

SUPERANDO LOS RETOS DEL COMERCIO TRANSFRONTERIZO

Adriana Azopardo, Country Manager Perú
Lima, Junio 2020

DHL Express – Excellence. Simply delivered.



Agenda

1. **Situación Actual**
2. **Aspectos Claves para Acceder a Mercados Internacionales**
3. **E-Commerce: Opción para Crecer y Cómo Te Ayuda DHL Express**
4. **Preguntas & Respuestas**





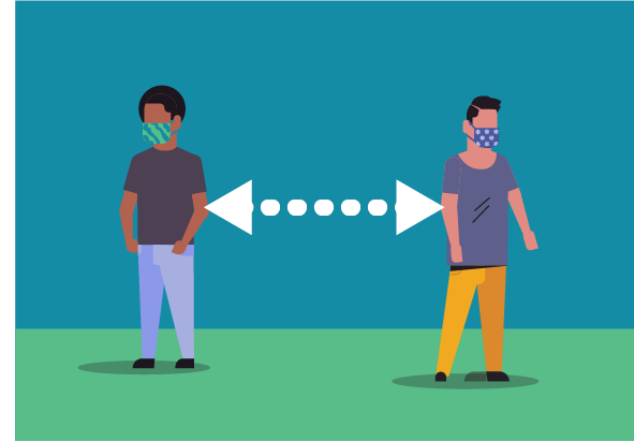
SITUACIÓN ACTUAL



Covid 19 y los Nuevos Hábitos del Consumidor

La crisis mundial derivada del COVID 19, nos presenta un cambio en los hábitos y comportamientos del consumidor, que se mantendrán a lo largo del 2020

- Aislamiento Obligado y/o auto infringido... por miedo al contagio
- Gastos selectivos: comida, salud, productos de primera necesidad
- Establecimientos cerrados o con restricciones de apertura: ¿cómo hago para acceder a los productos que quiero?
- Más tiempo navegando (teléfono / tablet / laptop)
- Necesito comprar sin salir de casa por mi salud y la de mis seres queridos



**INCREMENTO DE
CONSUMO Y
COMPRAS ONLINE**

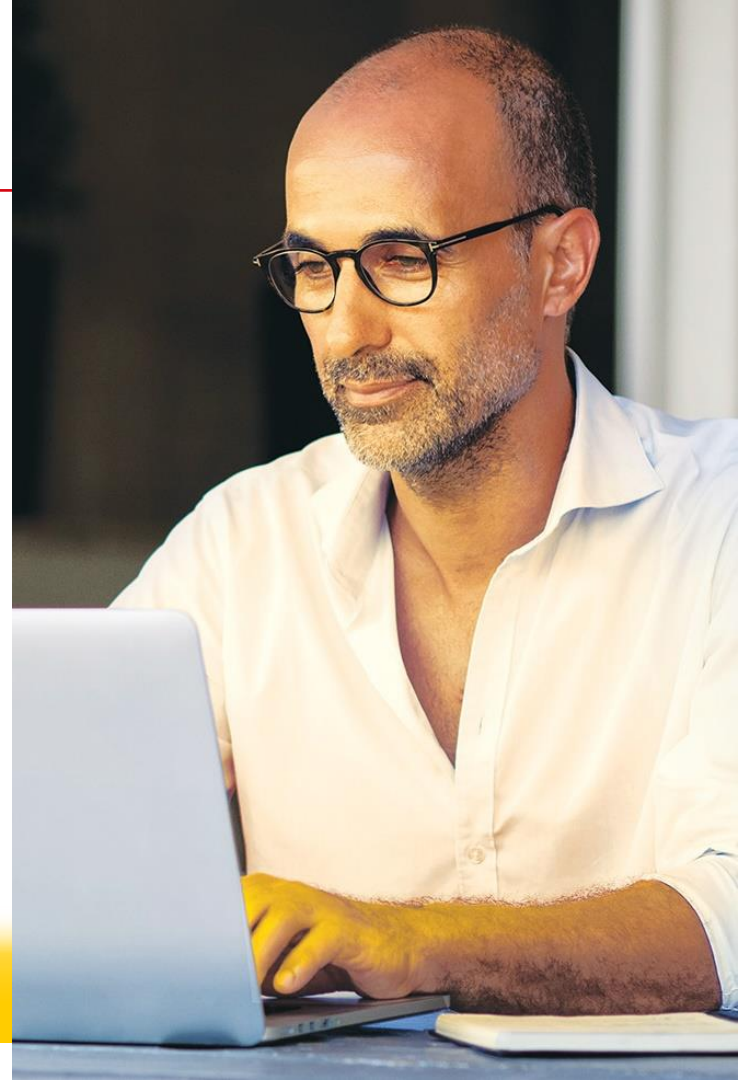
¿Cómo Están Cambiando los Hábitos de Compra de sus Clientes?

