



De E-commerce gids

Bereik uw volgende
E-commercedoel



Inleiding

Waar u zich ook bevindt op uw e-commercereis, van uw eerste virtuele schappen vullen tot uitbreiden naar nieuwe, internationale markten, het pad dat voor u ligt zit boordevol kansen.

\$ 1,4 biljoen de verwachte e-commercegroei in 2025¹

4,6 miljard het aantal mensen dat in 2024 online winkelt, een stijging van 34% ten opzichte van 2020²

77% hoeveel wereldwijde internetgebruikers maandelijks online producten kopen³

We hebben deze gids samengesteld om u te helpen op te vallen in deze spannende, competitieve markt. De gids is onderverdeeld in vijf hoofdstukken. U kunt deze van het begin tot eind lezen, of specifieke stukken lezen door gebruik te maken van de handige hoofdstukindeling.

E-commerce is de toekomst. Uw volgende stappen zijn dus belangrijk!

De informatie in dit document vormt geen juridisch, fiscaal, financieel, boekhoudkundig of handelsadvies, maar is bedoeld om algemene informatie te verstrekken met betrekking tot zaken en handel. De inhoud, informatie en diensten zijn geen alternatief voor het advies van een professional, zoals een advocaat, juridisch kantoor, accountant of financieel adviseur.

Opmerking: indien er geen lokale versie van een externe link bestaat, wordt u doorverwezen naar een Engelse versie van de pagina of naar de oorspronkelijke versie van het land.

1. [Euromonitor International](#) 2. [Statista, Digital Marketing Outlook](#), Sept 2020 3. [We Are Social/Hootsuite](#)

Inhoud

1. Beginnen met e-commerce **P03**

2. Zorg ervoor dat uw winkel op orde is **P07**

3. De kosten begrijpen **P12**

4. Klantloyaliteit vergroten **P18**

5. Deuren openen naar nieuwe markten **P23**

Hoofdstukken

KANSEN

Ontdek nieuwe kansen door onderzoek en analyse

VERBETEREN

Doe ideeën op om uw aanbod te verbeteren en uw doelen sneller te realiseren

ACTIES

Tref praktische voorbereidingen om uw bedrijf te laten groeien

OPINIE

Profiteer van de kennis van experts om u te helpen bij uw beslissingen

Hoofdstuk 1:

Beginnen met e-commerce

In de beginfase kan een duidelijke strategie hebben, de markt begrijpen en het organiseren van uw logistiek grote voordelen opleveren voor uw online activiteiten.

KANSEN

Waarom e-commerce? Het omnichannel-effect

E-commerce draait om gemak. Door te streven naar een naadloze omnichannel gebruikerservaring en uw site voor alle apparaten te optimaliseren, kunt u de concurrentie een stapje voor blijven.

90%

Klantenbehoud is **90%** hoger voor omnichannel⁴

13%

De gemiddelde waarde van een bestelling is **13%** hoger bij omnichannel dan bij single channel⁴

2,5x

Mensen kopen **2,5x** vaker bij omnichannel dan bij single channel⁴

4. [Omnisend](#)

ACTIES

De kracht van planning

Uw bedrijfsplan hoeft niet 50 pagina's lang en definitief te zijn. In de veranderlijke wereld van e-commerce, is het belangrijker om flexibel te zijn. Dit zijn enkele belangrijke punten voor in uw plan:

- **Doelgroep:** wie zijn uw klanten en in welke landen wonen ze? Zijn ze eenvoudig te bereiken met internationale verzending?
(Lees meer over internationaal verzenden in [hoofdstuk 3](#))
- **Marketing en communicatie:** hoe bereikt u uw doelgroep en bouwt u uw merk op?
- **Financiële verwachtingen:** noteer verwachte kosten, omzet en winst
- **Mijlpalen en doelstellingen:** welke mijlpalen wenst u na een maand, zes maanden, een jaar te bereiken?
- **Medewerkers en middelen:** denk aan teamleden, samenwerkingen en leveranciers

U kunt online veel templates vinden, vaak gratis. Kijk wat rond en kies voor een template dat bij u past.

[Deze template van Shopify](#), bijvoorbeeld, is gratis, gedetailleerd en eenvoudig in te vullen.

OPINIE



Tips van ShippyPro voor omnichannel

Omnichannel kan u helpen een betere klantervaring aan te bieden en alles uit uw verschillende contactmomenten te halen. Dit zijn enkele tips van ShippyPro voor het opstellen van een succesvolle omnichannel-strategie.

- 1 **Stem uw technologieën op elkaar af:** breng al uw verschillende platforms bij elkaar en investeer in een betrouwbaar ordermanagementsysteem zodat u weet wat er bij elk contactmoment gebeurt en u inzicht heeft in uw voorraad en zendingen.
- 2 **Begrijp de wensen van consumenten:** vraag kopers om feedback om meer inzicht te krijgen in hun wensen en verwachtingen. Analyseer hun gedrag op uw website en pas uw strategie aan uw bevindingen aan.
- 3 **Ken de markt:** bestudeer waar de concurrentie mee bezig is. Onderzoek bedrijven die dezelfde producten als u aanbieden, en binnen de bredere markt, om te zien of u uw strategie moet aanpassen.

Francesco Borghi, CEO, ShippyPro

ACTIES

Versterk uw supply chain

Een gezonde supply chain vormt het hart van een succesvol online bedrijf. Dit zijn enkele belangrijke zaken waar u rekening mee moet houden tijdens de organisatie van uw supply chain.



De voor- en nadelen van lokale vs. internationale productie

Lokale productie kan tot lagere leverkosten leiden, terwijl internationale productie meer keuze biedt. Bestudeer uw bedrijfsmodel om te zien wat het beste bij u past.



