



**ΠΡΕΣΒΕΙΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**  
**Γραφείο Ο.Ε.Υ. ΜΑΔΡΙΤΗΣ**

Μαδρίτη, 14 Νοεμβρίου 2017

**ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΕΛΕΥΤΑΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ**  
**ΕΜΠΟΡΙΟ, ΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ DHL, ΜΑΔΡΙΤΗ, 13.11.2017**

**Κύρια σημεία παρουσίασης εταιρείας DHL**

- Το ηλεκτρονικό εμπόριο προσφέρει σημαντικά περιθώρια κέρδους (δεδομένου ότι το ίδιο προϊόν μπορεί να έχει διαφορετική τιμολόγηση ανάλογα με το κράτος στο οποίο πωλείται).
- Πρέπει να υπολογίζεται πάντα με ακρίβεια το κόστος του κάθε προϊόντος, στο οποίο πρέπει να συμπεριλαμβάνονται μεταξύ άλλων, το κόστος επιστροφής, οι φόροι και οι δασμοί. Μάλιστα, ειδικά ως προς τους δασμούς στα τελωνεία ισχύει ο κανόνας “de minimis”, που ορίζει στην ουσία την ελάχιστη τιμή της παραγγελίας, με την οποία επιβαρύνεται ο καταναλωτής, αν η παραγγελία του είναι κάτω του ελάχιστου αυτού ορίου. Όλες οι παραπάνω παράμετροι είναι κρίσιμες για τον καθορισμό της τιμής του προϊόντος.
- Οι χώρες, όπου το e-commerce είναι πιο ανεπτυγμένο είναι, κατά σειρά, η Αγγλία, η Γερμανία και η Γαλλία.
- Μεγάλες προοπτικές ανάπτυξης παρουσιάζει η Αυστραλία (και άλλες χώρες του νότιου ημισφαιρίου) λόγω της θέσης της που επιτρέπει σε ευρωπαϊκές και αμερικανικές εταιρείες να εξάγουν κατά τη διάρκεια όλου του έτους εποχιακά είδη (και αντίστροφα αυστραλιανές εταιρείες που εξάγουν σε Ευρώπη και Αμερική). Με τον τρόπο αυτό, οι εκάστοτε εταιρείες αξιοποιούν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους την ηλεκτρονική πλατφόρμα, διευρύνουν τον κύκλο εργασιών τους και αυξάνουν τα κέρδη τους.
- Σημαντικό στοιχείο για την αύξηση των κερδών είναι, επίσης, η πώληση να συμπεριλαμβάνει όλα τα επιμέρους έξοδα που μπορεί να προκύψουν, έτσι ώστε ο καταναλωτής να γνωρίζει εξ' αρχής την τελική τιμή που θα κληθεί να πληρώσει για να αποκτήσει το προϊόν. Στην Αγγλία, όλες οι εταιρείες που διαθέτουν e-commerce αλλά και στην Ισπανία οι μεγάλες εμπορικές εταιρείες που ασχολούνται με τη μόδα, εφαρμόζουν αυτήν την στρατηγική.

- Ακόμη, είναι απαραίτητο η τιμή να αναγράφεται στο εγχώριο νόμισμα με το οποίο είναι εξοικειωμένος ο καταναλωτής, ώστε να απλοποιείται η διαδικασία και να αποφεύγονται καθυστερήσεις.
- Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δίνεται σε προϊόντα, τα οποία υπόκεινται σε ειδικούς φόρους (πχ. καπνός ή αλκοολούχα ποτά) ή η κυκλοφορία τους ρυθμίζεται από ειδικότερους κανονισμούς. Σε αυτές τις περιπτώσεις πρέπει να αναγράφεται (με ψιλά γράμματα) το ενδεχόμενο επιπλέον επιβάρυνσης.
- Πρέπει να προτείνονται εναλλακτικές παραλαβής ανάλογα με τις προτιμήσεις του πελάτη.
- Η πολιτική επιστροφών πρέπει να περιγράφεται αναλυτικά και να δίνονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες στον καταναλωτή, έτσι ώστε να του δημιουργείται η πεποίθηση ασφάλειας των συναλλαγών του. Τα ποσοστά επιστροφών ανέρχονται σε 13% στη Γερμανία και 5% στην Ισπανία (ο μέσος όρος είναι 5-6%).
- Η αποστολή ειδοποιήσεων είναι επίσης σημαντική προκειμένου ο αγοραστής να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή σε τι στάδιο βρίσκεται η παραγγελία, να καταστέλλονται οι φόβοι για ενδεχόμενη απάτη αλλά και για να υπολογίζεται με ακρίβεια ο χρόνος παραλαβής.

