

***Chopte sa príležitosti
a expandujte!***



Zásielkovňa.sk





Petr Sochora

CEO Zásielkovňa.sk



Zásielkovňa.sk

Pár čísel na úvod



1000+

pobočiek



8.5 M+

spracovaných
zásielok



14 000+

zapojených
eshopov

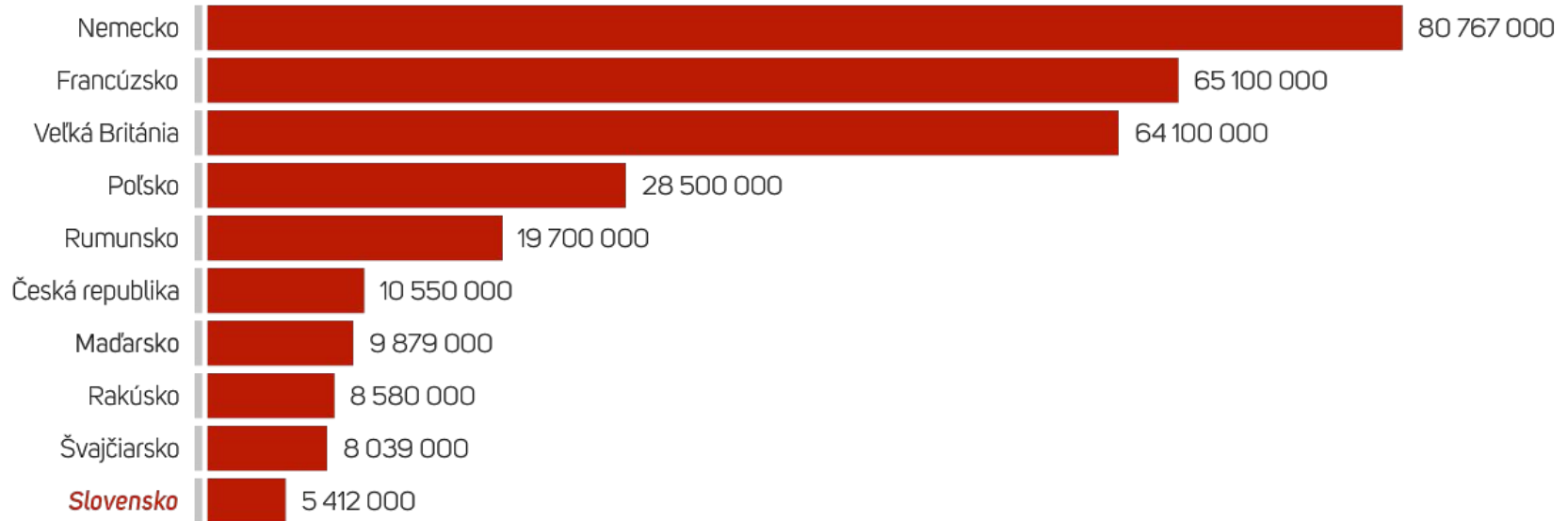


8

krajín pre
Logistiku za hranicami

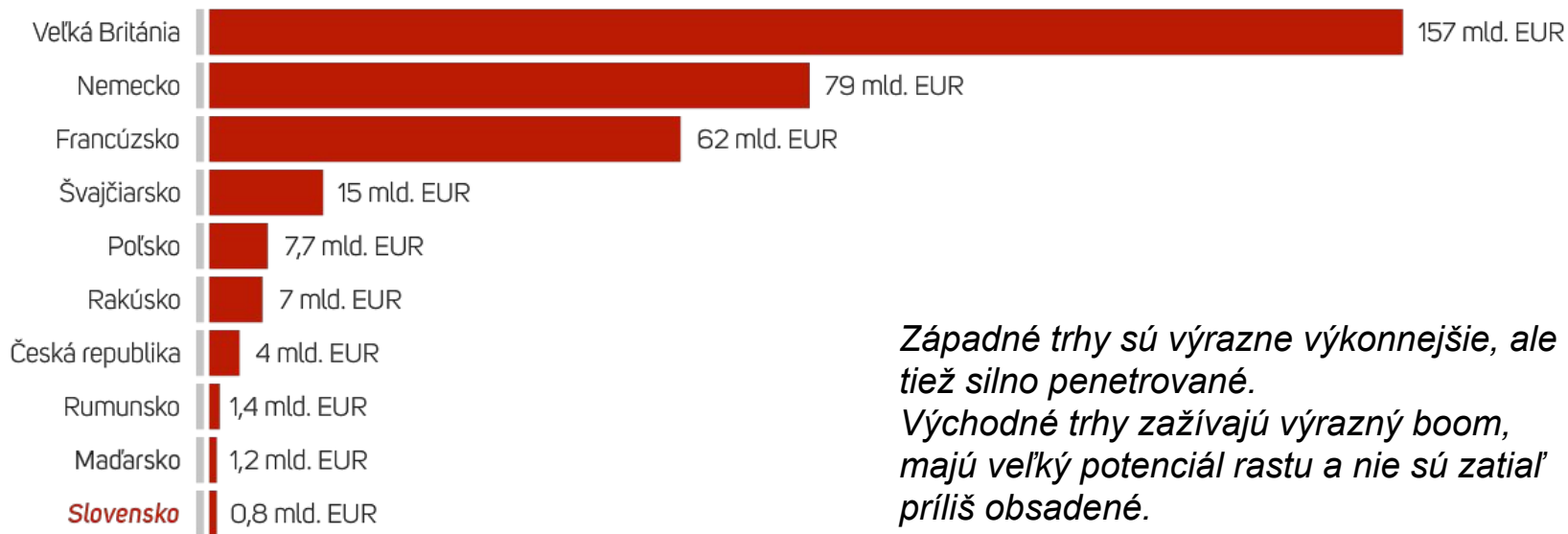
Európa

Porovnanie obyvateľov



Európa

Porovnanie ecommerce



Západné trhy sú výrazne výkonnejšie, ale tiež silno penetrované.

Východné trhy zažívajú výrazný boom, majú veľký potenciál rastu a nie sú zatiaľ príliš obsadené.

Čo vám najčastejšie bráni v expanzii?

ZÁKAZNICKÝ
SERVIS
V DANOM
JAZYKU

LEGISLATÍVNY
RÁMEC + VOP

MARKETINGOVÁ
ANALÝZA
A BENCHMARK
TRHU

DPH

PREKLADY
A
PROOF
READING

LOGISTIKA

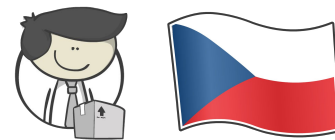
ODVAHA

Česká republika



Česká republika

Prostredie



Počet obyvateľov

10 550 000



Obrat e-commerce

100 mld. Kč



