

Verleg de grenzen van uw bedrijf.

WHITEPAPER



Introductie

In Europa groeit de grensoverschrijdende e-commerce met 30% per jaar en tegen 2020 zal deze markt goed zijn voor 130 miljard euro.¹ Daarom is dit wellicht een goed moment om nieuwe, buitenlandse afzetmarkten aan te boren. Vaak is dit gemakkelijker dan u denkt.



Grensoverschrijdende e-commerce in één oogopslag

Voordat we bekijken hoe u de internationale uitbreiding van uw onderneming kunt aanpakken, vindt u hier een kort overzicht van de stand van zaken op het gebied van grensoverschrijdende e-commerce.

Wereldwijd toonaangevende spelers

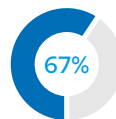
Azië, en met name China, is een populaire bestemming aan het worden en was in 2017 goed voor 29% van de internationale online aankopen. Azië wordt snel gevolgd door de VS met 20% en het VK met 17%.² Ook West-Europa staat hoog op de lijst.



Wat kopen mensen in het buitenland?

Kleding wordt het meest gekocht door internationale online kopers (67%), terwijl speelgoed en hobbyartikelen (55%) en elektronische goederen (54%) op de tweede en derde plaats komen.³

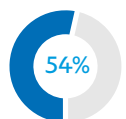
Voor een gedetailleerder beeld van uw locatie en regio, kunt u onze tools raadplegen op [PayPal PassPort](#).



Kleding



Speelgoed en
hobbyartikelen



Elektronische
goederen

In dit artikel bespreken we een aantal aspecten van e-commerce om u te helpen bij het volgende:



1. Plannen van een internationale uitbreiding voor webwinkels

Ontdek waar u in de doelmarkten op moet letten, hoe u om moet gaan met de lokale concurrentie en hoe u de logistiek moet plannen.



2. Verhogen van het conversiepercentage voor grensoverschrijdende transacties

Ontdek wat mensen motiveert om bij buitenlandse webwinkels te kopen, hoe u het vertrouwen van buitenlandse klanten kunt winnen en valutaproblemen kunt beperken.

1. Plan de internationale uitbreiding in vier stappen



1. Beoordeel het economisch klimaat van uw doelmarkt

Wanneer u van plan bent om in het buitenland te verkopen, is het belangrijk om goed te kijken naar de economische situatie in uw doelmarkt. Gaat het economisch goed? Is er een relevante markt? Is de lokale valuta stabiel? Werkt de wisselkoers in uw voordeel?

Kijk ook naar bestaande lokale belastingen, verborgen kosten en lokale juridische aspecten die invloed kunnen hebben op uw zakelijke activiteiten en inkomsten. Voor complexe markten kunt u overwegen om samen te werken met een lokale distributiemanager. Meer informatie over lokale belastingen vindt u o.a. op de website van de Belastingdienst.



2. Doe onderzoek naar lokale concurrentie

Het onderzoeken van de lokale markt helpt om te bepalen of er veel concurrenten actief zijn in dezelfde branche. Bovendien geeft dit een beter inzicht in wat uw bedrijf anders maakt, en die informatie helpt u om optimaal te profiteren van de sterke punten en onderscheidende kenmerken van uw bedrijf.

Als er geen duidelijk verschil is in prijs, kwaliteit of variëteit tussen u en uw concurrenten, geven lokale klanten veelal de voorkeur aan de lokale optie. Er bestaan echter uitzonderingen – misschien is de herkomst van uw bedrijf een onderscheidende factor. Om de lokale concurrentie beter in te schatten, kunt u de traffic tool gebruiken op [Similar Web](#).



3. Controleer de veiligheid van uw doelmarkt(en)

Wanneer u wilt uitbreiden naar het buitenland is het een goed idee de creditcard-fraudepercentages in uw doelmarkten in kaart te brengen door beschikbare rapporten te raadplegen en navraag te doen bij de lokale autoriteiten. Houd er rekening mee dat hoge fraudepercentages mogelijk nog hoger kunnen worden voor een buitenlandse webwinkel die niet onmiddellijk een beroep kan doen op de plaatselijke wetgeving.

Het verkleinen van de kans op fraude, met behulp van verzekeringen of specifieke oplossingen, kan een kostbare aangelegenheid zijn, en soms is het beter om risicovolle markten helemaal te vermijden.