Sterke relaties met uw leveranciers

Van goede prijzen tot minder vertragingen, goede relaties met leveranciers leveren veel voordelen op. Koester deze relaties door transparant en open te zijn en rekening te houden met culturele verschillen.



Haal alles uit de modernste supply chain-technologie

Supply chain-software is ontwikkeld om uw afdelingen – van magazijn tot Sales – samen te laten werken. Deze software biedt gestroomlijnde processen, gemoedsrust en meer tijd om uw merk op te bouwen.



Gebruik analytics om te verbeteren en te innoveren

E-commerce-analytics biedt inzicht in alles, van kopers die uw site gebruiken tot welke content optimaal presteert. **(Meer informatie is te vinden in [hoofdstuk 4](#))**



Overweeg om uw logistiek uit te besteden aan een derde partij (3PL)

3PL biedt uitgebreide, alles-in-één oplossingen voor verpakken, opslag, transport en orderverwerking. Zo profiteert u van kosten- en tijdsbesparingen, meer schaalbaarheid, hogere klanttevredenheid en eenvoudige retouren.



Kies een gevestigde logistieke dienstverlener

Uw logistiek kan uw bedrijf maken of breken. Door een betrouwbare leverancier in te schakelen, kunt u leveringen aanbieden die positieve recensies aantrekken, ervoor zorgen dat kopers terug blijven komen en eenvoudig internationaal verzenden. **[FedEx heeft een breed aanbod e-commerce-oplossingen](#)** om aan uw wensen te voldoen, van leveringen op de volgende dag, services met gegarandeerde levertijden tot flexibele afleveropties en geïntegreerde verzendoplossingen.

**VERBETEREN**

Uw marketingstrategie perfectioneren

Uw bedrijfsplan bevat ongetwijfeld veel informatie over marketing, en hoe u bewustzijn creëert en de verkoop stimuleert. Maar hoe kunt u hier nog meer uithalen?

- **Neem sociale media serieus: 53,6% van de wereldbevolking** gebruikt sociale media.⁵ Haal alles uit zowel betaalde advertenties met kanalen zoals Google Ads, Microsoft Advertising en Facebook Ads, als organische marketing op Facebook, Instagram en Twitter.

Neem de tijd om de beste platforms te vinden voor uw bedrijf. LinkedIn,⁶ bijvoorbeeld, is het populairst voor B2B-bedrijven – **96% van B2B-contentmarketeers** gebruikt LinkedIn voor organische sociale marketing en **97% van B2C-bedrijven** gebruikt Facebook.⁷

- **Denk aan mond-tot-mond-reclame: 90% van mensen** heeft meer vertrouwen in een merk dat is aanbevolen – zelfs door iemand die ze niet kennen!⁸ Mond-tot-mond komt meestal organisch aan het rollen dankzij de kracht van uw product en positieve ervaringen, maar een marketingcampagne kan hieraan bijdragen. Richt u ook op influencers en promoters.
- **Perfectioneer uw search engine optimisation (SEO) buiten uw website:** Denk aan sociale media, artikelen van derden en posts van influencers en bloggers. Links naar uw pagina op andere gerespecteerde platforms dragen ook bij aan uw plaats in zoekmachines.

5. [We Are Social/Hootsuite](#) 6. [Content Marketing Institute](#) 7. [Content Marketing Institute](#) 8. [Invesp](#)

Hoofdstuk 2:

Zorg ervoor dat uw winkel op orde is

Een groeiend klantenbestand (en een winstgevend bedrijf) opbouwen begint met inzicht in waar klanten naar op zoek zijn. Gebruik deze kennis om uw e-commercewebsite te plannen, te introduceren en te beheren.

KANSEN

Wat kopers verwachten van hun online ervaring

87%

van klanten zegt dat ze een gepersonaliseerde en consistente ervaring willen in al hun winkelkanalen.⁹

83%

van internetgebruikers wereldwijd zegt dat snel en eenvoudig afrekenen het belangrijkste aspect van de winkelervaring was.¹⁰

64%

Wereldwijd wil 64% van consumenten dat bestellingen gratis verzonden worden.¹¹

9. [Cision/BRP](#) 10. [iVend Retail](#) 11. [Shopify](#)

ACTIES

Boost uw aantal bezoekers met SEO

Bezoekers aantrekken is cruciaal. Vervolgens wilt u die bezoekers omzetten in leads, en deze leads in verkopen. Dit zijn enkele verschillende manieren waarop u met SEO nieuwe klanten kunt vinden voor uw online bedrijf.

- **Identificeer uw trefwoorden:** gebruik online tools om trefwoorden te identificeren. Dit zijn de woorden die internetgebruikers gebruiken wanneer ze zoeken naar een product in zoekmachines (zoals Google, Bing en Yahoo), en ze zijn cruciaal voor het aantrekken van bezoekers.
- **Optimaliseer SEO op uw pagina:** nu u uw trefwoorden heeft, kunt u ze gebruiken in uw koppen, URL's, blogposts en metadata (de data die informatie bevatten over de HTML-pagina en van invloed zijn op verkeer naar uw webpagina en betrokkenheid, wat rechtstreeks van invloed is op uw SEO en ranglijsten). Softwaremarketingexpert HubSpot raadt aan dat 0,5% van uw tekst uit trefwoorden bestaat.¹²
- **Optimaliseer voor mobiel gebruik:** met de opkomst van m-commerce, is het cruciaal dat u over een mobiele/mobielvriendelijke website beschikt.
- **Analyseer uw gegevens:** gebruikersgedrag en de Google Search Console (GSC) kunnen u helpen te identificeren welke pagina's het meeste verkeer aantrekken – en welke aangepast moeten worden. **(Lees meer over Analytics in hoofdstuk 4)**
- **Omarm Google Ads:** vanwege het grote bereik van Google, is het cruciaal dat u bezoekers aantrekt met het betaal-per-klik advertentiemodel van Google. U kunt meer potentiële klanten bereiken, uw conversies boosten en een maandelijks budget opstellen om kosten te beheren.