- Sus clientes exigen **velocidad, entrega flexible y devoluciones sencillas**
- Los consumidores compran cada vez más a través de sus dispositivos móviles
- La velocidad de entrega puede valorarse más que el costo
- El 68 % de los millennials elegiría un minorista simplemente por sus opciones de entrega*
- El consumidor está cada vez más abierto a las compras transfronterizas

—
RÁPIDO, FLEXIBLE Y FÁCIL
—



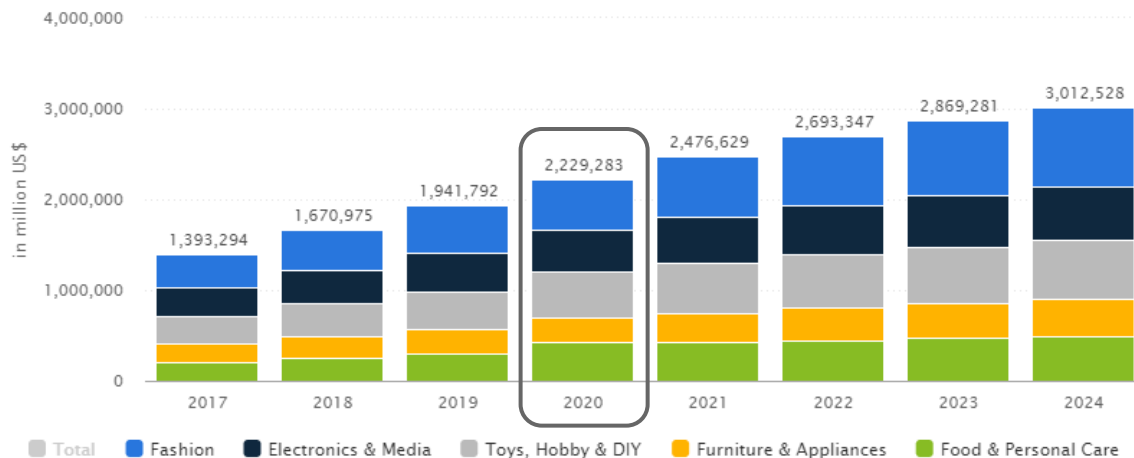
*Fuente: Metapack – 2016 state of ecommerce delivery consumer research report



Crecimiento del Comercio Electrónico

- Se proyecta que los ingresos en el mercado de comercio electrónico asciendan a \$2,229,283 millones en 2020.
- Del 2020 al 2024, se espera una tasa de crecimiento anual del 7,8%, lo que da como resultado \$ 3.012.528 millones para 2024.
- El segmento más grande del mercado es Moda (\$ 563,842 millones para el 2020), seguido por electrónicos.

Ventas E-Commerce a nivel mundial



Fuente: Statista (Forecast ajustado por el impacto esperado de COVID-19), May 2020.

eCommerce en Perú



- ❑ Ocupa el 6to. lugar en la industria del eCommerce en Latinoamérica
- ❑ En el 2009, representaba el 1.27% del valor del comercio electrónico en la región Vs. 5% para el 2019.

