



# Сборник рекомендаций по электронной коммерции

Достигайте новых целей  
в сфере электронной  
коммерции



# Введение

На любом этапе пути в мир электронной коммерции, от заполнения товарами первых виртуальных витрин до расширения на новые международные рынки, — впереди у вас море возможностей.

**1,4 трлн долл. США** прогнозируемый рост рынка электронной коммерции к 2025 году<sup>1</sup>

**4,6 млрд** людей будут совершать покупки онлайн в 2024 году, что на 34 % больше, чем в 2020 году<sup>2</sup>

**77 %** пользователей сети Интернет по всему миру ежемесячно покупают товары онлайн<sup>3</sup>

Наш сборник рекомендаций создан для того, чтобы помочь вам проявить себя в этой интересной и конкурентной отрасли. Он разделен на пять легко читаемых глав. Вы можете изучить его от корки до корки или ознакомиться с нужными частями благодаря нашим удобным обозначениям с разделением по цветам.

**За электронной коммерцией будущее.  
Осуществляйте дальнейшие шаги с пользой!**

Информация, представленная в настоящем документе, не может быть использована в качестве рекомендации по юридическим, налоговым, финансовым, бухгалтерским или торговым вопросам, а приводится исключительно для отражения общей ситуации в бизнесе и коммерции. Содержание сайта, а также упоминаемые на нем сведения и услуги не отменяют необходимость консультирования с компетентными специалистами, например с дипломированными юристами, юридическими фирмами, консультантами по бухгалтерским и финансовым вопросам.

Примечание. Если внешней ссылки на страницу для вашей страны не существует, вы будете перенаправлены на англоязычную версию сайта или на страницу на языке оригинала.

1. [Euromonitor International](#) 2. [Statista, Перспективы цифрового рынка](#), сентябрь 2020 года 3. [We Are Social/Hootsuite](#)

# Оглавление

**1. Начало работы в электронной коммерции 03**

**2. Порядок в делах магазина 07**

**3. Финансовая сторона вопроса 12**

**4. Формирование лояльности клиентов 18**

**5. Выход на новые рынки 23**

## Обозначения разделов

### ВОЗМОЖНОСТИ

Новые возможности, открытые путем анализа и исследований

### ДЕЙСТВИЯ

Практические шаги к развитию собственного бизнеса

### НОВЫЙ УРОВЕНЬ

Идеи для тонкой настройки предложений и быстрого достижения целей

### МНЕНИЕ

Опыт экспертов для информированного принятия решений

Глава 1.

# Начало работы в электронной коммерции

Четкая стратегия, понимание рынка и правильно выстроенная логистика могут стать существенными преимуществами для вашей онлайн-компании на начальном этапе.

## ВОЗМОЖНОСТИ

### Почему именно электронная коммерция? Эффект омниканальности

Электронная коммерция — это удобно. Оптимизируя сайты для разных устройств и продвигая целостную омниканальную среду для пользователей, вы сможете опередить конкурентов на рынке электронной коммерции.

**90 %**

Коэффициент удержания клиентов при омниканальном подходе выше на **90 %**.<sup>4</sup>

**13 %**

Средняя стоимость заказов при омниканальном подходе на **13%** выше по сравнению с одноканальными продажами.<sup>4</sup>

**2,5 раза**

Частота покупок при омниканальном подходе в **2,5** раза выше, чем при одноканальном.<sup>4</sup>

4. [Omnisend](#)

**ДЕЙСТВИЯ**

## Сила планирования

Ваш бизнес-план не должен быть высечен на камне или состоять из 50 страниц. В современном быстроразвивающемся мире электронной коммерции лучше уметь быстро адаптироваться. Вы можете включить в свой план всего несколько основных моментов.

- **Целевой рынок:** к каким группам относятся ваши клиенты и в каких странах они живут? Легко ли организовывать для них международную доставку?  
(Подробнее о международной доставке см. в [главе 3](#).)
- **Маркетинг и обмен сообщениями:** каким образом вы собираетесь осуществлять доставки клиентам и формировать свой бренд?
- **Финансовые перспективы:** начертите график прогнозируемых расходов, продаж и прибыли
- **Цели и этапы достижения:** что из намеченного нужно выполнить за месяц, полгода, год?
- **Команда и ресурсы:** продумайте состав команды, партнеров и поставщиков

Множество шаблонов можно найти в Интернете, в том числе и бесплатно. Проведите небольшое исследование и найдите подходящий шаблон для себя.

Например, [этот шаблон из Shopify](#) предоставляется бесплатно. Он достаточно подробный, и его легко заполнять.

**МНЕНИЕ**

## Рекомендации ShippyPro по применению омниканального подхода

Омниканальный подход позволит вам усовершенствовать работу с клиентами и получить максимум преимуществ от всех ваших точек взаимодействия. Прочитайте рекомендации ShippyPro по созданию успешной стратегии омниканальности.

- 1 Унифицируйте технологические решения:** объединяйте разные платформы и инвестируйте в единую надежную систему управления заказами. Так вы будете знать, что происходит в каждой точке взаимодействия, сможете обозревать склад и отслеживать посылки.
- 2 Знайте потребности потребителей:** просите покупателей оставлять отзывы, чтобы лучше понимать их потребности и ожидания. Анализируйте их поведение на вашем сайте и создайте стратегию, в которой будет все учтено.
- 3 Ориентируйтесь на рынке:** оцените международную конкуренцию. Исследуйте деятельность компаний, предлагающих те же товары, что и вы, а также товары на более широком рынке. Это позволит вам понять, как изменить свою стратегию и сравняться с конкурентами или обойти их.

**Франческо Борги, генеральный директор, ShippyPro**

**ДЕЙСТВИЯ**

## Подготовьтесь к расширению цепочки поставок

Хорошо организованная цепочка поставок — сердце успешного онлайн-бизнеса. При ее создании необходимо учитывать несколько важных моментов.



### Плюсы и минусы местного и международного производства

Местное производство позволит сэкономить на транспортных издержках, а международное предлагает более обширный выбор. Изучите свою бизнес-модель и выберите самый подходящий вариант.



### Используйте аналитику для инноваций и совершенствования

Аналитические данные в сфере электронной коммерции охватывают все показатели — от взаимодействия покупателей с вашим сайтом до определения ценности содержания.

