

**2020**

# Výsledky prieskumu zákazníkov spoločnosti FedEx

OPTIMIZMUS A PRÍLEŽITOSTI V BUDÚCNOSTI

---

Výsledky nášho nedávneho prieskumu ukazujú, že európske spoločnosti sú v súvislosti s najbližšími 12 mesiacmi mimoriadne pozitívne, pričom mnohé z nich vidia napriek neistému obchodnému prostrediu príležitosti na rast a medzinárodný rozvoj.

## Naše štyri kľúčové zistenia

# 84 %

SME hľadí optimisticky na budúcnosť svojho podnikania

# 68 %

SME vidí príležitosť na predaj novým zákazníkom na existujúcich a/alebo nových trhoch



**Je väčšia pravdepodobnosť, že online predaj majú alebo plánujú rozvíjať najmä rýchlo rastúce spoločnosti**

(66 % v. 55 % zo všetkých respondentov)

# 77 %

zákazníkov exportuje na trhy mimo svojej domovskej krajiny

## Informácie o prieskume

V auguste 2020 sme zisťovali názory 2 242 zákazníkov z 31 krajín a teritórií, zo 7 sektorov s takmer vyrovnanou kombináciou prepravcov balíkov (43 %) a nákladných zásielok (57 %). Spomedzi respondentov, ktorí odpovedali na otázku o veľkosti svojej spoločnosti, bolo 92 % s menej ako 250 zamestnancami (70 % malo menej ako 50 zamestnancov).

## Zhrnutie

Vitajte v našej správe o výsledkoch prieskumu zákazníkov za rok 2020.

Pre mnohých to bol náročný rok, ktorý charakterizovali hlavne dve slová: narušenie a neistota. No ak by sme mali vybrať jedinou vec, na ktorú poukazuje náš tohtoročný prieskum, je to optimizmus.

Ak je to podľa vás prekvapivé, nie ste jediní. Naše prieskumy sme koniec-koncov realizovali uprostred pandémie COVID-19 a v čase, kedy boli obchodné vzťahy medzi Spojeným kráľovstvom a EÚ po Brexite veľmi neisté.

80 % respondentov sa však vyjadrilo, že na budúcnosť svojho podnikania hľadí optimisticky. A čo viac, viac ako tretina si je istá svojím rastom v najbližších 12 mesiacoch, zatiaľ čo 4 z 10 respondentov očakávajú ustálenie obchodov.

Veľkú časť tohto postoja možno pravdepodobne pripísať príležitostiam, na ktoré sa väčšina z vás zameriava, či už pri prilákaní nových zákazníkov, expanzii na nové trhy alebo uvádzaní nových produktov. Rovnako je zrejmé, že pre mnohých je hlavnou hnacou silou práve predaj cez internet. Tento kanál už aj tak zaznamenával rýchly rast naprieč sektorom malých a stredných spoločností (SME), no COVID-19 jeho rozvoj ešte viac urýchlil.

Je potešujúce, že mnohí z vás zastávajú napriek výzvam, ktoré so sebou priniesol rok 2020, globálny prístup. Tri štvrtiny respondentov sú vývozcovia a mnohí posielajú tovar do viac ako jedného regiónu.

Táto správa vám poskytuje šancu pozrieť si, aký postoj zaujali vaši konkurenti v širšom sektore SME a pochopiť potenciálne budúce príležitosti ich očami. Rovnako vám ponúka lepšiu predstavu o tom, ako vás môžeme podporovať v budúcnosti.

Chceli by sme poďakovať všetkým, ktorí sa nášho prieskumu zúčastnili a pomohli nám vidieť (a ukázať vám), aké perspektívy podľa vás prináša rok 2021 a vzdialenejšia budúcnosť.



### Ako sa spoločnosti prispôbili pandémie

Prevažná väčšina zákazníkov podnikla vo svetle COVID-19 kroky na ochranu svojich spoločností, pričom 89 % sa vyjadrilo, že zaisťuje bezpečnosť svojich zamestnancov a zákazníkov.

