

15 segreti per fare eCommerce all'estero

a cura di **Daniele Rutigliano**

ecommerce specialist - associato AISM



MILANO 22-24 OTTOBRE 2014



ASSOCIAZIONE
ITALIANA
MARKETING



Daniele Rutigliano



Laureato in "Informatica e Comunicazione Digitale", è titolare della **web agency** Aroweb, www.aroweb.it.

Nel biennio 2009-2010 è stato **Consigliere Unicom** Milano.

Esperto di ecommerce, è **referente regionale in Puglia per l'IWA**.

Docente di web marketing presso diverse scuole di formazione.

Dal 2011 è **relatore** per **Smau** ed altri eventi.

Autore del libro "E-commerce vincente" - Hoepli.

Email: rutigliano@aroweb.it

Facebook: /rutiglianodaniele

Twitter: @darutigliano

Linkedin: /rutiglianodaniele



ASSOCIAZIONE ITALIANA MARKETING



AISM, *Associazione Italiana Marketing*, è l'Associazione **senza fini di lucro** che per prima in Italia si è impegnata a **sviluppare la cultura e la professionalità del Marketing**.

Associata a Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici, ad **ESOMAR** *The World Association of Research Professionals*, è membro della *Consulta per le nuove professioni* istituita dal **CNEL** ed è socio fondatore di **PIU'**, *Professioni Intellettuali Unite*.

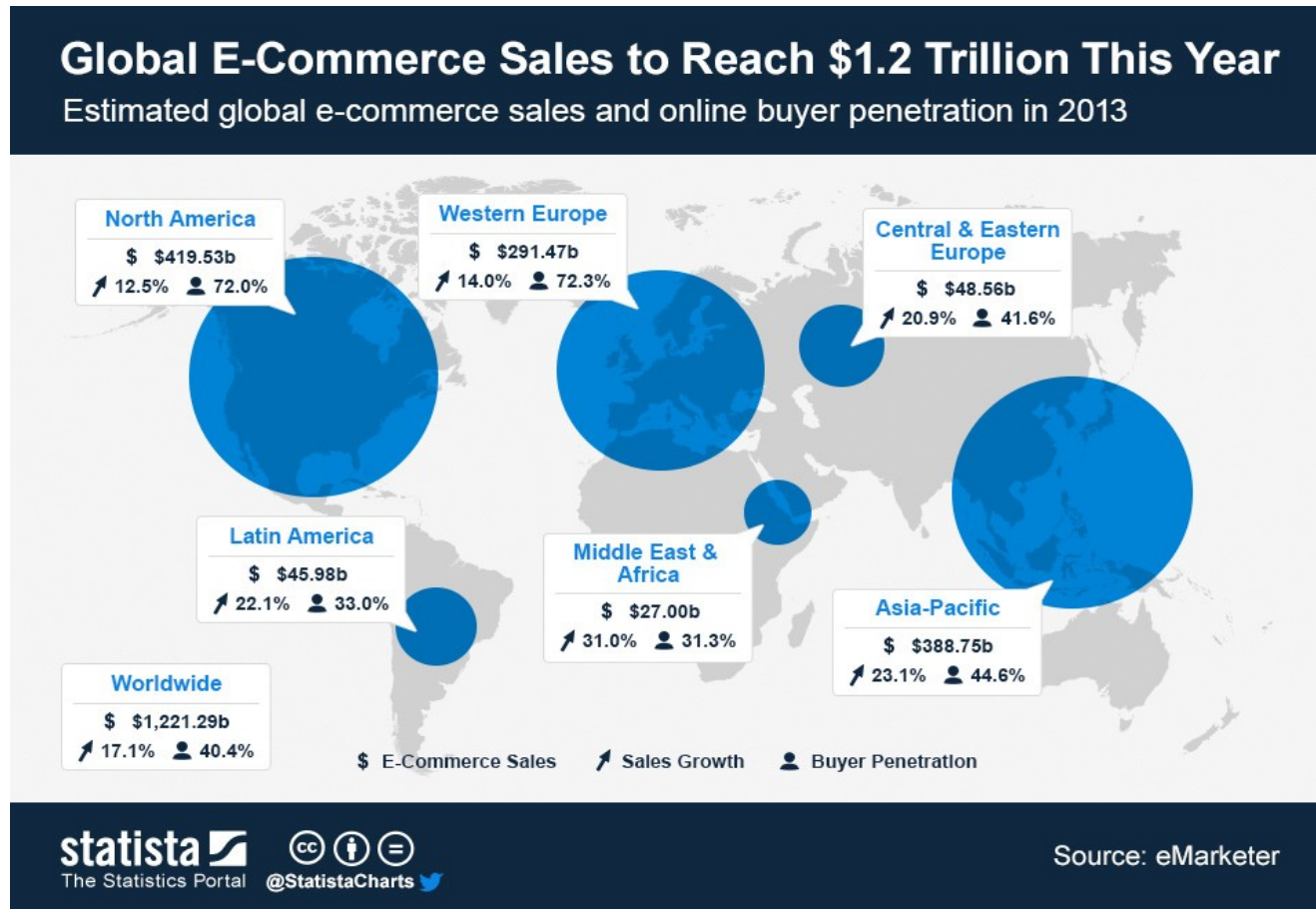
AISM **organizza Corsi di Formazione** (**AISM Marketing School**), Seminari di aggiornamento e Workshop (**AISM Marketing Update**), Convegni ed Eventi, che declinano la valenza scientifica e il contributo all'innovazione del marketing, esteso ai diversi scenari professionali all'interno e all'esterno dell'Impresa.

Per informazioni e iscrizioni www.aism.org

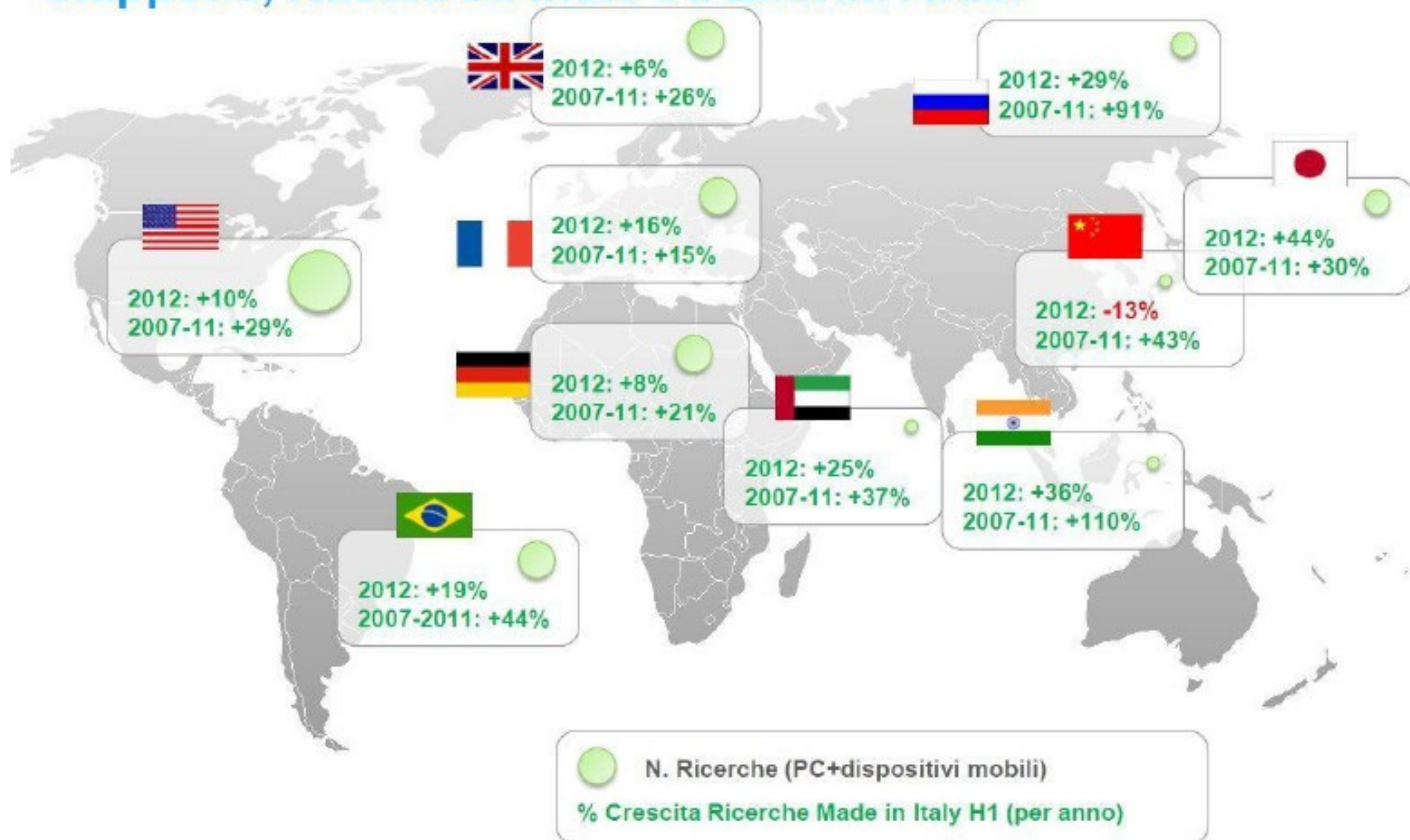
Il tuo parere è importante...