12. [HubSpot](#)



OPINIE



Tijd om te verzenden: waar u aan moet denken

Uw leveringen over de hele wereld vormen een verlengstuk van uw bedrijf, dus u wilt dat ze een weerspiegeling zijn van de service die u aanbiedt. Als het om uw verzendstrategie gaat, houd dan rekening met het volgende:

- 1 Samenwerken met een betrouwbare logistieke provider:** kies een provider die u zakelijke continuïteit kan leveren. Zorg ervoor dat u eenvoudig met ze kunt samenwerken, en dat ze over de wereldwijde en lokale kennis beschikken om met u en uw ambities mee te groeien. Bij FedEx beschikken we bijvoorbeeld over tientallen jaren aan douane-ervaring, fantastische **douanetools** en een aantal internationale services voor internationale en wereldwijde groei.
- 2 Verzendkosten:** vertrouw op deur-tot-deur, alles-in-één opties die zaken zoals ophalingen, leveringen en douane combineren in één prijs. Beschouw uw zendingen als een onderdeel van uw volledige klantervaring, en beoordeel wat goed is om loyaliteit te behouden.
- 3 Tarieven vaststellen:** de meeste mensen verwachten boven een bepaald bedrag gratis verzending, maar u kunt dit opvangen door lage kosten in rekening te brengen bij klanten onder die drempel.¹³ Bovendien verhoogt dit de totale waarde van winkelwagentjes.¹⁴
- 4 De wensen van uw kopers:** dit kan per markt verschillen, maar denk na over waar uw kopers naar op zoek zijn, of het nu gratis verzendingen zijn of duurzamere verzendopties.

Chris Hodge, E-commerce Marketing Manager, FedEx Express

ACTIES

5 stappen om uw fulfilment te verbeteren

Hier zijn vijf manieren waarop u een verzendproces kunt opzetten dat de kosten, efficiëntie en duurzaamheid optimaliseert:

- 1 Onderzoek de beste opties om uw voorraad op te slaan
- 2 Kies het juiste fulfilmentmodel:
 - Intern:** u neemt alle aspecten van het e-commerce fulfilmentproces voor eigen rekening
 - 3PL:** u besteedt uw logistiek uit aan een derde partij
 - Drop-verzenden:** u maakt geen voorraad aan, maar koopt producten van een derde partij wanneer een klant een bestelling plaatst
- 3 Kom meer te weten over etiket- en verpakkingseisen, in binnen- en buitenland
- 4 Zorg voor een meer persoonlijke ervaring door meerdere betaalmethoden, valuta en afleveropties aan te bieden
- 5 Integreer technologieën om bestellingen in meerdere Sales kanalen te beheren. Gebruik tools zoals de [verzendcalculator van FedEx](#) voor niet-contractuele services en [neem contact op met een van onze Sales vertegenwoordigers](#) om meer inzicht te krijgen in contractuele tarieven.





4 inspirerende ideeën om uw merk te versterken

- 1 Live vraag en antwoord op sociale media
- 2 Stap-voor-stap content op de site
- 3 Een blik achter de schermen
- 4 Casestudies

VERBETEREN

Technologie om uw winkel naar een hoger niveau te tillen

Als e-commercebedrijf heeft u veel keuze als het gaat om het verbeteren van uw aanbod met slimme technologieën. Dit zijn vier voorbeelden.

- **Gegevens voor persoonlijke ervaringen:** dankzij ontwikkelingen op het gebied van AI kunt u beter voldoen aan de vraag naar personalisering. Dit omvat aanbiedingen, aanbevelingen en advertenties die afgestemd zijn op uw klanten.
- **Augmented reality voor een krachtige, boeiende ervaring:** AR kan door e-commercewinkels op vele manieren ingezet worden, van virtueel kleding passen tot het streamen van introductie-events voor nieuwe producten.
- **AI-chatbots:** deze slimme virtuele assistenten zijn ideaal om klanten betrokken te houden, vragen snel te beantwoorden en het verbeteren van de klantervaring.
- **Localisatietechnologie:** met localisatiesoftware en meertalige plugins kunt u kopers de mogelijkheid geven om uw website in hun eigen taal te bekijken.

Hoofdstuk 3:

De kosten begrijpen

De wereldwijde pandemie heeft bedrijven voor uitdagingen gezet, maar wendbaar blijven en uw budget onder controle houden kan u helpen gezond en veerkrachtig te blijven.



KANSEN

E-commerce: wat kost het?

De kosten van uw online activiteiten zijn afhankelijk van hun omvang en uw producten, maar er zijn een aantal algemene kosten waar u rekening mee moet houden.



Website

Een website bouwen kost geld, en er zijn doorlopende onderhoudskosten voor zaken zoals domeinnamen, webhosting, betaalsoftware, en het ontwerpen, ontwikkelen en onderhouden van de site. Uw kosten kunnen ook verschillen naargelang u uw eigen site opzet, of producten verkoopt via een online marktplaats.