Deskundig advies

Helaas groeit fraude net zo snel als e-commerce waardoor het moeilijk is om fraudeurs een stap voor te blijven, hoeveel onderzoek u ook doet. Als algemene vuistregel geldt: als u het niet zeker weet, riskeer het dan niet. Bij PayPal zijn we voortdurend bezig met het ontwikkelen van onze beschermingsprogramma's, zowel voor kopers als verkopers, om zo goed mogelijk in te spelen op het steeds veranderende speelveld. Onze Verkopersbescherming kan bescherming bieden tegen de twee meest voorkomende vormen van online fraude (terugboekingsfraude en ongeautoriseerde transacties). Meer informatie over de voorwaarden van de Verkopersbescherming van PayPal vindt u op onze [website](#).



4. Verzamel informatie over potentiële klanten

Zodra een relevante markt is geïdentificeerd, is het belangrijk om informatie te verkrijgen over verschillende factoren die uw succes kunnen vergroten.

- Hoe reageren lokale klanten op buitenlandse bedrijven? Waar zijn ze naar op zoek als ze in het buitenland winkelen? Moet u een 'like-a-local' aanpak hanteren of juist inspelen op het feit dat u een buitenlands bedrijf bent?
- Hebben klanten een lokaal aanspreekpunt nodig? Hebben ze vanaf hun locatie gemakkelijk toegang tot een klantenservice?
- Hoe betaalt de doelgroep? Met creditcards? Onder rembours? PayPal? Lokale kredietsystemen?

Deskundig advies

Het is belangrijk om voldoende informatie in te winnen voordat u begint met een uitbreiding naar andere landen. U hoeft echter niet alles alleen te doen. [PayPal PassPort](#) is een geweldige site om te beginnen. Dit is een gids voor internationale verkoop waarin alles aan bod komt, van het begrijpen van de lokale wetten en culturele eigenaardigheden tot tools om u te helpen uw eigen, specifieke bedrijfsstrategie op te zetten.

2. Grensoverschrijdende conversie maximaliseren

1. Bied een winkelervaring die is afgestemd op de buitenlandse markt

Lokalisatie is belangrijk om succesvol te zijn in het buitenland. Overweeg om uw site te vertalen in de lokale taal en om de look en feel van de site aan te passen aan de lokale smaak. Soms is volledige lokalisatie echter geen haalbare optie. In dat geval kunt u kiezen voor eenvoudige aanpassingen, zoals het aanbieden van uw site in het Engels en het opzetten van zoekwoorden op Europese schaal.

Klantenservice in de lokale taal, waarvoor duidelijke reclame wordt gemaakt, kan het vertrouwen van de klant vergroten en dat resulteert mogelijk in meer aankopen.

Deskundig advies

Voor internationale webwinkels is het bieden van een betrouwbare en veilige omgeving zeer belangrijk. Het accepteren van betalingen via een internationaal erkende betaaloplossing zoals PayPal is een goede manier om potentiële kopers gerust te stellen. Sterker nog, 34% van de klanten in het buitenland zou een aankoop niet hebben afgerond als ze niet met PayPal hadden kunnen betalen.⁴

2. Vermijd problemen rond valutaomrekening

14% van de internationale kopers verlaat het winkelwagentje en ronds de betaling niet af wanneer bedragen worden getoond in een vreemde valuta.⁵ Het is dan ook raadzaam om uw prijzen om te rekenen of gebruik te maken van een automatische conversie-oplossing.

Het is belangrijk op te merken dat de valutaomrekenkosten in de loop van de tijd kunnen veranderen. Houd een kleine marge aan op grensoverschrijdende prijzen als compensatie bij een plotselinge verandering in de wisselkoersen.

3. Ontwikkel een goede verzendstrategie

Verzendkosten zijn een belangrijk punt van zorg voor online kopers, vooral bij het bestellen in het buitenland. 57% van de Amerikaanse online kopers geeft aan de bestelling te annuleren als de verzendkosten te hoog zijn.⁶ Het aanbieden van vaste verzendkosten kan een goede manier zijn om het aantal afgebroken transacties te verminderen. Door samen te werken met een internationaal verzendbedrijf kunt u tegen een vast bedrag of een voorkeursprijs verzenden naar bestemmingen over de hele wereld.

Deskundig advies

Het herroepingsrecht is van groot belang voor online kopers, omdat ze lang niet altijd weten hoe groot een product precies is, of hoe het er exact uitziet, totdat ze het daadwerkelijk ontvangen. Het is dan ook logisch dat retourkosten een belemmering kunnen vormen, zeker bij aankopen in het buitenland. In een wereldwijd onderzoek gaf 57% van de consumenten aan gratis retourneren belangrijk te vinden bij online winkelen.⁷ Wanneer een bestelling via PayPal wordt betaald, kunnen we de [retourkosten vergoeden](#). Websites die deze functie duidelijk promoten, hebben gemiddeld 30% meer verkopen aan buitenlandse klanten laten zien.⁸ Aarzel dus niet om uw klanten te informeren over PayPal Retourkosten Vergoeding door bijvoorbeeld gebruik te maken van PayPal-banners.

