



ΕΝΙΣΧΥΣΤΕ ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΣΑΣ

ΤΟ ΕΠΟΜΕΝΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΜΕ ΤΗΝ DHL EXPRESS

Άρης Σφακιανάκης
Διευθυντής Ελληνικής Περιφέρειας DHL Express

DHL Express - Excellence. Simply delivered.



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1

Νέες τάσεις και ευκαιρίες

2

Ο διασυννοριακός καταναλωτής

3

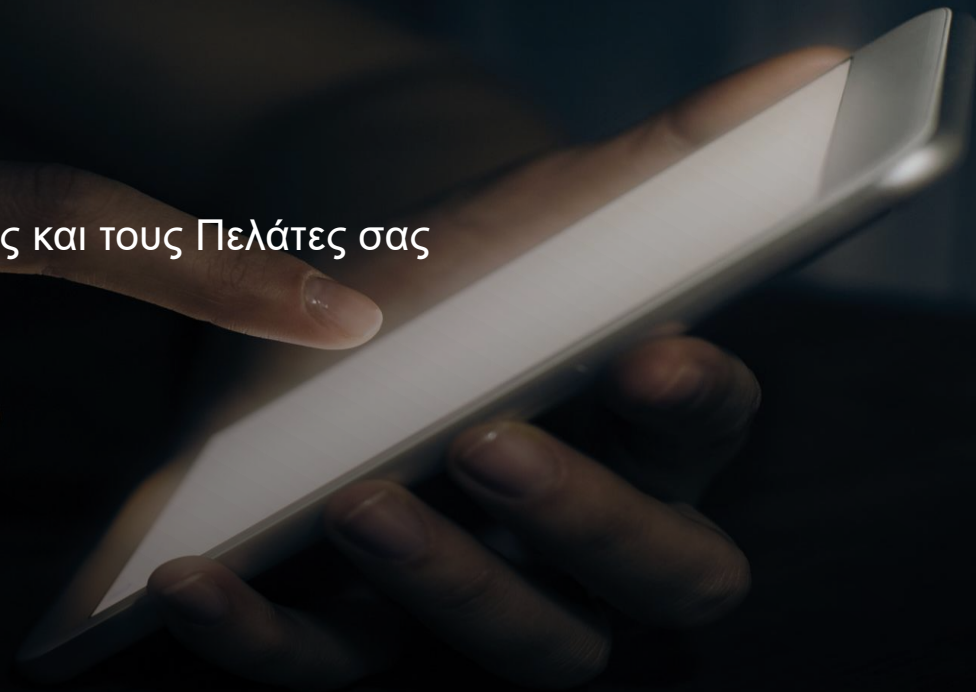
Τι μπορεί να κάνει η DHL για εσάς και τους Πελάτες σας

4

Case studies

5

Περίληψη



FILM



ALWAYS ON



ΝΕΕΣ ΤΑΣΕΙΣ

1.6

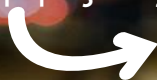
ΔΙΣ Online πελάτες
έως το 2018

3.4

ΤΡΙΣ US\$
Εκτιμώνται οι παγκόσμιες
πωλήσεις ηλεκτρονικού
εμπορίου έως το 2019

900

ΔΙΣ US\$ θα δαπανώνται σε
διασυνورياκές αγορές έως το
2020



ΤΡΕΙΣ ΦΟΡΕΣ
ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ
ΑΠΟ ΤΟ 2015

Η συμπεριφορά του Καταναλωτή αλλάζει:

Αναμένουν τα πάντα «κατ' απαίτηση»,
οποιαδήποτε ώρα, σε οποιοδήποτε μέρος,
αγοράζοντας από παντού