Marketing

Nadat u uw website ontwikkeld hebt, kunt u ook via andere kanalen klanten aantrekken. Hoeveel u uitgeeft hangt af van uw budget, maar de meeste kleine bedrijven besteden tussen de 7% en 12% van hun totale omzet.¹⁵ **(Ga naar [hoofdstuk 1](#) voor meer informatie over uw marketingstrategie)**



Opslag

Uw voorraad groeit met uw e-commerce-activiteiten mee. U heeft mogelijk meer ruimte nodig om uw producten op te slaan, dus houdt rekening met magazijnkosten zoals huur, verzekering en de kosten van het opslaan van niet-verkochte voorraad.



Verzenden

Deze zijn afhankelijk van waar u verzendt en hoe snel het geleverd moet worden. FedEx biedt een ruime keuze aan services met verschillende snelheden en voor verschillende behoeften – ga naar onze [pagina met Verzendservices](#) voor meer informatie en [voor een persoonlijk aanbod](#).



Retour

Consumenten verwachten een naadloos – en gratis – retourbeleid.¹⁶ Elke retourzending moet verwerkt worden, en dat kost geld.



Verzekering

Een robuuste verzekeringspolis is niet gratis, maar het kan u en uw bedrijf beschermen tegen defecte producten of operationele rampen.



Belastingen

Zakelijke belastingen kunnen complex zijn, met name als uw bedrijf gaat groeien. Overweeg een accountant in de arm te nemen om uw belastingen en belastingteruggave voor u te regelen.



Kleine bedrijven ondersteunen tot wel € 50.000

In het najaar van 2021 organiseerden we de Small Business Grant-wedstrijd om ondernemers de kans te geven om de volgende stap te nemen.

15. [BigCommerce](#) 16. [Invesp](#)



ACTIES

Uw financieel model kiezen

Een financieel model houdt de prestaties van uw bedrijf bij, zodat u uw doelen in de gaten kunt houden en toekomstige resultaten kunt voorspellen. Dit zijn de twee benaderingen die u kunt proberen:

Top-down

Schat uw toekomstig succes in door de markt die u betreedt te evalueren. Meet de omvang van de markt, analyseer uw omzettrends en schat in wat uw aandeel in deze markt zal zijn.

Bottom-up

Schat uw succes in en bepaal wat u nodig heeft om de markt te betreden. Projecties zijn gebaseerd op verschillende factoren, waaronder hoeveel medewerkers u nodig heeft, de bedrijfskosten en hoeveel klanten u nodig heeft om winstgevend te zijn.

17. [Vend](#)

OPINIE

Belastingen, invoerrechten en Incoterms uitgelegd



Btw en invoerrechten zijn kosten die in rekening worden gebracht voor een internationale zending. U beslist of u of de koper deze betaalt wanneer u de Incoterms® – ‘International Commercial Terms’ bepaalt.

Btw en invoerrechten zijn op drie manieren van invloed op uw bedrijf.

- **Financieel:** indien u ze betaalt, hebben ze een invloed op uw winstmarge en de prijs van uw goederen, wat de omzet kan verlagen.¹⁷
- **Operationeel:** niet op tijd betaalde btw en invoerrechten kunnen leiden tot een vertraging bij de douane en een trage levering.
- **Klantervaring:** klanten kopen mogelijk niets als ze ontdekken dat er aanvullende kosten zijn.

Als u ervoor kiest de btw en invoerrechten door uw kopers te laten betalen, maak dit dan zo vroeg mogelijk in het proces duidelijk, en zeker tijdens het afrekenen.

Joost Sarolea, Senior Product Manager for E-commerce, FedEx

**ACTIES**

4 manieren om alles uit uw budget te halen

Aangezien de behoeften van de consument snel groeien en veranderen, kan het lastig zijn om de kosten onder controle te houden. Deze ideeën helpen u alles uit uw budget te halen om aan de toenemende vraag te voldoen.

1 Internationaal verzenden

Internationaal verzenden betekent dat u de volledige voorraad in eigen land opslaat in plaats van in magazijnen in de verschillende landen waar u naartoe verzendt. Dit kan de kosten van het aanhouden van voorraad elders verlagen, het helpt u sneller te reageren op bestellingen, en uw voorraadbeheer te vereenvoudigen met voorraad, personeel en infrastructuur op één locatie.

Door te kiezen voor snellere verzendopties in plaats van op meerdere locaties voorraden te hebben, kunt u ook levertijden reduceren. Ontdek de snelle, betrouwbare verzendservices van FedEx [op deze pagina](#).

2 Verzendkosten delen

Verzendkosten kunnen oplopen, met name wanneer u rekening houdt met verpakkingen, personeel en import- en exporttoeslagen. Om de impact op uw budget te beperken, kunt u overwegen online kopers verzendkosten te laten betalen voor kleinere volumes.

3 Hulp krijgen bij financiering

U kunt onderzoeken of u recht heeft op overheidssteun in uw regio, specifiek voor uw sector. [Your Europe](#) is een online bron die u laat zien welke beurzen, contracten en financieringsmogelijkheden beschikbaar zijn in uw land.

4 Retourzendingen reduceren

U kunt niet garanderen dat een product niet wordt geretourneerd, maar u kunt de kans op een dure retourzending reduceren, bijvoorbeeld door uitgebreide productinformatie op uw website te vermelden zodat kopers niet voor verrassingen komen te staan, gerichte marketing zodat producten op de juiste plek terechtkomen en de retourperiode verlengen.

VERBETEREN

Klanten aansporen meer uit te geven

Dit zijn enkele suggesties om klanten op meerdere contactpunten aan te sporen meer uit te geven.

- **Onderstreep aanbiedingen op uw site**

Zorg ervoor dat aanbiedingen duidelijk zichtbaar zijn op uw website, met name op de homepage omdat dit uw etalage is.

