



2020

FedExi kliendihoiakute aruanne

EES OOTAVAD OPTIMISM JA VÕIMALUSED

Meie hiljutised uuringud näitavad, et Euroopa ettevõtted on järgmiseks 12 kuuks positiivselt meelestatud ning paljud plaanivad ebakindlast ärikeskkonnast hoolimata kasvamist ja välisturule minemist.

Neli põhilist tähelepanekut

84%

väikese ja keskmise suurusega ettevõtetest on oma ettevõtte tuleviku suhtes optimistlikud

68%

väikese ja keskmise suurusega ettevõtetest näeb võimalusi müüa uutele klientidele, kas olemasolevatel turgudel ja/või uutel turgudel



Kiiresti kasvavatel ettevõtetel on suurema tõenäosusega võimalus e-kaubandusega tegelemiseks või plaanivad nad seda

(66% vs. 52% kogu valimist)

77%

klientidest ekspordib väljaspool nende koduriiki asuvatele turgudele

Küsitluse kohta

Küsitlesime 2020. aasta augustis kokku 2422 klienti 31 riigis ja territooriumil ning seitsmest tööstussektorist, küsitatud klientide pakkide (43%) ja kaubaveo (57%) osakaal oli üsna ühtlane. Küsimusele ettevõtte suuruse kohta vastanutest on 92%-l alla 250 töötaja (70%-l on alla 50 töötaja).

Kokkuvõte

Tere tulemast tutvuma meie 2020. aasta FedExi kliendihoiakute aruandega.

Paljude jaoks on see olnud keeruline aasta, mida on kõikjal valitsenud ebakindlus ja katkestused. Kuid sellegipoolest kumab meie tänavusest uuringust läbi üks asi – optimism.

Keegi ei imestaks, kui peate seda üllatavaks. Lõppude lõpuks viidi meie küsitlused läbi keset COVID-19 pandeemiat ning Brexiti-järgsed kaubandussuhted Ühendkuningriigi ja EL-i vahel olid endiselt suures osas otsustamata.

Kuid üle 80% teist ütles, et on optimistlikud oma ettevõtte tuleviku suhtes. Veelgi enam, üle kolmandiku teist on kindel, et järgmise 12 kuu jooksul näeme majanduskasvu, ning neli inimest kümnest loodab, et äritegevus stabiliseerub.

Võimalik, et selle taga on võimalused, mida paljud teist kasutavad, olgu siis uute klientide ligimeelitamiseks, uutele turgudele laienemiseks või uute toodete turule toomiseks. Samuti on selge, et paljude jaoks on kasvu põhijõuks e-kaubandus. Selles valdkonnas oli juba näha kiiret laienemist väikese ja keskmise suurusega ettevõtete (VKE) sektoris, kuid COVID-19 on selle arengut veelgi kiirendanud.

Tore on näha, et vaatamata 2020. aasta väljakutsetele on paljud teist endiselt globaalselt meelestatud. Kolmveerand teist on eksportijad, paljud teist tarnivad rohkem kui ühte piirkonda.

See aruanne annab teile võimaluse näha, kuidas teie kolleegid VKE sektoris üldiselt end tunnevad, ja mõista potentsiaalseid tulevikuvõimalusi nende silmade kaudu. See annab meile ka parema ülevaate selle kohta, kuidas saaksime teile tulevikus rohkem tuge pakkuda.

Täname kõiki osalenud inimesi, kes aitasid meil näha ja näidata, mis võib meid ees oodata 2021. aastal ja ka pärast seda.

Kuidas ettevõtteid pandeemiaga kohanenud on?

Valdav osa klientidest on COVID-19 puhangu tõttu astunud samme oma äri kaitsmiseks, 89% ütles, et tagavad töötajate ja klientide turvalisuse.

Kuid ettevõtteid on kohanenud ka muul viisil. Veidi vähem kui kolmandik VKE-dest (31%) on suurendanud oma sisemiste protsesside digiteerimist, samas kui oluline väheus otsib võimalusi oma riski hajutamiseks. Uusi tarnijaid otsib 17% VKE-dest, samal ajal kui 12% hangib kaupu uutelt turgudelt.

