



2020

# Relatório de opinião de clientes da FedEx

OTIMISMO E OPORTUNIDADES FUTURAS

---

O nosso recente inquérito mostra que as empresas europeias estão esmagadoramente positivas no que toca aos próximos 12 meses, muitas delas focadas no crescimento e nas perspetivas internacionais apesar das incertezas na conjuntura comercial.

### As nossas quatro principais conclusões

# 84%

das PME estão otimistas quanto ao futuro dos respetivos negócios

# 68%

das PME veem oportunidades de vendas a novos clientes nos mercados existentes e/ou em novos mercados



**As empresas de rápido crescimento têm maior probabilidade de ter ou de planear ter uma capacidade de comércio eletrónico**

(66% vs. 52% em todo o inquérito)

# 77%

dos clientes exportam para mercados fora do seu país

### Acerca do inquérito

Inquirimos um total de 2.242 clientes em 31 países e territórios em agosto de 2020, divididos entre sete setores, com uma mistura virtualmente uniforme de expedidores de encomendas (43%) e de carga (57%). Entre aqueles que responderam à pergunta sobre o tamanho da respetiva empresa, 92% têm menos de 250 empregados (70% têm menos de 50 empregados).

## Resumo executivo

Bem-vindo ao nosso relatório de opinião de clientes para 2020.

Para muitos, este tem sido um ano difícil, com perturbações e incertezas a dominarem todo o panorama. Sim, se há uma coisa que ressalta no nosso inquérito este ano é o otimismo.

Está desculpado se acha difícil acreditar nisto. Afinal de contas, os nossos inquéritos foram levados a cabo em plena pandemia de COVID-19 e com a relação pós-Brexit entre o Reino Unido e a UE ainda muito indecisa.

Mais de 80% dos inquiridos afirmaram estar otimistas quanto ao futuro das respetivas empresas. Melhor ainda, mais de um terço dos inquiridos estão confiantes no crescimento nos próximos 12 meses, enquanto 4 em cada 10 espera estabilidade comercial.

Talvez muito disto se deva às oportunidades definidas por muitos dos inquiridos, quer se trate de atrair novos clientes, expandir-se para novos mercados ou lançar novos produtos. Também é claro que o comércio eletrónico é um motor de crescimento para muitos. O canal já mostrava uma rápida expansão entre as empresas de pequenas e médias dimensões (PME), mas a COVID-19 acelerou ainda mais o seu desenvolvimento.

É animador ver que muitos dos inquiridos mantêm um espírito global, apesar dos desafios impostos em 2020. Três quartos dos inquiridos são exportadores e vários fazem expedições para mais do que uma região.

Este relatório oferece-vos uma oportunidade de conhecerem a opinião dos vossos pares no mais alargado setor das PME e de compreenderem as potenciais oportunidades futuras através dos seus olhos. Também oferece melhores informações sobre como o podemos apoiar melhor no futuro.

Gostaríamos de agradecer a todos aqueles que participaram e que nos ajudaram a ver – e a mostrar – o que pensam sobre as perspetivas para 2021 e para o futuro.

### Como é que as empresas se adaptaram à pandemia

A maioria dos clientes adotou medidas para salvaguardar as respetivas empresas face à COVID-19, com 89% a afirmar que estão a garantir a segurança dos trabalhadores e dos clientes.

Mas as empresas têm vindo a adaptar-se de outras formas também. Pouco menos de um terço das PME (31%) aumentou a digitalização dos procedimentos internos, enquanto uma significativa minoria procura formas de diversificar os riscos. Dezassete por cento das PME procuram novos fornecedores, enquanto 12% obtêm atualmente os produtos em novos mercados.

E 15% das PME afirmam ter dado uma reviravolta nos negócios, o que demonstra rapidez na capacidade de reação à mudança das circunstâncias.