Spoločnosti sa však prispôbovali aj inými spôsobmi. Takmer tretina SME (31 %) rozšírila digitalizáciu svojich interných procesov, zatiaľ čo výrazná menšina hľadala spôsoby na zmiernenie rizika. Nových dodávateľov vyhľadalo 17 % SME, zatiaľ čo 12 % teraz získava tovar z nových trhov.

15 % SME sa tiež vyjadrilo, že svoje podnikanie presmerovali, čo ukazuje, že na zmenu okolností dokázali rýchlo reagovať.

## Sektor SME hľadá na budúcnosť optimisticky

Spoločnosti si veria a s nadšením sledujeme, že naši zákazníci sú na tom rovnako. Ak to vložíme do kontextu súčasných neistôt, ukazuje to pozoruhodnú silu SME.

Náš prieskum ukázal, že 84 % našich zákazníkov SME hľadá na budúcnosť svojho podnikania optimisticky.

Pri dôkladnejšom preskúmaní očakáva 35 % zákazníkov v najbližších 12 mesiacoch rast. No rovnako potešiteľný je výsledok 38 % zákazníkov, ktorí v rovnakom období očakávajú, že bude ich podnikanie stabilné. V dnešnom prostredí je aj toto veľmi priaznivé.

„Naša správa o výsledkoch prieskumu zákazníkov zdôrazňuje odolnosť, ktorú SME preukazujú tvárou v tvár nepriazni,“ vysvetľuje Brenda McWilliams, viceprezidentka pre komunikácie, značku a marketingové operácie spoločnosti FedEx Express. „Skutočnosť, že mnohí hľadajú na rok 2021 s optimizmom je mimoriadne pozitívny znak a táto istota im pravdepodobne v najbližších 12 mesiacoch dobre poslúži, keď sa budú snažiť využiť nové príležitosti, ktoré na trhu vzniknú.“

**“ 84 %** z našich zákazníkov SME hľadá na budúcnosť svojho podnikania optimisticky.





# 58 %

zákazníkov vidí  
príležitosť expandovať  
na existujúcich trhoch  
prostredníctvom  
predaja novým  
zákazníkom.

“

## Sektor SME vidí rastové príležitosti

Mnohí z našich zákazníkov SME svoj optimizmus podporujú identifikovaním konkrétnych príležitostí pre svoje podnikanie.

Viac ako dve tretiny (68 %) z respondentov vidí príležitosť v predaji novým zákazníkom. Pri bližšom pohľade na čísla zisťujeme, že 58 % zákazníkov vidí príležitosť na rozšírenie na existujúcich trhoch a takmer tretina (30 %) našla príležitosť expandovať na nové trhy.

A nie sú to len noví zákazníci, na ktorých sa sektor SME zameriava. Takmer dve tretiny (61 %) respondentov vidí príležitosť v predaji väčšieho množstva svojich produktov existujúcim zákazníkom.

Niektorí v sektore SME sa medzitým zameriavajú na inovácie a rozvoj svojej ponuky, prostredníctvom ktorých chcú v najbližších 12 mesiacoch expandovať. Dvadsať sedem percent zákazníkov sa pripravuje na uvedenie alebo predaj nových produktov, zatiaľ čo 23 % sa snaží predat viac prostredníctvom online kanálov.

„Ambiciózne spoločnosti by si mali zachovať otvorený prístup, pokiaľ ide o príležitosti, ktoré sa im môžu naskytnúť – či už v súvislosti s produktmi, predajnými kanálmi alebo medzinárodnými schopnosťami – a rýchlo konať v tej správnej chvíli,“ vysvetľuje Brenda McWilliams.

„Rýchlejšie doručenia, väčšie ekonomické možnosti, ľahšie vrátenie tovaru a určený čas doručenia sú vynikajúce spôsoby, ako sa odlíšiť od konkurencie.“





Takmer 1 z 10 zákazníkov, ktorých sme sa opýtali, očakáva v najbližších 12 mesiacoch rast o 20 %. Našli sme u nich rovnaké vlastnosti, ktorými sa odlišujú od zvyšku:

Rýchlo rastúce spoločnosti:

- je väčšia pravdepodobnosť, že majú alebo plánujú rozvíjať internetový predaj (66 % v. 55 % zo všetkých respondentov)
- sú to skôr vývozcovia (82 % v. 77 %)
- príležitosti na rozširovanie identifikovali skôr na existujúcich trhoch a v predaji novým zákazníkom na nich (66 % v. 58 %)
- vidia viac príležitostí na predaj novým zákazníkom na nových trhoch (50 % v. 30 %)

## Sektor SME vníma online predaj ako hnaciu silu rastu

Pandémia COVID-19 poskytla elektronickému obchodu nevídaný rozvoj. Polovica spoločností predávajúcich cez internet, na názor ktorých sme sa pýtali, zaznamenala na tomto kanáli za posledných šesť mesiacov nárast predaja.

