



OBJEVTE VÁŠ E-COMMERCE POTENCIÁL



POWER UP
YOUR POTENTIAL

DHL Express - Excellence. Simply delivered.



NÁSLEDUJÍCÍCH 20 MINUT DNEŠNÍ AGENDA

GLOBALNÍ B2C E-COMMERCE TRENDY A PŘÍLEŽITOSTI

KDE A JAK OBJEVIT VAŠE GLOBALNÍ PŘÍLEŽITOSTI

ŘEŠENÍ PRO VÁS A VAŠE ZÁKAZNÍKY

ÚSPĚŠNÉ PŘÍKLADY Z PRAXE

TRENDY V B2B E-COMMERCE

SHRNUTÍ & OTÁZKY

OBJEVTE VÁŠ E-COMMERCE POTENCIÁL DNEŠNÍ PREZENTUJÍCÍ



JAKUB TOMŠOVSKÝ
Marketing & Sales Director

DHL EXPRESS CZ



Martin Dostal
E-Commerce Manager

DHL EXPRESS CZ



GLOBÁLNÍ TRENDY V B2C E-COMMERCE

2.1

miliard
B2C zákazníků online v roce
2021*

81%

globální meziroční růst online
prodejů (srovnání květen 2020 a
květen 2019)***

4.2

bilionů US\$
hodnota B2C mezinárodních
obchodů v roce 2021**

2x

Větší růst přeshraničního B2C
eCommerce oproti domácímu
2020***

ZMĚNA VE SPOTŘEBITELSKÉM CHOVÁNÍ:

zákazníci očekávají, že si vše mohou koupit „na
vyžádání“, tedy kdykoli, kdekoli a odkudkoli

Zdroje:

*Statista

**eMarketer

***Accenture Cross Border

****Forrester



JAK SE ZMĚNILY NÁVYKY V NAKUPOVÁNÍ VAŠICH ZÁKAZNÍKŮ?

- Zákazníci požadují flexibilitu, rychlost a spolehlivost
- Stále častěji se nakupuje prostřednictvím mobilních zařízení
- Zákazníci dávají přednost placení v domácí měně, pomocí známých platebních metod
- Rychlost doručení je často důležitější než cena
- 58% zákazníků si vybírá obchodníka výhradně kvůli jeho možnostem doručení zboží *

RYCHLOST, FLEXIBILITA A
JEDNODUCHOST

*Zdroj: Metapack – 2019 Delivery Options Benchmark



NA CO SE ONLINE ZÁKAZNÍCI ZAMĚŘUJÍ? ZDE JE PŘEHLED

91%

zákazníků chce u zboží vidět způsob doručení

2x

pravděpodobněji se zákazník vrátí, pokud byl spokojený s doručením zboží

66%

zákazníků kontroluje možnosti vrácení, než uskuteční nákup zboží

30%

nakupujících hledá prodejce, který nabízí prémiový / next day servis

50%

zákazníků opustí nákupní košík kvůli omezeným možnostem dopravy

58%

zákazníků si vybere prodejce pouze na základě jeho doručovacích možností

*Zdroj: Metapack – 2019 Delivery Options Benchmark

BUDOVÁNÍ DŮVĚRY BEHĚM A PO COVID-19

KLÍČOVÉ OTÁZKY

Budování důvěry a loajality s Vašimi zákazníky nebylo nikdy důležitější.

Během Covid-19

KAMENNÉ
OBCHODY



ONLINE
SHOPPING



Stále více zákazníků a firem přechází k online nakupování a hledají odpovědi na tyto klíčové otázky:

- Nabízí prodejce stále své služby?
- Bude objednávka zpracována včas?
- Kdy bude objednávka předána na doručení?
- Bude doručena v obvyklých dodacích lhůtách?

BUDUJTE DŮVĚRU MEZI VÁMI A VAŠIMI ZÁKAZNÍKY A
BUDETE ÚSPĚŠNÍ I V TĚŽKÝCH OBDOBÍCH

ZASÍLÁTE DO ZAHRNIČÍ, ALE NENABÍZÍTE EXPRESNÍ VARIANTU DORUČENÍ?