## As PME estão otimistas quanto ao futuro

As empresas florescem com base na confiança e é satisfatório saber que há bastante confiança entre os nossos clientes. Quando observado no contexto das atuais incertezas, isto demonstra a existência de uma força de espírito extraordinária entre as PME.

O nosso inquérito mostra que 84% dos nossos clientes de PME estão otimistas quanto ao futuro dos respetivos negócios.

Observando em maior detalhe, 35% dos nossos clientes esperam crescer nos próximos 12 meses. De forma igualmente positiva, 38% dos clientes esperam que as respetivas empresas permaneçam estáveis no mesmo período. Na atual conjuntura, não é fácil.

“O nosso Relatório de opinião de clientes destaca a resiliência demonstrada pelas PME face à adversidade”, afirma Brenda McWilliams, Vice-Presidente, Comunicações, Marca e Operações de Marketing, FedEx Express. “O facto de muitos olharem para 2021 com otimismo é um sinal extremamente positivo e esta confiança contribuirá para o seu desenvolvimento nos próximos 12 meses, à medida que procuram aproveitar as novas oportunidades que surgem no mercado.”

“ **84%** dos nossos clientes de PME estão otimistas quanto ao futuro dos respetivos negócios.





# 58%

dos clientes veem uma oportunidade de expansão nos mercados existentes através de vendas a novos clientes.

“

## As PME veem oportunidade de crescimento

A par do sentimento geral de otimismo, muitos dos nossos clientes de PME apoiam esta ideia na identificação de oportunidades específicas para os respetivos negócios.

Mais de dois terços (68%) veem oportunidades para vendas a novos clientes. Observando os números com maior detalhe, 58% dos clientes veem uma oportunidade de expansão nos mercados existentes e quase um terço (30%) identificou oportunidades de expansão para novos mercados.

Mas as PME não procuram apenas novos clientes. Quase dois terços (61%) veem oportunidades para venderem maiores quantidades dos respetivos produtos a clientes existentes.

Algumas PME, por seu turno, viram-se para a inovação e para o desenvolvimento da respetiva oferta para se expandirem nos próximos 12 meses. Vinte e sete por cento dos clientes preparam o lançamento ou a venda de um novo produto, enquanto 23% têm como objetivo aumentar as vendas online.

“As empresas ambiciosas devem manter o espírito aberto relativamente à origem de novas oportunidades e posicionarem-se – quer através dos respetivos produtos, dos canais de vendas ou das capacidades internacionais – para avançarem rapidamente no momento certo”, destaca Brenda McWilliams.

“Entregas mais rápidas, mais opções económicas, devoluções mais fáceis e entregas com prazo definido são excelentes formas de o ajudar a destacar-se dos seus concorrentes.”



### Caraterísticas de uma empresa em crescimento acelerado

Pouco menos de um em cada 10 dos clientes inquiridos preveem um crescimento de, pelo menos, 20% nos próximos 12 meses. Há caraterísticas comuns entre estes que os destacam dos restantes:

As empresas em crescimento acelerado:

- têm maior probabilidade de ter ou de planearem ter capacidade de comércio eletrónico (66% vs. 52% em todo o inquérito)
- têm maior probabilidade de serem exportadores (82% vs. 77%)
- têm maior probabilidade de terem identificado oportunidades de expansão nos mercados existentes e de aumentarem as vendas a novos clientes nos mesmos (66% vs. 58%)
- têm maior probabilidade de encontrarem oportunidades para vendas a novos clientes em novos mercados (50% vs. 30%)

## As PME veem o comércio eletrónico como um motor do crescimento

A pandemia de COVID-19 deu um grande impulso ao comércio eletrónico. Metade das empresas com capacidade de comércio eletrónico inquiridas registou um aumento nas vendas através deste canal nos últimos seis meses.

O nosso inquérito também ilustra que as empresas com capacidade de comércio eletrónico estão mais otimistas quanto ao futuro, com 43% a preverem um crescimento dos negócios nos próximos 12 meses. Isto compara com apenas 31% das empresas sem capacidade de comércio eletrónico.