Náš prieskum rovnako ukazuje, že spoločnosti predávajúce cez internet hľadajú na budúci rast oveľa optimistickejšie, keďže 43 % z nich očakáva v najbližších 12 mesiacoch nárast obchodov. To je porovnateľné len s 31 % spoločnosťami, ktoré neposkytujú online predaj.

Tieto čísla nám pomáhajú pochopiť, prečo patrí internetový predaj pre mnohé spoločnosti medzi kľúčové kanály, a sú indikátorom toho, prečo 1 z 10 zákazníkov sektora SME (12 %) uviedol, že v najbližších šiestich mesiacoch plánuje uviesť svoju prvú online ponuku.

„COVID-19 zmenil celé prostredie,“ hovorí Chris Hodge, marketingový manažér pre elektronický obchod v spoločnosti FedEx Express. „Prudko urýchlil rozvoj internetového predaja v sektore SME a nielen kvôli zmenám v správaní spotrebiteľov. Došlo k tomu aj vďaka rastúcemu povedomiu o nestabilnosti existujúcich systémov v obdobiach krízy, ako aj význame posilnenia a zvyšovania prepojenia spoločností so zákazníkmi.“

„Rast elektronického obchodu sme mohli sami pozorovať a naše nástroje a služby sme prispôbili a rozšírili, aby ich mohli spoločnosti plne využívať. Pre nás je to o nájdení správnej rovnováhy dvoch najdôležitejších stránok – jednoduchosti a flexibility – a skutočne sa tešíme, keď budeme môcť sledovať, kam až naši zákazníci zájdu.“



## Sektor SME myslí globálne

Náš prieskum ukazuje, že väčšina zákazníkov prevádzkuje spoločnosti s medzinárodnými vzťahmi. Pozrite sa na túto infografiku, aby ste lepšie pochopili význam cezhraničného obchodu pre úspech dnešného sektora SME a spôsob, ako môže byť diverzifikácia trhov hlavnou časťou generovania zisku, riadenia rizík a odolnosti spoločnosti.

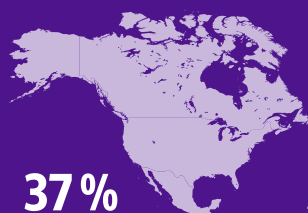


**77 %** zákazníkov exportuje na trhy mimo svojej domovskej krajiny

— Z toho:

**95 %** posiela na iné európske trhy (EÚ a mimo EÚ)

**58 %** posiela na neeurópske trhy



**37 %**  
posiela do  
Severnej Ameriky



**34 %**  
posiela do  
Ázie a  
Tichomoria



**27 %**  
posiela na  
Stredný  
východ



**24 %**  
posiela do  
Latinskej Ameriky



**20 %**  
posiela do  
Afriky

— A mnohí z nich exportujú do viacerých regiónov

**35 %** posiela na európske trhy a trhy USA

**22 %** posiela na európske trhy, trhy regiónu Ázia a Pacifik a severoamerické trhy



# Globálne príležitosti

## Globálne príležitosti – Latinská Amerika a Karibská oblasť



### **Javier Orci**, marketingový manažér v spoločnosti FedEx Express

Latinskoamerický región tvrdo zasiahol COVID-19, no mnohé trhy sa dobre obnovujú a niektoré ako Brazília prekonal všetky očakávania.

Sú to dobré správy pre spoločnosti v regióne, no aj pre európske SME spoločnosti, ktoré s nimi chcú obchodovať. Predaj cez internet a B2C v poslednom čase zaznamenali obrovský rast, takže tieto sektory môžu ponúknuť obrovský potenciál na rozširovanie európskeho sektora SME.

