

# Come vendere in ambito internazionale

*Conquista nuovi clienti in tutto  
il mondo.*





## ***Entra in un mondo di opportunità.***

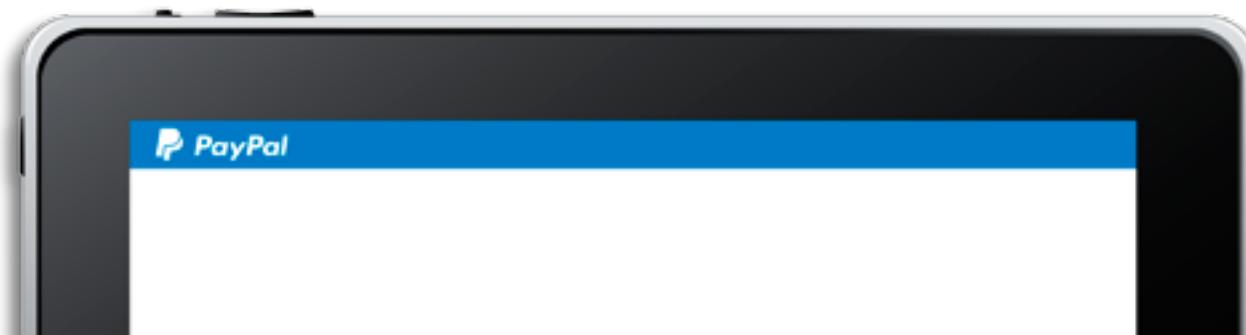
Ci sono milioni di potenziali clienti che aspettano solo di comprare i tuoi articoli e prodotti. Basta pensare in modo un po' più globale.

Se hai dubbi sulle possibilità della tua azienda, considera questi dati: secondo un recente studio dell'istituto McKinsey, circa 2 miliardi di persone andranno a ingrossare le file dei consumatori entro il 2025 e spenderanno 30 mila miliardi di dollari l'anno, ovvero il 50% dei consumi mondiali.<sup>1</sup>

È semplice creare una presenza virtuale online (sul tuo sito o su un marketplace online come eBay o Amazon), testare alcuni nuovi mercati e offrire alcuni dei tuoi prodotti agli acquirenti internazionali.

Per avere successo nella tua espansione internazionale, tuttavia, hai bisogno di un piano. In questa guida troverai la trattazione di cinque argomenti fondamentali per prepararti a varcare i confini nazionali:

- identifica i potenziali nuovi mercati;
- sii a conoscenza dei tuoi obblighi fiscali e normativi;
- valuta la domanda e sviluppa strategie di vendita.
- valuta le tue opzioni di pagamento;
- utilizza servizi di spedizione e di assistenza di qualità;



# Alcuni trucchi relativi ad ogni argomento:

## Guarda al futuro.

All'aumentare della tua fiducia e del successo delle tue vendite internazionali, individua altri metodi per aumentare la domanda nei mercati che hai scelto. Una delle strategie possibili consiste nell'ottimizzare il tuo sito per i dispositivi mobili.





**1. Identifica i potenziali  
nuovi mercati.**



# Raccogli le informazioni di cui hai bisogno.

“Vendi solo un articolo in ambito internazionale. PayPal e eBay ti danno la possibilità di sondare il terreno e capire come funzionano le vendite all'estero; poi puoi ampliare la tua attività partendo da una buona base.”

Sarah Davis  
Titolare di  
*Fashionphile*

La ricerca è fondamentale per intraprendere qualsiasi nuova impresa. Il primo passo consiste nell'identificare i Paesi dove è più conveniente vendere i tuoi articoli.

Esplora gli aspetti unici di ogni nuovo mercato da testare, tra cui:

- **Acquirenti locali.** Quali sono le loro abitudini di acquisto? Il sito [PayPal PassPort](#) ti offre informazioni dettagliate su come gli acquirenti di determinati Paesi fanno acquisti, sulle motivazioni di acquisto e sui potenziali ostacoli agli acquisti internazionali.

- **Concorrenza.** Chi sono i tuoi concorrenti più importanti? Fai un confronto prezzi online per individuare i concorrenti; quindi scopri in quali Paesi vendono, se offrono i prezzi in valuta locale o se hanno siti localizzati per i diversi Paesi.