Estes números ajudam a mostrar o motivo pelo qual o comércio eletrónico é um canal vital para muitas empresas e são um indicador do motivo pelo qual 1 em cada 10 PME (12%) afirma estar a planear o lançamento da primeira oferta de comércio eletrónico nos próximos seis meses.

“A COVID-19 alterou a conjuntura”, afirma Chris Hodge, Diretor de Marketing de Comércio Eletrónico, FedEx Express. “Acelerou rapidamente o desenvolvimento do comércio eletrónico entre as PME e não apenas devido às alterações nos comportamentos dos consumidores. Também devido a uma crescente compreensão da fragilidade dos sistemas existentes face a uma crise e da importância de reforçar e aumentar as relações entre as empresas e os consumidores.

“Assistimos ao crescimento do comércio eletrónico em primeira mão e adaptámos e acrescentámos as nossas ferramentas e serviços para ajudar as empresas a tirarem o maior proveito possível. Para nós trata-se de acertar os dois aspetos mais importantes – simplicidade e flexibilidade – e estamos muito entusiasmados em ver até onde é que os nossos clientes podem ir.”



## As PME pensam globalmente

O nosso inquérito mostra que a maioria dos clientes opera empresas com ligações internacionais. Observe este infográfico para compreender a importância do comércio transfronteiriço para o sucesso das PME atualmente e como é que a diversificação de mercados pode ser uma parte integral da geração de receita, gestão de riscos e resiliência comercial.



# 77%

dos clientes exportam para mercados fora do seu país

– Destes:

**95%** fazem expedições para outros mercados europeus (dentro e fora da UE)

**58%** fazem expedições para mercados não europeus



**37%**  
fazem expedições para a América do Norte



**34%**  
fazem expedições para a Ásia Pacífico



**27%**  
fazem expedições para o Médio Oriente



**24%**  
fazem expedições para a ALC



**20%**  
fazem expedições para África

– E muitas não exportam apenas para uma região

**35%** fazem expedições para os mercados europeu e dos EUA

**22%** fazem expedições para mercados europeus, da Ásia Pacífico e da América do Norte

# Oportunidades globais

## Oportunidades globais – América Latina e Caraíbas



### Javier Orci, Diretor de Marketing, FedEx Express

A região ALC tem sido duramente atingida pela COVID-19, mas muitos mercados estão a recuperar bem e alguns – como o Brasil – ultrapassaram as expetativas.

São boas notícias para as empresas na região e para as PME europeias que procuram negociar com as mesmas. O comércio eletrónico e as transações empresas-consumidores registaram o maior crescimento nos últimos tempos, pelo que estes setores podem oferecer um bom potencial para as PME europeias à medida que se expandem.

Entre os países na região, o México, em particular, pode oferecer várias oportunidades às PME europeias. O país tem um forte foco nas peças automóveis e aeroespaciais e, embora estes setores tenham sofrido recentemente, estão a começar a recuperar, nomeadamente o automóvel.

## Oportunidades globais – Ásia Pacífico

### Masahiro Kiyosawa, Diretor-Geral de Marketing, NPAC, FedEx Express

A Ásia pode ser um importante mercado para o foco das PME europeias. Atualmente, existem excelentes oportunidades para as vendas em territórios como a China, Japão, Hong Kong RAE da China e Coreia do Sul e os produtos europeus mantêm a popularidade em toda a Ásia.

Os produtos procurados incluem artigos de luxo, mobiliário, iluminação, moda, malas e calçado. Mas não são apenas as grandes marcas – especialmente na moda – os compradores também estão interessados em pequenos produtores e designers.

Aquilo que é realmente interessante é que vários países na região estão a crescer enquanto mercados de importação. Isto oferece muitas oportunidades, mas, obviamente, as exportações ainda são fundamentais na região. Nesta base, os países asiáticos podem ser parceiros-chave na importação para as PME europeias, quer a nível de matérias-primas, quer a nível de artigos fabricados a baixo custo para serem utilizados como componentes dos seus próprios produtos.