ΜΙΑ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΕΥΚΑΙΡΙΑ

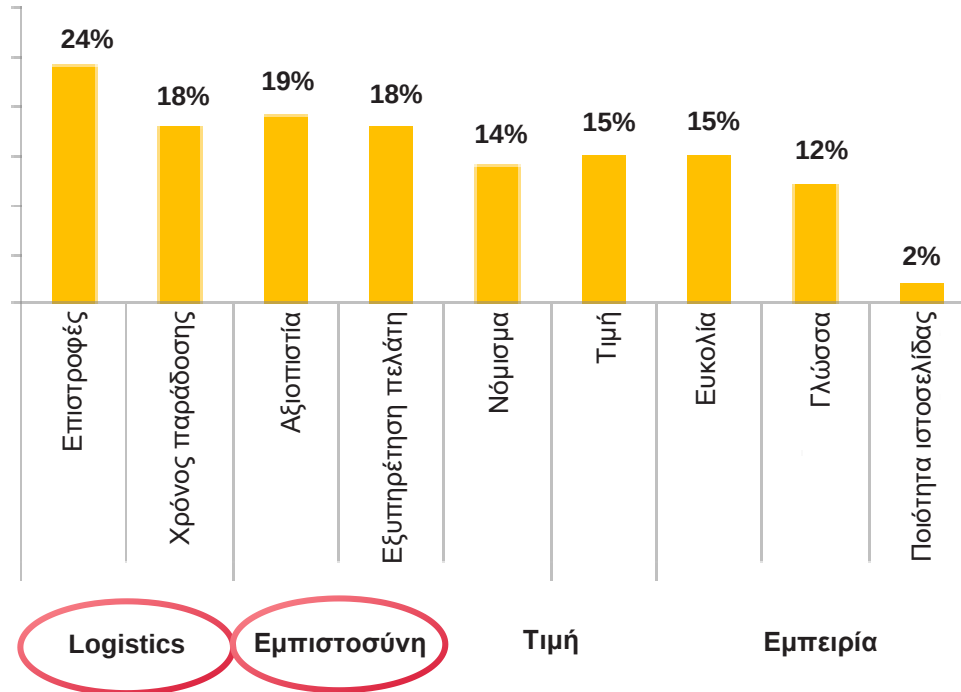
- Η online αγορά λιανικής θα αντιστοιχεί στο **13%** της καταναλωτικής δαπάνης το 2019
- Το **58%** των χρηστών του διαδικτύου αναμένεται να αγοράζει online
- Οι διασυνοριακές πωλήσεις αυξάνονται **με διπλάσιο ρυθμό** σε σχέση με το εγχώριο ηλεκτρονικό εμπόριο

**25% ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΤΟ
ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ
ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΘΕ ΧΡΟΝΟ**



Ο ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

Κύρια εμπόδια για διασυννοριακές αγορές:
Βαρόμετρο Καταναλωτών της Google



Η ΕΠΟΧΗ ΤΗΣ ΑΜΕΣΟΤΗΤΑΣ

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ & ΤΡΟΠΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

91%

Των καταναλωτών αναζητούν τους εναλλακτικούς τρόπους παράδοσης πριν φτάσουν στο CHECK-OUT.

68%

Των νέων θα επέλεγαν κατάσταση από τους εναλλακτικούς τρόπους παράδοσης που προσφέρει

46%

Της «εγκατάλειψης» του καλαθιού προκαλείται λόγω των μη αξιόπιστων τρόπων παράδοσης

Φροντίστε να έχετε διαθέσιμες ξεκάθαρες τις πληροφορίες αυτές στο footer, FAQ page, και όχι μόνο στο check-out

Η πιθανότητα επαναγοράς διπλασιάζεται μετά από μια θετική εμπειρία παράδοσης

Αυξάνουμε τις πωλήσεις εξαλείφοντας κάθε αμφιβολία του πελάτη. Κάθε αμφιβολία στην παράδοση μετατρέπεται σε αμφιβολία για το κατάστημα

