

# Webinar Exportador

**Steve  
Gil Bardales**

National Sales Executive  
DHL Express Perú



Seminarios virtuales Miércoles del Exportador

---

# La Distribución Física Internacional en las Operaciones de Comercio Transfronterizo

Lima, 13 de abril de 2022

# AGENDA

TENDENCIAS DEL ECOMMERCE GLOBAL Y OPORTUNIDADES

---

ASPECTOS CLAVE PARA ACCEDER A MERCADOS INTERNACIONALES

---

ECOMMERCE: OPCIÓN PARA CRECER Y CÓMO TE AYUDA DHL EXPRESS

---

TIPS QUE DEBES TOMAR EN CUENTA PARA VENDER EN FECHAS DE ALTA DEMANDA

---

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

*Webinar*  
**Exportador**

**TENDENCIAS DEL ECOMMERCE GLOBAL  
Y OPORTUNIDADES**



# TENDENCIAS DEL E-COMMERCE GLOBAL

2.1

billones

Compradores en línea para  
2021 \*

994

billones US\$

gastado en compras  
transfronterizas para 2020 \*\*\*

95%

De la población mundial vive  
fuera de los Estados Unidos

4.9

trillones US\$

Estimados en ventas de e-  
commerce global para  
2021 \*\*

81%

Las ventas mundiales de comercio  
electrónico aumentaron un 81%  
en mayo de 2020 en comparación  
con mayo de 2019 \*\*\*\*

EL COMPORTAMIENTO DEL  
CONSUMIDOR HA CAMBIADO:

Esperan todo "a pedido", en cualquier  
momento, en cualquier lugar y comprar  
dónde sea.

fuentes:

\*Statista

\*\*eMarketer

\*\*\*Accenture and AliResearch

\*\*\*\*ACI Worldwide

# ECHA UN VISTAZO A LA EXPANSIÓN DEL MERCADO GLOBAL 2 BILLONES DE COMPRADORES ONLINE; 50% DE TIENDAS DE COMERCIO TRANSFRONTERIZO

Webinar  
Exportador

## CANADA

18 millones compradores online  
67% compradores transfronterizos

## US

205 millones compradores online  
32% compradores transfronterizos

## BRASIL

40 millones compradores online  
39% compradores transfronterizos

## MÉXICO

19 millones compradores online  
50% compradores transfronterizos

## ALEMANIA

47 millones compradores online  
23% compradores transfronterizos

## POLONIA

14 million compradores online  
54% compradores transfronterizos

## ISRAEL

4 millones compradores online  
82% compradores transfronterizos

## EMIRATOS ARABES UNIDOS

6 millones compradores online  
90% compradores transfronterizos

## SUDÁFRICA

14 millones compradores online  
27% compradores transfronterizos

## JAPÓN

77 millones compradores online  
14% compradores transfronterizos

## AUSTRALIA

12 millones on compradores online 69%  
compradores transfronterizos

## NUEVA ZELANDA

2 millones compradores online  
80% compradores transfronterizos

# CÓMO HAN CAMBIADO LOS HÁBITOS DE COMPRA DEL CLIENTE

- Los clientes exigen flexibilidad, velocidad y confiabilidad
- Los consumidores compran cada vez más a través de sus dispositivos móviles.
- Los clientes prefieren pagar en moneda local utilizando métodos de pago locales.
- **La velocidad de entrega puede valorarse más que el costo**
- El 58% de los consumidores globales elegiría un vendedor únicamente por sus opciones de entrega \*

---

RÁPIDO, FLEXIBLE Y FÁCIL

---



## UNA OPORTUNIDAD

- Todos pueden beneficiarse de esta revolución, independientemente del tamaño de la empresa.
- El comercio electrónico transfronterizo está creciendo al doble del nacional.
- Los valores de los pedidos internacionales suelen ser más altos que los nacionales, lo que genera un mayor gasto en el carrito de la compra.
- La barrera para ingresar a los mercados globales es menor de lo que crees.
- **Vender tus productos a nivel mundial le permite diversificar su negocio, especialmente frente a cambios rápidos como los que hemos visto con Covid-19.**