- **Bied gratis verzending aan op aankopen boven een bepaald bedrag**

Dit kan kopers aansporen om meer uit te geven op uw website. Uw omzet neemt toe, en de verzendkosten van klanten nemen af - een win-winsituatie. Met FedEx® International Connect Plus* kunt u goedkope of gratis verzending aanbieden.

- **Houd uw productpagina up-to-date**

Zorg ervoor dat omschrijvingen en afbeeldingen up-to-date zijn zodat klanten niet voor verrassingen komen te staan en ze producten moeten retourneren.

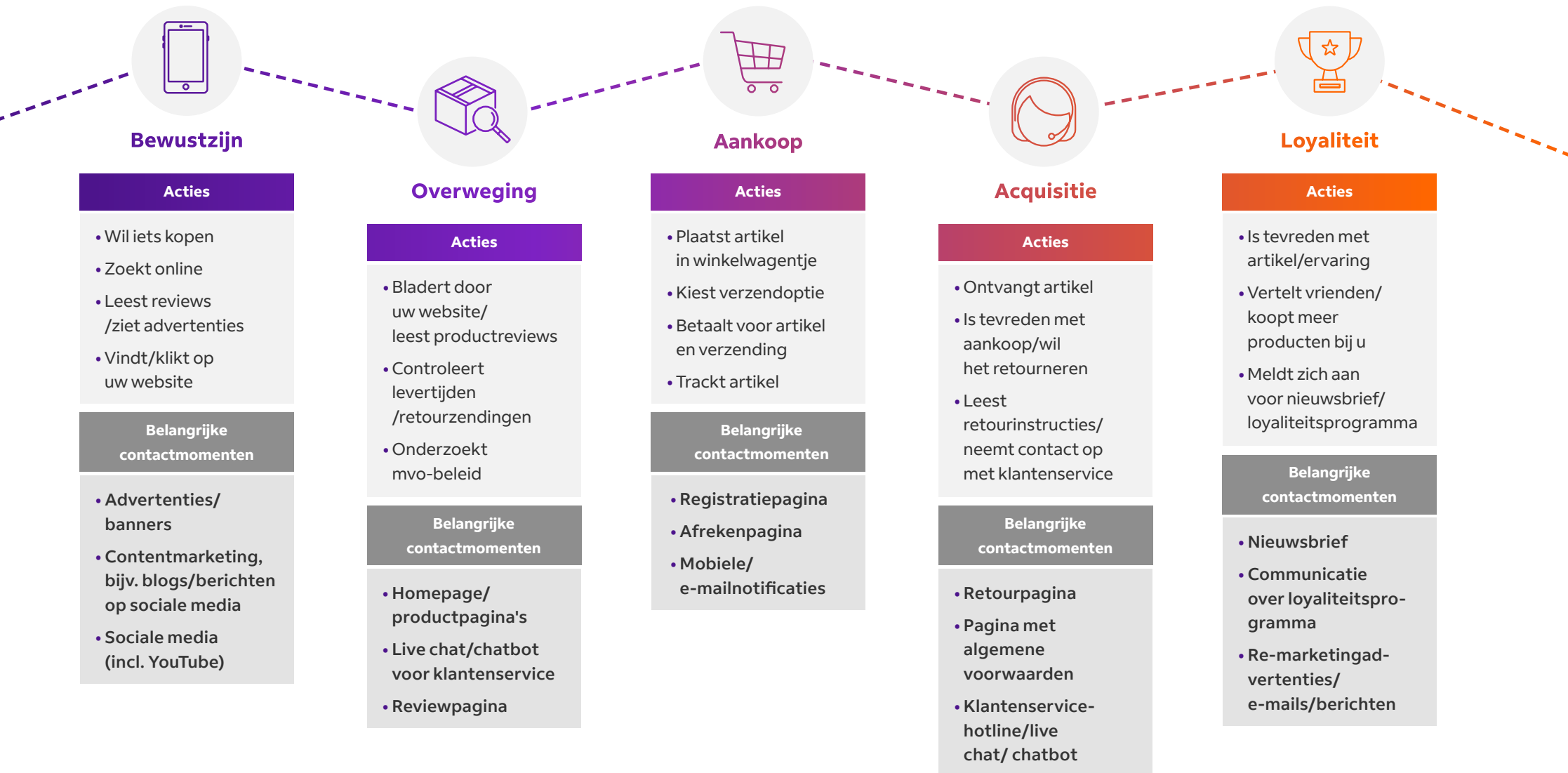
- **Profiteer van social tools**

Overweeg gebruik te maken van tools zoals [Instafeed en de UGC-app van Shopify](#), wat het aantal stappen om af te rekenen reduceert zodat kopers rechtstreeks op sociale media kunnen kopen.

*FedEx® International Connect Plus is momenteel beschikbaar in 10 landen: het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Frankrijk, Italië, Spanje, Polen, Oostenrijk, Zweden, België en Nederland.



De e-commerce klantervaring* in kaart brengen



*Deze klantervaring is gebaseerd op informatie verzameld bij de volgende externe bronnen: Bright Vessel, BigCommerce en VoiceSage.

Hoofdstuk 4:

Klantloyaliteit vergroten

Onderzoek toont aan dat een scherpe stijging in online winkelen, veroorzaakt door de pandemie, tot een aantal verschuivingen in consumentengedrag heeft geleid – waaronder een afname in klantloyaliteit en een toename van klanten die nieuwe merken en producten uitproberen.¹⁸

Het is dan ook belangrijker dan ooit om klantloyaliteit op te bouwen – en gelukkig kunt u dat op veel manieren doen...





KANSEN

Hoe kunnen webanalytics klantloyaliteit verhogen?