MNOHO
ZÁKAZNÍKŮ
UPŘEDNOSTŇUJE
RYCHLOST NAD
CENOU

- 1 z 10 US\$ v přeshraničním prodeji připadá na expresní přepravu
- Prodejci, kteří nabízejí prémiovou přepravu, rostou o 60% rychleji než ti, kteří nabízejí pouze standardní varianty doručení
- **Dejte svým zákazníkům možnost volby expresního doručení** a mnoho z nich bude ochotno zaplatit odpovídající cenu za lepší službu
- Průzkumy ukazují, že díky nabídce expresních přeprav se zvýší i průměrná hodnota nákupního košíku

NABÍDKA VÍCE NEŽ JEDNÉ MOŽNOSTI DORUČENÍ MŮŽE VÝZNAMNĚ NAVÝŠIT POČET USKUTEČNĚNÝCH NÁKUPŮ

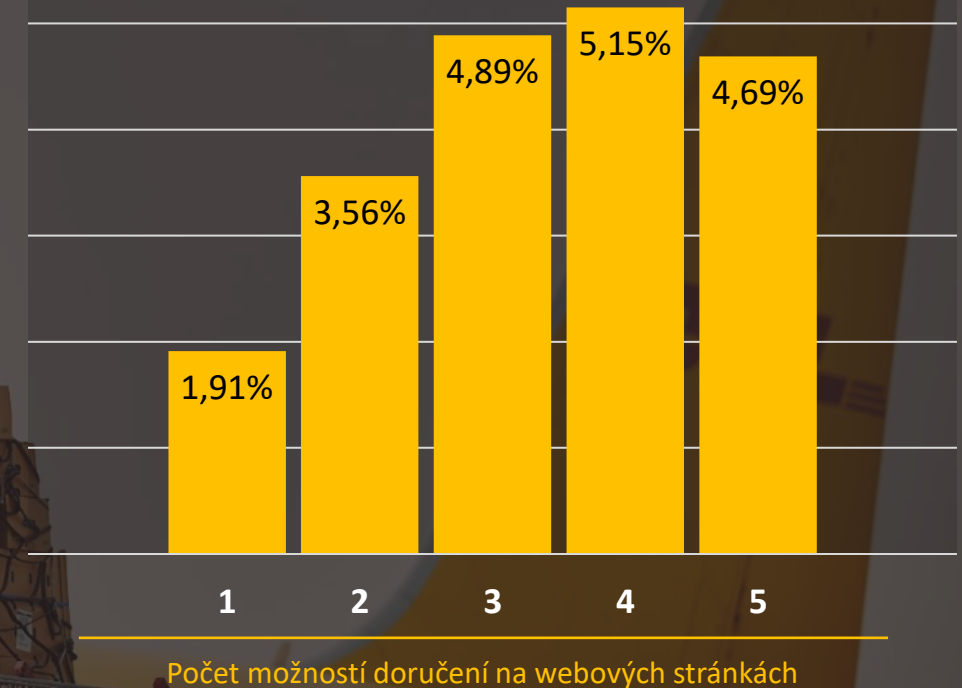
Při srovnání 80 webů v USA * jsme porovnávali, jaký vliv mělo více možností doručení (např. standardní, expresní, next day, atd.) na míru konverze.

- Weby, které nabízejí pouze jednu možnost doručení, mají průměrnou konverzi 1,91%
- Optimální počet nabízených možností doručení je 4 (např. standardní, next day/ express, Service Point a zanechání na konkrétním místě) s **průměrnou konverzí 5,15%**.

Příklad: Společnost s 1 milionem prokliků na svých webových stránkách (s průměrnou hodnotou košíku 50,00 EUR) by mohla zvýšit své prodeje z 955 tis. na 2,6 mil. - přechodem z 1 na více možností doručení.