**(Подробнее см. в [главе 4.](#))**



### Крепкие отношения с поставщиками

От выгодных сделок и доступных цен до минимизации задержек — хорошие отношения с поставщиками предоставляют множество преимуществ.

Для их создания важны прозрачность, открытая коммуникация и знание культурных различий.



### Аутсорсинг стороннему поставщику логистических услуг

Сторонние поставщики логистических услуг предоставляют расширенные, зачастую комплексные решения по упаковке, хранению на складе, транспортировке и реализации заказов. Кроме того, с их помощью можно сэкономить время и деньги, расширить свою сеть, повысить удовлетворенность клиентов и обеспечить легкий возврат товаров.



### Максимум выгоды от новых технологий цепочки поставок

Программное обеспечение для цепочки поставок создано для слаженной работы отделов вашей компании — от склада до отдела продаж. Оно предоставляет оптимизированные процессы, уверенность в бизнесе и свободное время для развития вашего бренда.



### Выбор известного поставщика логистических услуг

Логистика может как укрепить ваш бизнес, так и разрушить его. Прибегнув к услугам надежных поставщиков, вы организуете доставку, которая принесет вам неизменные положительные отзывы, удержит клиентов и позволит с легкостью транспортировать товары по всему миру. [FedEx предоставляет широкий выбор решений для электронной коммерции](#) согласно вашим нуждам — от доставки на следующий день или в заданный срок — до гибких условий и интегрированных решений доставки.

**НОВЫЙ УРОВЕНЬ**

## Совершенствование вашей маркетинговой стратегии

Безусловно, в вашем бизнес-плане уже хорошо проработаны маркетинговые ходы, вы готовы заявить о себе и наращивать продажи. А как продвинуться дальше?

- **Задумайтесь о социальных сетях: 53,6 % населения Земли** пользуется соцсетями.<sup>5</sup> Извлеките максимум выгоды из платной рекламы через такие каналы, как Google Ads, Microsoft Advertising и Facebook Ads, а также каналы органического маркетинга в Facebook, Instagram и Twitter.

Исследуйте лучшие платформы для своего бизнеса. Например, LinkedIn<sup>6</sup> — в настоящее время самая популярная платформа в сегменте «бизнес для бизнеса». **96 % контент-маркетологов сегмента «бизнес для бизнеса»** занимаются органическим маркетингом в социальной сети LinkedIn, а **97 % компаний в сфере «бизнес для бизнеса»** используют Facebook.<sup>7</sup>

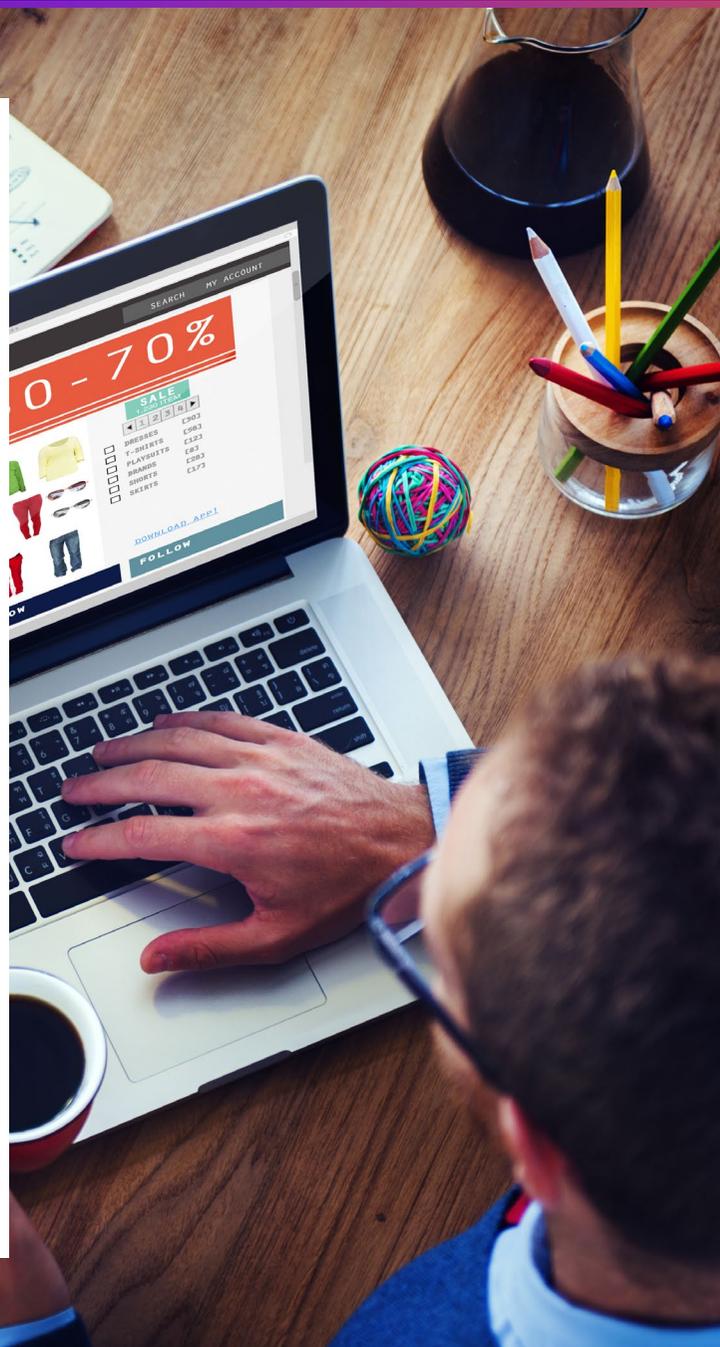
- **Не пренебрегайте методом сарафанного радио: 90 % людей** больше доверяют бренду, если его порекомендовали другие, даже если это был незнакомец.<sup>8</sup> Обычно сарафанное радио начинается с высокого качества ваших товаров и положительного покупательского опыта, а маркетинговая кампания может усилить этот эффект. В этом могут помочь инфлюэнсеры и послы бренда.
- **Усовершенствуйте внешнюю поисковую оптимизацию сайта (SEO):** учитывайте платформы соцсетей, публикации гостей, мнения блогеров и инфлюэнсеров. С помощью ссылок на ваши страницы или сторонние известные платформы также можно продвинуться выше в рейтингах поисковых систем.