Website-analytics kunnen krachtige tools zijn, die bestaande patronen van consumentengedrag zichtbaar maken en u helpen klantloyaliteit te verbeteren door:

- **Diepe inzichten te bieden** waardoor u de wensen van klanten beter kunt begrijpen zodat u aanbiedingen op hen kunt afstemmen
- **Realtime aankoopgegevens te integreren** met historische gegevens voor gerichte aanbevelingen tijdens het winkelen
- **Reacties van klanten te monitoren** met aanbiedingen en productaanbevelingen

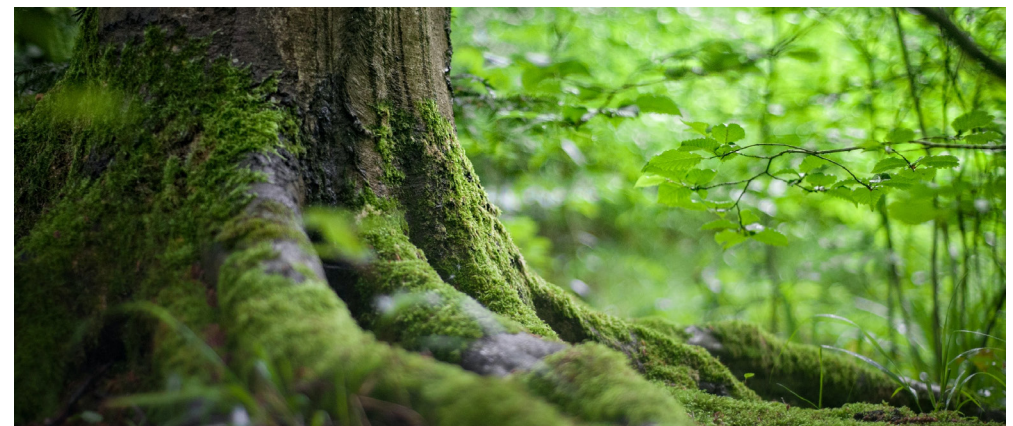
KANSEN

Duurzaamheid: groen licht voor succes

Klanten vinden duurzaamheid zeer belangrijk. Sterker nog, een op drie van internationale consumenten zegt producten van bepaalde merken niet meer te kopen vanwege zorgen over duurzaamheid.¹⁹

Dit zijn enkele manieren waarop u duurzaamheid kunt integreren in uw strategie om aan de verwachtingen van consumenten te voldoen:

- Verkoop uw gebruikte/geretourneerde artikelen door
- Ga in zee met duurzame en ethische leveranciers
- Geef klanten de optie extra te betalen voor CO2-compensatie
- Ondersteun lokale gemeenschappen en goede doelen
- Verzend producten in herbruikbare verpakkingen – FedEx Reusable Paks zijn 100% herbruikbaar en hebben een dubbele verzegeling om klanten een groenere optie te geven voor retourzendingen

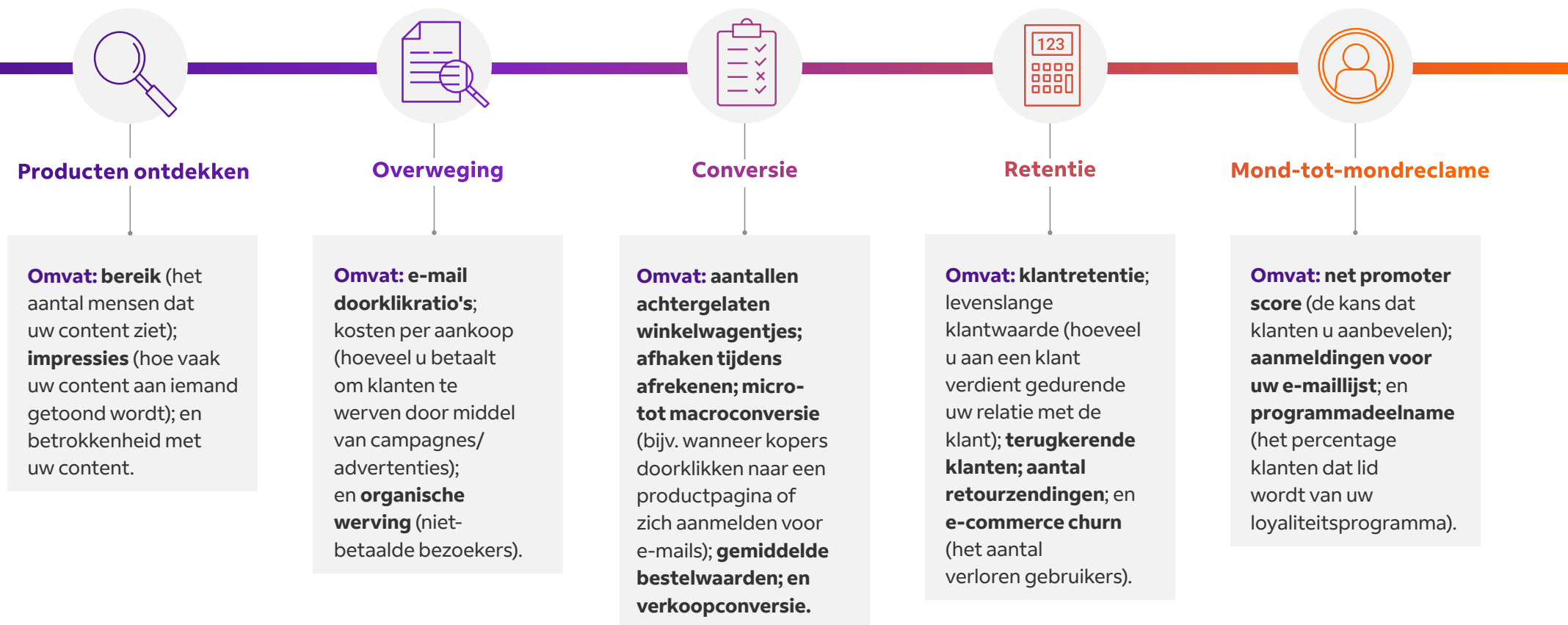


Ontdek hoe FedEx zich inzet voor een duurzamere toekomst met ons **Priority Earth**-initiatief.