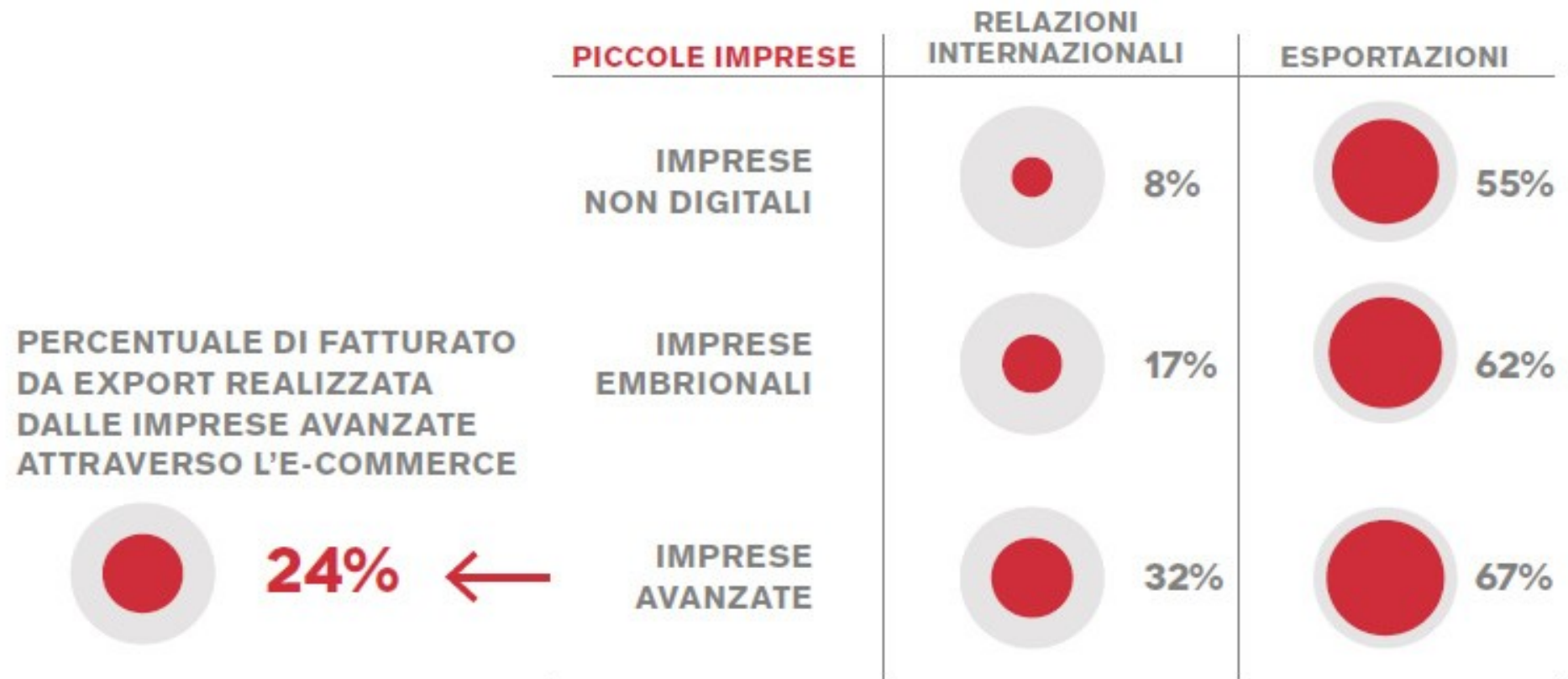
Perché vendere online all'estero?



USA ed Europa sono i paesi con maggior numero di ricerche "Made in Italy", in crescita significativa Giappone, Russia ed India ed Emirati Arabi