# ¿QUÉ ESTAN BUSCANDO LOS CONSUMIDORES? AQUÍ ESTÁ LA EVIDENCIA.

**91%**

los consumidores buscan las opciones de entrega disponibles antes de hacer checkout

**58%**

de los consumidores globales elegiría un vendedor únicamente por sus opciones de entrega

**30%**

de los compradores elegiría un vendedor que ofrezca un servicio premium / entrega al día siguiente

**50%**

de los compradores abandonan los carritos debido a las limitadas opciones de envío

**2x**

los clientes tienen el doble de probabilidades de recompra después de una experiencia de entrega positiva

**66%**

de los compradores online consulta la política de devoluciones del vendedor antes de realizar una compra.

**58%**

abandonaría su carrito de compras debido a costos de envío más altos de lo esperados

**70%**

de los compradores en línea de todo el mundo optan por pagar por adelantado los aranceles y las aduanas locales al hacer checkout

## ¿TODAVÍA NO ENVÍAS INTERNACIONALMENTE?

- El comercio electrónico transfronterizo crece un 25% cada año
- Un aumento promedio del valor del carrito de compras del 70% no es inusual en envíos Internacionales
- El comercio electrónico transfronterizo muestra la mitad de la tasa de devoluciones en comparación con las ventas nacionales
- Gamas de productos limitadas o falta de disponibilidad local significa que hay un mercado esperando por ti y tus productos
- La aduana no es una barrera siempre que tengas el socio logístico adecuado



# ENTONCES ¿CÓMO EMPEZAR?

- Ofreciendo envíos internacionales
- Ofreciendo una variedad de opciones de envío, incluido el expreso
- Ofreciendo opciones de entrega flexibles
- Proporcionando servicios de seguimiento
- Ofreciendo una política de devoluciones simple

---

CREAR UNA MEJOR EXPERIENCIA  
PARA EL CLIENTE AUMENTARÁ LA  
COMPRA Y RECOMPRA

---

*Webinar*  
**Exportador**

**ASPECTOS CLAVES PARA ACCEDER A  
MERCADOS INTERNACIONALES**



# ASPECTOS CLAVES PARA ACCEDER A MERCADOS INTERNACIONALES



# 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

2

Estrategia de Marketing Digital para llegar a ese mercado meta

3

Plataforma de pago para el cobro

4

Estrategia de precio incluyendo la logística internacional

5

Logística internacional



# 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**

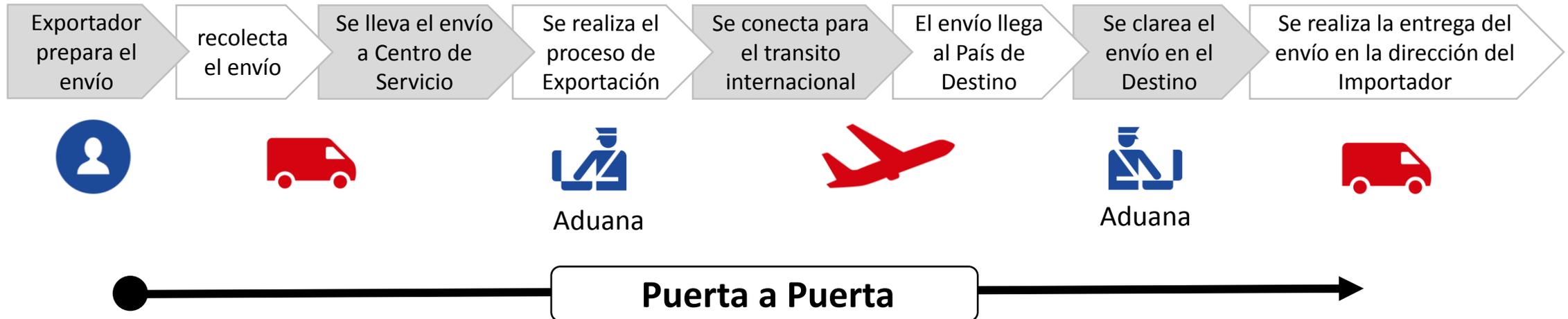
Partners

Tarifas

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

## Proceso de Exportación/Importación Express

### Exportación - Importación



# 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

*Tenerlos en cuenta para el embalaje*



Peso Volumétrico

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

## 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
<b>DDP</b>	<b>Delivered Duty Paid</b>	<b>Entregar en destino con derechos pagados</b>