Raccoglierai informazioni dettagliate sulla loro presenza nei tuoi potenziali nuovi mercati.

- **Punti di ingresso.** Valuta se è meglio usare il tuo sito esistente (magari offrendone la versione localizzata e la possibilità di scegliere la valuta locale) o un marketplace online affermato. Su [eBay](#), ad esempio, puoi testare la domanda dei tuoi prodotti e provare varie offerte prima di decidere se investire nello sviluppo del tuo sito esistente.

Non dimenticare di controllare anche i tuoi dati interni al momento della scelta dei nuovi mercati. Identifica i Paesi in cui hai già una base clienti in espansione. Valuta l'idea di testare la vendita di prodotti specifici in tali Paesi sulla base delle abitudini di acquisto dei clienti internazionali.

## RISORSE PER LE PICCOLE IMPRESE

Agenzie governative come quelle riportate di seguito possono aiutarti nella ricerca relativa ai tuoi nuovi mercati e offrirti strumenti per avviare la tua attività internazionale:

- [The Small Business Act for Europe](#)
- [Commissione europea per il commercio](#)



**2. Valuta le tue opzioni  
di pagamento.**

**PayPal**

# Offri ai clienti la possibilità di pagare nella loro valuta.

È fondamentale capire in che modo i clienti dei tuoi potenziali nuovi mercati preferiscono pagare beni e servizi online.

Uno dei principali motivi per cui gli acquirenti internazionali tendono ad abbandonare un acquisto al momento del pagamento è che non hanno la scelta di pagare nella propria valuta usando il metodo di pagamento preferito.

Nella tua ricerca di un fornitore di servizi di pagamento, assicurati che offra uno o più metodi di pagamento (ad esempio, carte di credito e/o PayPal) graditi ai clienti dei tuoi potenziali mercati. Inoltre, sebbene la gente preferisca pagare nella propria valuta locale, offrire una valuta riconosciuta a livello internazionale come il dollaro statunitense può essere una buona idea.

Alcuni gateway di pagamento consentono di mostrare i prezzi in varie valute; usa questa opzione, se disponibile. Se non offri la valuta locale, fornisci uno strumento di conversione valuta, così i clienti possono conoscere l'importo esatto dell'acquisto.

LA NOTORIETÀ DI PAYPAL COME SOLUZIONE SICURA AIUTA AD AUMENTARE LA FIDUCIA E PUÒ PORTARE AD UNA CRESCITA DELLE VENDITE.

Uno dei motivi che spinge gli acquirenti ad abbandonare il carrello è il timore che i loro dati personali non siano gestiti in modo sicuro. Il programma di Protezione vendite PayPal<sup>3</sup>, inoltre,<sup>2</sup> copre le transazioni internazionali e aiuta a proteggere la tua attività dai reclami degli acquirenti per transazioni non autorizzate e oggetti non ricevuti.

L'uso di PayPal per elaborare pagamenti può anche aiutarti a guadagnare la fiducia dei clienti internazionali: l'81% di essi è più propenso a fare acquisti su un sito internazionale se PayPal è presente perché i propri acquisti idonei possono essere coperti dalla Protezione acquisti.<sup>2</sup>

Inoltre, con PayPal puoi accettare i metodi di pagamento locali in tutto il mondo, senza dover aprire vari conti commerciali all'estero. Con un unico conto PayPal puoi:

- ricevere pagamenti da più di 169 milioni di clienti attivi in tutto il mondo
- vendere in 203 mercati e 26 valute
- vendere con sicurezza in nuovi mercati sapendo che PayPal ha un team dedicato che aiuta a rilevare e limitare le frodi e a mantenere sicure le transazioni



**3. Conosci i tuoi obblighi  
fiscali e normativi.**



# Quando vendi all'estero, tieni sempre presenti i requisiti legali.

La mancata conoscenza delle leggi locali può in definitiva danneggiare la tua attività e creare problemi legali. Ecco alcuni fattori chiave da tenere in considerazione:

**Tasse e imposte.** Analizza l'influenza che tasse e imposte possono avere sul prezzo degli articoli che desideri vendere in un determinato mercato. L'importo delle imposte da pagare dipende dal tipo e dal valore dell'articolo. Alcuni articoli possono essere esportati senza pagare imposte.