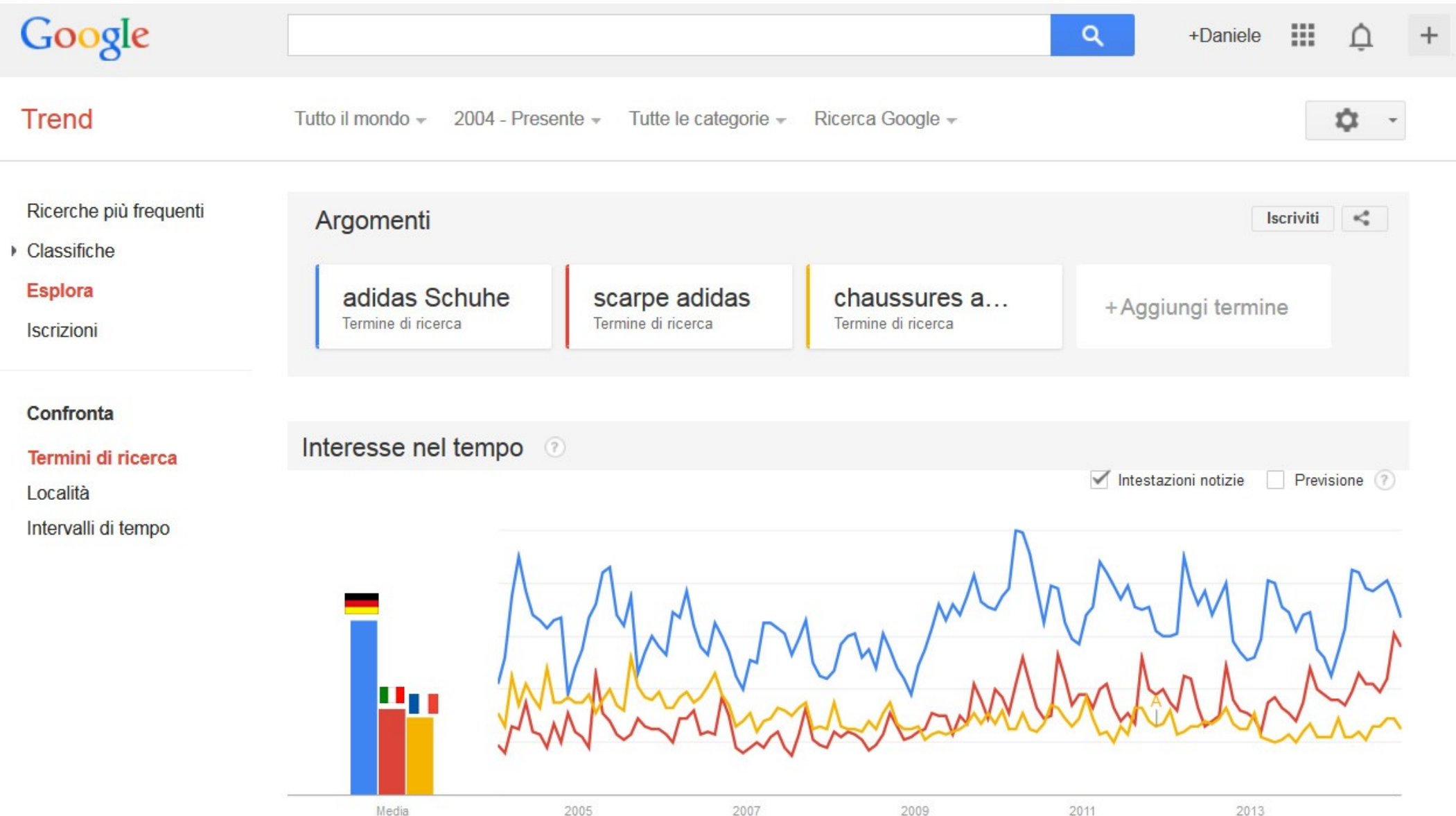


Perché vendere online all'estero?



Fonte: Internet & Export, Google http://www.doxa.it/wp-content/uploads/Rapporto_PMI_2013_Google_Doxa_Digital.pdf

Non basta avere un sito in inglese



2° SEGRETO

MILANO 22-24 OTTOBRE 2014

Scegli il mercato di riferimento

<https://translate.google.com/globalmarketfinder>

Google Strumento a supporto dell'export

italiano

La tua attività

Seleziona il Paese: Italia

Seleziona la lingua: Italiano

Termini di ricerca

Parole chiave: hotel milano

Inserisci una parola chiave per riga

Filtro

G20

[Ulteriori informazioni sui mercati globali](#)

Trova opportunità

Distribuzione geografica

Paese	Opportunità	Ricerche mensili locali	Offerta consigliata	Concorrenza
+ Italia		18.580	0,86 €	
+ Germania		2.300	3,82 €	
+ Stati Uniti		690	2,35 €	
+ Giappone		880	2,72 €	
+ Regno Unito		640	2,69 €	
+ Argentina		390	1,91 €	
+ Messico		590	5,04 €	
+ Francia		140	2,01 €	
+ Brasile		140	2,73 €	

A causa dello scarso volume, abbiamo eliminato dalle aree geografiche target i seguenti Paesi: Arabia Saudita, Australia, Canada, Cina, Corea del Sud, India, Indonesia, Russia, Sudafrica, Turchia. [Ulteriori informazioni](#)

Nota importante. Non possiamo garantire che queste parole chiave miglioreranno il rendimento della campagna. Inoltre, dato che le traduzioni vengono create utilizzando Google Traduttore, non sempre sono perfette. Pertanto,



Sei pronto a entrare nel mercato internazionale?

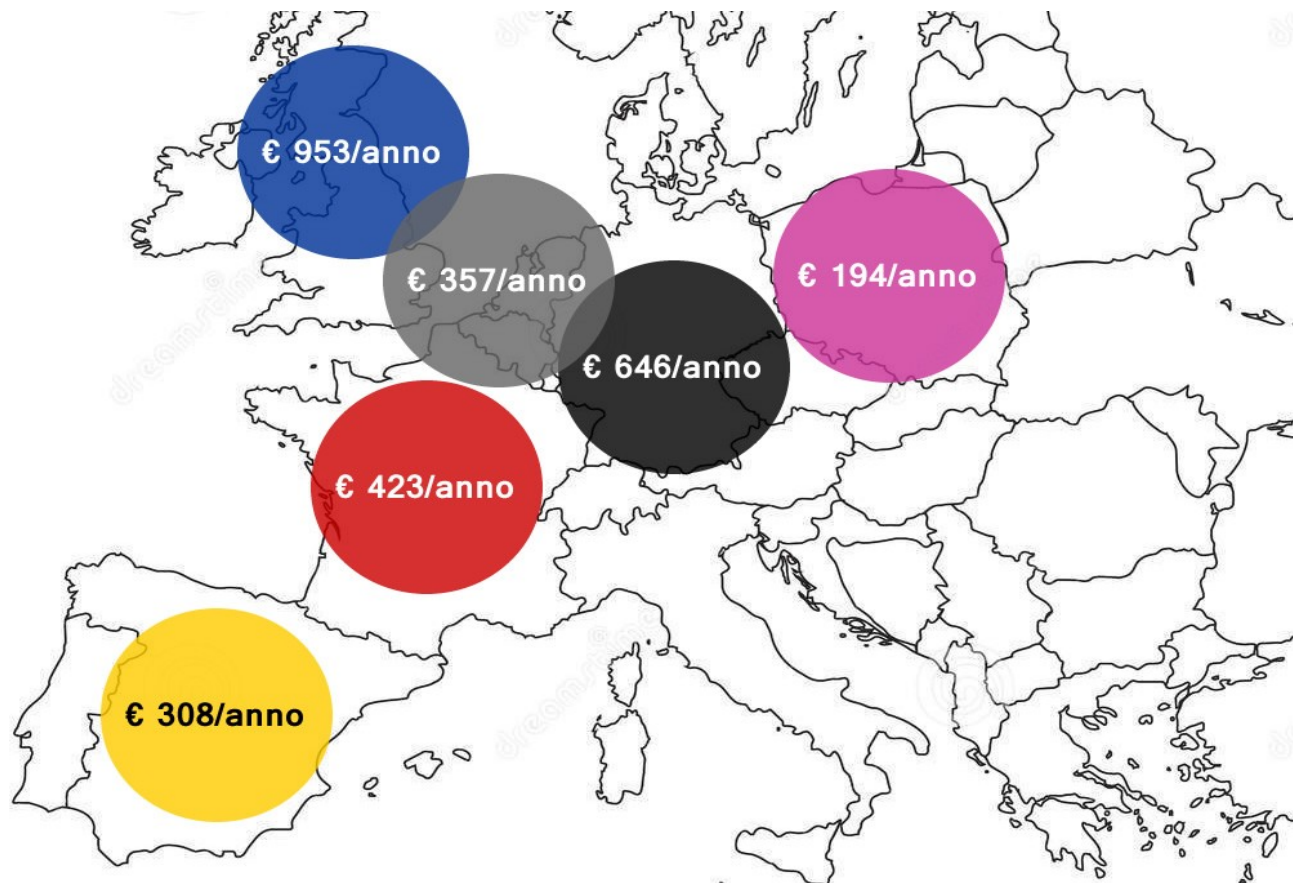
Attira nuovi clienti di tutto il mondo con Google AdWords.

Individua il tuo target online nel mercato

- Stipendio medio
- Stile di vita
- Lingua e **dialetti**
- Abitudini
- **Dispositivi** per l'online
- **Orari** preferiti per l'online
- Siti web preferiti
- **Motori di ricerca** usati
- **Social** network usati
- ...