Průměrné konverzní kurzy v USA vs. počet dostupných možností doručení

US, Desktop & Mobile Web, Květen 2020



PŘÍPADOVÁ STUDIE
GYMSHARK



GYMSHARK

70£

průměrná hodnota
nákupního koše s
nabídkou expresního
doručení

41£

průměrná hodnota
nákupního koše se
standardním doručení

71%

nárůst průměrné
hodnoty objednávky
díky nabídce
expresního doručení



GYMSHARK

PŘI NEGATIVNÍ ZKUŠENOSTI S DORUČENÍM

38%

zákazníků se vyjádřilo,
že u tohoto obchodníka
už pravděpodobně nikdy
nenakoupí

44%

zákazníků se vyjádřilo,
že by se k tomuto
obchodníkovi během
měsíce nevrátili

19%

zákazníků se možná k
tomuto obchodníkovi vrátí

81%

potenciální
ztráta zákazníků



NEZBYTNOST
SKVĚLÉ
ZKUŠENOSTI S
DORUČENÍM



GYMSHARK

BUĎTE GLOBÁLNÍ OD PRVNÍHO DNE

EXPORTNÍ TRHY – TOP 15



NEOMEZUJTE SVŮJ RŮST JEN NA TO,
CO POVAŽUJETE ZA KLÍČOVÉ TRHY!



JAK ZAČÍT?

- Nabídněte přepravu do zahraničí
- Mějte více možností doručení včetně expresního
- Poskytněte možnost sledování zásilek
- Nabídněte jednoduchý proces vrácení zboží
- Prodávějte „All-Inclusive“ i na trzích mimo EU – spotřebitelé oceňují transparentní ceny vč. dopravy, daní, cel apod.
- Usnadněte si mezinárodní obchod díky znalosti celní problematiky s DHL TAS (Trade Automation Service)

SPOKOJENÍ ZÁKAZNÍCI SE K
VÁM ZNOVU BRZY VRÁTÍ



JDĚTE NAPROTI POTŘEBÁM ZÁKAZNÍKŮ



SERVICE POINTS
LOCKERS



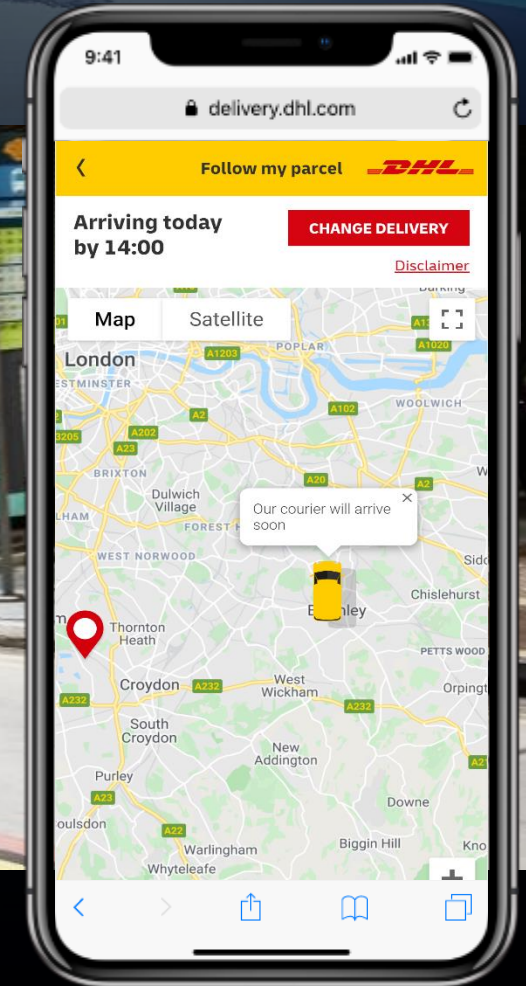
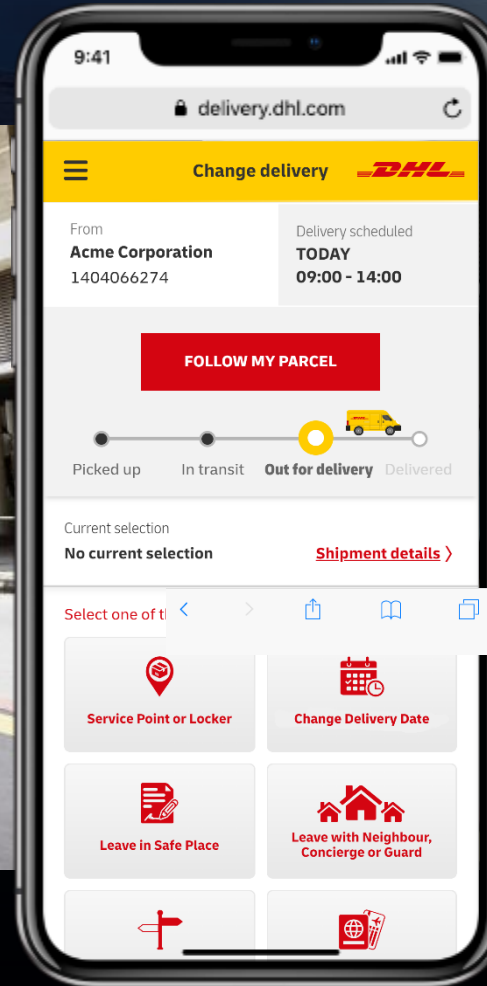
ADC (ADVANCED
DUTY COLLECTION)