Počet eshopov

36 200

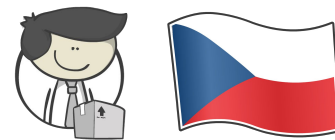


Penetrácia internetu

96 %

Česká republika

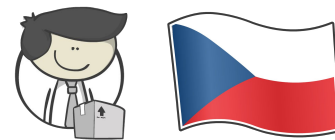
Prostredie



- **Ideálna krajina pre Expanziu - bez bariér pre slovenský eshop**
- podiel e-commerce v českom maloobchode tvoril:
 - v roku 2015 približne 8,1 %
 - v roku 2016 približne 9%

Česká republika

Prostredie



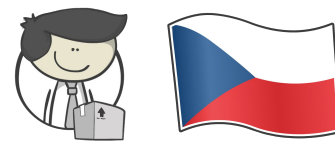
Kúpna sila:

7 313 EUR - priemerný čistý príjem na obyvateľa
53 % európskeho priemeru, ktorý je na úrovni 13 636 EUR

620 EUR - Priemerná útrata za rok na zákazníka

Česká republika

Prostredie



Top české eshopy:

- Alza 17,4 mld.**
- Mall 9,0 mld.*
- Datart 4,9 mld.*
- Notino 5,9 mld.**
- CZC 2,9 mld.*
- Kasa 2,0 mld.*



NOTINO



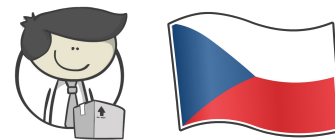
kasa.cz 

** údaje z roku 2016

* údaje z roku 2015

Česká republika

Prostredie



Oblíbené kategórie tovaru:

- Mobily, IT, spotrebiče
- Dom a záhrada
- Knihy, CD, DVD
- Fashion
- Hobby, Šport
- Lieky, potraviny
- Detský tovar

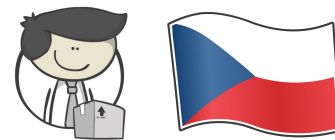
Najrýchlejšie rastúce:

- Lieky **25 %**
- Potraviny **30 %**
- Vybavenie pre dom a záhradu **23 %**
- Fashion **28 %**

Percenta vyjadrujú medziročný nárast

Česká republika

Platba a doprava

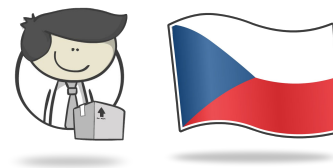


Platobné metódy:

- 35 %** Dobierka
- 32 %** Bankový prevod
- 26 %** Osobný odber - hotovosť
- 7 %** Online kartou

Česká republika

Platba a doprava



Ponuka spôsobov dopravy:

41 % Česká pošta

14 % PPL

12 % **Zásilkovna.cz**

7 % DPD

3 % Uloženka.cz

4 % Geis

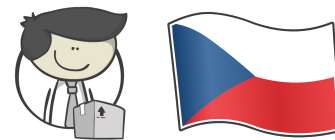
3 % GLS

2 % In-time

Zvyšné percenta tvoria alternatívny spôsob dopravy jednotlivých eshopov.

Česká republika

Platba a doprava



Ceny doručení do ČR - Zásielkovňa.sk:

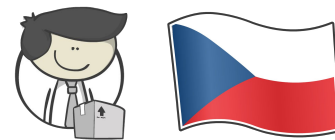
- Od 2,4 EUR** Doručenie na výdajné miesta
- Od 3,29 EUR** Doručenie na adresu
- Od 1,85 EUR** Reklamačný asistent

Spätná adresa:

1000+ výdajných miest, ktoré slúžia zároveň ako podacie alebo
U Arborky 397, 190 15 Praha-Satalice

Česká republika

Legislatíva

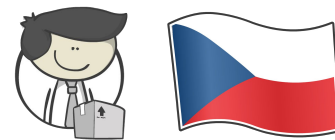


Dane

- Základná sadzba DPH: **21 %**
- Znížená sadzba DPH: **15 % (potraviny, zdrav. potreby)**
10 % (knihy, lieky)
- Limit pre povinnosť k DPH – obrat nad 1 000 000 Kč (37 000 EUR)

Česká Republika

Zákazníci:

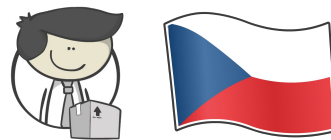


- **Veľmi skúsení** v nákupoch cez internet
 - 81 %** získava informácie o tovare online!
 - 11 %** v kamennom obchode
 - 8 %** pomocou telefónu či emailu
- Kvôli skúšanju tovaru **chodí** do kamenných predajni **každým rokom stále menej ľudí**



Česká Republika

Zákazníci:



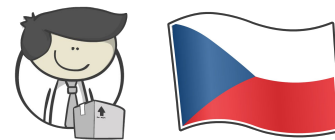
- Doručenie D+1 je štandard!
- sú opatrní - vyhľadávajú si mnohé informácie tiež o samotnom eshopu
- Preferujú overené, dôveryhodné eshopy s istotou dodania tovaru
- Nemajú radi povinné registrácie v eshopoch, **13 %** okamžite opustí košík

Není to
nějaké
podezřelé?



Česká Republika

Zákazníci:



Recenzie:

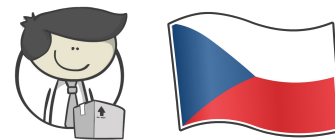
- **20 %** zákazníkov je verných svojim shopom
- **80 %** zákazníkov je ovplyvnených užívateľskými recenziami
- **40 %** zákazníkov **odradia** **zlé preklady**, pôsobia nedôveryhodne

Ajaj, užívateľ "Hater92" píše, že nebol spokojený...