Spomedzi ostatných krajín v regióne vie veľa príležitostí pre európsky sektor SME ponúknuť najmä Mexiko. Krajina má veľké zameranie na automobilové diely a letecký priemysel, a hoci práve tieto sektory veľmi zasiahla kríza, najmä ten automobilový sa začína zotavovať.

## Globálne príležitosti – Ázia a Tichomorie

### **Masahiro Kiyosawa**, generálny riaditeľ pre marketing, NPAC, FedEx Express

Ázia môže byť pre európske SME hlavný trh, na ktorý sa zamerať. V súčasnosti predstavuje skvelé príležitosti na predaj na miestach, ako sú Čína, Japonsko, Hongkong a Juhokórejská republika, pričom je európsky tovar v Ázii stále veľmi obľúbený.

Produkty, po ktorých je najvyšší dopyt, sú luxusné tovary, nábytok, osvetlenie, móda, kabelky a topánky. No nejde len o veľké značky – najmä v módnom priemysle majú kupujúci záujem o menších výrobcov a dizajnérov.

Vskutku pozoruhodné je to, že mnohé krajiny v regióne rastú ako importné trhy. To poskytuje množstvo príležitostí, no v regióne je stále kľúčový export. V tomto ohľade sú ázijské krajiny pre európsky sektor SME stále kľúčoví partneri, či už ide o suroviny alebo lacnejšiu výrobu komponentov do vlastných výrobkov.







## Globálne príležitosti – USA

### Amar Sakaan, marketingový riaditeľ v spoločnosti FedEx Express

Videli sme veľa spoločností, ktoré chceli posilať tovar priamo zákazníkovi, aby sa vyhli nákladom za sprostredkovateľa – je to oblasť, na ktorú by sa mohli zamerať európski zákazníci SME, ktorí zatiaľ neprešli na predaj cez internet.

Vzdušný trh momentálne zaznamenáva väčšie exportné objemy surovín z Európy do USA, no

aj produkty ako chemikálie a iný tovar, ktorý vyžaduje špeciálnu manipuláciu.

Spôľahlivosť a dôverynosť sú popri cene pre zákazníkov na trhu kľúčové prvky, takže najväčšie príležitosti pre európske SME sa pravdepodobne naskytnú tým, ktorí pôsobia v tejto oblasti.

## Ako môže FedEx pomôcť zákazníkovi s posielaním mimo EÚ

### Bežné problémy, s ktorými sa stretáva sektor SME



Spôľahlivé časy doručenia



Prečlenie



Prepravné náklady



Neistota po Brexite

### FedEx riešenia

Kompletná ponuka prepravných možností s doručením v určený čas a deň vrátane doručenia nasledujúci deň.

Status schváleného hospodárskeho subjektu (AEO) na rýchle prečlenie zásielok a tím tisícov odborníkov, ktorý pomáha zaručiť súlad s colnými predpismi.

Ekonomické prepravné možnosti poskytujú veľa úsporných riešení.

Častá aktualizácia centra vedomostí so sprievodcami, vysvetleniami a najnovšími informáciami o zmenách v prepravnom procese.



## Perspektívy na rok 2021: podrobné zistenia

### **Zdravotníctvo patrí k sektorom s najväčšou sebaistotou:**

Hoci tento prieskum ukazuje, že sektor, v ktorom spoločnosť pôsobí, má len malý vplyv na vyhliadky spoločnosti na najbližší rok, tak pokiaľ ide o množstvo SME s optimistickými vyhliadkami na rast alebo stabilitu, tak v tom zdravotníctvo vedie. Na druhej strane stupnice však máme módný/odevný priemysel, ktorý prejavuje najmenší pocit istoty.