5. [We Are Social/Hootsuite](#) 6. [Content Marketing Institute](#) 7. [Content Marketing Institute](#) 8. [Invesp](#)

## Глава 2.

# Порядок в делах магазина

Создание многообещающей клиентской базы (и, соответственно, прибыльного бизнеса) начинается с понимания нужд современных потребителей. Зная это, вы сможете распланировать и запустить свою площадку электронной коммерции, а также управлять ей.

**ВОЗМОЖНОСТИ**

## Чего клиенты ждут от онлайн-шопинга

**87 %**

клиентов хотели бы индивидуального и бесперебойного обслуживания по всем шопинг-каналам.<sup>9</sup>

**83 %**

пользователей сети Интернет во всем мире превыше всего ценят быстрое и простое оформление покупки.<sup>10</sup>

**64 %**

64 % клиентов во всем мире высказываются за бесплатную доставку товаров.<sup>11</sup>

9. [Cision/BRP](#) 10. [iVend Retail](#) 11. [Shopify](#)

**ДЕЙСТВИЯ**

## Привлечение трафика с помощью SEO

Привлечение посетителей на сайт — это ключ к успеху. Посетители превращаются в лиды, а лиды — в продажи. Ознакомьтесь с парой способов поиска новых клиентов для онлайн-бизнеса посредством SEO.

- **Поиск ключевых слов.** В этом вам помогут онлайн-инструменты. Ключевые слова и словосочетания — это то, что чаще всего вводят интернет-пользователи при поиске определенного товара в разных поисковых системах (Google, Bing и Yahoo), и они играют особо важную роль в привлечении трафика.
- **Настройка поисковой оптимизации страницы.** Определенные на предыдущем этапе ключевые слова можно использовать в заголовках, URL-адресах, постах в блоге и в метаданных (сведения о странице в HTML, от которых зависят трафик вашего сайта и коэффициент вовлеченности, а также которые непосредственно влияют на SEO и место в рейтинге). Согласно рекомендациям эксперта по программному маркетингу HubSpot, ключевые слова должны составлять 0,5 % от ваших материалов.<sup>12</sup>
- **Оптимизация для мобильных устройств.** С развитием мобильных продаж стало особенно важно наличие мобильной версии сайта или версии, совместимой с мобильными устройствами.
- **Анализ данных.** Отчеты о поведении пользователей и Google Search Console (GSC) позволят вам определить, какие ваши страницы привлекают максимум трафика, а какие лучше адаптировать. **(Подробнее об анализе данных см. в главе 4.)**
- **Прицельная работа с Google Ads.** Благодаря обширному покрытию Google целесообразно перенаправлять трафик на сайт с помощью рекламной модели оплаты за клик. Так вы сможете не только привлечь больше потенциальных покупателей и увеличить конверсии, но и задавать бюджет на месяц, чтобы контролировать затраты.



12. [HubSpot](#)

**МНЕНИЕ**

## Время отправки: что принять во внимание



Ваши доставки по всему миру — это тоже часть вашего бизнеса, поэтому они должны отражать уровень обеспечиваемого вами сервиса. В стратегии доставки необходимо учитывать моменты, описанные ниже.

- 1 Сотрудничество с надежным поставщиком логистических услуг.** Выберите поставщика, в котором вы уверены и который сможет вам обеспечить бесперебойную работу. Убедитесь, что с этим поставщиком легко работать и что он понимает на глобальном и локальном уровнях, как развиваться вместе с вами и соответствовать вашим амбициям. Например, FedEx обладает десятилетиями опыта, отличными **таможенными инструментами** и широким ассортиментом услуг по международной доставке и глобальному развитию.
- 2 Стоимость доставки.** Особое внимание следует уделить транспортировке от двери до двери, а также стоимости комплексных услуг, таких как забор, доставка и таможенное оформление. Рассмотрите свою доставку с точки зрения удобства для клиентов и продумайте, что может повлиять на их лояльность.
- 3 Регулировка тарифов.** Большинство людей ожидают бесплатную доставку при заказе свыше определенной стоимости, но вы всегда можете оплачивать ее за счет доставки мелких покупок ниже заданного предела.<sup>13</sup> Это также может привести к увеличению среднего чека.<sup>14</sup>
- 4 Нужды ваших покупателей.** Они могут зависеть от рынка, однако подумайте, чего ищут ваши покупатели, например бесплатную доставку или более экологичные способы транспортировки.

**Крис Ходж, менеджер по рекламе в сфере электронной коммерции,  
FedEx Express**

**ДЕЙСТВИЯ**

## 5 шагов к успешной реализации

Пять способов отладить процесс доставки, оптимизировать затраты, повысить эффективность и проявить заботу об окружающей среде

- 1** Рассмотрите лучшие места организации складских запасов.
- 2** Выберите подходящую модель реализации.  
**Самостоятельная работа:** вы сами управляете всеми своими процессами в сфере электронной коммерции.  
**Сторонний поставщик логистических услуг:** аутсорсинг логистики третьей стороне.  
**Прямая поставка:** вы не храните товары на складе, а приобретаете их у третьей стороны при поступлении вам заказа.
- 3** Узнайте требования по маркировке и упаковке для отправок по стране и в другие страны.
- 4** Создайте более персонализированный подход с помощью разных способов оплаты, разных валют и вариантов доставки.
- 5** Управляйте заказами по разным каналам продаж с помощью интегрированных технологий, например [калькулятора доставки FedEx](#) для недоговорных услуг. [Свяжитесь с нашим торговым представителем](#) и узнайте больше о тарифах на договорной основе.