Informa i clienti in anticipo se è prevista un'imposta aggiuntiva, in modo che non abbiano una brutta sorpresa in un secondo momento. Assicurati inoltre che sappiano che tasse e imposte sono a carico dell'acquirente e devono essere pagate prima di poter ritirare la merce. Inoltre, può essere utile richiedere la firma del destinatario a conferma della consegna degli acquisti di valore superiore a 200 USD.

## Oneri doganali e normative.

Tutte le spedizioni internazionali in entrata in un Paese passano dalla dogana locale. Per facilitare i compiti dei funzionari doganali di identificare il contenuto, il valore e il motivo della spedizione, devi allegare i moduli doganali all'esterno del pacco in modo che possano essere esaminati facilmente. Alcune società di spedizioni offrono questi servizi.

Non dichiarare che il contenuto dei pacchi è un "regalo". Non è legale descrivere un articolo in modo non corretto ai fini di evitare le tariffe doganali.

Puoi trovare maggiori informazioni sui moduli doganali sul sito delle [Poste Italiane](#).<sup>3</sup> Per maggiori informazioni sulle normative doganali in tutto il mondo, consulta il sito della [World Customs Organization](#).

## CONTRATTI DI LIBERO SCAMBIO

Come membro dell'Unione europea, l'Italia usufruisce di accordi di libero scambio con tutti gli altri membri dell'UE e di tariffe doganali comuni negoziate dalla [Commissione europea](#) con i Paesi che non fanno parte dell'Unione europea. Questi accordi possono aiutare i venditori internazionali a ridurre o eliminare le tariffe doganali per categorie specifiche di prodotti. Ad esempio, un Paese che in genere addebita una tariffa doganale del 5% sul valore di un prodotto importato può eliminare tale tariffa per i prodotti che provengono dall'Italia.

Fruiere dei tassi di libero scambio negoziati può richiedere maggior impegno in termini di contabilità. Tuttavia, tale impegno supplementare può farti risparmiare se prevedi di esportare in un Paese che ha siglato accordi con l'UE.





**4. Utilizza servizi di spedizione  
e di assistenza di qualità.**



# **Fa in modo che le condizioni di consegna e di reso siano chiare e semplici per i clienti.**

L'utilizzo di società di spedizioni conosciute può aiutarti a guadagnare la fiducia degli acquirenti internazionali.

Molte grandi società di spedizioni (tra cui DHL, UPS e FedEx) propongono pacchetti che includono imballaggio e trasporto, documentazione per sdoganamento e imposte doganali e calcolatori delle spese di spedizione. Altre società offrono soluzioni complete per il commercio internazionale che, oltre alla

spedizione, includono l'integrazione di imposte e oneri sul tuo sito.

Indipendentemente dalla soluzione di spedizione scelta, assicurati che le condizioni di consegna e di reso siano facilmente individuabili sul tuo sito.

**Consegna.** Assicurati di considerare i seguenti requisiti:

- includi tutte le spese applicabili (spese di spedizione più eventuali oneri)
- indica i tempi di consegna previsti. Se la società di spedizioni offre il tracciamento online, menziona questo servizio al cliente, poiché potrebbe farlo sentire più sicuro
- incentiva le vendite offrendo la consegna gratuita per ordini superiori a un determinato importo.

**Resi.** Offri condizioni di reso chiare senza che il cliente sia costretto a richiedere troppe spiegazioni. Per aumentare la fiducia dei clienti, offri la spedizione gratuita dei resi. Verifica che le tue condizioni di reso siano conformi a tutte le normative applicabili. Le condizioni di reso

devono indicare almeno:

- le normative locali per i consumatori
- i dettagli dei rimborsi, incluse le tempistiche e le modalità (rimborso in denaro o credito presso il tuo sito)
- i limiti di tempo per i resi (ad esempio, entro 28 giorni dalla ricezione di un articolo).

**Assistenza clienti.** Fai in modo che le condizioni di spedizione e di reso internazionale e di pagamento siano facili da trovare sul tuo sito, siano disponibili nella lingua del cliente e almeno in inglese. Inoltre, il tuo servizio di assistenza clienti deve essere facilmente raggiungibile per telefono o via email, anche per i clienti internazionali. Se rientra nel tuo budget, un'assistenza clienti in lingua locale attiva 24 ore su 24 sarebbe ideale.