# 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



Weareble 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

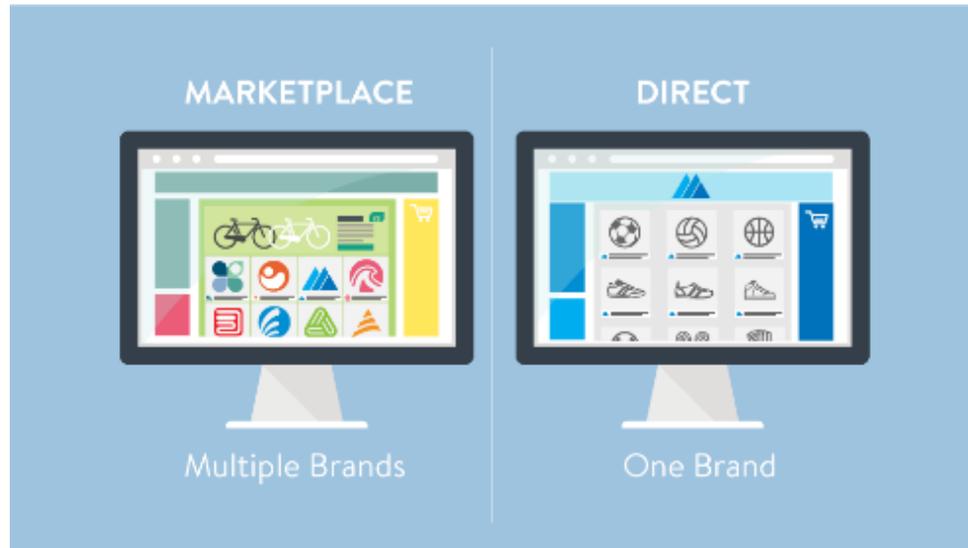
$$\text{Peso Volumétrico} \gg \frac{\text{Alto (cm)} \times \text{Ancho (cm)} \times \text{Largo (cm)}}{5.000} = \text{kg}$$