DTP (DUTIES
& TAXES PAID)

ON DEMAND DELIVERY (ODD)

Příjemce může sledovat svou zásilku v reálném čase.



ON DEMAND DELIVERY (ODD)

						
Změnit datum doručení zásilky	Zanechat na bezpečném místě	Zanechat na bezpečném místě bez podpisu	Doručit sousedovi, na recepci nebo na vrátnici	Vyzvednout z pobočky nebo DHL Lockeru	Alternativní adresa	Uložit v době dovolené



TRENDY V B2B E-COMMERCE

20.9

Bilionu USD
odhadovaná hodnota B2B
obchodu v roce 2021**

12%

všeho B2B obchodu
skrz E-commerce prodejní
kanály 2019***

73%

B2B nákupních rozhodnutí budou
utvořeny generací mileniálů****

80%

Všech B2B interakcí půjde v roce
2025 skrz digitální kanály 2020****

B2B e-komerce je
transakce mezi firmami v
online prostředí

Zdroje:

**Global Newswire 2020

***Forrester 2019

****The Future of Sales in 2025: A Gartner Trend Insight Report. 2 - Digital Commerce 360, 2020



Jak se změnilo B2B obchodování?

- Odehrává se demografická změna v nákupních řetězcích, kde generace mileniálů vstupuje do rolí s rozhodovací pravomocí
- Milenialové přináší své digitální návyky do profesního prostředí a očekávají stejný nákupní zážitek jako v B2C
- Firmy v tradičním B2B průmyslu reagují a mění své obchodní praktiky a digitalisují své obchodní kanály
- 72% nákupčích zmínilo možnost vložení objednávky online jako jedno z hlavních kritérií při výběru dodavatele

B2C zážitky v B2B prostředí.

SHRNUTÍ

1 Přeshraniční B2C E-Commerce je lukrativní příležitost bez ohledu na velikost Vaší společnosti – otevřete se světu.

2 Covid-19 akceleroval trendy maloobchodního prostředí a vybudování si důvěry a loajality u zákazníků je důležitější než kdykoliv předtím

3 Tradiční B2B průmysl prochází transformací a inspiruje se B2C nákupními zážitky.

DALŠÍ KROKY, UŽITEČNÉ LINKY A OTÁZKY

- DHL podporuje vaši expanzi do zahraničí
- Připravujeme DHL B2B ecommerce webináře na září 2021
- Kontaktujte mne na martin.dostal@dhl.com
- Více info o:
 - DHL e-commerce na <https://www.dhlproeshopy.cz/>
 - Celní problematice na <https://tas.dhl.com/>
 - Vašem webu na <https://www.similarweb.com/>



Martin Dostal
E-Commerce Manager
martin.dostal@dhl.com

DHL EXPRESS CZ

