



Οδηγός με 10 βήματα:

Ηλεκτρονικό εμπόριο σε εποχές αβεβαιότητας

Μαζί, παραδίδουμε

Η εξάπλωση του COVID-19 ενεργοποιεί μια περίοδο σημαντικών αλλαγών για τις επιχειρήσεις σε ολόκληρο τον κόσμο. Για πολλές, αυτό σημαίνει ότι θα κλείσουν προσωρινά τις εγκαταστάσεις τους και αντ' αυτού, θα αναπτύξουν ή θα ενισχύσουν το ηλεκτρονικό τους εμπόριο.

Η προσαρμογή μιας επιχείρησης δεν είναι εύκολη δουλειά ακόμη και όταν όλα πηγαίνουν καλά – καταλαβαίνουμε όμως ότι γίνεται ακόμη πιο δύσκολη κατά τη διάρκεια αυτής της πρωτόγνωρης εποχής όπου όλα έχουν παγώσει.

Επομένως, για να απλοποιήσουμε τη διαδικασία, δημιουργήσαμε έναν **οδηγό με 10 βήματα** σχετικά με το πώς να δημιουργήσετε ελκυστικές προσφορές στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Μαζί, μπορούμε να σας βοηθήσουμε να συνεχίσετε να προσεγγίζετε τους πελάτες σε όλο τον κόσμο εύκολα και με ασφάλεια.

Σημείωση: Οι πληροφορίες που παρέχονται στο παρόν δεν αποτελούν νομικές, φορολογικές, οικονομικές, λογιστικές ή εμπορικές συμβουλές, αλλά είναι σχεδιασμένες ως γενικού περιεχομένου πληροφορίες, σχετικά με την επιχειρηματικότητα και το εμπόριο στη διάρκεια της περιόδου εξάπλωσης του Covid-19. Το περιεχόμενο, οι πληροφορίες και οι υπηρεσίες που περιγράφονται στο παρόν δεν μπορούν να αντικαταστήσουν τις συμβουλές ενός εξειδικευμένου επαγγελματία, όπως για παράδειγμα ενός δικηγόρου, μιας δικηγορικής εταιρείας, ενός λογιστή ή ενός οικονομικού συμβούλου.

Ιδιοκτησία της FedEx, δημοσίευση Μάιος 2020





1

Ενισχύστε τη λειτουργικότητα του ιστοτόπου σας

Βεβαιωθείτε ότι οι πελάτες μπορούν να πλοηγηθούν εύκολα στην ιστοσελίδα σας βελτιστοποιώντας την προβολή της στις κινητές συσκευές, βελτιώνοντας τη λειτουργία αναζήτησης και αυξάνοντας την ταχύτητα του ιστοτόπου.

Πραγματοποιήστε αποστολή των παραγγελιών γρήγορα, ενσωματώνοντας τις απαραίτητες δυνατότητες αποστολής στο ήδη υπάρχον σύστημά σας. Οι [ολοκληρωμένες διαδικτυακές λύσεις](#) της FedEx μπορούν να βελτιώσουν τη λειτουργικότητά σας μέσω της αυτοματοποίησης μιας σειράς διαδικασιών, από την εκτύπωση ετικετών μέχρι τον υπολογισμό του χρόνου διαμετακόμισης.

3

Κλιμακώστε την αλυσίδα προμηθειών σας

Βεβαιωθείτε ότι το ευρύτερο δίκτυό σας μπορεί να διαχειριστεί την περίοδο κατά την οποία υπάρχει περισσότερη δουλειά, μέσω της εξωτερικής ανάθεσης της διαχείρισης της αλυσίδας προμηθειών σας. Αναθέστε τη διοικητική μέριμνα και την πραγματοποίηση των παραγγελιών σε κάποιον έμπειρο πάροχο, ώστε να έχετε περισσότερο χρόνο να συγκεντρωθείτε στη διαχείριση της (διαδικτυακής) εικόνας του καταστήματός σας.

Οι [λύσεις αλυσίδας προμηθειών](#) της FedEx μπορούν να σας βοηθήσουν να επιταχύνετε τις διαδικασίες ηλεκτρονικού εμπορίου.

* Λάβετε υπόψη ότι προσαρμόζουμε ορισμένες από τις υπηρεσίες μας, προκειμένου να ανταποκρινόμαστε στην ταχέως μεταβαλλόμενη κατάσταση σε όλο τον κόσμο. Για λεπτομέρειες σχετικά με την τρέχουσα διαθεσιμότητα των υπηρεσιών μας, κάντε κλικ [εδώ](#).

2

Διατηρήστε τον έλεγχο των αποθεμάτων σας

Αποκτήστε τον έλεγχο των αποθεμάτων σας, παρακολουθώντας τη ζήτηση των προϊόντων. Έτσι, θα έχετε μια σαφέστερη εικόνα σχετικά με το ποια προϊόντα χρειάζονται ανεφοδιασμό και θα αποφύγετε πιο εύκολα την εξάντληση των προϊόντων που είναι πρώτα σε πωλήσεις.