Ja 15% VKE-dest ütleb, et on oma äris olulise pöörde teinud, mis näitab, kuidas nad on suutnud muutuvatele oludele kiiresti reageerida.

VKE on tuleviku suhtes optimistlikud

Ettevõtetes kasvab kindlustunne ja on hea meel näha, et meie klientide seas on selliseid ettevõtteid palju. Praegusel ebakindlal ajal näitab see VKE-de märkimisväärselt vaimset jõudu.

84% meie VKE-dest klientidest on oma ettevõtte tuleviku suhtes optimistlikud.

Kui neid andmeid lähemalt vaadata, loodab 35% meie klientidest järgmise 12 kuu jooksul kasvada. Kuid meil on hea meel ka nende 38% üle klientidest, kes eeldavad, et nende äri püsib sel perioodil stabiilne. Praeguses olukorras ei ole see sugugi halb.

„Meie kliendihinnangute aruanne toob välja vastupidavuse, mida VKE-d ilmutavad raskuste korral,“ ütleb FedEx Expressi kommunikatsiooni-, brändi- ja turundustoimingute asepresident Brenda McWilliams. „See, et nii paljud ootavad optimistlikult 2021. aastat, on äärmiselt positiivne märk ning see enesekindlus teenib neid järgmise 12 kuu jooksul tõenäoliselt hästi, kui nad soovivad kasutada turul tekkivaid uusi võimalusi.“



84%

meie VKE-dest klientidest on oma ettevõtte tuleviku suhtes optimistlikud.





58%

klientidest näeb
võimalust laiendada
arenevatel turgudel,
müües uutele
klientidele.

“

VKE-d näevad võimalust kasvada

Üldise optimismi kõrval tegelevad paljud meie VKE-dest kliendid oma ettevõtte konkreetsete võimaluste väljaselgitamisega.

Üle kahe kolmandiku (68%) näeb võimalust müüa uutele klientidele. Vaadates neid andmeid lähemalt, näeme, et 58% klientidest näeb võimalust laiendada olemasolevatel turgudel ja peaaegu kolmandik (30%) on leidnud võimalusi laiendada uutele turgudele.

VKE-d ei sihi ainult uusi kliente. Peaaegu kaks kolmandikku (61%) näeb võimalust müüa rohkem oma tooteid olemasolevatele klientidele.

Mõni VKE uurib samas võimalusi uuenduseks ja tegeleb ettevõtte arendamisega, et laiendada järgmise 12 kuu jooksul. 27% klientidest soovib turule tuua uue toote või seda müüa, samas kui 23% on eesmärgiks seadnud müüa rohkem veebikanalite kaudu.

„Ambitsioonikad ettevõtted peaksid hoidma silmad lahti ja kui võimalus tekib, seda kasutama ja kanda kinnitama – kas oma toodete, müügikanalite või rahvusvahelise võimekuse kaudu – kiiresti liikuma, kui hetk on käes,“ ütles Brenda McWilliams.

„Kiiremad tarned, suuremad säästuvõimalused, lihtsam tagastamine ja fikseeritud ajaga tarned – need on kõik suurepäraseks võimalused konkurentidest eristumiseks.“



Peaaegu üks kümnest meie küsitletud kliendist loodab järgmise 12 kuu jooksul kasvada 20% võrra. On olemas mõned ühised omadused, mis eristavad neid teistest.

Kiiresti kasvavad ettevõtted:

- tegelevad suurema tõenäosusega e-kaubandusega või plaanivad nad seda (66% vs. 52% kogu valimist)
- on suurema tõenäosusega eksportijad (82% vs 77%)
- on tõenäolisemalt leidnud võimalusi laiendada olemasolevatel turgudel ja müüa seal uutele klientidele (66% vs. 58%)
- näevad tõenäolisemalt võimalusi müüa uutele klientidele uutel turgudel (50% vs. 30%)

VKEd peavad e-kaubandust majanduskasvu peamiseks edasiviijaks

COVID-19 pandeemia on andnud e-kaubandusele suure tõuke. Pooltel küsitletud e-kaubanduse ettevõtetest on viimase kuue kuu jooksul müük selle kanali kaudu suurenenud.