## Oportunidades globais – EUA

### Amar Sakaan, Diretor de Marketing, FedEx Express

Vemos muitas empresas a quererem fazer expedições diretamente para os consumidores, para evitarem os custos dos intermediários, pelo que isto pode ser algo a considerar pelas PME europeias que ainda não tenham adotado o comércio eletrónico.

De momento, o mercado aéreo regista maiores volumes de exportação de matérias-primas da Europa para os EUA, bem como de produtos

como químicos e outros bens que necessitam de manuseamento especial.

A confiança e a fiabilidade são exigências cruciais, além do preço, quando se servem clientes no mercado, pelo que as maiores oportunidades para as PME europeias irão, provavelmente, para aqueles que consigam responder a estas necessidades.

## Como é que a FedEx pode ajudar os clientes a fazerem expedições para fora da UE

### Desafios comuns colocados pelas PME



Tempos de entrega fiáveis



Desalfandegamento



Custos de envio



Incerteza do Brexit

### Soluções FedEx

Uma gama completa de opções de expedição com hora e dia definidos, incluindo entrega no dia seguinte.

Estatuto de Operador Económico Autorizado (OEA) para rastrear rapidamente as expedições e uma equipa de milhares de especialistas que ajudam a assegurar a conformidade alfandegária.

Opções de expedição económicas para oferecer as soluções mais económicas.

Um centro de conhecimento atualizado com frequência com guias, explicações e as últimas informações sobre as alterações nos processos de expedição.

## Perspetivas para 2021: as conclusões em detalhe

### **Os cuidados de saúde são o setor mais confiante:**

Embora este ano o inquérito mostre que, regra geral, o setor no qual a empresa opera tem pouca relevância para a respetiva confiança no próximo ano, os cuidados de saúde lideram como o setor no qual a maioria das PME está otimista de que irá crescer ou manter a estabilidade. Na outra extremidade da curva, a moda/vestuário apresenta a menor confiança.

### **Os clientes de carga preveem crescimento no comércio eletrónico:**

Pouco mais de metade dos clientes de carga (51%) tem ou planeia ter recursos de comércio eletrónico e 61% destes preveem crescimento nas receitas de comércio eletrónico nos próximos 12 meses

### **O otimismo não depende do tamanho:**

As empresas de maior dimensão não estão mais (nem menos) confiantes do que as empresas mais pequenas.



## Qual é o pensamento das PME nos quatro maiores mercados?



### A percentagem de empresas que...

	REINO UNIDO	ALEMANHA	FRANÇA	ESPAÑA
Estão otimistas quanto ao futuro dos respetivos negócios.	87%	91%	84%	71%
Preveem o crescimento ou a estabilidade dos respetivos negócios nos próximos 12 meses.	80%	74%	73%	63%
Têm ou planeiam ter capacidades de comércio eletrónico.	38%	60%	47%	57%
Veem oportunidades para venderem produtos a novos clientes nos mercados existentes e/ou em novos mercados.	50%	79%	80%	71%

## Próximos passos para a sua empresa

As conclusões espelhadas no nosso relatório mostram que as empresas europeias exibem níveis impressionantes de otimismo e uma resiliência considerável, apesar das incertezas na conjuntura comercial em todo o mundo.

Esta confiança pode trazer o êxito, e o facto de tantas empresas verem oportunidades para vender a novos clientes – e para desenvolver as suas operações de comércio eletrónico – é um forte reflexo do potencial que permanece tanto nos mercados internos como nos internacionais.

Na FedEx temos os conhecimentos, a experiência e a competência para o ajudar a alcançar as suas ambições e a tirar o máximo proveito das oportunidades que as nossas capacidades de expedição podem concretizar. Para mais informações, visite [fedex.com](https://www.fedex.com).