## 4 вдохновляющие идеи для развития вашего бренда

1

**Живые сессии вопросов и ответов в соцсетях**

2

**Пошаговые инструкции на сайте**

3

**Видео «из закулисья»**

4

**Случаи из практики**

### НОВЫЙ УРОВЕНЬ

## Технологии, которые позволяют вывести ваш магазин на новый уровень

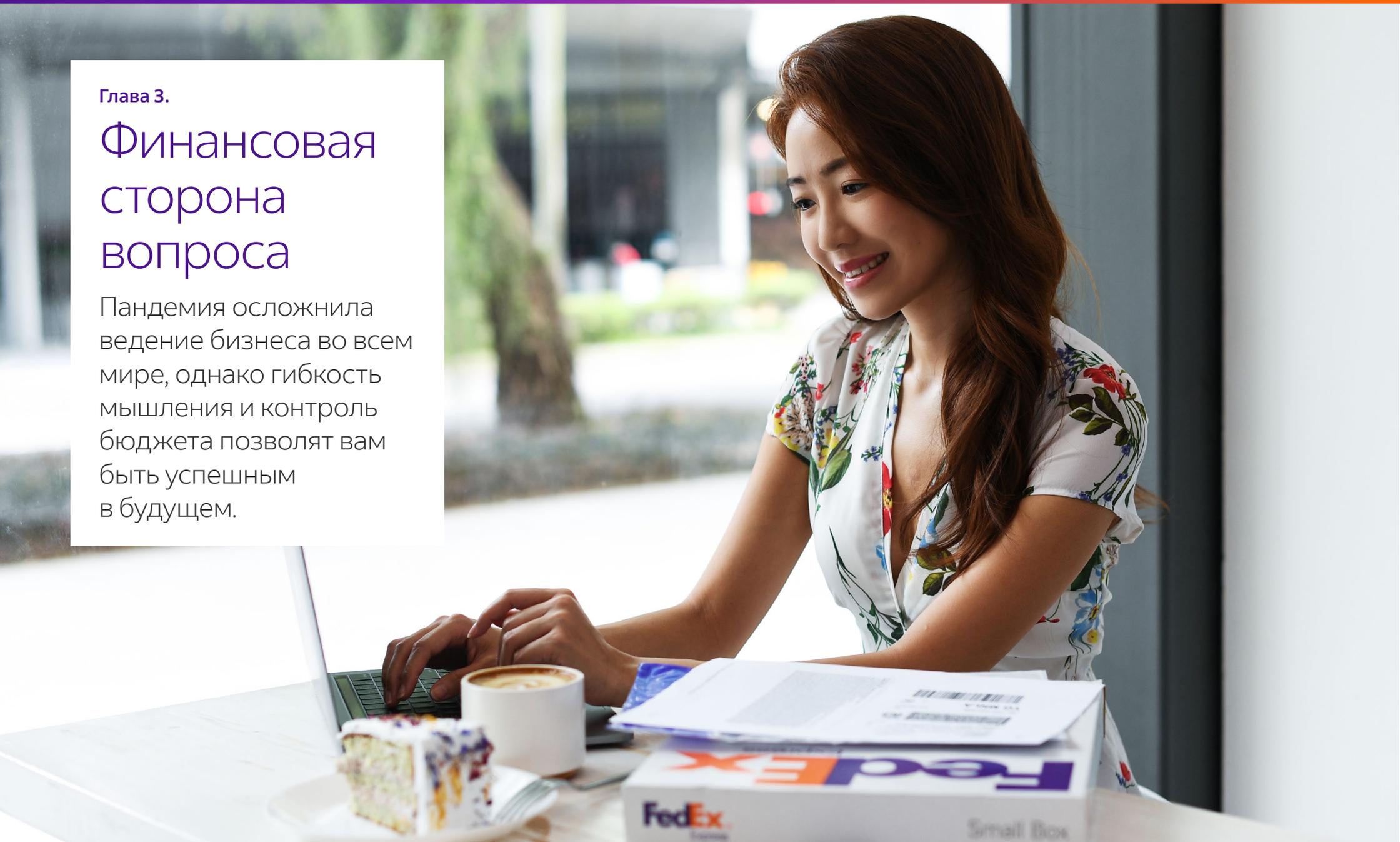
Когда речь заходит об интеграции ваших предложений с интеллектуальными технологиями, компаниям в сфере электронной коммерции есть из чего выбирать. Приведем четыре примера.

- **Данные для персонализированной работы:** искусственный интеллект позволяет лучше соответствовать требованиям клиентов по персонализации. Сюда относится рассылка предложений, рекомендаций и релевантных рекламных предложений.
- **Более полное погружение с дополненной реальностью:** инструменты дополненной реальности широко используются в магазинах электронной коммерции — от виртуальных примерочных в магазинах одежды до живых демонстраций товаров.
- **Чат-боты на основе искусственного интеллекта:** умные виртуальные помощники поддерживают интерес клиентов, быстро отвечают на вопросы и в целом повышают удобство взаимодействия клиентов с платформой.
- **Технологии по локализации:** программное обеспечение для локализации и многоязычные плагины позволяют клиентам пользоваться вашим сайтом на их родном языке.

Глава 3.

## Финансовая сторона вопроса

Пандемия осложнила ведение бизнеса во всем мире, однако гибкость мышления и контроль бюджета позволят вам быть успешным в будущем.



## ВОЗМОЖНОСТИ

## Электронная коммерция: сколько это стоит?

Расходы на запуск онлайн-бизнеса зависят от его размера и категории ваших товаров, но вам следует учесть несколько общих статей расходов.



### Веб-сайт

На начальном этапе для создания сайта также потребуются деньги, и в дальнейшем могут возникнуть расходы на его регулярное техническое обслуживание (например, на доменное имя, веб-хостинг, платежные программы, дизайн сайта, его сборку или поддержание работы). Кроме того, ваши расходы могут зависеть от того, работаете ли вы через собственный сайт или через онлайн-маркетплейс.



### Маркетинг

После создания своего сайта вам необходимо начать привлекать клиентов по разным каналам. Стоимость привлечения зависит от вашего бюджета, но большинство предприятий малого бизнеса тратит от 7 до 12 % суммарной прибыли.

<sup>15</sup> (Подробнее о маркетинговой стратегии можно узнать в [главе 1.](#))



### Хранение

По мере роста вашей компании в сфере электронной коммерции может увеличиваться и объем ваших запасов. Для хранения ваших товаров может потребоваться больше пространства, поэтому учтите связанные с этим затраты на аренду, страхование и стоимость хранения нераспроданных запасов.



### Перевозка

Все зависит от пунктов назначения вашей доставки и требуемой скорости транспортировки грузов. FedEx предлагает самые разные варианты обслуживания в соответствии с разными сроками и потребностями. Перейдите на нашу страницу [транспортных услуг](#), чтобы узнать больше и [получить персональное предложение](#).