Per maggiori informazioni sull'Assistenza clienti, contatta il nostro partner ufficiale [TELUS](#).

**CON LE SPESE DI RESO RIMBORSATE DA PAYPAL C'È UNA COSA IN MENO DI CUI PREOCCUPARSI**

Due acquirenti su tre dichiarano che farebbero più acquisti online se le spese di reso fossero gratuite. Offri questo straordinario servizio ai tuoi clienti<sup>3</sup>. È un problema in meno di cui preoccuparsi quando fanno acquisti sul tuo sito. Usa i nostri [banner](#) per promuovere il servizio sul tuo sito.

Il servizio è gratis per te e per i tuoi clienti. La tua procedura di reso resterà invariata. Mentre il tuo tasso di conversione, probabilmente, cambierà.





**5. Valuta la domanda e sviluppa strategie di vendita.**



# **Crea un piano d'azione per aumentare le vendite nei potenziali nuovi mercati.**

Una volta raggiunto un certo successo di vendita internazionale, il passo successivo è aumentare la domanda. Ecco alcuni suggerimenti:

- Sfrutta lo shopping durante le festività.** Trovi le principali festività nel mondo [qui](#).

**Vendi tramite eBay.** Le inserzioni eBay idonee vengono rese disponibili a milioni di acquirenti in oltre 54 Paesi. eBay fornisce anche strumenti di marketing per aiutarti a generare domanda per i tuoi prodotti.

- Svolgi attività di SEO per ottimizzare il tuo posizionamento nei motori di ricerca dei potenziali nuovi mercati.** La SEO (Search Engine Optimization) può fare la differenza per diffondere la conoscenza di un marchio a livello internazionale. [Google](#) è il motore di ricerca più usato al mondo, ma esistono delle eccezioni importanti. In Cina e Corea il motore più usato è [Baidu](#). In Giappone è [Yahoo](#). In Russia c'è [Yandex](#). Ogni motore di ricerca ha i propri fattori di ranking e le sue best practice.
- Rivolgitisi al tuo cliente nella sua lingua.** La lingua influisce sul successo del

tuo posizionamento (SEO). Idealmente, dovresti tradurre i contenuti del tuo sito nella lingua locale di ciascun nuovo Paese. In questo modo, puoi inserire le parole e le locuzioni migliori per l'ottimizzazione SEO. Inizia dalla traduzione in inglese e dall'assistenza clienti.

- Ottimizza il tuo sito per i dispositivi mobili.** Negli USA, i venditori possono aumentare le vendite internazionali online se il proprio sito è ottimizzato per i dispositivi mobili, afferma Sean Mulherin, senior manager di PayPal. “Molti Paesi emergenti non dispongono delle infrastrutture per supportare una connessione Internet diffusa. Ma grazie all'uso dei dispositivi mobili, nuovi gruppi di utenti sono in grado di fare acquisti online.”

## **NON TRASCURARE LE DIFFERENZE CULTURALI**

La conoscenza delle tradizioni locali può essere importante per vendere i prodotti giusti a determinati gruppi di clienti e per presentare tali prodotti nel modo migliore.

Il sito [PayPal PassPort](#) fornisce informazioni su tendenze culturali, eventi stagionali e picchi di vendita, oltre ad analizzare le imposte locali e le procedure di sdoganamento di numerosi Paesi.

Un altro consiglio per perfezionare la tua strategia di vendita all'estero è interagire con altre piccole aziende che vendono in ambito internazionale, per trarre insegnamenti dalle loro esperienze.



## 6. Vendite internazionali: domande e risposte frequenti



# **Di seguito trovi altri suggerimenti che possono aiutarti a raggiungere il successo.**

Ora che conosci meglio le regole di base delle vendite internazionali, puoi approfondirne alcuni aspetti. PayPal ha chiesto a Elizabeth Marshall, vicepresidente di Borderlinx (soluzioni logistiche internazionali), di rispondere ad alcune delle domande più comuni.