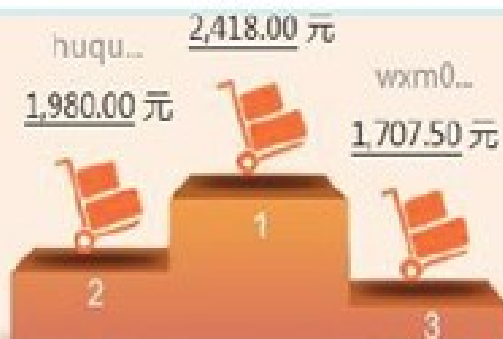


Individua il tuo target online nel mercato



Comportamento d'acquisto

Ha risparmiato più di 15,000 RMB acquistando on-line (rispetto al retail)



E' una fan degli acquisti tramite **cellulare**



Ha effettuato 52 acquisti tramite cellulare lo scorso anno

E' l'anno dell' **"amore"**

今年是属于我的关爱年



Pannolini, acquisti per neonati



Acquisti "pret à porter"



Acquisti per la mamma

消费类目数据由淘宝、天猫相关频道提供

我享受悠闲生活



Ha risparmiato 640km facendo shopping da casa

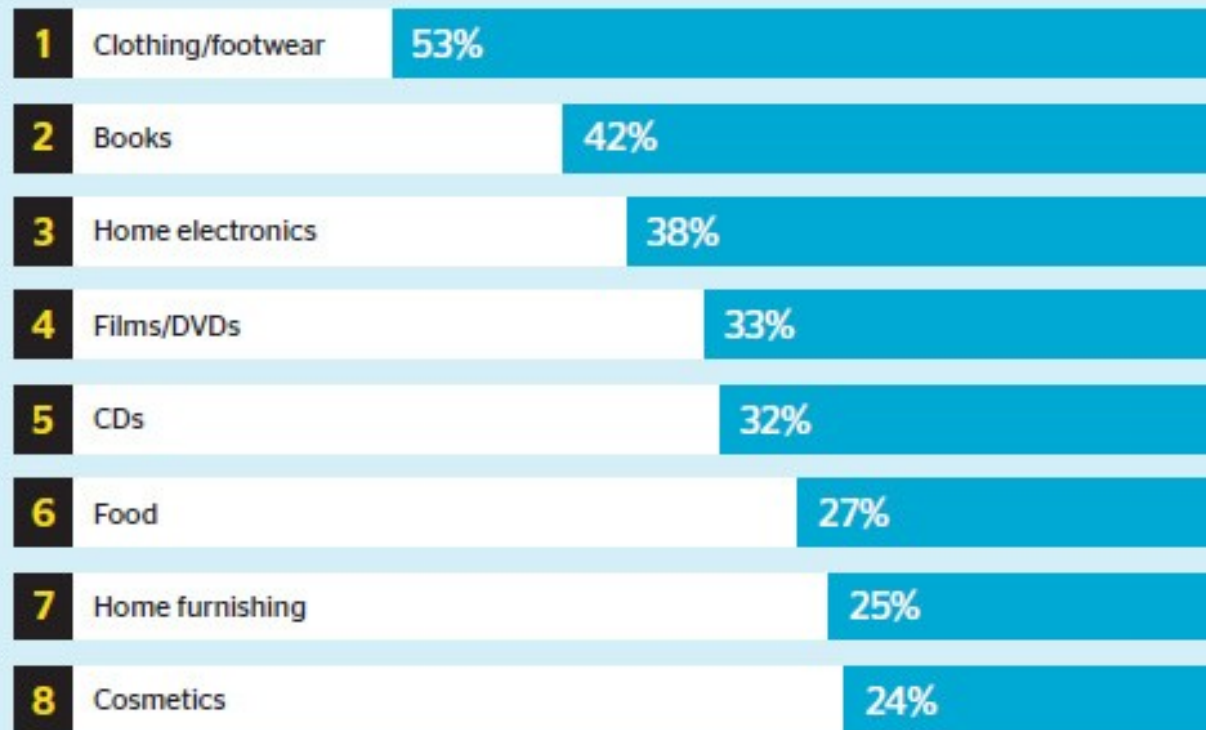
Ama effettuare il pagamento intorno alle 15

La ragione?
La maggior parte dei negozi consegna i prodotti intorno alle 17



Più di **3,9 milioni** di persone a Shanghai hanno le sue stesse abitudini di consumo

Top 8 products bought by UK consumers online last year



Top 3 most common purchases when buying from foreign sites

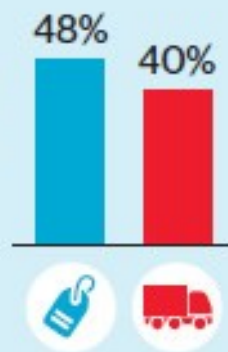


54%

The proportion of consumers who have at some time bought from a foreign site.

The importance of lowest price and free delivery

The proportion of online shoppers who feel that lowest price and free delivery are very important if they are to buy from an online store.



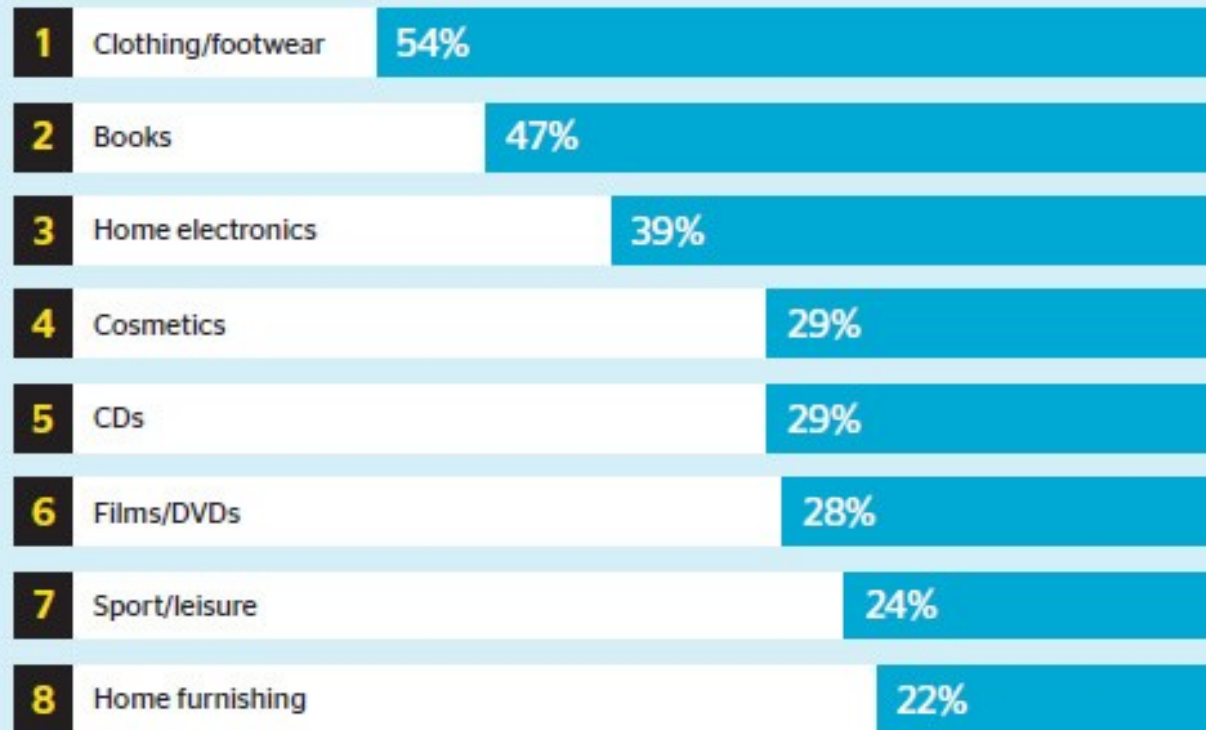
Number of million consumers who have shopped online

42.1

Top 3 most popular countries from which to buy



Top 8 products bought by German consumers online last year



Top 3 most common purchases when buying from foreign sites

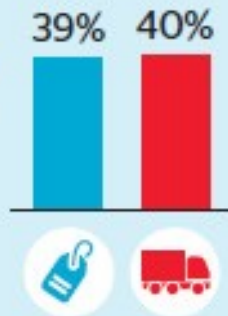


46%

The proportion of consumers who have at some time bought from a foreign site.