### Возвраты

Современные потребители требуют беспрепятственного (и бесплатного!) возврата товаров.<sup>16</sup> Каждый возврат влечет за собой расходы по отправке товара на повторное хранение или удаление его из магазина.



### Страховка

Надежная политика страхования стоит денег, зато она может защитить вас и вашу компанию от повреждения товаров или операционных проблем.



### Налоги

Налог на доходы компании может стать очень обременительным, особенно при расширении бизнеса. Советуем нанять специалиста из бухгалтерской фирмы, который будет разбираться с налоговыми выписками и декларациями за вас.



### Поддержка предприятий малого бизнеса — грант до 50 000 евро

Осенью 2021 года компания FedEx запустила конкурс Small Business Grant, который позволит предпринимателям вывести свою компанию на новый уровень.



## ДЕЙСТВИЯ

### Выбор финансовой модели

Финансовая модель позволяет отслеживать эффективность вашего бизнеса, добиваться поставленных целей и прогнозировать дальнейшие результаты. Вы можете попробовать два основных подхода.

#### От общего к частному

Прогнозирование дальнейших результатов путем оценки рынка, на который вы выходите. Оценка размера вашего рынка, анализ тенденций в сфере продаж и определение доли рынка, которую вы можете занять.

#### От частного к общему

Прогнозирование успеха через определение необходимых аспектов для выхода на рынок. Прогнозные показатели основаны на разных факторах, например на требуемом числе сотрудников, операционных расходах и нужном количестве прибыльных клиентов.

17. [Vend](#)

## МНЕНИЕ

### Налоги, сборы и информация об Инкотермс



Налоги и сборы — это платежи, которые взимаются за международные отправления. Кто будет их оплачивать — вы или покупатель, — вы решаете при составлении условий Инкотермс (Международные правила толкования торговых терминов).

#### Налоги и сборы влияют на ваш бизнес с трех сторон.

- **С финансовой:** если их оплачиваете вы, они могут уменьшить вашу маржу и повысить стоимость ваших товаров, что, в свою очередь, снизит ваш коэффициент продаж.<sup>17</sup>
- **С операционной:** несвоевременная оплата налогов и сборов может привести к задержкам на таможне и увеличить время доставки.
- **С точки зрения удобства для пользователей:** узнав о дополнительных затратах, покупатели могут отказаться покупать у вас.

Если вы хотите, чтобы покупатели сами оплачивали налоги и сборы, четко обозначьте это на раннем этапе покупки и при оформлении доставки.

**Джуст Саролеа,**  
старший менеджер по продукции в сфере электронной коммерции, FedEx

**ДЕЙСТВИЯ**

## 4 способа выжать максимум из своего бюджета

По мере быстрого роста и расширения нужд потребителей оставаться в рамках бюджета может быть все сложнее. Ознакомьтесь с нашими рекомендациями, как максимизировать свой бюджет в соответствии с возрастающими требованиями.

### 1 Международная доставка

Международная доставка — это отправка товара со склада, расположенного в стране продавца, а не покупателя. С ее помощью можно снизить стоимость хранения товаров на других складах, быстрее обрабатывать заказы и облегчить управление запасами благодаря тому, что склад, персонал и инфраструктура локализованы в одном месте.

Делая выбор в пользу более быстрой доставки вместо распределения товаров по разным складам, также можно сократить время доставки. Откройте для себя быструю и надежную доставку от FedEx [здесь](#).

### 2 Совместная оплата услуг доставки

Расходы на доставку могут увеличиваться, особенно с учетом упаковки, работы персонала и налога на импорт и экспорт. Чтобы это не так сильно било по вашему бюджету, вы можете попросить онлайн-покупателей оплатить часть стоимости доставки.

### 3 Государственная финансовая поддержка

Узнайте подробнее о государственных программах финансирования для вашей сферы и в вашем регионе. [Your Europe](#) — это онлайн-ресурс, на котором можно просмотреть доступные в вашей стране гранты, контракты и возможности финансирования.

### 4 Снижение процента возвратов

Невозможно гарантировать, что товар будет принят сразу, но можно снизить процент возврата, который требует денег. Предоставьте более развернутую информацию о товаре на сайте, чтобы клиенты точно знали чего ожидать; проводите таргетированные маркетинговые кампании, чтобы покупатель получил то, что ему нужно; увеличьте период, в течение которого можно осуществить возврат.

## НОВЫЙ УРОВЕНЬ

## Идеи по увеличению стоимости чека

Приводим пару рекомендаций по поощрению покупки на разных этапах взаимодействия с клиентом.

- **Выделяйте специальные предложения на сайте.**

Пусть промоакции будут сразу бросаться в глаза, особенно на домашней странице — вашей главной площадке продаж.

- **Предлагайте бесплатную доставку при заказе на определенную сумму.**

Так покупатели могут начать тратить больше на вашем сайте. Тем временем, пока ваши продажи идут в гору, расходы на доставку клиентам уменьшаются, и все остается в выигрыше. С FedEx® International Connect Plus\* вы сможете предлагать своим покупателям дешевую или бесплатную доставку.

- **Обновляйте страницы товаров.**

Описания и изображения товаров должны быть актуальными, чтобы для клиентов не было сюрпризов. Это уменьшит процент возвратов.