“Cámara Peruana de Comercio Electrónico (Capeco), Febrero 2020”

El eCommerce ha crecido casi 15 veces en la última década, pasando de US\$ 276 millones en el 2009 a **US\$ 4 mil millones en 2019.**

Cross- border Vs. Domestico



Según proyecciones de Americas Market Intelligence, el Perú **alcanzaría los US\$ 14 mil millones al 2022.**

Lo cierto es



Crecimiento

El eCommerce **Internacional** crece **2 veces más rápido** que el nacional



Futuro

El **71%** de tiendas online esperan que su cuota de venta **internacional** aumente en el futuro



Evolución

Se estima que el e-Commerce transfronterizo represente alrededor de **1 de 5 compras en línea**





ASPECTOS CLAVES PARA ACCEDER A MERCADOS INTERNACIONALES



Aspectos Claves para Acceder a Mercados Internacionales

Estrategia

Conocimiento en Exportación & Importación

Partners

Tarifas

Aspectos Claves para Acceder a Mercados Internacionales

Estrategia

Conocimiento en Exportación & Importación

Partners

Tarifas

Tener una estrategia de Comercio Internacional clara

1

Conocimiento del mercado internacional meta: el consumidor, la competencia en ese país, producto

4

Estrategia de precio incluyendo la logística internacional

2

Estrategia de Marketing Digital para llegar a ese mercado meta

5

Logística internacional

3

Plataforma de pago para el cobro



Aspectos Claves para Acceder a Mercados Internacionales

Estrategia

Conocimiento en Exportación & Importación

Partners

Tarifas

Modalidades | Procesos | Pesos | Incoterms | Aduanas

Aspectos Claves para Acceder a Mercados Internacionales

Estrategia

Conocimiento en Exportación & Importación

Partners

Tarifas

Modalidades | Procesos | Pesos | Incoterms | Aduanas



Opciones de Entrega Internacional	Costo del Transporte	Cobertura Global	Tiempos de Entrega	Opciones de Rastreo	Riesgo de Pérdida	Retorno de Producto
Servicio Postal			15 - 90 días			
Servicio Carga			15 - 90 días			
Servicio Express			1-7 días			

Aspectos Claves para Acceder a Mercados Internacionales

Estrategia

Conocimiento en Exportación & Importación

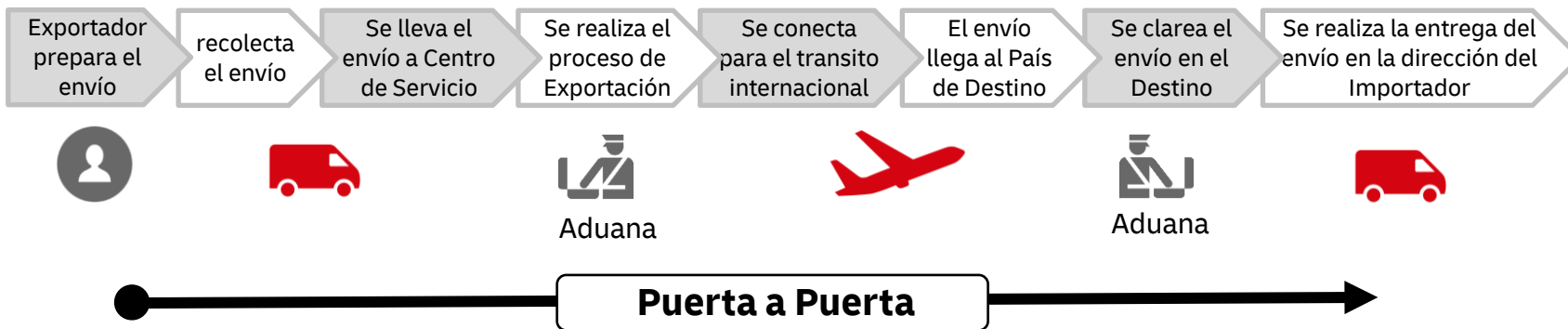
Partners

Tarifas

Modalidades | **Procesos** | Pesos | Incoterms | Aduanas

Proceso de Exportación/Importación Express

Exportación - Importación



Los procesos de Aduana se rigen por normativas de cada país.