The importance of lowest price and free delivery

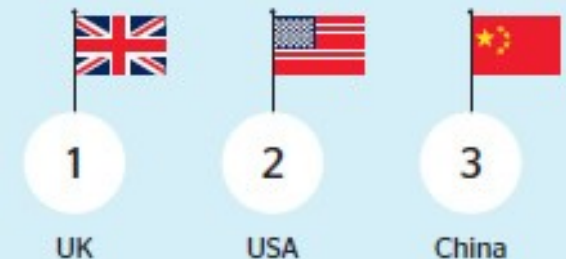
The proportion of online shoppers who feel that lowest price and free delivery are very important if they are to buy from an online store.



Number of million consumers who have shopped online

58.2

Top 3 most popular countries from which to buy



Individua il tuo target online nel mercato

<http://www.consumerbarometer.com>



4° SEGRETO

MILANO 22-24 OTTOBRE 2014

Non esiste solo Google...



4° SEGRETO



MILANO 22-24 OTTOBRE 2014

Non esiste solo Google...

Si è verificato un arresto anomalo del plugin Adobe Flash. [Ulteriori informazioni...](#) [Ricarica la pagina](#) [Invia segnalazione dell'arresto anomalo](#)

[Сделать Яндекс стартовой страницей](#) 10 ГБ на Диске [Войти](#)

Новости в Италии 19 октября, воскресенье 19 34

1. Павлюченкова выиграла Кубок Кремля
2. СМИ сообщают о российской подлодке у берегов Швеции
3. Художник Петр Павленский отрезал себе мочку уха
4. Немецкая разведка: Киев подделал некоторые данные по катастрофе Boeing
5. «Урал» обыграл «Спартак» в Екатеринбурге

 «В эту осень мне даже стихи удавались отчасти»
Борис Рыжий

Почта [Завести ящик](#)
логин
пароль
☐ чужой компьютер
[Войти](#) [В](#) [f](#) [t](#)
[вспомнить пароль](#)

Yandex Поиск Карты Маркет Новости Словари Картинки Видео Музыка Перевод ещё

Например, брусника протертая с сахаром рецепт [Нужен быстрый Браузер?](#)

Альтамура
Карта Италии
Панорамы городов России

Погода ☀ +19 °C
ночью +14, утром +15

18/10
USD ЦБ 41,0450
EUR ЦБ 52,5253
Нефть -0,17% 86,10 17/10

Маркет — фото от 1500 руб.
Авто — модели и цены 2014 г.
Работа — статистика зарплат
Недвижимость — варианты за сегодня
Деньги Фотки Игры Спорт

Non esiste solo Google...

Il SEO (**posizionamento**) su Yandex:

- indicizzazione dei siti in lingua russa
- usare un dominio .ru
- non sempre utilizzato il meta description
- no contenuti duplicati
- usa <http://wordstat.yandex.ru/> e <http://webmaster.yandex.com/>

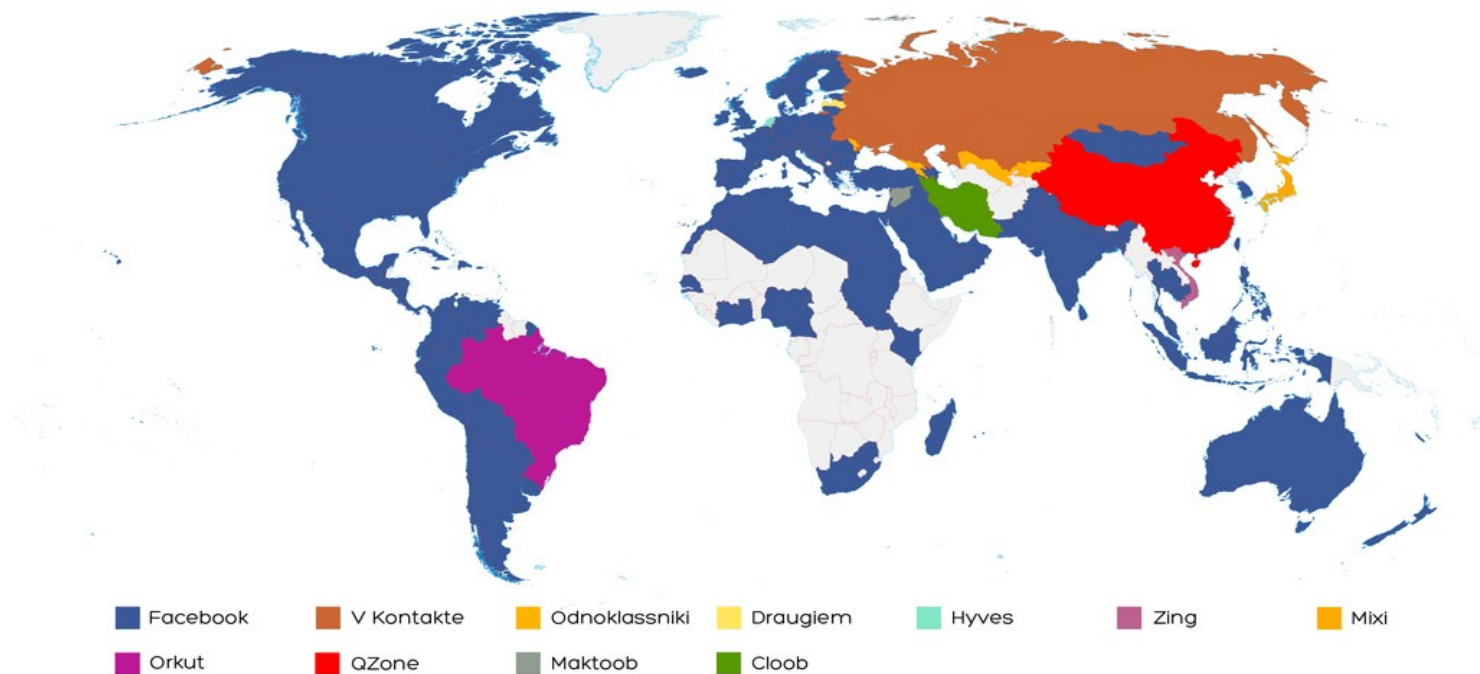
Yandex



Fonte: <http://blog.tagliaerbe.com/2014/02/come-fare-seo-in-russia.html>

Non esiste solo Facebook...