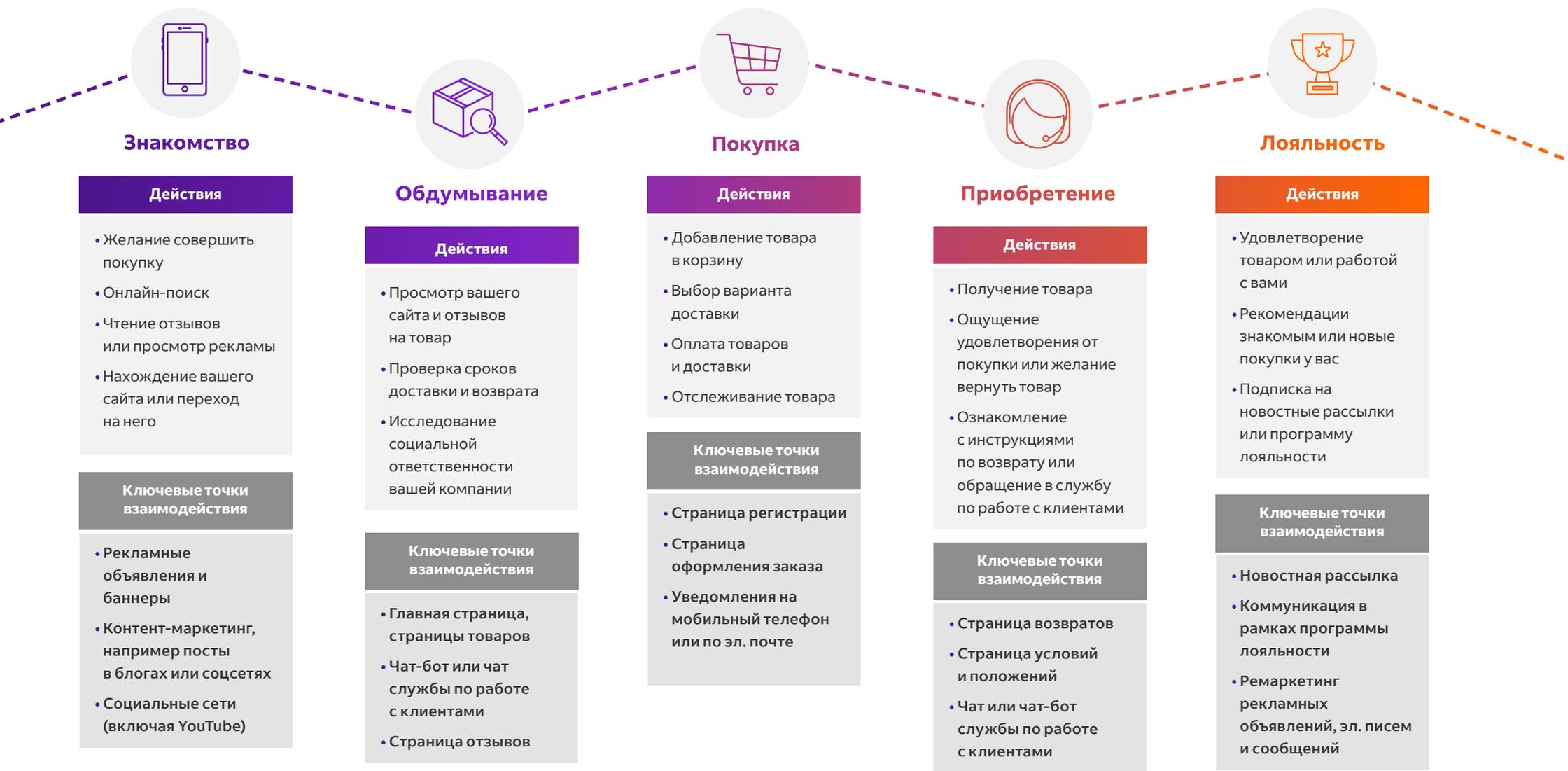
- **Пользуйтесь инструментами социальных сетей.**

Попробуйте такие инструменты, как [Shopify's Instafeed](#) и [приложение UGC](#); они помогут сократить процесс заказа, так как покупатели смогут оформлять покупки прямо в ленте своих социальных сетей.



\* В настоящее время услуга FedEx® International Connect Plus доступна только в 10 странах: Австрии, Бельгии, Великобритании, Германии, Испании, Италии, Нидерландах, Польше, Франции и Швеции.

# Путь клиента в электронной коммерции\*



\* Эти этапы работы с клиентами основаны на информации, собранной из внешних источников: Bright Vessel, BigCommerce и VoiceSage.

Глава 4.

## Формирование лояльности клиентов

Согласно исследованию, быстрый рост онлайн-продаж из-за пандемии привел к изменению поведения клиентов. К их числу относится резкое снижение лояльности и повышенное стремление покупателей пробовать новые торговые марки и товары.<sup>18</sup>

А значит, на этом этапе формировать лояльность клиентов как никогда важно. К счастью, для этого существует большое количество методов.





### ВОЗМОЖНОСТИ

## Как веб-аналитика может увеличить лояльность клиентов?

Анализ сайта может быть очень полезен: он выделит имеющиеся шаблоны поведения клиентов и поможет вам повысить лояльность покупателей описанными ниже способами.

- **Глубокие аналитические данные**, которые усиливают ваше понимание нужд каждого отдельно взятого клиента, вследствие чего вы можете создавать индивидуальные предложения
- **Интеграция сведений о покупках в режиме реального времени** с данными за прошлые периоды, чтобы вы могли таргетированно рекомендовать товар в момент продажи
- **Отслеживание реакций клиентов** благодаря промоакциям и рекомендациям товаров

### ВОЗМОЖНОСТИ

## Забота об окружающей среде — зеленый свет на пути к успеху

Современные потребители все чаще думают о защите окружающей среды: каждый третий потребитель в мире готов отказаться от товаров определенных компаний, если эти бренды недостаточно заботятся об экологии.<sup>19</sup>

Узнайте, как внедрить принципы заботы об окружающей среде в свою бизнес-стратегию в соответствии с ожиданиями клиентов.

- Перепродажа использованного или возвращенного товара
- Поиск экологических и этических поставщиков
- Введение дополнительного сбора при оформлении заказа
- Помощь местным сообществам и поддержка благотворительной деятельности
- Доставка товаров в упаковке многоразового использования: пакеты FedEx Reusable Paks полностью перерабатываемые и оснащены двумя клейкими полосками, чтобы клиенты могли возвращать товары более экологично