## **D: Come posso sapere quali etichette di spedizione e documenti internazionali sono necessari?**

R: A meno che tu non sia un esperto di spedizioni, è difficile conoscere i requisiti per ciascun Paese. I fornitori di soluzioni logistiche come Borderlinx possono aiutarti nella gestione di tutti gli aspetti della documentazione. Tra questi figurano dichiarazioni doganali, fatture commerciali, manifesti di carico internazionali ed etichette di spedizione; tutti questi documenti devono essere conformi alle normative in vigore.

## **D: Perché è necessario più tempo per elaborare e spedire gli ordini internazionali?**

R: I tempi di spedizione variano in base ai mezzi di trasporto. Alcune società di spedizioni si avvalgono di servizi di spedizione aerea che consegnano in tutto il mondo in 1-3 giorni. Le soluzioni postali più tradizionale possono richiedere fino a 14 giorni lavorativi per le spedizioni internazionali.

## **D: Come posso assicurare la mia spedizione?**

R: Esistono le polizze assicurative per il trasporto merci. Inoltre, molti fornitori di servizi di spedizione consentono di proteggere le spedizioni a livello individuale.

## **D: Come devo gestire le contestazioni dei clienti relative a imposte e oneri**

## **doganali?**

R: Le spedizioni sono regolamentate dagli Incoterms. I termini di acquisto definiscono il livello di responsabilità del venditore. Ad esempio, la notazione DDP (Delivered Duty Paid, reso sdoganato) significa che il venditore è responsabile di tutti i costi associati a tasse, imposte e spedizione del prodotto.

## **D: Cosa succede se la mia spedizione viene smarrita o danneggiata durante il trasporto?**

R: I servizi aerei di trasporto merci hanno responsabilità limitata. Se il costo delle merci vendute è elevato, è consigliabile provvedere a un'ulteriore copertura del valore della spedizione.

Per ulteriori suggerimenti sulle vendite internazionali, visita il sito [PayPal PassPort](#).

# I tuoi futuri clienti ti aspettano.

Come i viaggi all'estero, anche le vendite internazionali tramite il tuo sito di e-commerce possono rivelarsi un'avventura gratificante. Puoi scoprire altri Paesi e culture e creare rapporti con clienti in tutto il mondo.

Quando sei pronto per partire, visita il sito [PayPal PassPort](#) per scoprire altri strumenti e risorse.

Tutte le informazioni riportate su questo sito hanno esclusivamente uno scopo informativo e non sono legalmente vincolanti. Tali informazioni sono soggette a variazioni senza preavviso. Nonostante tutti i ragionevoli sforzi compiuti affinché le informazioni siano aggiornate e precise, PayPal non rilascia alcuna garanzia in merito. In particolare, l'utente deve assicurarsi di soddisfare i requisiti doganali e fiscali locali. PayPal non dovrà essere in nessun caso ritenuta responsabile, direttamente o indirettamente, per eventuali danni causati o ritenuti essere causati dall'uso dei contenuti disponibili su questo sito. I link ai siti di terze parti vengono forniti solo per comodità dell'utente. I siti accessibili tramite un link da questo sito sono responsabilità del fornitore, del commerciante o di altre parti che offrono il sito. I contenuti, inclusi materiali e informazioni, presenti su un sito al quale si accede tramite un link da questo sito sono responsabilità esclusiva del fornitore del sito. Tutte le transazioni effettuate con un fornitore, commerciante o terzo indicato in questo sito o collegato da questo sito sono esclusiva responsabilità tra l'utente e quel fornitore, commerciante o altra parte. PayPal non sarà in nessun caso responsabile, direttamente o indirettamente, per i contenuti di terzi ai quali si accede tramite questo sito.

© 2015 PayPal, 2211 N. First St., San Jose, CA 95131



<sup>1</sup> McKinsey Global Institute, [Flussi globali nell'era digitale \(in inglese\)](#), aprile 2014.

<sup>2</sup> Per maggiori informazioni, leggi le condizioni cliccando [qui](#).

<sup>3</sup> I link al sito Poste italiane e ad altri siti sono forniti solo a titolo informativo e non rappresentano in alcun caso una forma di garanzia o di approvazione da parte di PayPal.

<sup>4</sup> Per maggiori informazioni, leggi le condizioni cliccando [qui](#).