Aspectos Claves para Acceder a Mercados Internacionales

Estrategia

Conocimiento en Exportación & Importación

Partners

Tarifas

Modalidades | Procesos | **Pesos** | **Incoterms** | Aduanas

Peso físico vs Peso volumétrico



Peso Físico

Peso de la masa del paquete



Peso Volumétrico

$\frac{\text{Alto} \times \text{Ancho} \times \text{Largo}(\text{cm})}{5.000} = \text{kg}$

Tenerlos en cuenta para el embalaje

Incoterms: Términos Internacionales de Comercio

EXW	Ex Works	En Fábrica
FCA	Free Carrier	Libre transportista
FAS	Free Alone Side Ship	Libre al costado del buque
FOB	Free on Board	Libre a bordo
CFR	Cost and Freight	Costo y Flete
CIF	Cost, Insurance & Freight	Costo, Seguro y Flete
CPT	Carriage paid to	Flete pagado hasta
CIP	Carriage insurance paid to	Flete y Seguros pagados hasta
DAT	Delivered at terminal	Entregado al terminal
DAP	Delivered at place	Entregado en el lugar
DDP	Delivered Duty Paid	Entregar en destino con derechos pagados

Aspectos Claves para Acceder a Mercados Internacionales

Estrategia

Conocimiento en Exportación & Importación

Partners

Tarifas

Modalidades | Procesos | Pesos | Incoterms | **Aduanas**

Conocer el modelo de aduanas en destino

Existen 4 categorías de despacho de aduana Express:

- Documentos
- No Gravables de Poco Valor (De minimis)
- Gravables de poco valor (Informal)
- Gravables de mucho valor (Formal)

En su mayoría Las aduanas calculan los impuestos a pagar en base al valor **CIF** de la mercancía:

Costo + Seguro + Flete

Conocer los De minimis

- Estados Unidos → USD\$ 800
- Perú → USD\$ 200
- México → USD\$ 50
- Australia → USD\$ 1000
- Chile → USD\$ 30
- Rep. Dominicana → USD\$ 200
- Colombia → USD \$100

Montos sujetos a cambios conforme a las regulaciones aduaneras de cada país.



Aspectos Claves para Acceder a Mercados Internacionales

Estrategia

Conocimiento en Exportación & Importación

Partners

Tarifas

Modalidades | Procesos | Pesos | Incoterms | **Aduanas**

Partidas arancelarias y Restricciones

» La partida arancelaria de un producto es un número de clasificación que define el arancel que le aplicarán al momento de la importación, así como si existe una cuota, contingente o salvaguardia adicional al arancel.

» Es vital validar si los envíos requieren algún permiso adicional de Exportación o bien para el proceso de Importación en el país de destino (Ejemplos: Certificado de Origen, Fitosanitario, EUR1, CAFTA-DR).

Aspectos Claves para Acceder a Mercados Internacionales

Estrategia

Conocimiento en Exportación & Importación

Partners

Tarifas

La importancia de elegir un buen aliado logístico



- » Tiempos de entrega
- » Precio de venta óptimo
- » Factor diferenciador
- » Reputación
- » Experiencia



Aspectos Claves para Acceder a Mercados Internacionales

Estrategia

Conocimiento en Exportación & Importación

Partners

Tarifas

Contar con tecnología a tu servicio...

¡Que permita realizar entregas excelentes en todo el mundo!



Parcelcopter, Guangzhou - China



Self-driven Robots



Wearable scanners

Aspectos Claves para Acceder a Mercados Internacionales

Estrategia

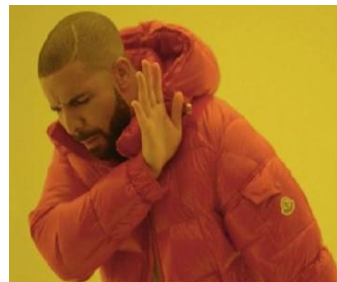
Conocimiento en Exportación & Importación

Partners

Tarifas

Aspecto económico

- » Precios competitivos de flete
- » No costos ocultos
- » Elaborar estrategias de precio que permitan cubrir costos logísticos dentro de la estructura de precio final de cara al cliente



25\$
+ 5\$ Shipping



30\$
+ Free Shipping

Tips para un proceso de exportación exitoso

1

Valide si su producto aplica a la política de minimis en los países de destinos.

4

Identifique si su producto es regulado por alguna entidad gubernamental diferente a la aduana de cada país. Ej: FDA en USA.

7

El Incoterm Recomendado DDP/DTP

2

Investigue si su producto tiene alguna restricción en el mercado potencial

5

Para facilitar la experiencia de compra lo ideal es evitar que el destinatario deba realizar pagos para recibir su compra .

8

Conozca el peso y medidas de sus productos (incluyendo el empaque)

3

Conozca muy bien las Partidas Arancelarias de su producto.