ACTIES

Ontdek de statistieken die er toe doen

Met statistieken kunt u alles meten, van tariefconversies tot achtergelaten winkelwagentjes en waar bezoekers vandaan komen. Dit zijn enkele voorbeelden van belangrijke statistieken van BigCommerce voor uw e-commerce trechter – de weg die uw klant aflegt naar de aankoop, en verder.²⁰



20. [BigCommerce](#)

ACTIES

Verzend met vertrouwen

De juiste tools, oplossingen en services gebruiken geeft zowel u als uw klanten vertrouwen. Dit zijn enkele andere zaken die u kunt doen:

- **Een breed aanbod verzendopties:** geef kopers zowel betaalbare als snelle opties, en informeer uw klanten hier zo vroeg mogelijk over (het liefst op uw homepage).
- **Aangepaste leveringen:** [FedEx Delivery Manager®](#) voldoet aan de vraag naar gemak omdat klanten pakketten kunnen ontvangen waar en wanneer het voor hen uitkomt – zonder extra kosten.
- **Eenvoudige retourzendingen:** retourzendingen zijn cruciaal. [FedEx® Global Returns](#) is een ideale oplossing, en helpt u kosten te beheren en klantloyaliteit te verhogen door middel van positieve ervaringen.

Ideeën voor het ontwikkelen van verzendstrategieën vindt u in [hoofdstuk 2](#).





VERBETEREN

4 manieren om nieuwe klanten vast te houden

De klantervaring eindigt niet bij de aankoop. Communiceren met uw klanten na levering kan de kans dat ze terugkeren verhogen. Spoor klanten aan terug te keren met zaken zoals:

E-mail nieuwsbrieven

Overweeg krachtige onderwerpen en call-to-actions

Aantrekkelijke sociale content

Gebruik uw identiteit zodat u herkenbaar bent

Investerings in klantenservice

Snel en responsief is de sleutel

Loyaliteitsprogramma's

Van beloningen voor doorverwijzingen tot kortingen voor nieuwe klanten

OPINIE



De laatste fase van uw afleveringen verbeteren

Om uw online kopers een competitieve leveringservaring aan te bieden, dient u eerst te bepalen hoe uw product het beste geleverd kan worden. Heeft uw product bijvoorbeeld speciale eisen (zoals temperatuurcontrole)? Ontdek of er regionale of lokale voorkeuren zijn.

Bepaal vervolgens wat u kunt doen om een naadloos, soepel leveringsproces aan te bieden dat voldoet aan de wensen van uw klant. Dit vergroot de kans dat uw product de eerste keer geleverd wordt, wat uw klanten fijn zullen vinden en goed is voor het milieu.

U kunt uw leveringen ook veiliger maken door een aantal handtekeningopties aan te bieden – dit biedt flexibiliteit en stelt uw kopers gerust.

FedEx Delivery Manager® speelt een centrale rol in onze visie om klanten meer keuze en duurzamere leveringen te bieden. Deze oplossingen bieden een aantal afleveropties aan, waaronder 'afleverdatum wijzigen' en 'leveren bij de bureu'.

Akanksha Padhi, Senior Product Manager Marketing, FedEx

Hoofdstuk 5:

Deuren openen naar nieuwe markten

Internationale e-commerce is de afgelopen jaren scherp toegenomen omdat kopers – verleidt door meer keuze en lagere prijzen – over de grens naar producten zoeken. Internationale e-commerce-omzet is nu goed voor 25,5% van alle Europese e-commerce-omzet.²¹



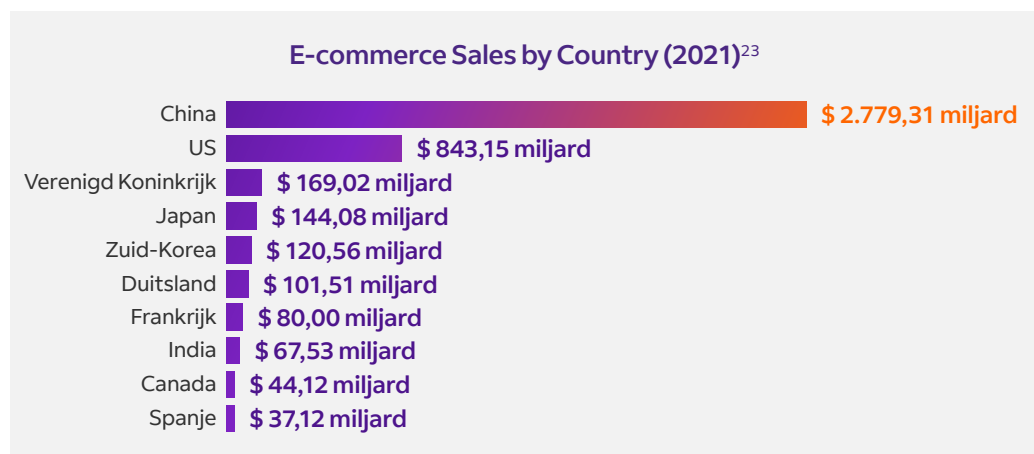
21. [DigitalCommerce360](#)

KANSEN

Internationale kansen ontdekken

Het zal u niet verrassen dat China de grootste e-commerce markt ter wereld is en over de meeste digitale kopers beschikt.²² Economen verwachten dat de e-commerce-omzet in China aan het einde van dit jaar zal groeien tot 2,8 biljoen dollar.