Meie uuring illustreerib ka seda, et e-kaubanduse võimekusega ettevõtted on tulevase kasvu suhtes optimistlikumad ja 43% neist loodab, et nende äri kasvab järgmise 12 kuu jooksul. E-kaubandusega mitte tegelevate ettevõtete puhul on see protsent 31.

Need arvud aitavad näidata, miks e-kaubandus on paljude ettevõtete jaoks otsustava tähtsusega väljund, ja näitavad ka seda, miks rohkem kui üks kümnest VKE-st (12%) ütleb, et kavatseb järgmise kuue jooksul alustada e-kaubandusega.

„COVID-19 on ärimaastikku muutnud,“ ütleb FedEx Expressi e-kaubanduse turundusjuht Chris Hodge. „See on tugevalt kiirendanud e-kaubanduse arengut VKE-de sektoris ja mitte ainult tarbijate käitumise muutuste tõttu. Selle põhjuseks on ka süvenev arusaam sellest, kui habras võib olla olemasolev süsteem kriisi saabudes, ning kui tähtis on ettevõtete ning klientide vaheliste sidemete tugevdamine ja suurendamine.

„Oleme näinud e-kaubanduse kasvu ka enda ettevõttes ning oleme oma tööriistu ja teenuseid kohandanud ning täiendanud, et aidata ettevõtetel neid täiel määral ära kasutada. Meie jaoks on võtmeküsimus saada paika kaks kõige olulisemat aspekti – lihtsus ja paindlikkus – ning meil on väga hea meel näha, kui kaugele meie kliendid jõuavad.“



VKE-d mõtlevad globaalselt

Meie uuring näitab, et enamik kliente tegutseb rahvusvaheliste sidemetega ettevõtetes. Vaadake seda teabegraafikut, et mõista, kui oluline on piiriülene kauplemine tänapäeva VKE-de edukuse jaoks ja kuidas saab turu mitmekesistamine olla tulu loomise, riskijuhtimise ja ettevõtete vastupidavuse lahutamatu osa.



77%

klientidest ekspordib väljaspool nende koduriiki asuvatele turgudele

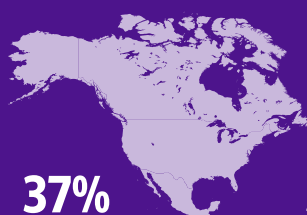
— Neist:

95%

saadab teistele Euroopa turgudele (EL-is ja väljaspool EL-i)

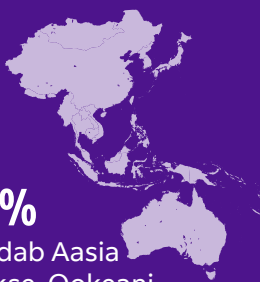
58%

saadab turgudele väljaspool Euroopat



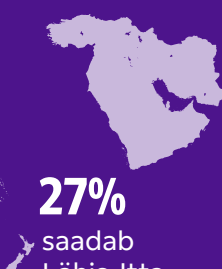
37%

saadab Põhja-Ameerikasse



34%

saadab Aasia Vaikse-Ookeani piirkonda



27%

saadab Lähis-Itta



24%

saadab Ladina-Ameerika ja Kariibi mere piirkonda



20%

saadab Aafrikasse

— Paljud saadavad rohkem kui ühte piirkonda

35%

saadab nii Euroopa kui ka Ameerika Ühendriikide turgudele

22%

saadab nii Euroopa, Aasia Vaikse-Ookeani piirkonna kui ka Põhja-Ameerika turgudele

Üleilmsed võimalused

Üleilmsed võimalused – Ladina-Ameerika ja Kariibi mere piirkond



Javier Orci, FedEx Expressi turundusjuht

Ladina-Ameerika ja Kariibi mere piirkonda on COVID-19 tabanud väga raskelt, kuid paljud turud on hästi taastumas ja mõned – näiteks Brasiilia – on ootusi ületanud.

See on hea uudis piirkonna ettevõtetele ja nendega kaubelda soovivatele Euroopa VKE-dele. E-kaubandus ja otsetarne ettevõttelt kliendile on viimasel ajal kõige rohkem kasvanud, nii et need sektorid võiksid laienes pakkuda Euroopa VKE-dele head potentsiaali.