### **Zákazníci s nákladnými zásielkami očakávajú rast internetového predaja:**

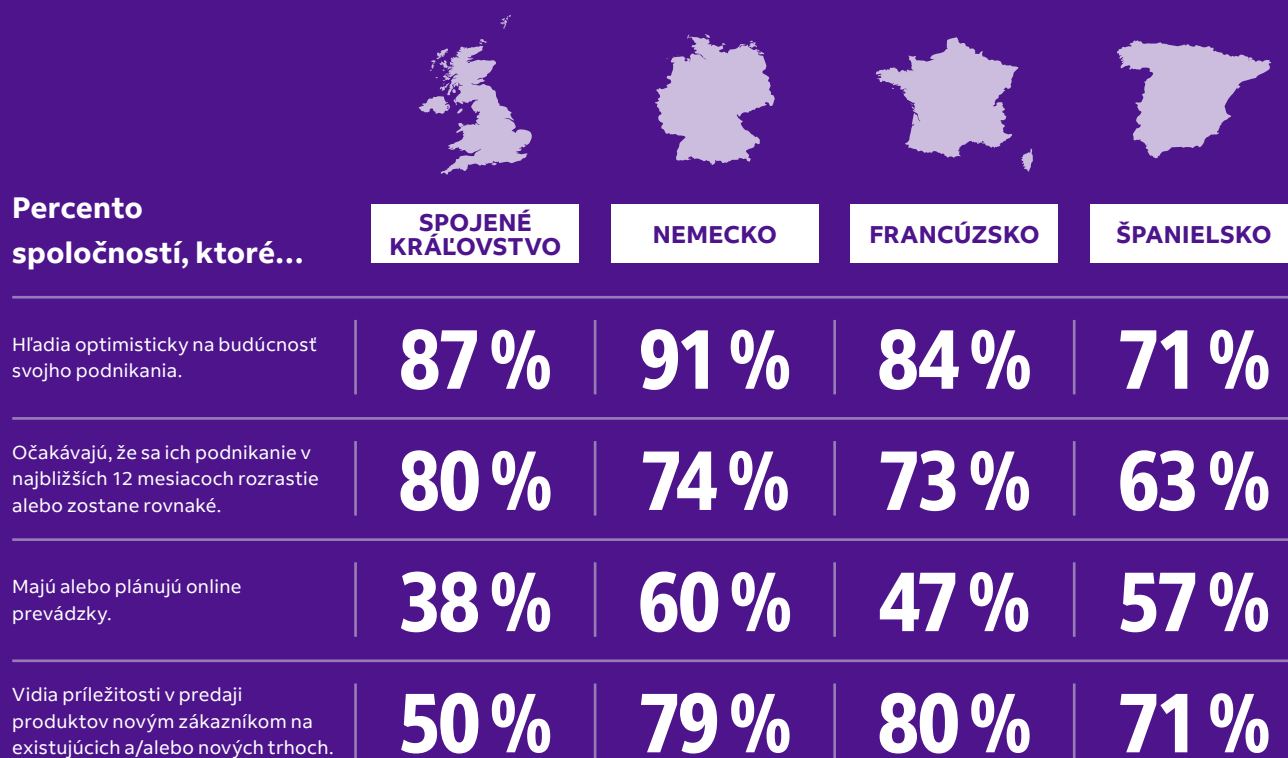
Viac ako polovica zákazníkov s nákladnými zásielkami (51 %) má alebo plánuje online prevádzku a 61 % z nich očakáva, že ich príjmy z online predaja v najbližších 12 mesiacoch porastú

### **Optimizmus sa neodvíja od veľkosti:**

Väčšie spoločnosti si neveria o nič menej (ani viac) než tie malé.



## Čo si myslia zákazníci SME na 4 hlavných trhoch?



## Ďalšie kroky pre váš biznis

Zistenia v správe ukazujú, že európske spoločnosti ukazujú pôsobivé úrovne optimizmu a pozoruhodnú odolnosť, a to napriek neistému obchodnému prostrediu v celom svete.

Tento pocit istoty sa môže premeniť na úspech a skutočnosť, že mnohé spoločnosti vidia príležitosti v predaji novým zákazníkom a rozvoji online aktivít je silným ukazovateľom potenciálu, ktorý zostáva tak na domácom, ako aj medzinárodnom trhu.

Vo FedEx máme znalosti, skúsenosti a odbornosť, vďaka ktorým vám pomôžeme dosiahnuť vaše ambície a získať maximum z príležitostí, ktoré sú spojené s prepravnými službami. Ďalšie informácie nájdete na [fedex.com](https://www.fedex.com).