### **Κύρια σημεία παρουσίασης εταιρείας ALIBABA**

- Ιδρύθηκε το 1999 και μέχρι το 2014 κατάφερε να γίνει η μεγαλύτερη ηλεκτρονική πλατφόρμα πωλήσεων παγκοσμίως.
- Εστιάζει στο παγκόσμιο εμπόριο και είναι παρούσα σε περισσότερες από 190 χώρες.
- Αποτελεί μία διεθνή πλατφόρμα που φέρνει σε επαφή προμηθευτές και ενδιαφερόμενους αγοραστές.
- Διαθέτει προϊόντα από 2 εκατομμύρια πωλητές, με τους οποίους μπορούν να έρθουν σε επαφή παραπάνω από 160 εκατομμύρια αγοραστές.
- Διαθέτει ξεχωριστή ιστοσελίδα για την Κίνα.
- Η Amazon δραστηριοποιείται στην Κίνα μέσω της πλατφόρμας της Alibaba, η οποία αποτελεί τον πλέον δημοφιλή ιστότοπο.
- Οι περισσότερες πωλήσεις της σημειώνονται στις 11 Νοεμβρίου, η οποία έχει καθιερωθεί ως Παγκόσμια Ημέρα Αγορών (Black Friday / Día de los solteros, κ.ο.κ.ε.), οπότε η πλατφόρμα εφαρμόζει ειδικές τιμές και προσφορές προκειμένου να αυξήσει την κατανάλωση (συγκεκριμένα η Forbes αναφέρει \$ 25.400.000 δολ.)
- Οι χώρες στις οποίες έχει ισχυρότερη παρουσία είναι κατά σειρά οι ΗΠΑ, Ηνωμένο Βασίλειο, Ινδία, Καναδάς, Ρωσία, Αυστραλία, Γερμανία, Αυστρία,

Μαλαισία και Βραζιλία και οι τομείς που ειδικεύεται: βιομηχανία, είδη διατροφής, γεωργία, αισθητική και προϊόντα ομορφιάς (ξεχωρίζουν στην Ισπανία), ένδυση, μηχανήματα, κατασκευές και ακίνητα.

- Οι προμηθευτές που είναι εγγεγραμμένοι στην πλατφόρμα ως gold suppliers (έναντι συνδρομής), έχουν εγγυήσεις φερεγγυότητας.
- Τα προϊόντα διαθέτουν αναλυτική περιγραφή και πληροφορίες (φωτογραφίες και βίντεο).
- Προσφέρεται ποικιλία τρόπων πληρωμής.
- Υπάρχει δυνατότητα φιλτραρίσματος ανάλογα με το προϊόν, χώρα, προμηθευτή.
- Υπάρχει δυνατότητα RFQs (request for quotation): ο αγοραστής μπορεί να καταχωρήσει αίτημα και να λάβει προσφορές από τους gold suppliers (10 το μέγιστο).
- Minisites: προσφέρεται η δυνατότητα δημιουργίας ξεχωριστών ιστοσελίδων για όποια εταιρεία ενδιαφέρεται έναντι τιμήματος (ιδιαίτερα χρήσιμο εργαλείο για τις ΜΜΕ).