6

Documentos requeridos por las Aduanas de Destino (Factura Comercial, etc)

9

Entienda como se calcula el Peso Volumétrico

**Peso
Volumétrico**



$$\frac{\text{Alto (cm)} \times \text{Ancho (cm)} \times \text{Largo (cm)}}{5.000} = \text{kg}$$



E-COMMERCE: OPCIÓN PARA CRECER Y CÓMO TE AYUDA DHL



E- Commerce : Cómo Activar tu Tienda Online



amazon

LINIO

mercado
libre



shopify

FYGARO

Estrategia Inicial:

- Marketplaces: Con experiencia y tráfico demostrado
- Presencia en redes sociales: Instagram Shopping / Facebook Marketplace

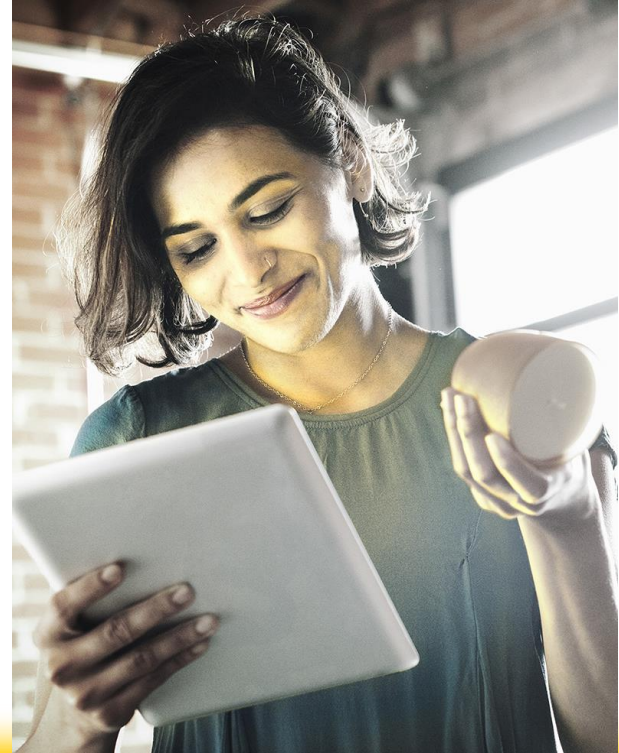
Estrategia Especializada:

- Website de eCommerce:
Existen herramientas como Shopify o Fygaro que permiten crear el website, activar opciones de pago y administrar ordenes de forma sencilla.

E- Commerce : Cómo Activar tu Tienda Online

¿Cómo generar confianza y brindar la mejor experiencia al cliente?

- Productos de calidad
- Página Web
- Marketplaces
- **Entrega Premium:**
 - ✓ Entrega Puerta a Puerta
 - ✓ Proceso de Aduanas Cubierto
 - ✓ Todos los Costos Incluidos
 - ✓ Rastreo de envío en vivo
 - ✓ Rapidez



LA ERA DE LA IMMEDIATEZ

DONDE LA ENTREGA ES LA NUEVA MODA Y LA **RAPIDEZ** ES EL NUEVO "GRATIS"

91%

DE CONSUMIDORES
BUSCA LAS
**OPCIONES DE
ENTREGA
DISPONIBLES** ANTES
DE LLEGAR AL
CHECK-OUT.

74%

DE CONSUMIDORES
CONSIDERA LA
**CONVENIENCIA DE
LA ENTREGA**
LO MÁS IMPORTANTE.

46%

DEL ABANDONO DEL
CARRITO DE COMPRA ES
CAUSADO POR
**OPCIONES
LIMITADAS DE
ENVÍOS.**

FREE vs.
FAST

LA **TENDENCIA** ESTÁ
EMPEZANDO A
REVERTIRSE. LAS
GENERACIONES MÁS
JÓVENES ESTÁN
**DISPUESTAS A PAGAR
OPCIONES PREMIUM** POR
LA CONVENIENCIA.