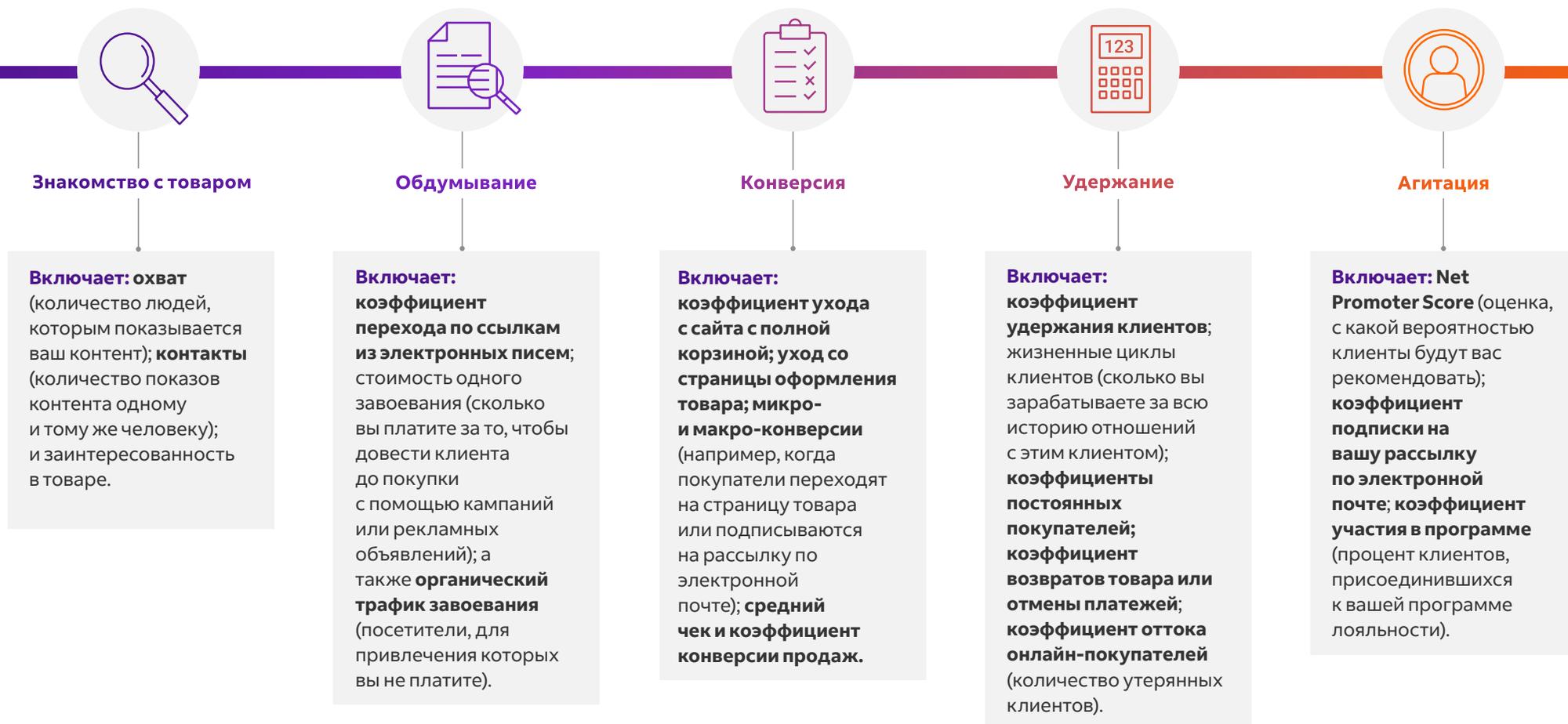


Узнайте, как FedEx старается создать экологически безопасное будущее в рамках нашей инициативы **«Приоритет: Земля»**.

## ДЕЙСТВИЯ

## Важная метрика

С помощью метрики можно измерить что угодно: коэффициент конверсии, процент уходов с сайта с полной корзиной или источники трафика. Приводим несколько примеров ключевых показателей сайта от BigCommerce для вашей воронки электронной коммерции — этапы, которые проходит ваш клиент при совершении покупки, и не только.<sup>20</sup>

20. [BigCommerce](#)

**ДЕЙСТВИЯ**

## Доставка без проблем

Подходящие инструменты, услуги и решения придадут дополнительную уверенность вам и вашим клиентам. Предлагаем также опробовать методы, приведенные ниже.

- **Широкий портфель условий доставки:** предоставляйте покупателям варианты недорогой или быстрой доставки, причем сообщайте об этом на начальных этапах взаимодействия с клиентом (лучше всего — сразу на главной странице).
- **Индивидуальные условия доставки:** инструмент **FedEx Delivery Manager®** подходит для этого лучше всего: она позволяет клиентам получать товары в удобное время и в удобном месте без дополнительной оплаты.
- **Простота возврата:** управление возвратами имеет особое значение. **FedEx® Global Returns** — идеальное решение, которое позволяет вам ограничивать расходы и повышать лояльность клиентов благодаря положительному опыту работы с вами.

**Рекомендации по созданию стратегии доставки смотрите в [главе 2](#).**





#### НОВЫЙ УРОВЕНЬ

## 4 способа удержать новых клиентов

Взаимодействие с клиентом не кончается при заключении сделки. Если вы поощряете покупателей после доставки, они с большей вероятностью снова обратятся в вашу компанию. Клиентов можно привлекать на сайт снова с помощью описанных ниже средств.

#### Новостные рассылки по электронной почте

Продумайте «цепляющие» заголовки и призывы к действию.

#### Внедрение контента в соцсетях

Создайте собственный стиль сообщений для быстрого узнавания.

#### Инвестирование в службу по работе с клиентами

Это быстрый и гибкий способ продвижения.

#### Программы лояльности

От вознаграждения за рекомендации до скидок на первую покупку.

#### МНЕНИЕ



### Доведите до совершенства доставку на «последней миле»

Чтобы предоставить своим покупателям выгодные условия доставки, сначала проанализируйте свой продукт и лучшие способы его доставки. Например, требуются ли особые условия (такие как контроль температуры)? Узнайте, существуют ли какие-либо местные или региональные особенности в доставке.

Затем продумайте, как можно обеспечить беспрепятственный и удобный процесс доставки, который впишется в график вашего клиента. Так вы с большей вероятностью организуете первую доставку к новым покупателям с максимальным удобством для них и с заботой об окружающей среде.

Также вы можете дополнительно защитить свои товары, предоставив широкий выбор вариантов получения подписи. Это не только придаст гибкости вашей доставке, но и добавит больше уверенности покупателям.

**FedEx Delivery Manager®** — в центре нашего подхода по предоставлению клиентам большей автономии и более экологичных способов доставки. Это решение предлагает большой выбор вариантов доставки, включая возможность изменить дату доставки или доставить товар соседу.

