes austriacos que compran por Internet prefieren la entrega a domicilio.¹²

Métodos de pago preferidos en Austria¹³

Debido a la gran cantidad de pedidos al extranjero, el pago con tarjeta de crédito es uno de los métodos de pago preferidos en Austria.



Además, DPD Austria y Österreichische Post constituyen dos empresas de peso en el mercado. El 86 % de los austriacos prefieren la entrega a domicilio.

En lo que se refiere al último tramo, Austria es un país muy innovador: ya sea con robots que navegan de forma autónoma hasta el destino y notifican al cliente de antemano por SMS o bien con entregas con bicicletas ecológicas o vehículos eléctricos, el panorama de transportistas austriacos ofrece soluciones especiales, incluso para tu grupo de clientes.

Satisfacción total de requisitos de envío con estrategias adaptadas

Los vendedores que quieran sacar el máximo partido a sus entregas para su **estrategia de crecimiento** necesitan soluciones individuales para cada país de destino respecto a su estrategia de envío. La mejor manera de satisfacer los requisitos de expedición internacionales es construyendo una red de transportistas completa que incluya los puntos fuertes de cada uno de ellos en la planificación. Además, los comerciantes deben estar al día de la situación de los transportistas locales, ya que el mercado de la paquetería cambia constantemente. Precisamente en lo que respecta al último tramo del envío, están naciendo **startups** innovadoras que abordan tendencias como la sostenibilidad, las entregas en franjas horarias concretas o el seguimiento en tiempo real del proveedor, ofreciendo a los vendedores más características de diferenciación.

Elegir la mejor empresa de expedición o una mezcla de transportistas adecuada es un factor decisivo, ya que aporta opciones de crecimiento y un ahorro de costes. El transportista idóneo satisface los requisitos de tus clientes de toda Europa con total precisión. Además, con los transportistas locales te beneficias de su experiencia en la región, con lo que te aseguras de que tu negocio evoluciona como es debido también a escala internacional.

Conclusión: ¡crece a escala internacional! Con envíos perfectos

Para realizar envíos adaptados a cada país de forma satisfactoria, los vendedores deben conocer la oferta de servicios de los transportistas y colaborar con los proveedores más adecuados en lo que a flexibilidad, opciones de entrega y tiempos de tránsito se refiere para satisfacer los deseos de los clientes.

En este sentido, la combinación idónea de transportistas y sus puntos fuertes en el último tramo del envío es lo que marca la diferencia. Con una elección hábil del mejor transportista, los vendedores pueden conseguir una ventaja en el mercado que deben aprovechar a toda costa. Los clientes satisfechos se traducen en índices de recurrencia más altos y, por consiguiente, más ventas.



«Contribuimos en gran medida a que los vendedores puedan trabajar en el extranjero como si fueran locales, cumplir sus promesas de envío y, con ello, fidelizar clientes a sus tiendas a largo plazo».

Thomas Hagemann
fundador de Seven Senders

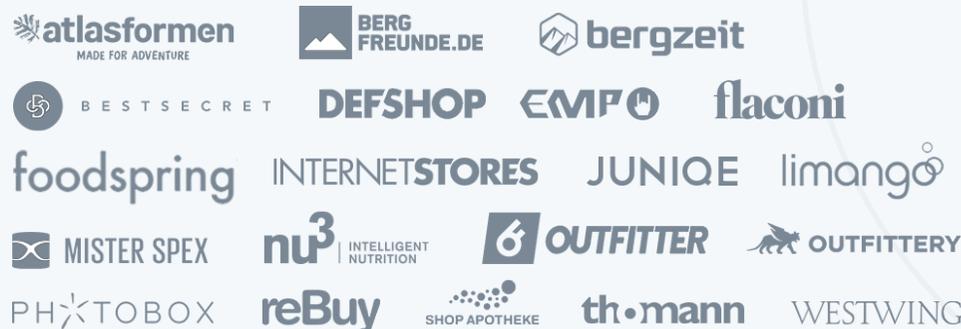


Quiénes somos

Seven Senders fue fundada en 2015 por Johannes Plehn y Thomas Hagemann en Berlín. La **plataforma de envío** de paquetes líder conecta a los expedidores con su red de más de 100 transportistas europeos y permite así a los vendedores aprovechar un servicio de envío local excelente como ventaja competitiva.