WORLD MAP OF SOCIAL NETWORKS December 2010



credits: Vincenzo Cosenza www.vincos.it

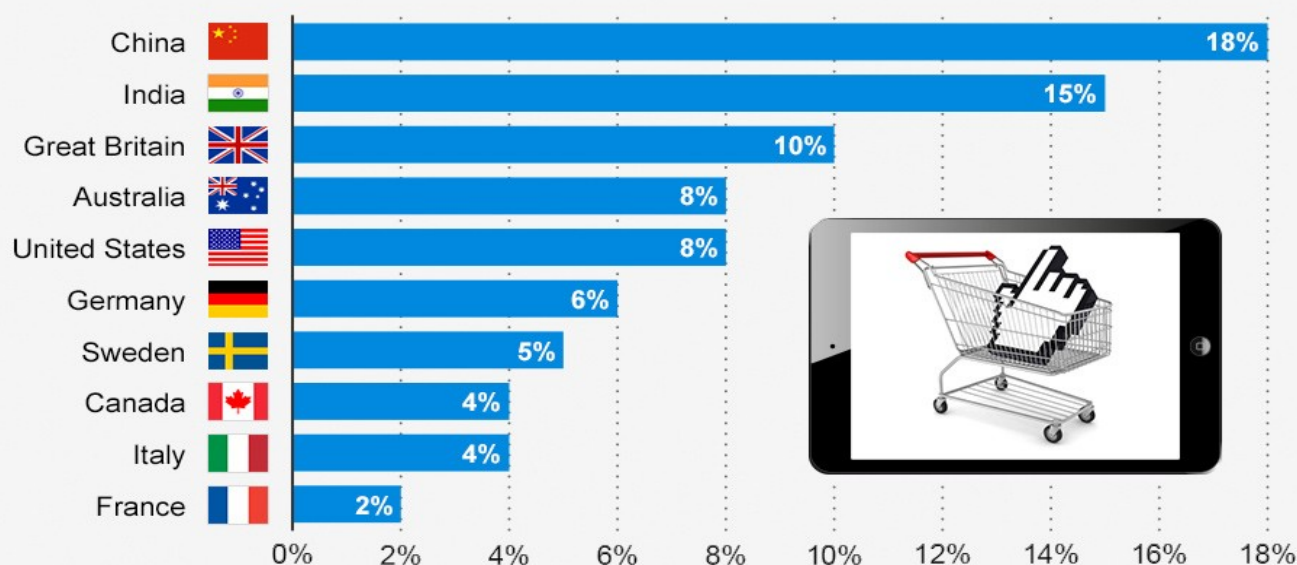
license: CC-BY-NC

source: Google Trends for Websites / Alexa

Sfrutta il mobile-commerce

Less Than 10% of U.S. Internet Users Are Mobile Shoppers

% of internet users who purchase items via mobile device (June 2013)



n=1,000 in all countries except Sweden where n=500

statista
The Statistics Portal

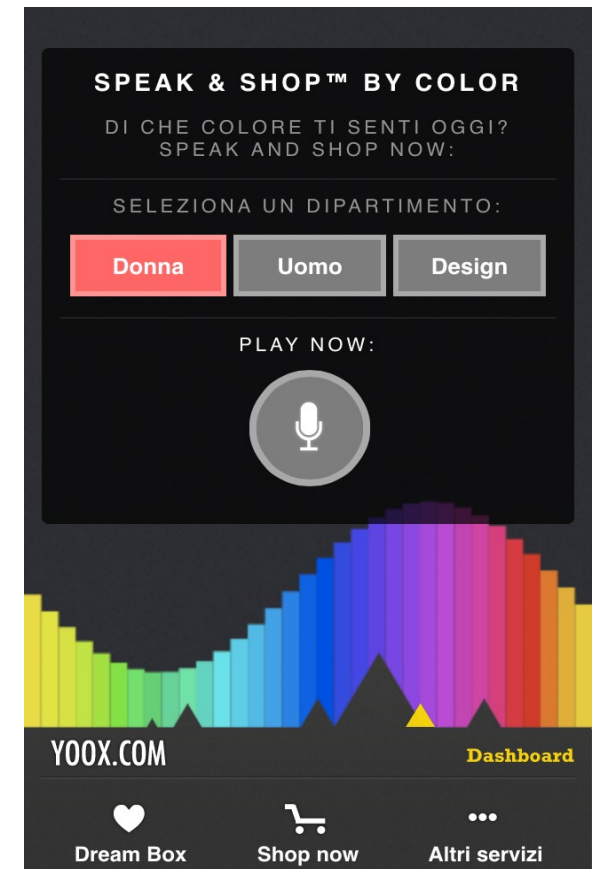
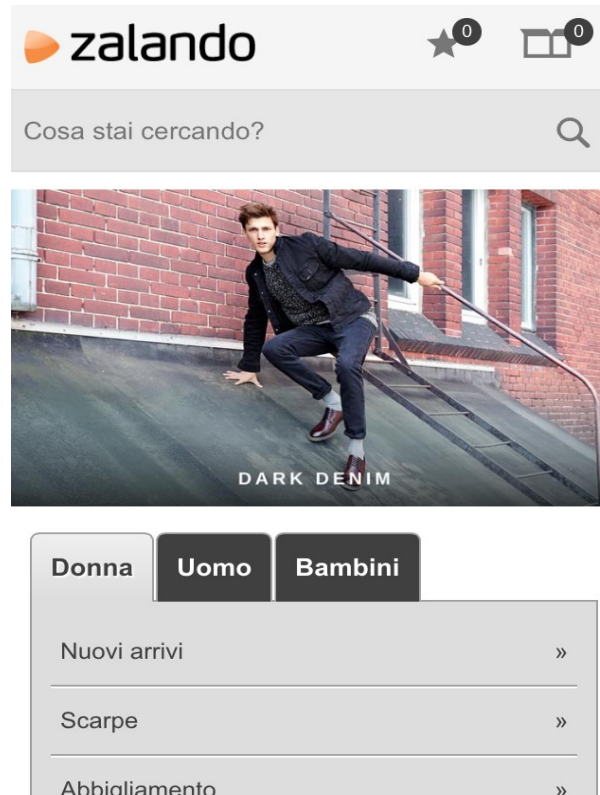
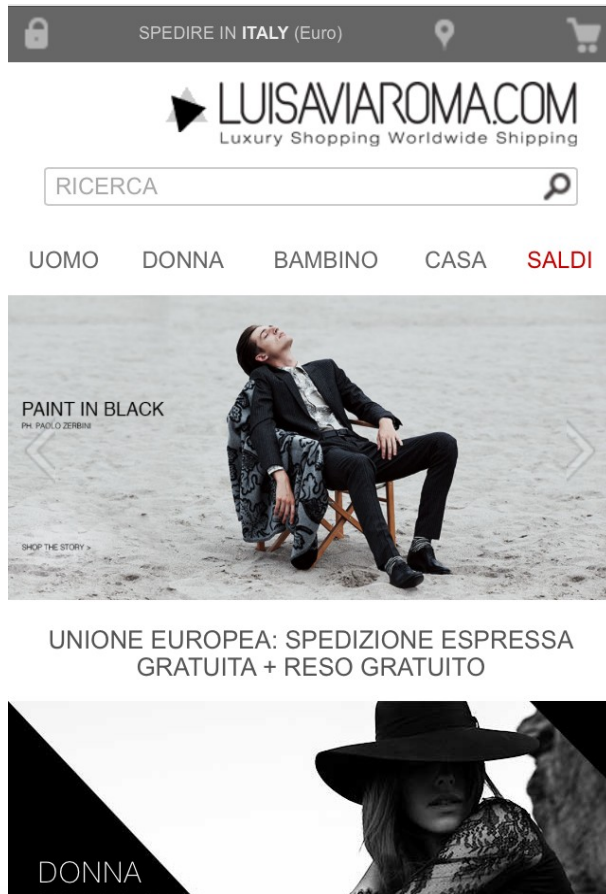
Mashable

Source: RetailMeNot, Ipsos

6° SEGRETO

Sfrutta il mobile-commerce

responsive vs mobile site vs app



7° SEGRETO

MILANO 22-24 OTTOBRE 2014

Pagamenti con carte di credito, PayPal e...

Market share of AP schemes by country (major markets)



Pagamenti con carte di credito, PayPal e...