SOURCE: 'How do fashion brands deliver?' Paazi Delivery Experience Score

SOURCE: Metapack – 2016 state of ecommerce delivery consumer research

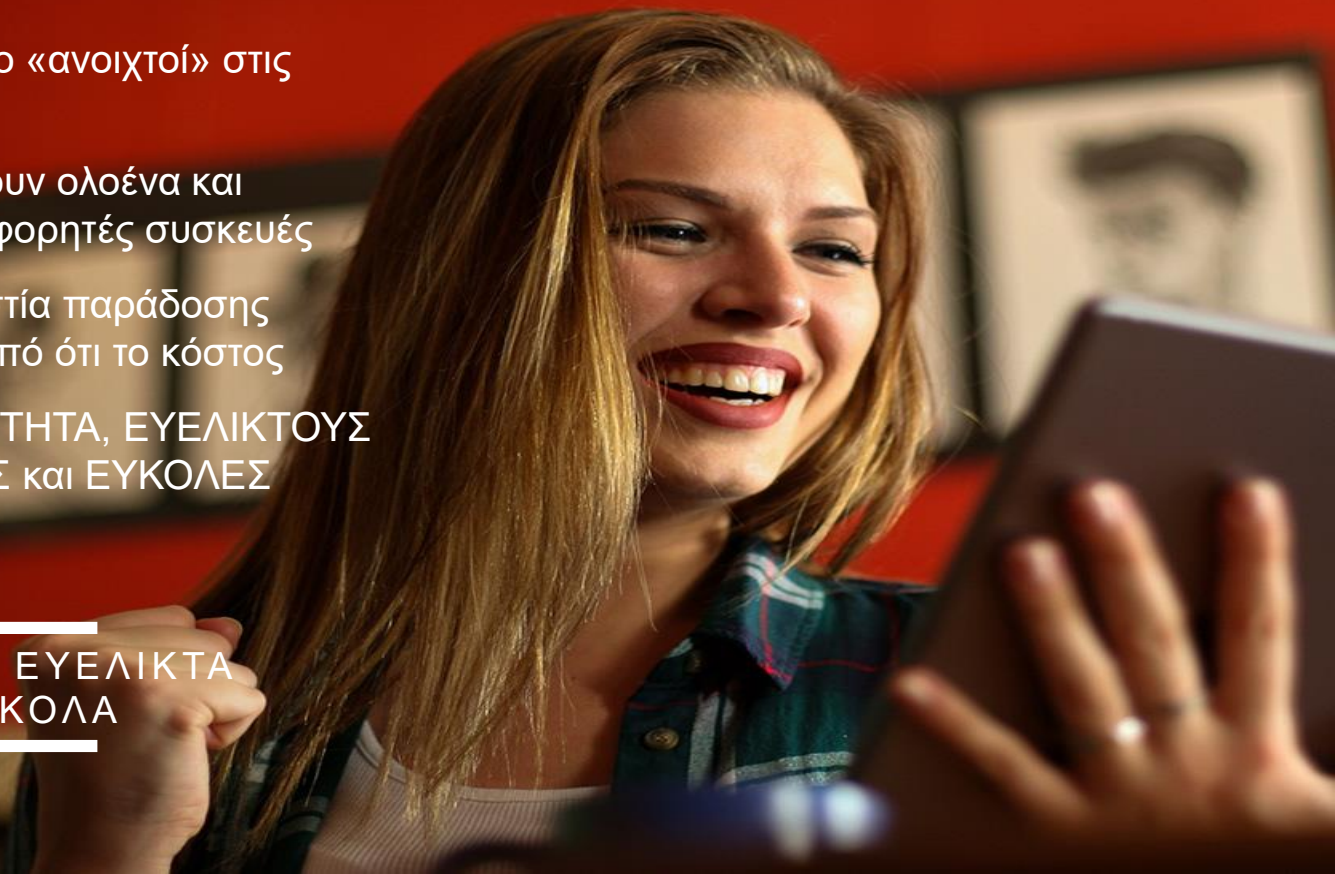
SOURCE: eDelivery, study of 240 of the UK's top e-commerce sites. VisualSoft



ΠΩΣ ΑΛΛΑΖΟΥΝ ΟΙ ΑΓΟΡΑΣΤΙΚΕΣ ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Οι νέοι είναι περισσότερο «ανοιχτοί» στις διασυννοριακές αγορές
- Οι καταναλωτές αγοράζουν ολοένα και περισσότερο μέσα από φορητές συσκευές
- Η ταχύτητα και η αξιοπιστία παράδοσης εκτιμάται περισσότερο από ότι το κόστος
- Οι πελάτες ζητούν ΤΑΧΥΤΗΤΑ, ΕΥΕΛΙΚΤΟΥΣ ΤΡΟΠΟΥΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ και ΕΥΚΟΛΕΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ

ΓΡΗΓΟΡΑ, ΕΥΕΛΙΚΤΑ
& ΕΥΚΟΛΑ



Η ΔΙΚΗ ΣΑΣ ΕΥΚΑΙΡΙΑ

- Όλοι μπορούν να επωφεληθούν από αυτή την επανάσταση, ανεξάρτητα από το μέγεθος της επιχείρησης
- Το διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο αναπτύσσεται **δύο φορές** περισσότερο από το εγχώριο
- Οι πελάτες που επιλέγουν express μεταφορά αυξάνουν την αξία του αγοραστικού τους καλαθιού **κατά 70%**

ΔΙΕΘΝΕΙΣ & EXPRESS ΑΝΑΓΚΕΣ
ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΠΡΟΚΥΨΟΥΝ ΓΙΑ
ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΠΡΟΪΟΝ



ΠΩΣ ΕΜΠΛΕΚΟΜΑΣΤΕ ΛΟΙΠΟΝ;

- Προσφέρουμε διεθνή μεταφορά
- Προσφέρουμε την επιλογή express παράδοσης
- Προσφέρουμε ευέλικτες επιλογές παράδοσης
- Παρέχουμε ολοκληρωμένη υπηρεσία παρακολούθησης αποστολής
- Προσφέρουμε απλή διαδικασία επιστροφών

ΒΕΛΤΙΩΣΤΕ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΩΝ
ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΑΣ ΚΑΙ ΑΥΞΗΣΤΕ ΤΟ
ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ ΠΟΥ
ΕΠΙΣΤΡΕΦΟΥΝ ΣΕ ΕΣΑΣ



DHL EXPRESS: Η ΚΙΤΡΙΝΗ ΜΗΧΑΝΗ



> 220 χώρες/ περιοχές εξυπηρέτησης
> 500 αεροδρόμια παγκοσμίως



493 εκατ. αποστολές



3 διεθνή (LEJ, CVG, HKG)
και 19 περιφερειακά
διαμετακομιστικά κέντρα



100,000 εργαζόμενοι



31,000 οχήματα
>250 ιδιόκτητα αεροσκάφη



4,000 εγκαταστάσεις
> 40,000 σημεία εξυπηρέτησης



3 κεντρικά QCCs*
(Cincinnati, Leipzig, Singapore)
30 τοπικά QCCs



2.7 εκατ. πελάτες



2 παγκόσμια IT κέντρα
(Cyberjaya & Prague)

Η ΠΡΟΤΑΣΗ ΜΑΣ

Τι σημαίνει για εσάς και τους πελάτες σας



ΤΟ ΔΙΚΟ ΜΑΣ ΔΙΚΤΥΟ

Εγγύηση & ασφάλεια στις αποστολές από την αρχή έως το τέλος.
Αξιοπιστία και δυνατότητα παρακολούθησης της αποστολής σε κάθε σημείο



ΤΕΛΩΝΕΙΑ

Στηρίζουμε την παγκόσμια επέκτασή σας και οι πελάτες σας δε θα ανησυχούν για κρυφές χρεώσεις ή αν η αποστολή τους «κολλήσει» στο τελωνείο



ΣΤΗΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Η υπηρεσία Express αυξάνει τις πωλήσεις και την αξία του καλαθιού σας έως και 70% Διασφαλίζει εξαιρετική εμπειρία αποστολής για τους Πελάτες, προσφέροντας express υπηρεσίες και εύκολες διαδικασίες επιστροφών



ΤΑΧΥΤΗΤΑ

Η DHL είναι χτισμένη γύρω από την Ταχύτητα και οι Πελάτες σας παίρνουν αυτό που θέλουν, όταν το θέλουν. Το τελευταίο στάδιο μίας αγοράς, δηλαδή η παράδοσή της, είναι το πιο σημαντικό!



ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ (ODD)

Όλα προγραμματίζονται γύρω από τους «κανόνες» που θέτουν οι Πελάτες σας και η DHL θα παραδώσει όταν και όπου επιθυμούν!



ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ IT

Η ευθυγράμμιση των τεχνολογικών μας λύσεων με τα υπάρχοντα συστήματά σας, μειώνει το χρόνο που απαιτεί η διαδικασία της αγοράς



ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΕΜΒΕΛΕΙΑ

Παραδίδουμε τις αποστολές στις αγορές των Πελατών σας, όπου κι αν βρίσκονται στον πλανήτη.



ΤΟ BRAND

οι Πελάτες σας μπορούν να στηριχτούν πάνω μας, ώστε να παραδώσουμε τις αγορές τους στο σωστό χρόνο και σε άψογη κατάσταση

ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Η επικοινωνία σε κάθε στάδιο της αποστολής, διασφαλίζει πως οι Πελάτες σας ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο

1

Ο παραλήπτης λαμβάνει ένα μήνυμα από την πλατφόρμα ODD στο κινητό του



2

Ο παραλήπτης μπαίνει στο σύνδεσμο και μεταφέρεται στο ODD περιβάλλον



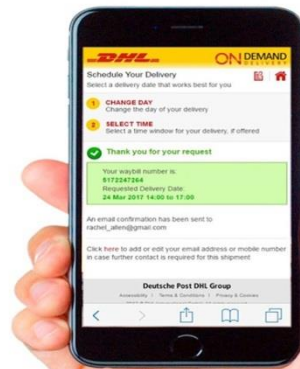
3

Ο παραλήπτης επιλέγει τον επιθυμητό τρόπο, χρόνο και τόπο παράδοσης



4

Μήνυμα επιβεβαίωσης στέλνεται προς την DHL και γίνονται οι αλλαγές που αφορούν την παράδοση