EN BUSCA DE LA MEJOR EXPERIENCIA

E- Commerce : Cómo Activar tu Tienda Online

Impacto de una Entrega Express

- Una Entrega Express promueve el incremento del carrito de compra hasta un **70%**
- Los minoristas que ofrecen Entrega Premium crecen un **60%** más rápido que aquellos que no lo hacen
- El e-commerce Transfronterizo muestra la **MITAD** de la tasa de devoluciones que el eCommerce Nacional

MEJORE LA EXPERIENCIA
DE SUS CLIENTES PARA
AUMENTAR EL PORCENTAJE
DE LOS VISITANTES QUE
REGRESAN

Tu
Oportunidad

DHL



¿Cómo te ayuda DHL Express?

Beneficios a través de nuestro Programa para PYMES:



ASESORIA

Entrenamiento a pymes para ayudarlas a crecer internacionalmente

- Webinars, charlas, talleres
- Acompañamiento para pymes



SERVICIO

Soporte en comercio exterior

- Contacto con aduanas a nivel mundial para consulta de requerimientos.
- Presencia en más de 220 países y territorios.
- Departamento de Servicio al Cliente para consultas y requerimientos



TARIFAS

Tarifas Competitivas para pymes





- Soluciones B2C – E-Commerce
- Soluciones B2B

¿Cómo te ayuda DHL Express?

Proceso de envío en Punto de Venta DHL



CONSIDERACIONES

-  Tasas aduaneras
-  Precios competitivos
-  Validación de perfil o pág web.
-  Seguimiento de envío

¿Cómo te ayuda DHL Express?

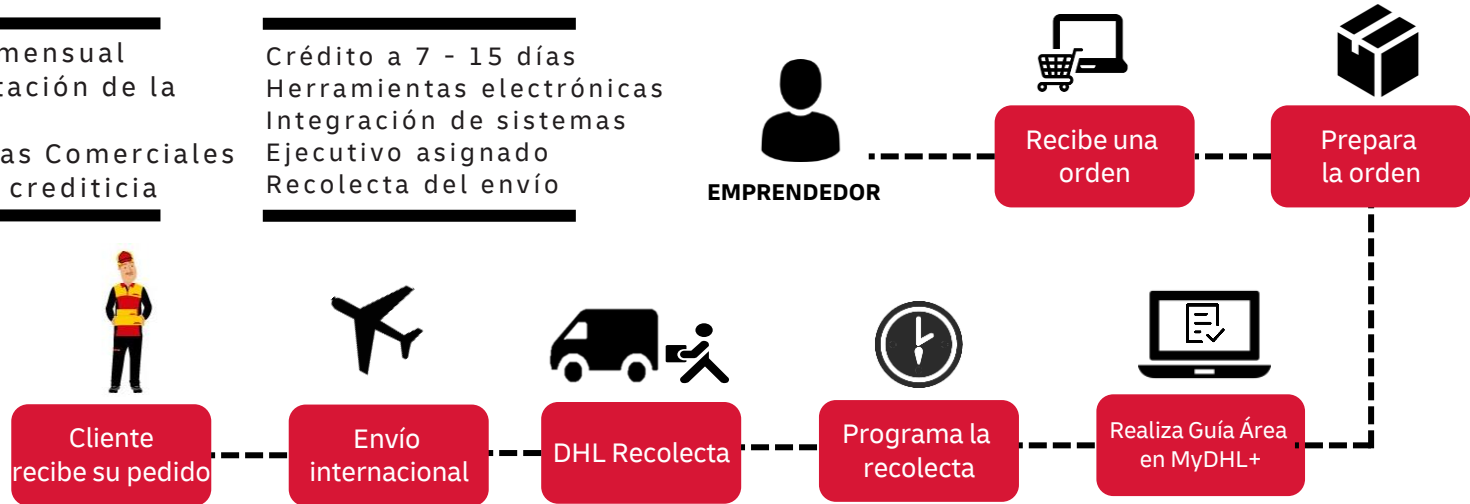
Proceso de envío Cliente Corporativo

REQUISITOS

Volumen mensual
Documentación de la empresa
Referencias Comerciales
Solvencia crediticia

BENEFICIOS

Crédito a 7 - 15 días
Herramientas electrónicas
Integración de sistemas
Ejecutivo asignado
Recolecta del envío



“

**No es el más fuerte ni el más inteligente
el que sobrevive, sino el más capaz de
adaptarse a los cambios.**

”

Charles Darwin

Para dudas o consultas, puede escribirnos al siguiente correo

leadqualifiers.peru@dhl.com

PREGUNTAS



GRACIAS