MOST POPULAR

Standard

\$0

/month

With *PayPal Payments Standard*, you can easily:

- Accept [credit cards](#) and [PayPal](#) on your website
- Swipe cards on your [mobile device](#) NEW
- [Send invoices](#) online for fast payment
- Get paid on eBay

Get Started

Advanced

\$5

/month

Get everything from *Standard*, plus:

- Your customers [check out directly on your website](#), rather than link to PayPal
- Works with these [shopping cart platforms](#)

[Learn more](#)

Apply Now

Pro

\$30

/month

Get everything from *Standard*, plus:

- Design and host your own checkout pages for [full control](#)
- Accept credit cards via [phone](#), [fax](#), and [mail](#) (Virtual Terminal)

[Learn more](#)

Apply Now

[Compare all](#) | [See transaction fees](#)

Attenzione agli obblighi **fiscali** per l'ecommerce

Nel **commercio elettronico indiretto** (spedizione di merci):

- soglie minime di fatturato per nazioni UE
- Qualora le cessioni annuali siano inferiori alla soglia limite, viene applicata l'aliquota IVA dello Stato di origine (Italia).

STATO MEMBRO	LIMITE PER LA VENDITA A DISTANZA (valori espressi in euro)	STATO MEMBRO	LIMITE PER LA VENDITA A DISTANZA (valori espressi in euro)
Austria	100.000,00	Lituania	36.207,00
Belgio	35.000,00	Lussemburgo	100.000,00
Cipro	34.220,00	Malta	35.000,00
Danimarca	37.528,00	Paesi Bassi	100.000,00
Estonia	35.151,00	Polonia	35.000,00
Finlandia	35.000,00	Portogallo	31.424,00
Francia	100.000,00	Repubblica Ceca	35.000,00
Germania	100.000,00	Repubblica Slovacca	35.000,00
Gran Bretagna	109.598,00	Slovenia	35.000,00
Grecia	35.000,00	Spagna	35.000,00
Irlanda	35.000,00	Svezia	35.809,00
Italia	79.534,36	Ungheria	35.000,00
Lettonia	36.952,00		

9° SEGRETO

Attenzione agli obblighi **legali** per l'e-commerce

Nella **UE** valgono le seguenti Leggi per gli acquisti online (direttiva 2011/83/UE):

- **14 giorni** per il **diritto di recesso**
- **14 giorni per rimborsare l'acquirente** che chiede un reso
- Numero di **telefono e contatti del venditore**
- **Nessun costo aggiuntivo** per pagamenti (es: PayPal)
- **Ordini telefonici previa autorizzazione** dell'acquirente (via email)

9° SEGRETO

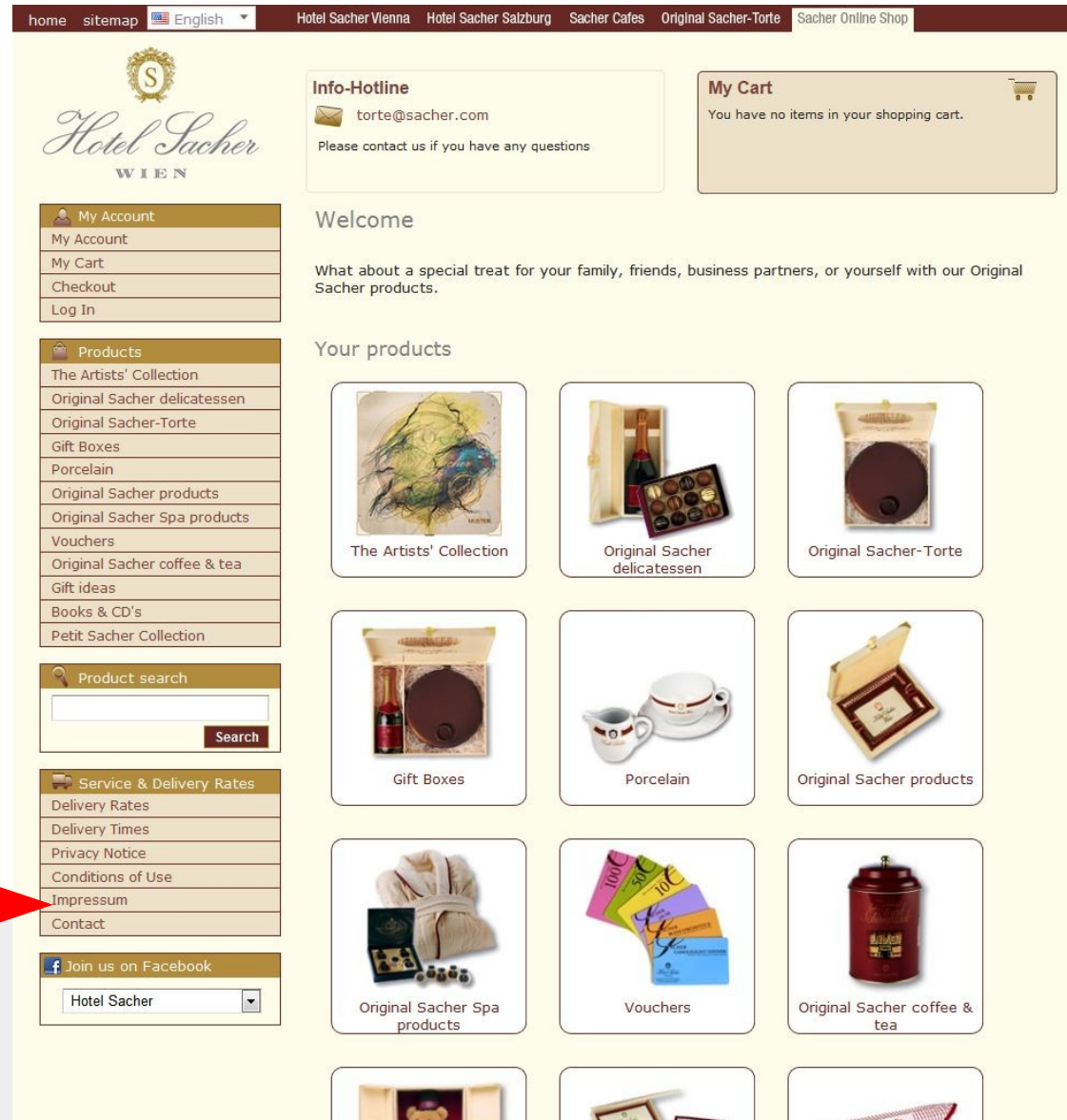


MILANO 22-24 OTTOBRE 2014

Attenzione agli obblighi **legali** per l'e-commerce

- Prodotti **vietati**
- Se l'azienda ha **una sede** nella nazione estera

I siti web aziendali tedeschi, svizzeri e austriaci richiedono la presenza della pagina **Impressum** ("Telemedia Act").



Spedizioni e resi sempre gratuiti?

Valutare:

- **Dazi doganali** per spedizioni fuori UE
- convenzioni con **spedizionieri locali**
- **magazzini all'estero** per ammortizzare i costi
- eventuali **resi** (alcune nazioni hanno una percentuale di reso più alta)



11° SEGRETO

MILANO 22-24 OTTOBRE 2014

Google Shopping all'estero

Circa 674.000 risultati (0,27 secondi)

Borse Fendi - Selleria, Peekaboo e Baguette - Fendi.com

Ann. www.fendi.com/Borse

Scopri le **Borse** Iconiche di **Fendi**.