SAMENGEVAT

34%

van de klanten in het buitenland zou een aankoop niet hebben afgerond als ze niet met PayPal hadden kunnen betalen.

57%

van de Amerikaanse online kopers geeft aan de bestelling te annuleren als de verzendkosten te hoog zijn.

14%

van de internationale kopers verlaat het winkelwagentje en ronds de betaling niet af wanneer bedragen worden getoond in een vreemde valuta.

57%

van de consumenten geeft aan gratis retourneren belangrijk te vinden bij online winkelen.

4. Uitstekende lokale klantenservice

De eerste stap naar een uitstekende lokale klantenservice is het proactief beantwoorden van de belangrijkste vragen die klanten kunnen hebben – bij voorkeur in hun eigen taal. Zorg dat informatie over verzending, retourzendingen en betaling gemakkelijk is terug te vinden op uw website.

De volgende stap is om het klanten gemakkelijk te maken om contact met u op te nemen, telefonisch of per e-mail. Door deze informatie duidelijk op uw site weer te geven, kunnen klanten erop vertrouwen dat onverwachte problemen die zich bij hun bestellingen voordoen, eenvoudig worden opgelost.



E-mailadres

U moet op zijn minst duidelijk een e-mailadres weergeven, zodat klanten gemakkelijk contact met u kunnen opnemen als er problemen zijn. Alle e-mails die u ontvangt, moeten zo snel mogelijk worden behandeld.



Telefonische hulplijn

Geef aan of u een telefonische hulplijn aanbiedt en of deze beschikbaar is in de lokale taal (bij voorkeur) of in het Engels. Als het financieel haalbaar is, is een nummer dat 24 uur per dag in de lokale taal bereikbaar is de beste optie.



Social media en instant messaging

Het aanbieden van een 'live chat'-oplossing op een sociaal netwerk of via Facebook, Skype of WhatsApp om vragen te beantwoorden, kan de kosten voor de klant en uw bedrijf verlagen.



MET 237 MILJOEN GEBRUIKERS IN MEER DAN 200 MARKTEN, IS PAYPAL EEN VAN DE POPULAIERSTE BETAALMETHODEN VOOR ONLINE AANKOPEN IN HET BUITENLAND. PAYPAL KAN KLANTEN IN HET BUITENLAND OOK HELPEN BEDRAGEN GEMAKKELIJKER OM TE ZETTEN NAAR DE LOKALE VALUTA.

Referentie

¹ Gala Global- Can't Read, Won't Buy - 2015

² PayPal Cross Border research - 2018

³ PayPal Cross Border research - 2018

⁴ Ipsos CBT Study - 2016

⁵ Onderzoek van Ipsos CBT voor PayPal - 2016

⁶ Verenigde Staten; Onderzoek van Statista; 12-14 april 2017

⁷ IPC Worldwide; Survey Sampling International; september-oktober 2017

⁸ PayPal-analyse uitgevoerd in Frankrijk, Italië, Spanje en Zweden. Voor de introductie was het transactiegedrag van de deelnemers die de service uiteindelijk wel activeerden en de deelnemers die dat niet deden vergelijkbaar.

ONTDEK HOE PAYPAL UW BEDRIJF KAN ONDER-
STEUNEN. KIJK OP DE PAYPAL-WEBSITE OF NEEM
CONTACT MET ONS OP VIA 0800 265 9239.*

Ter informatie:

- ✦ Hoewel we ernaar streven om in deze artikelen de beste adviezen, tips, tools en technieken te bieden, kunnen we niet garanderen dat alles volledig klopt. Houd er dus rekening mee dat u de informatie in deze artikelen op eigen risico gebruikt en dat wij niet aansprakelijkheid kunnen worden gesteld als er iets fout gaat.
- ✦ Uit deze artikelen mag niet worden afgeleid dat PayPal enigerlei product of service van derden steunt of aanbeveelt.
- ✦ De informatie in deze artikelen bevat geen financieel, zakelijk of beleggingsadvies en is geen vervanging van advies van professionele aard. Verricht hiernaast altijd uw eigen onderzoek en win zelf professioneel advies in indien u zeker wilt weten dat u in uw specifieke geval het juiste doet.
- ✦ Wanneer we links naar andere websites weergeven, kunnen we niet verantwoordelijk worden gehouden voor de desbetreffende content.



Gratis nummer vanaf een Nederlandse vaste lijn. Kosten voor het gebruik van een mobiele telefoon kunnen van toepassing zijn. Dit is afhankelijk van de overeenkomst tussen u en uw netwerkprovider. Gebruik het volgende telefoonnummer als u belt vanuit het buitenland: 00353 1 436 9033 (internationale kosten kunnen van toepassing zijn).