*Webinar*  
**Exportador**

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



# E- Commerce : Cómo Activar tu Tienda Online



## 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.

amazon

LINIO

mercado libre

facebook

instagram

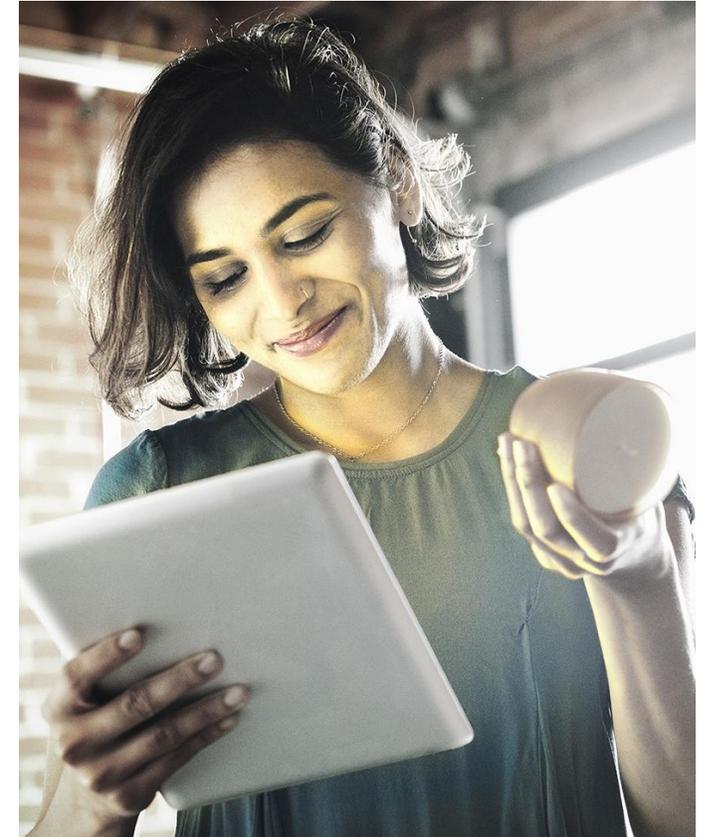
shopify

FYGARO

# 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



# ¿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



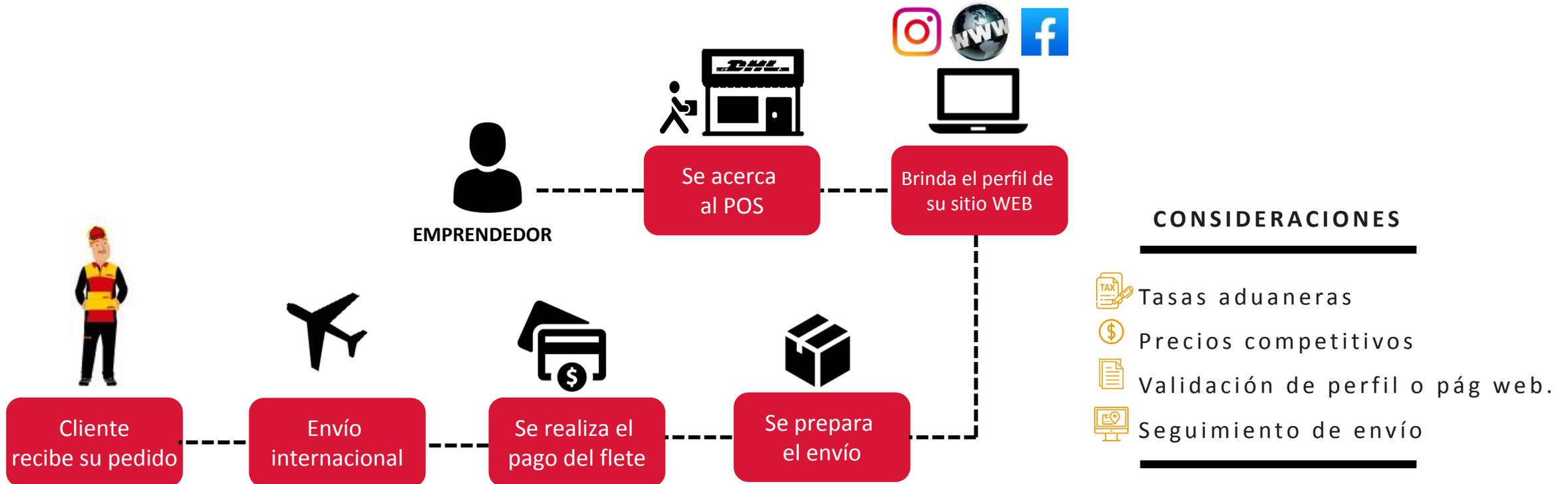
### TARIFAS

Tarifas Competitivas para pymes

- Soluciones B2C – E-Commerce
- Soluciones B2B

# ¿Cómo te ayuda DHL Express?

## Proceso de envío en Punto de Venta DHL



# ¿Cómo te ayuda DHL Express?

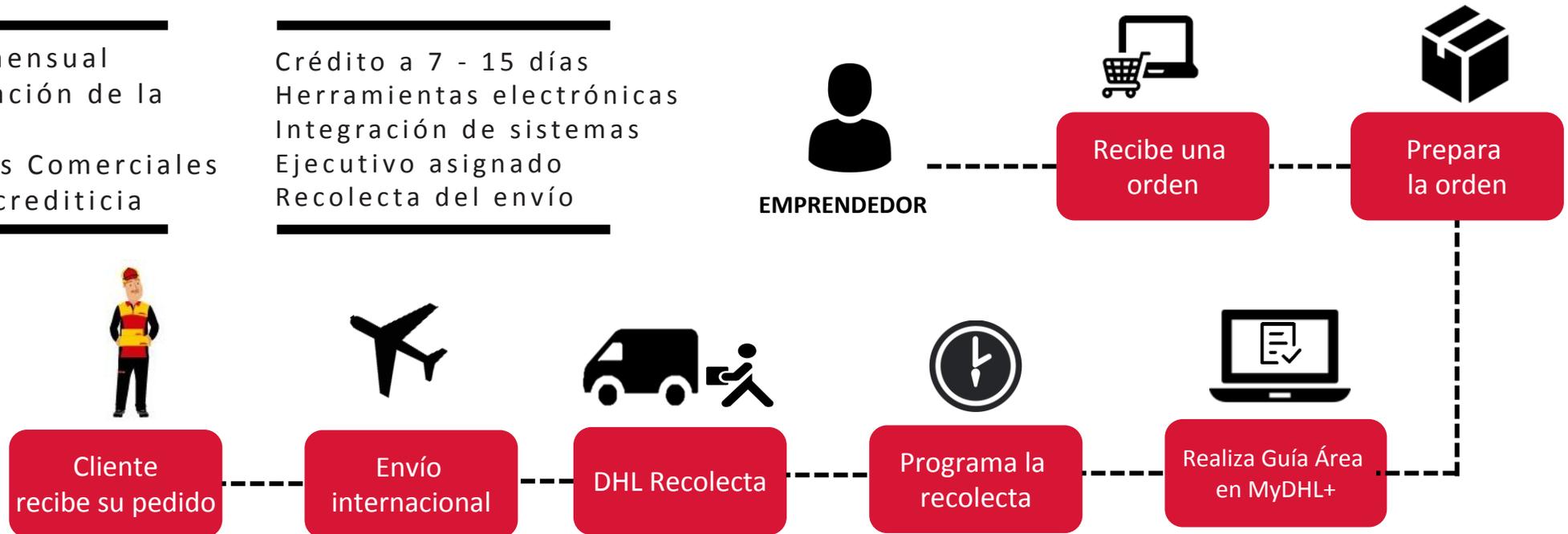
## Proceso de envío Cliente Corporativo

### 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



*Webinar*  
**Exportador**

**TIPS QUE DEBES TOMAR EN CUENTA PARA  
VENDER EN TEMPORADAS DE ALTA  
DEMANDA**



# 5 TIPS QUE DEBES TOMAR EN CUENTA PARA VENDER EN FECHAS DE ALTA DEMANDA.



## Una estrategia de envío bien orquestada

Incorporar la entrega garantizada puede aumentar tus ganancias en fechas importantes y mantener felices a tus clientes.