Selle piirkonna riikidest võiks eriti Mehhiko pakkuda Euroopa VKE-dele palju võimalusi. Riigi tööstus on keskendunud mootorsõidukite osadele ja lennundusele ning kuigi need sektorid on viimasel ajal kannatanud, on elukõige autotööstus taastumas.

Üleilmsed võimalused – Aasia Vaikse-Ookeani piirkond

Masahiro Kiyosawa, NPE, FedEx Expressi turundusjuht

Aasia võib olla Euroopa VKE-de jaoks peamine turg, millele keskenduda. Praegu on suurepärased müügivõimalused sellistes kohtades nagu Hiina, Jaapan, Hongkong SAR, Hiina ja Lõuna-Korea ning Euroopa kaubad on endiselt populaarsed kogu Aasias.

Nõutud tooted on näiteks kvaliteetsed luksuskaubad, mööbel, valgustid, mood, kodid ja kingad. Kuid asi ei ole ainult tuntud kaubamärkides – just moe puhul on ostjad huvitatud ka väiksematest tootjatest ja disaineritest.

Tõeliselt huvitav on see, et paljud piirkonna riigid kasvavad imporditurgudena. See pakub palju võimalusi, kuid muidugi on eksport selles piirkonnas endiselt võtmetähtsusega. Sellest tulenevalt võivad Aasia riigid olla endiselt Euroopa VKE-de jaoks peamised impordipartnerid, kas tooraine või odavamate tööstuskaupade jaoks, mida kasutada oma toodete komponentidena.





Üleilmsed võimalused – USA

Amar Sakaan, FedEx Expressi turundusdirektor

Me näeme palju ettevõtteid, kes soovivad vahenduskulude vältimiseks otse kliendile tarnida, nii et see võiks olla midagi asjakohast neile Euroopa VKE-dele, kes pole veel e-kaubandusele üle läinud.

Lennutranspordis näeme praegu suuremaid toormaterjalide ekspordikoguseid liikumas Euroopast Ühendriikidesse, samuti sellised

tooted nagu kemikaalid ja muud erikäitlust vajavad kaubad.

Peale hinna on peamised turunõuded klientide teenindamisel veel enesekindlus ja usaldusväarsus, seega on Euroopa VKE-de jaoks suurimad võimalused neil, kes suudavad neid vajadusi rahuldada.

Kuidas saab FedEx aidata klientidel väljaspool EL-i tarnida?

VKE-de levinumad probleemid



Usaldusväärsed
kohaletoimetamisajad



Tollivormistus



Saatmiskulud



Brexitist tulenev
ebakindlus

FedExi lahendused

Lai valik fikseeritud aja ja päevaga saatmisvalikuid, sealhulgas järgmisel päeval kohaletoimetamine.

Volitatud ettevõtja (AEO) staatus ja tuhandetest ekspertidest koosnev meeskond, mis aitab tagada tollieeskirjade järgimist.

Säästlikud saatmisvõimalused, mis pakuvad kõige kulutõhusamaid lahendusi.

Sageli ajakohastatav teadmiste keskus koos juhendite, selgitajate ja uusima teabega saatmisprotsesside muudatuste kohta.

2021. aasta väljavaade: tulemused täpsemalt

Tervishoid on kõige suurema kindlustundega sektor:

kui selle aasta uuring näitab, et üldiselt ei mõjuta ettevõtte tegevusala kuigi suurel määral tema ootusi uuele aastale, siis tervishoid on see sektor, kus enamik VKE-sid on optimistlikud, arvates, et nende äri kas kasvab või püsib stabiilsena. Skaala teises otsas on moe- ja rõivatööstus, kus on kõige vähem enesekindlust.