Česká Republika

Zákazníci:



Na internet chodia:

- porovnávať ceny (**70 %**),
 - pre inšpiráciu (**69 %**)
 - po radu (**34 %**)
-
- **79 %** Čechov používa PC
 - **55 %** smartphone
 - **25 %** tablet

Jeden zákazník má teda viac zariadení

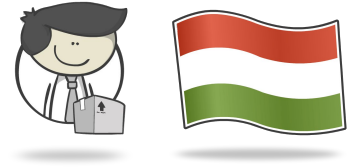


Mad'arsko



Maďarsko

Prostredie



Počet obyvateľov

9 879 000



Obrat e-commerce

1,2 mld. EUR

Odhad pre rok 2016



Počet eshopov

6 000

4 000 aktívnych

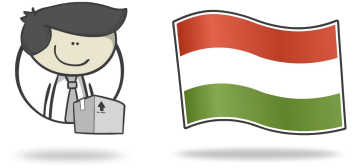


Penetrácia internetu

73 %

Maďarsko

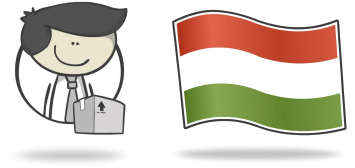
Prostredie



- Maďarská ecommerce rastie medziročne o **15 - 20 %**
- Veľmi vlastenecký národ. Sú hrdí na svoju vlasť, pôvod a národné dejiny - v škole majú povinný predmet “Vlastenectvo”.
- Pri jednaní s partnermi je lepšie vyhnúť sa politickým témam, sú to veľmi citlivé témy
- ***Diskriminácia zo strany cenových porovnávačov***
da sa jej vyhnúť registráciou k DPH

Maďarsko

Prostredie



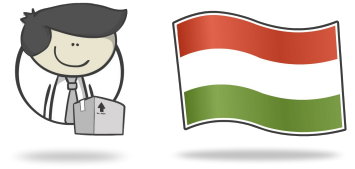
Kúpna sila:

5 239 EUR - priemerný čistý príjem na obyvateľa
38 % európskeho priemeru, ktorý je na úrovni 13 636 EUR

310 EUR - Priemerná útrata za rok na zákazníka

Maďarsko

Prostredie

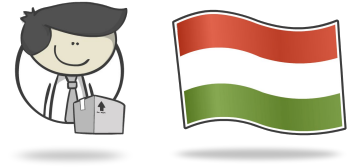


Správanie užívateľov:

- **95 %** zákazníkov pod 25 rokov je online každý deň. Toto percento s vekom klesá, ale nie príliš zásadne (nad 55 rokov je online **75 %** zákazníkov).
- **41%** užívateľov je online na dennej báze

Maďarsko

Prostredie



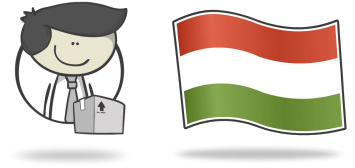
TOP maďarské eshopy:

eDigital
eMag
Mall.hu
Libri - Shopline
MediaMarkt

Bonus Brigad
IPON
Tchibo
Fashion Days
JatekNet

Maďarsko

Prostredie

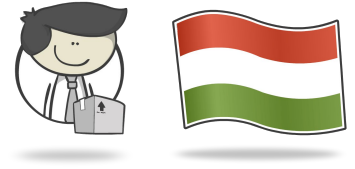


Oblúbené kategórie tovaru:

- Počítače, mobilné zariadenia a elektronika
- Oblečenie a obuv
- Vybavenie pre domácnosť
- Vstupenky
- Služby (poistenie, atď.)

Maďarsko

Platba a doprava

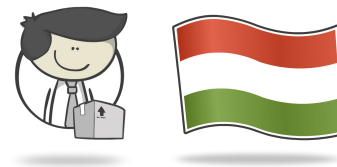


Platobné metódy:

56 %	Dobierka	4 %	Prevodom
18 %	V hotovosti na pobočke	4 %	Mobilná platba
8 %	Online platobnou kartou	2 %	Ostatné platby
8 %	Platba kartou na pobočke		

Maďarsko

Platba a doprava



Ponuka spôsobov dopravy: *

90 %	Kuriérske služby
8 %	Pošta
63 %	Osobný odber
28 %	Výdajné miesta
21 %	Doručenie zamestnancom
2 %	Online doručenie

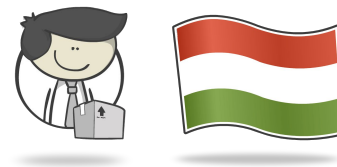
Punuka dopravcov:

Maďarská pošta
DPD, GLS, Trans-o-flex, Geis
Csomagküldő.hu
PickPack Point
FoxPost - výdajné automaty

* Údaje v percentách ukazujú, koľko eshopov umožňuje daný spôsob dopravy

Maďarsko

Platba a doprava



Ceny Zásielkovňa.sk:

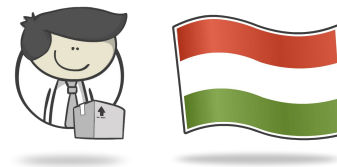
- Od 2,40 EUR** Doručenie na výdajné miesta
- Od 3,39 EUR** Doručenie na adresu
- Od 1,85 EUR** Reklamačný asistent

Spätná adresa:

53 výdajných miest, ktoré slúžia zároveň ako podacie alebo
Rózsa u. 101, 1064, Budapest

Maďarsko

Legislatíva

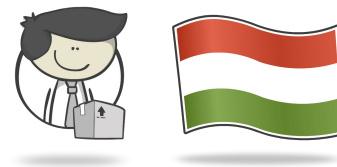


Dane

- Základná sadzba DPH: **27 %**
- Znížená sadzba DPH: **5 %** (vybrané potraviny, lieky, noviny, knihy, zdrav. pomôcky)
18 % (vybrané potraviny, vstupenky, hotelové ubytovanie)
- Limit pre povinnosť k DPH – obrat nad 6 000 000 HUF alebo 20 000 EUR
- *Veľká daňová výhoda pre slovenské eshopy!*

Maďarsko

Legislatíva



Založenie bankového účtu

- **14 dní** (OTP – odporúčame)
- Dokumenty, ktoré sú potrebné:
 - úradne overený preklad kópie výpisu z OR nie starší ako 30 dní
 - úradne overený podpis u notára v Maďarsku
 - originál zakladajúcej zmluvy a OP.

Maďarsko

Zákazníci



A akí sú maďarskí zákazníci?

- **nedôverčiví**
- milujú výdajné miesta
takmer 100 % zákazníkov si chce
Zásielku na výdajnom mieste otvoriť
- cenovo senzitívni - milujú zľavy
a zľavové kupóny
- majú radi možnosť výberu

CZO TO TADY
NA MNJA
SKUZSÁZS?



Maďarsko

Zákazníci



Na čo si dať pozor?

- **potrpia si na kvalitný preklad** (web preložený osobou, ktorej rodným jazykom je maďarský jazyk)
- **neakceptujú chyby**, pokiaľ niečo sľúbite, musíte to dodržať (nejde inzerovať D+1 a realizovať D+2)
- **dlhšia doba dodania im neprekáža** pokiaľ je informácia uvedená vopred



Maďarsko

Zákazníci



Zákazníci a recenzie

- pretože sú veľmi nedôverčiví a online nakupovania sa ešte trochu obávajú, tak recenzie **čítajú a píšú veľmi intenzívne**
- majú radi FB, preto píšú svoje názory práve na tieto siete. Dávajú LIKE a zdieľajú príspevky s názormi a recenziami.



Maďarsko

Zákazníci



Aký typ zákazníckeho servisu vyžadujú?

- Majú radi aktívnu komunikáciu so zákazníckym servisom
- neradi píšú emaily
- **milujú telefonovanie** volajú veľmi často a kvôli všetkému



Maďarsko

Zákazníci



Zákazníci a ich vernosť

- Verného a lojálneho maďarského zákazníka získate v prípade, že ste ústretový, férový a občas poskytnete bonusy ako sú zľavy, kupóny alebo free shipping