Con los servicios adicionales, como el centro de reclamaciones, los seguros, el portal de devoluciones y las etiquetas, Seven Senders simplifica la complejidad de los envíos internacionales. Las notificaciones de entrega automáticas y las soluciones de rastreo y seguimiento proporcionan un proceso de envío transparente. Los informes y análisis mensuales permiten optimizar el rendimiento de los envíos internacionales con una base informativa. Así, los expedidores obtienen todos los servicios de un solo proveedor y pueden ofrecer a sus clientes internacionales la experiencia de envío perfecta.

Una selección de nuestros clientes





¿Tienes más preguntas?
Habla con nosotros.
Estaremos encantados
de atenderte.



Hernando Cuadros Cortes

Experiencia del cliente

h.cuadros@sevensenders.com

+34 6405 03 978



Sandra Maeder

Marketing y comunicación

s.maeder@sevensenders.com

+49 (0) 30 233 218 754

¡Visítanos en Internet!
www.sevensenders.com



Fuentes y aviso legal

1. PostNord 2019:

https://www.postnord.com/contentassets/f1c34a0cd6b04ff591b2199de13f3986/e-handel_europamaster_0910-en_us_final.pdf

2. CB Commerce Europe 2019:

<https://www.cbcommerce.eu/press-releases/press-release-top-500-cross-border-retail-europe/>

3. Metapack 2019:

<https://www.metapack.com/whitepaper/the-delivery-options-benchmark-pdf/>

4. Metapack 2020:

<https://www.metapack.com/whitepaper/consumer-research/>

5. SaleCycle 2019:

<https://www.salecycle.com/blog/strategies/informative-people-abandon-shopping-carts/>

6. Metapack 2018:

<https://content.metapack.com/acton/attachment/29620/f-d41a9696-a48b-4375-ab9f-4af5f-ce5c460/1/-/-/-/2018%20Consumer%20Research%20Report%20Global-min.pdf>

7. DPD 2018: comparación europea de las preferencias de los clientes de tiendas

8. Informe «E-Commerce in Europe 2019» de PostNord

9. Análisis interno de datos de Seven Senders de 2018

10. [post.ch/e-commerce/studien](https://www.post.ch/e-commerce/studien) 2018

11. Statista, 2020:

<https://www-statista-com.ezproxy.hwr-berlin.de/statistics/383007/leading-e-commerce-delivery-methods-used-in-france/>

12. Barómetro de compradores en línea 2018, DPD Austria, www.retailreport.at. 2019, Statista 2019

13. Informe «European e-Commerce Report 2019»

EDITOR

Seven Senders GmbH

Schwedter Str. 36 A

10435 Berlín

+49 (0) 30 233 218 700

info@sevensenders.com

www.sevensenders.com

TEXTO Y REDACCIÓN

Ina Kaifi

DERECHOS DE AUTOR

Seven Senders GmbH 2020

Esta publicación constituye un documento informativo general no vinculante. Los contenidos reflejan la opinión de Seven Senders GmbH en el momento de su publicación. A pesar de que la información se ha redactado con sumo esmero, no se pueden garantizar la exactitud, la integridad ni la actualidad de la misma; en particular, esta publicación no puede tener en cuenta las circunstancias específicas de cada caso. Por lo tanto, el uso de la misma es responsabilidad del lector. Queda excluida toda responsabilidad al respecto. Todos los derechos, incluso los de reproducción parcial, corresponden a Seven Senders GmbH.