## Conoce tus picos

Define y ubica los picos de tráfico más probables con anticipación y luego trabaja hacia atrás para asegurarte de que puedas hacer frente al aumento de la actividad de envío.



## La plataforma

Esta debe estar preparada para soportar un posible incremento del tráfico y alta demanda de pedidos en fechas especiales.



## Optimiza tu sitio web

No hay nada más desagradable para los clientes que un sitio web lento. Toma medidas ahora para acelerar el tiempo de carga y optimizar la experiencia del cliente para que compre, en lugar de simplemente navegar.



## Sepa lo que hay en su inventario y haga "la magia" cumpliendo con sus clientes

En todo momento. Si algo se agota, debes poder actualizar la información en tu sitio web de inmediato. Y recuerda que tu centro logístico es el motor de tu negocio, así que asegúrese de que esté perfectamente ajustado. Desde la selección, el embalaje y el etiquetado, hasta conocer el precio de un envío a casi cualquier parte del mundo, tu cumplimiento tiene que ser el mejor de tu clase. Los clientes decepcionados no volverán ...



# Webinar Exportador

**Steve  
Gil Bardales**

National Sales Executive

DHL Express Perú

[Steve.gil@dhl.com](mailto:Steve.gil@dhl.com)



Seminarios virtuales Miércoles del exportador

---

# Preguntas y respuestas

Lima, 13 de abril de 2022