Haal alles uit de mogelijkheden in China en andere groeiende e-commerce markten met [onze gidsen over internationaal ondernemen](#), en ontdek in de onderstaande grafiek in welke andere markten e-commerce groeit:



Als u mogelijkheden voor uw bedrijf wilt identificeren, houd dan rekening met het volgende:

- Marktpotentieel en groei
- Waar er vraag naar uw producten bestaat
- Concurrenten en in welke landen zij leveren
- Kosten voor het verzenden naar uw voorkeursmarkten
- Wensen/verwachtingen van wereldwijde klanten

22. [Shopify](#) 23. [Oberlo](#)

OPINIE

De 'Get there now'-tips van ShippyPro

**Tip 1:**

Wanneer u een nieuwe markt betreedt, verkoop dan via marktplaatsen. Zelfs als u al over uw eigen website beschikt, bereiken deze kanalen veel klanten in veel markten.

Tip 2:

Onderschat niet hoe belangrijk de levering is voor de ervaring van de klant. Als nieuwe speler op de markt, kan dit u helpen om de reputatie van uw merk te verbeteren en klanten vast te houden.

Tip 3:

Wanneer u een logistieke provider kiest, houd dan rekening met hun bereik, flexibiliteit en het aantal afleveropties dat ze aanbieden in relatie tot de verwachtingen van klanten in uw nieuwe markt.

Lauriane Couturier, CMO, ShippyPro

ACTIES

4 ideeën om groei te realiseren

- 1 Denk na over hoe u elke markt gaat betreden:** gaat u het zelf bouwen, overnemen of samenwerken met een gevestigd bedrijf of via een online marktplaats? Evalueer de voor- en nadelen van elke methode.
- 2 Lokaliseer uw website:** kopers browsen het liefst in hun eigen taal en betalen het liefst met hun eigen valuta. Onderzoek en implementeer ook de betaalmethodes die kopers het liefst gebruiken.
- 3 Onderzoek uw prijzen:** kijk naar de prijzen van concurrenten voor soortgelijke producten voor uw doelgroep en zorg ervoor dat uw prijzen niet te laag of te hoog zijn.
- 4 Kies een logistiek bedrijf waarop u kunt vertrouwen:** FedEx® International Connect Plus,* onze toegewijde e-commerce verzendservice, biedt snelle leveringen aan aantrekkelijke tarieven.

**VERBETEREN**

Digitaliseren om te optimaliseren

Omarm de nieuwste logistieke automatisering en vereenvoudig en stroomlijn uw internationale e-commerce activiteiten. Dit doet u zo.

- **Sneller internationaal verzenden:** geautomatiseerde douanetools helpen u snel de grens over. [FedEx® elektronische handelsdocumenten \(ETD\)](#), bijvoorbeeld, is een eenvoudige, gratis oplossing waarmee u douanedocumenten elektronisch kunt indienen, waarmee u tijd bespaart en vertragingen voorkomt.
- **Meer efficiëntie – en een betere klantervaring:** up-to-date verzendtools verbinden de verschillende delen van uw bedrijf om de logistieke stromen sterk te verbeteren. Met [FedEx® Compatible Solutions](#), bijvoorbeeld, kunt u oplossingen van derden vinden die verzendservices van FedEx naadloos integreren in de bedrijfstoets die u elke dag gebruikt, van marktplaatsoplossingen zoals Magento, WooCommerce en Shopify, tot bedrijfsoplossingen zoals SAP, Sage en Salesforce.
- **Internationale zendingen eenvoudiger voorbereiden:** met tools zoals [FedEx International Shipping Assist](#) kunt u eenvoudig en nauwkeurig de Harmonised System (HS)-code voor uw internationale zending, btw en invoerrechten inschatten en templates vinden voor de vereiste documenten.

*FedEx® International Connect Plus is momenteel beschikbaar in 10 landen: het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Frankrijk, Italië, Spanje, Polen, Oostenrijk, Zweden, België en Nederland.

VERBETEREN

Handige bronnen

Wilt u uw online bedrijf nog verder laten groeien? Bekijk deze lijst met aanvullende bronnen en kom meer te weten.

Strategie

- [FedEx E-commerce hub](#)
- [Shopify: E-commerce Business Blueprint](#)
- [BigCommerce: E-commerce Trends That Are Powering Online Retail Forward](#)

Geld telt

- [FedEx: Duties and taxes](#)
- [WooCommerce: Want more revenue? Improve users' checkout experience](#)
- [PrestaShop: Seven e-commerce web design advices to boost conversions](#)

Groei

- [ShippyPro: How to Optimise Your Shipping Process Workflow](#)
- [Magento: How to Drive Outstanding Customer Experiences with Dynamic Pricing](#)
- [Shopify: Five Ways to Grow the Average Order Value of Your Online Store](#)

Uw winkel openen

- [ShippyPro: 10 e-commerce shipping best practices you need to know](#)
- [Google for Small Business: Build your online presence in just a few steps](#)

Klantloyaliteit

- [Your Complete Guide to WooCommerce Coupons](#)
- [PrestaShop: Web performance: why it is so important and how to optimize it](#)
- [ShippyPro: Cart Abandonment: how to fix it \[Best Practices\]](#)

Zet de volgende stap met uw online bedrijf

Bereik uw volgende e-commerce doel met onze snelle, betrouwbare oplossingen en flexibele afleveropties.

Meer informatie vindt u op onze speciale [e-commerce pagina](#).