**Аканкша Пади, старший менеджер по продукции, отдел маркетинга FedEx**

## Глава 5.

# Выход на новые рынки

За последние годы в сфере международной электронной коммерции наблюдался значительный рост, так как покупатели, привлеченные расширенным ассортиментом и более низкими ценами, начали искать товары за границей. В настоящее время доля международных онлайн-продаж составляет 25,5 % от всех онлайн-продаж в Европе.<sup>21</sup>



## ВОЗМОЖНОСТИ

## Исследование международных возможностей

Пожалуй, ни для кого не секрет, что Китай занимает лидирующую позицию в списке крупнейших рынков электронной коммерции в мире. Именно в Китае заказывают товары большинство онлайн-покупателей.<sup>22</sup> К концу этого года экономисты прогнозируют оборот электронной коммерции в Китае в 2,8 триллиона долларов США.

Воспользуйтесь возможностями китайского и других процветающих рынков по максимуму с помощью [нашего руководства по выходу на мировой рынок](#). На рисунке ниже можно увидеть, какие еще рынки обладают высокими объемами электронной коммерции.



**При определении возможностей для вашего бизнеса учитывайте следующие аспекты:**

- Потенциал и развитие рынка
- Места спроса на ваши товары
- Конкуренция и то, в каких странах работает их доставка
- Расходы на выход на предпочитаемые рынки
- Потребности и ожидания клиентов во всем мире

22. [Shopify](#) 23. [Oberlo](#)

## МНЕНИЕ

### Советы по быстрому выходу на нужный рынок от ShippyPro



## Совет # 1

При выходе на новый рынок попробуйте продавать товары через маркетплейсы. Даже если у вас уже есть свой сайт с корпоративным стилем, эти каналы позволяют сразу охватить широкую аудиторию на большинстве рынков.

## Совет # 2

Нельзя недооценивать важность профессиональной доставки в процессе взаимодействия с клиентом. Она может улучшить репутацию вашего бренда как нового игрока на рынке и повысить коэффициент удержания клиентов.

## Совет # 3

При выборе поставщиков логистических услуг учитывайте их покрытие, гибкость параметров и разнообразие условий доставки в сравнении с ожиданиями покупателей на новом рынке.

**Лорьян Кутюрье, директор по маркетингу, ShippyPro**

**ДЕЙСТВИЯ**

## 4 идеи для развития вашего бизнеса

- 1 Обдумайте варианты выхода на каждый рынок:** хотите ли вы создать бизнес с нуля, купить или основать партнерство с уже имеющимися компаниями или онлайн-маркетплейсами? Взвесьте все плюсы и минусы для разных вариантов.
- 2 Локализируйте свой сайт:** покупатели предпочитают изучать сайт на своем родном языке и оплачивать товары в местной валюте. Вы также можете изучить предпочтительные способы оплаты на каждом рынке и внедрить их.
- 3 Изучите свое ценообразование:** узнайте, сколько ваши конкуренты взимают за похожие товары на вашем целевом рынке, и убедитесь, что вы не зависили и не занизили цены.
- 4 Выберите поставщика логистических услуг, на которого можно положиться:** FedEx® International Connect Plus,\* — наш специальный сервис доставки в сфере электронной коммерции — предлагает быструю доставку по привлекательной цене.

**НОВЫЙ УРОВЕНЬ**

## Цифровизация и оптимизация

Используя самые свежие средства автоматизации логистики, вы сможете упростить и модернизировать свои операции в сфере международной электронной коммерции. Рассмотрите приведенные ниже способы.

- **Ускоренная международная доставка:** инструменты автоматизации таможенного оформления могут существенно ускорить прохождение товара через границы. Например, [FedEx® Electronic Trade Documents](#) — это простое и бесплатное решение, которое позволяет отправлять таможенную документацию в электронном виде и таким образом экономить время и минимизировать задержки на границе.
- **Повышение эффективности работы и удовлетворенности клиентов:** самые актуальные инструменты доставки объединяют разные части вашего бизнеса и существенно оптимизируют процессы. Например, [FedEx® Compatible Solutions](#) помогает находить сторонние решения по плавной интеграции услуг доставки FedEx в бизнес-инструменты, которыми вы пользуетесь каждый день — как для маркетплейсов (Magento, WooCommerce и Shopify), так и для ведения бизнеса (SAP, Sage и Salesforce).
- **Упрощенная подготовка международных доставок:** благодаря таким инструментам, как [FedEx International Shipping Assist](#), вы сможете легко и точно определять коды товаров согласно Гармонизированной системе (HS) для международных отправок, рассчитывать налоги и сборы, а также находить шаблоны нужных документов.

\*В настоящее время услуга FedEx® International Connect Plus доступна только в 10 странах: Австрии, Бельгии, Великобритании, Германии, Испании, Италии, Нидерландах, Польше, Франции и Швеции.

## НОВЫЙ УРОВЕНЬ

## Полезные ресурсы

Хотите вывести свой онлайн-бизнес на новый уровень?

Просмотрите этот список дополнительных ресурсов и узнайте больше.

### Стратегия

- [Центр электронной коммерции FedEx](#)
- [Shopify: бизнес-схема в сфере электронной коммерции](#)
- [BigCommerce: тенденции в сфере электронной коммерции, продвигающие розничные онлайн-продажи](#)

### Деньги имеют значение

- [FedEx: налоги и сборы](#)
- [WooCommerce: хотите увеличить прибыль? Совершенствуйте процесс оформления товаров.](#)
- [PrestaShop: семь советов по веб-дизайну для предприятий онлайн-коммерции, которые помогут повысить конверсию](#)

### Развитие

- [ShippyPro: как оптимизировать поток доставок](#)
- [Magento: как организовать отличное обслуживание клиентов с динамическим ценообразованием](#)
- [Shopify: пять способов увеличить средний чек в вашем онлайн-магазине](#)

### Отладка работы магазина

- [ShippyPro: 10 рекомендаций по электронной коммерции для вас](#)
- [Google for Small Business: создайте свое онлайн-присутствие всего за пару шагов](#)

### Лояльность клиентов

- [Полное руководство по работе с купонами WooCommerce](#)
- [PrestaShop: почему важна веб-производительность и как ее оптимизировать производительность](#)
- [ShippyPro: уход с сайта с полной корзиной — как это исправить \[рекомендации\]](#)

### Выведите свой бизнес на новый уровень!

Достигните своей следующей цели в сфере электронной коммерции благодаря нашим быстрым надежным решениям и гибким условиям доставки. **Подробнее можно узнать на нашей специальной странице по электронной коммерции.**