On Demand Delivery – κάλυψη χωρών 2018

146
χώρες

ON DEMAND
DELIVERY

Live ειδοποιήσεις
6 επιλογές παράδοσης
Εξαιρετική εμπειρία για τον πελάτη

Εστιάζοντας στις ανάγκες του Ηλεκτρονικού Εμπορίου

Service Points and Lockers

DHL Packstations



Lockers



Service Points



Εγκαταστάσεις



ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΧΩΡΙΣ ΤΑΛΑΙΠΩΡΙΑ

- Οι πελάτες ενημερώνονται για την πολιτική επιστροφών ενός e-shop, πριν προχωρήσουν σε αγορά
- Προσφέροντας εύκολη υπηρεσία επιστροφών αυξάνετε την αξία του αγοραστικού σας καλαθιού, καθώς οι Πελάτες αισθάνονται σίγουροι πως θα επιστρέψουν εύκολα, ό,τι δεν επιθυμούν
- Προσφέρουμε έτοιμες φορτωτικές που κάνουν τη διαδικασία επιστροφής γρήγορη και εύκολη τόσο για εσάς όσο και για τον Πελάτη σας

ΤΟ 68% ΤΩΝ ΝΕΩΝ
ΕΠΙΛΕΓΟΥΝ ΕΝΑ
Ε-SHOP ΑΝΑΛΟΓΑ
ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ ΠΟΥ
ΔΙΑΘΕΤΕΙ



ΕΣΤΙΑΖΟΝΤΑΣ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ



ΣΗΜΕΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ
ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ & ODD



ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΧΩΡΙΣ
ΤΑΛΑΙΠΩΡΙΑ



ΠΡΟΠΛΗΡΩΜΕΝΟΙ
ΔΑΣΜΟΙ ΚΑΙ ΦΟΡΟΙ

ΕΝΙΣΧΥΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΣΑΣ: GYMSHARK & DHL

Η Gymshark δημιουργήθηκε από έναν φοιτητή Αγγλικού Πανεπιστημίου τον Ben Francis το 2012. Η εταιρία με έδρα την Αγγλία κατασκευάζει και πουλάει online υψηλής ποιότητας ενδύματα και αξεσουάρ γυμναστηρίου. Μέσα σε λίγα χρόνια έγινε από τα πιο γρήγορα αναπτυσσόμενα brands της Αγγλίας με αξιώσεις ακόμα και στην αμερικάνικη αγορά sportswear

GYMSHARK & DHL ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ

13k

Επιπλέον τεμάχια 1 χρόνο μετά την έναρξη της συνεργασίας

70%

Η αξία του καλαθιού της εταιρίας αυξήθηκε από £41 σε £70 – μετά την πρόσθεση της express παράδοσης

50%

Των πελατών της Gymshark χρησιμοποίησαν το express delivery

210%

Αύξηση των πωλήσεων της μέσα σε ένα χρόνο μετά την συνεργασία με την DHL

DHL

Case study

ΕΝΙΣΧΥΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΣΑΣ:
MUMSHANDMADE & DHL

Case
study

ΥΨΗΛΗ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ
LUXURY ΧΕΙΡΟΠΟΙΗΤΑ ΕΝΔΥΜΑΤΑ
100% ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΟΙΟΝ

MUMS

DHL

MUMSHANDMADE & DHL ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ

- 10.000 τεμάχια ανά έτος
- Υψηλότερη αξία καλαθιού
- +30% ανάπτυξη αποστολών λόγω Express
- Εξαγωγή σε 40 χώρες σε όλο τον κόσμο
- 45% επαναληπτικών πελατών



'WHERE EVERYTHING CLICKS'

Discover
Delivered by DHL



Login or Register



<https://discover.dhl.com/>

E-COMMERCE · 7 MIN READ

THE GOLDEN RULES OF E-COMMERCE

Read more



LATEST

TRENDING

BUSINESS

CULTURE

E-COMMERCE

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

1

Το διασυννοριακό εμπόριο είναι μια εξαιρετικά επικερδής ευκαιρία, ανεξάρτητα από το μέγεθος της επιχείρησής σας