Kaubaveokliendid ootavad e-kaubanduse kasvu:

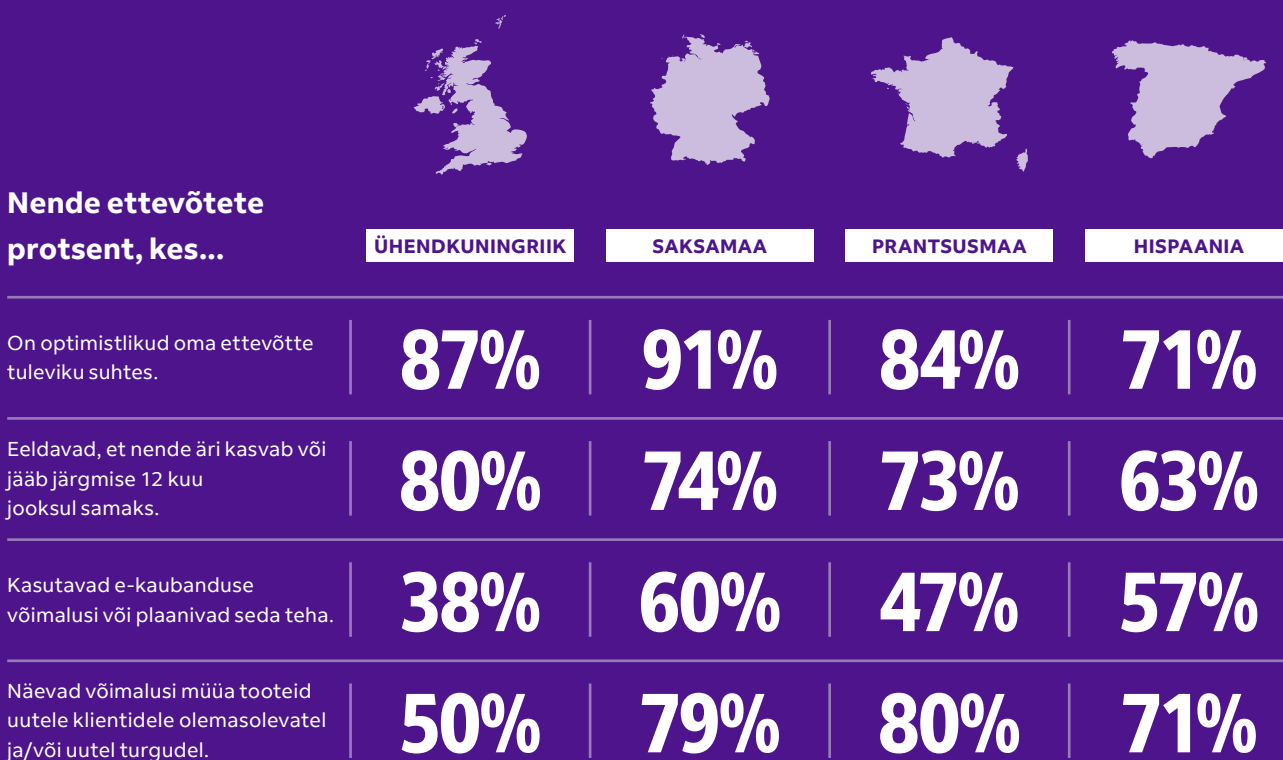
veidi üle poole kaubaveoklientidest (51%) omab e-kaubanduse võimalust või kavatseb selle luua ja 61% neist eeldavad, et nende e-kaubanduse tulud kasvavad järgmise 12 kuu jooksul.

Optimism ei olene suurusest:

suured ettevõtted ei ole rohkem (ega ka vähem) kindlad tuleviku suhtes.



Mida arvavad nelja suurima turu VKE-d?



Järgmine samm teie ettevõtte jaoks

Kõik meie aruande tulemused näitavad, et hoolimata ebakindlusest kogu maailma kaubanduses iseloomustab Euroopa ettevõtteid muljetavaldav optimism ja märkimisväärne vastupidavus.

See enesekindlus võib tuua edu ja asjaolu, et paljud ettevõtted näevad võimalusi uutele klientidele müümiseks ja oma e-kaubanduse arendamiseks, peegeldab tugevalt potentsiaali, mis jää alles nii kodu- kui ka rahvusvahelisel turul.

FedExis on meil teadmised, kogemused ja asjatundlikkus, mis aitavad teil saavutada oma ambitsioone ja kasutada maksimaalselt ära võimalusi, mida meie saatmisvalikud pakuvad. Lisateabe saamiseks külastage aadressi [fedex.com](https://www.fedex.com).