Fendi ha 192.878 follower su Google+

Collezione Donna A/I

Fendi 2 Jours

Fendi Store Locator

Iscriviti alla Newsletter

Borse Fendi A/I - mytheresa.com

Ann. www.mytheresa.com/Fendi-Borse

Acquista una it-bag della nuova collezione **borse Fendi** su mytheresa

170 Stilisti di Alta Moda · Nuovi Arrivi Ogni Giorno · Solo le Nuove Collezioni

mytheresa.com ha 428 follower su Google+

Nuovi Arrivi di Oggi - mytheresa A/I 2014-15 - Borse da sera - Giacche in Pelle

Borse Donna - Filtra per modello | Fendi

www.fendi.com/it/it/collezioni/donna/borse/cover

Primavera/Estate 2015 · Autunno/Inverno 2014/15 · Collezione Fur · **Borse** · 2Jours ·

Peekaboo · Baguette · Selleria · By the way · Fur & Exotics · Ricamate · Logo ...

2Jours · Logo & Pequin · Peekaboo · Pochette & Mini

Borse Donna | Fendi



Risultati di Google Shopping per bors... Sponsorizzati ⓘ



**Fendi 8BH185
G87 F0N5F ...**
590,00 €
Acanfora



**Fendi 8BH185
G87 F0QT2 ...**
590,00 €
Acanfora



**fendi borsa
shopping in ...**
560,00 €
luisaviaroma.c...



**Fendi 8BH263
Q0M F0E6B ...**
380,00 €
Acanfora



**Fendi 8BH198
G87 F0N5G ...**
550,00 €
Acanfora



**Fendi 8BH198
G87 F0A9Q ...**
550,00 €
Acanfora

11° SEGRETO

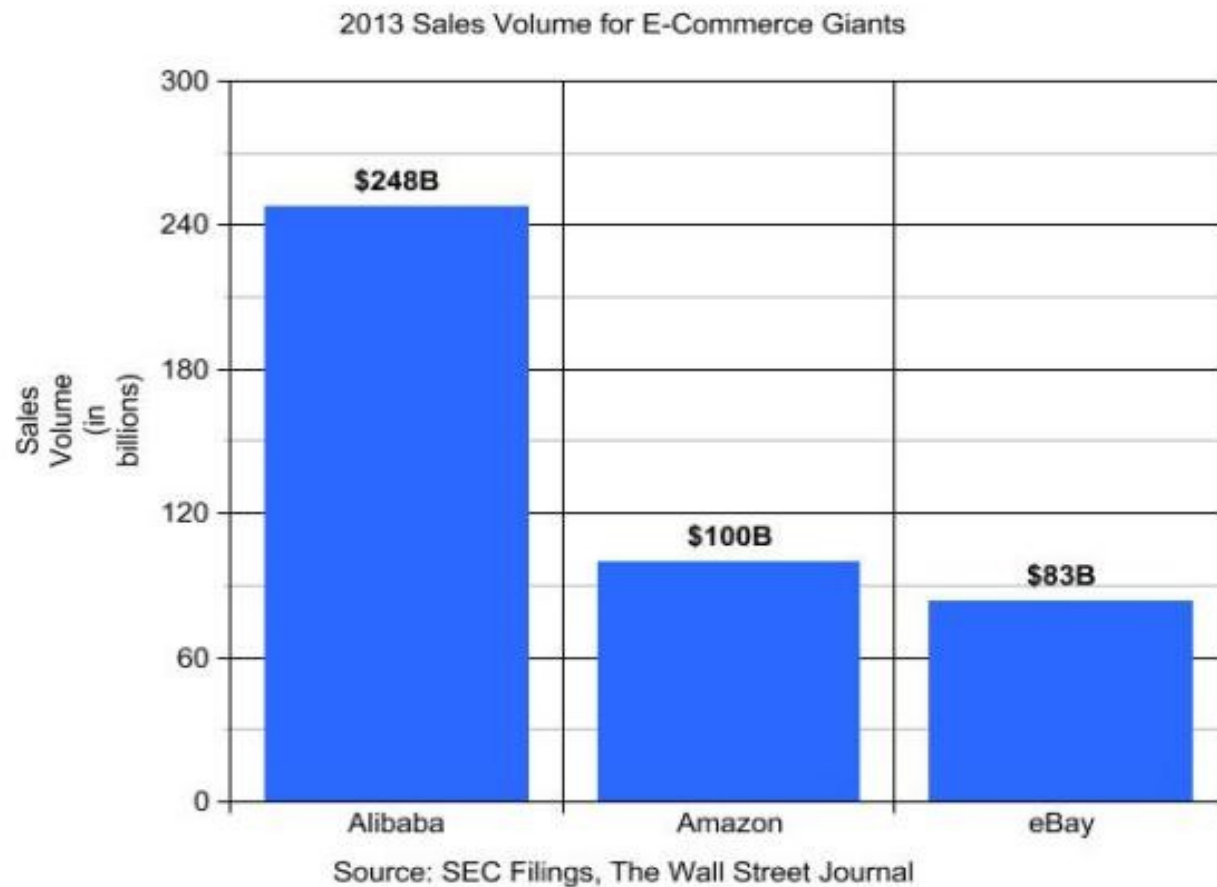
Google Shopping all'estero

Alcuni requisiti:

- **URL esatto** e rivendicato tramite Google Merchant
- protocolli di sicurezza (**SSL**) obbligatorie per alcune nazioni
- **prezzi uguali** a quelli presenti nel sito (stessa valuta);
- prezzi fissi (non variabili, es. aste)
- **no caratteri strani** come ⇒ »»»» :-)

Fonte: <https://support.google.com/merchants/answer/188484?hl=it>

Sfrutta i marketplace



13° SEGRETO

Sfrutta la coda lunga anche all'estero



14° SEGRETO

Lunghi viaggi in sicurezza

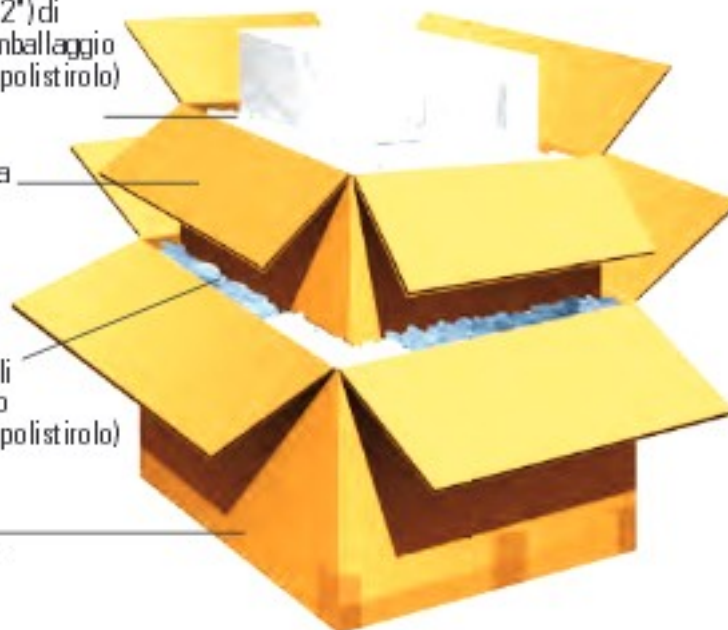
Illustrazione di una scatola nell'altra con trucioli di polistirolo

Minimo 5 cm (2") di
materiali da imballaggio
(es. trucioli di polistirolo)
su ogni lato

Scatola interna

Minimo 8 cm
(3") di materiali
da imballaggio
(es. trucioli di polistirolo)
su ogni lato

Scatola
esterna solida



FedEx
Express

15° SEGRETO

Customer service in lingua



Il libro “E-commerce vincente”



In vendita
a soli € 20,00
 presso lo **stand IWA**
2° piano - B49



Consegna il tuo questionario!



</GRAZIE>

Slide online su [SlideShare.net/aprowebbari](https://www.slideshare.net/aprowebbari)