2

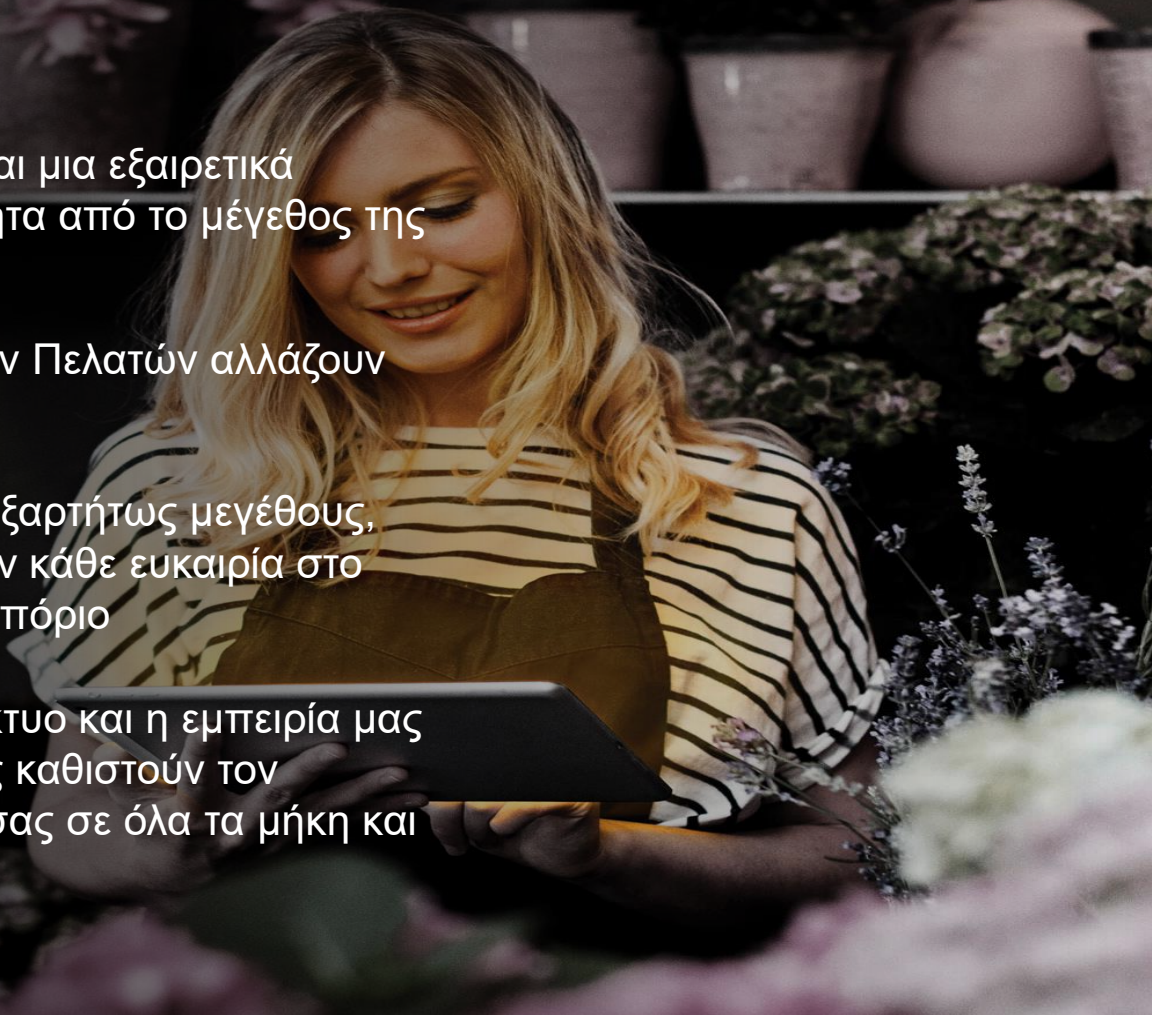
Οι αγοραστικές συνήθειες των Πελατών αλλάζουν και γρήγορα

3

Η DHL στηρίζει εταιρείες, ανεξαρτήτως μεγέθους, προκειμένου να αξιοποιήσουν κάθε ευκαιρία στο διασυννοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο

4

Η παγκόσμια εμβέλεια, το δίκτυο και η εμπειρία μας στο ηλεκτρονικό εμπόριο μας καθιστούν τον πρεσβευτή της επιχείρησής σας σε όλα τα μήκη και τα πλάτη του πλανήτη



ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ