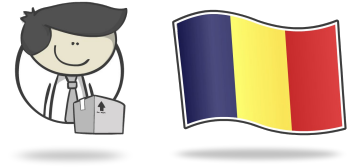


Rumunsko



Rumunsko

Prostredie



Počet obyvateľov

19 700 000



Obrat e-commerce

1,4 mld. EUR



Počet eshopov

5 000

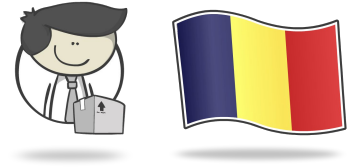


Penetrácia internetu

54 %

Rumunsko

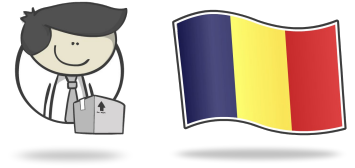
Prostredie



- Jeden z najväčších trhov východnej Európy
- Podiel e-commerce na celkových predajoch je zatiaľ iba 2.5 %, ale veľmi rýchlo rastie (medziročne až o **30 %**). Jedná sa dokonca o jeden z najrýchlejšie rastúcich a rýchlo sa vyvíjajúcich e-commerce trhov v Európe
- *Veľmi malá konkurencia*
- Najtypickejšou vlastnosťou Rumunského zákazníka je “vyberavosť”, ale nie vždy sú ochotní za to viac zaplatiť.

Rumunsko

Prostredie

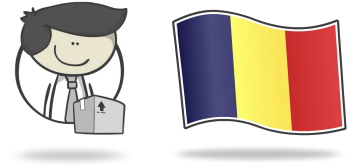


Správanie užívateľov:

- Rumunský zákazník nakúpi približne **8x** za rok
- **85 %** zákazníkov pochádza z mesta - malé pokrytie internetom
- **59 %** zákazníkov nakupuje v zľavách.
- **Veľmi nízka popularita cenových porovnávačov!**
Používa ich menej ako **35 %** zákazníkov.
(Price.ro, Compari.ro, Shopmania.ro, Compara-pret.ro)

Rumunsko

Prostredie



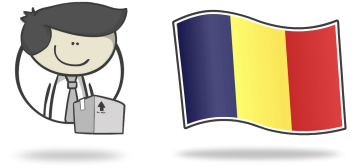
Kúpna sila:

3 743 EUR - priemerný čistý príjem na obyvateľa
38 % európskeho priemeru, ktorý je na úrovni 13 636 EUR

320 EUR - Priemerná útrata za rok na zákazníka

Rumunsko

Prostredie



TOP eshopy:

Alibaba Group

Emag.ro

Okazii.ro

Cel.ro

Altex.ro

Elefant.ro

Dedeman.ro

Amazon

Flanco.ro

Evomag.ro

Quickmobile

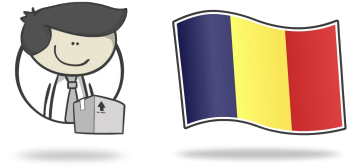
ShopMania

F64

Domo

Rumunsko

Prostredie

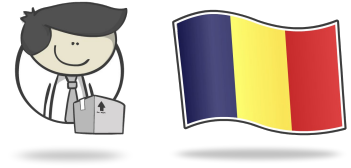


Obľúbené kategórie tovaru:

- Počítače, mobilné zariadenia a elektronika
- Oblečenie a obuv
- Vybavenie pre domácnosť
- Hračky
- Vstupenky
- Služby (poistenie, atď.)

Rumunsko

Platba a doprava

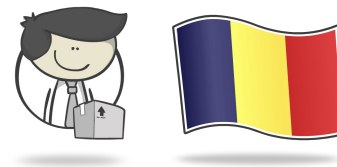


Platobné metódy:

- 87 %** Dobierka
- 10 %** Platobná karta
- 3 %** Ostatné (platba prevodom, PayU, PayPal)

Rumunsko

Platba a doprava



Ponuka spôsobov dopravy: *

90 % Kuriérske služby

10 % Výdajné miesta

Ponuka dopravcov:

Rumunská pošta

DPD

GLS

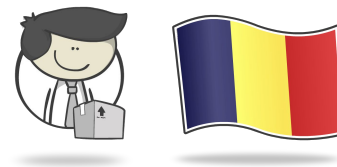
Cargus

FAN Courier

UPS

Rumunsko

Platba a doprava



Ceny Zásielkovňa.sk:

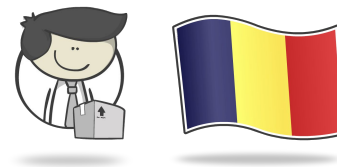
- Od 2,40 EUR** Doručenie na výdajné miesta
- Od 3,99 EUR** Doručenie na adresu
- Od 2,59 EUR** Reklamačný asistent

Spätná adresa:

Strada M.Eminescu nr. 2, Oradea 410019

Rumunsko

Legislatíva

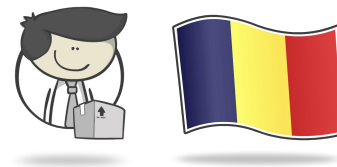


Dane

- Základná sadzba DPH: **20 %**
- Znížená sadzba DPH: **5 %** (knihy, časopisy, noviny)
9 % (vstupné na kultúrne a športové akcie, do múzeí a galérií)
- Limit pre povinnosť k DPH – obrat nad 280 000 RON alebo 65 000 EUR

Rumunsko

Legislatíva

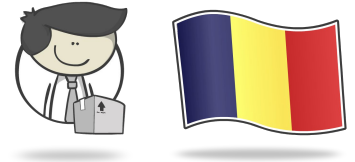


Založenie bankového účtu

- **Až 1 mesiac** (komplikovaný proces)
- Dokumenty, ktoré sú potrebné (preložené a úradne overené):
 - kópia výpisu z OR nie staršia ako 30 dní
 - zakladajúca listina spoločnosti
 - rozhodnutie majiteľov spoločnosti o založení účtu
 - registračné + rezidenčné daňové doklady
 - ďalšie dokumenty podľa konkrétneho typu spoločnosti

Rumunsko

Zákazníci



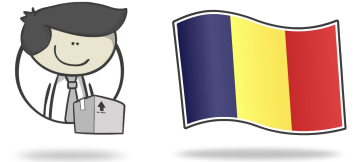
Rumunský zákazník?

- **miluje zľavové akcie** a zľavové SMS
- miluje luxusný tovar
- potrpí si na **mobilné verzie** a jednoduchosť
Akonáhle je objednávka zložitá, odchádza.
- Pre každého Rumuna je **najdôležitejšia dôvera**. Pokiaľ raz eshop sklame, Rumun uňho dosť často už nikdy nič nekúpi.



Rumunsko

Zákazníci



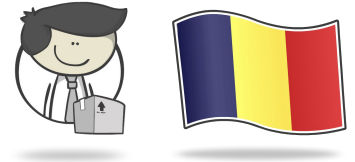
POZOR!

- **Nutnosť rumunskej adresy** pre vratky. Pre rumunských zákazníkov je sídlo v Rumunsku znakom dôvery. To výrazne prehĺbi tiež **prítomnosť showroomu**.
- Do Rumunska sa tlačí veľké množstvo eshopov z východu, preto je potrebné zaujať **kvalitou** za rozumnú cenu.



Rumunsko

Zákazníci



Recenzie:

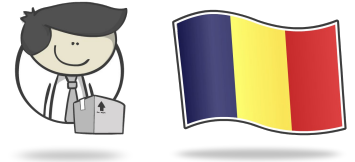
- 6 z 10 Rumunov píše recenzie
- **78 %** sa o recenzie zaujíma, no sú iba jedným z faktorov, ktoré o nákupe rozhodnú
- Na dotazníky spokojnosti odpovedajú približne v **60 %**, pričom nezáleží na tom, či sú alebo nie sú spokojní

DRAGOS_85
dáva Like!



Rumunsko

Zákazníci



Zákaznícky servis:

- Zákaznícky servis je jednou z najdôležitejších vecí. Je to prvá vec, ktorú si zákazník všíma. Pokiaľ chýba kontakt, nepovažuje to za dôveryhodné.
- **Rumunský zákazníci všetko riešia cez telefón, len minimum cez email**
- Dôležitá je osoba s rodným jazykom Rumunským

Halló eshop?
Tady Dragos...



Ako vám s týmto vieme pomocť?

Logistika

- Výdajné miesta
- Doručenie na adresu
- Výber dobierok
- Vratky
- Fulfillment

Poradenstvo

- Právne a daňové poradenstvo
- Založenie spoločnosti
- Zriadenie bankového účtu
- Preklady, Marketing
- Platobné metódy
- Informácie o trhu

Podpora predaja

- Showroom
- Outsourcing predaja

*Väčšina hraníc existuje
iba v našich myšliach.*

Näjdime odvahu ich prekročit'!



Zásienkovňa.sk

Ďakujem za pozornosť



Petr Sochora
CEO



Zásielkovňa.sk