Ίσως θέλετε να λάβετε επίσης υπόψη σας ότι η σιγουριά των καταναλωτών στις χώρες όπου η έξαρση του COVID-19 είναι εντονότερη μειώνεται και, εάν χρειαστεί, να αναζητήσετε εναλλακτικές πηγές προϊόντων για τις αγορές στις οποίες δραστηριοποιείστε επί του παρόντος.

Για υποστήριξη στη διαχείριση των παραγγελιών σας και πρόσβαση σε ενδελεχείς αναφορές αποστολής, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το λογισμικό που είναι διαθέσιμο μέσω της υπηρεσίας [FedEx® Compatible solution finder](#), που έχει σχεδιαστεί για να αντιστοιχίζει την επιχείρησή σας με το εργαλείο εξοικονόμησης χρόνου που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες σας.

4

Παραγγελία προμηθειών συσκευασίας και αποστολής

Ετοιμαστείτε για τις παραγγελίες που θα έρθουν αγοράζοντας προμήθειες συσκευασίας και αποστολής, διασφαλίζοντας ότι έχετε αρκετές για να καλύψετε τις ανάγκες σας για τους επόμενους μήνες.

Ό,τι και αν θέλετε να αποστείλετε, η FedEx διαθέτει κιβώτια, φακέλους και είδη εξειδικευμένων αποστολών που έχουν σχεδιαστεί για τη μεταφορά διάφορων προϊόντων – συμπεριλαμβανομένων αυτών που κατηγοριοποιούνται ως «επικίνδυνα εμπορεύματα», όπως τα παιχνίδια με μπαταρίες λιθίου, τα αρώματα και τα ηλεκτρονικά είδη. Για συμβουλές σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές συσκευασίας, δείτε τις οδηγίες συσκευασίας μας [εδώ](#).

5

Απλουστεύστε τη διαδικασία αποστολών σας

Αξιοποιήστε τις υπηρεσίες αποστολών που μπορούν να αποστείλουν – γρήγορα – τις παραγγελίες σας σε ολόκληρο τον κόσμο. Η εκτύπωση ετικετών και η αναζήτηση τιμών μπορούν να γίνουν χρονοβόρες, όχι όμως όταν έχετε πρόσβαση σε αυτοματοποιημένα εργαλεία πραγματοποίησης αποστολών που σας βοηθούν να τις ολοκληρώσετε με λίγα μόνο κλικ.

Χρησιμοποιήστε την υπηρεσία FedEx Ship Manager® για να προετοιμάσετε και να πραγματοποιήσετε αποστολές μέσα σε μόλις λίγα λεπτά, και πραγματοποιήστε αποστολές σε πελάτες που βρίσκονται στην άλλη άκρη του κόσμου με τις [διεθνείς υπηρεσίες της FedEx](#).

*Λάβετε υπόψη ότι προσαρμόζουμε ορισμένες από τις υπηρεσίες μας, προκειμένου να ανταποκρινόμαστε στην ταχέως μεταβαλλόμενη κατάσταση σε όλο τον κόσμο. Για λεπτομέρειες σχετικά με την τρέχουσα διαθεσιμότητα των υπηρεσιών μας, κάντε κλικ [εδώ](#).

6

Ενημερωθείτε για όλες τις αλλαγές στις διαδικασίες εκτελωνισμού

Λόγω της επικρατούσας κατάστασης, πολλές χώρες πραγματοποιούν επιπλέον ελέγχους στα σύνορα, οι οποίοι ενδέχεται να καθυστερήσουν τις παραδόσεις σας.

Για να αποφύγετε τις καθυστερήσεις και να ικανοποιήσετε τους πελάτες σας, εξηγήστε με διαφάνεια ότι οι χρόνοι παράδοσης θα είναι μεγαλύτεροι, διατηρήστε τον έλεγχο στις αλλαγές εκτελωνισμού στις αγορές που εξυπηρετείτε και αναζητήστε τις απαιτούμενα έγγραφα τεκμηρίωσης.

Η FedEx διαθέτει μια ποικιλία [εργαλείων εκτελωνισμού](#) που θα σας βοηθήσουν, συμπεριλαμβανομένων των Ηλεκτρονικών εγγράφων συναλλαγών, με τα οποία θα προετοιμάζετε και θα υποβάλλετε τα σημαντικά τελωνειακά έγγραφα ευκολότερα. Μπορείτε επίσης να βρείτε πολλές πληροφορίες για τον εκτελωνισμό στον [ιστότοπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής](#).

Συμβουλευτείτε τους κανόνες και τους κανονισμούς της χώρας από και προς την οποία προγραμματίζετε αποστολές, πριν προχωρήσετε στην πραγματοποίησή τους. Μπορείτε να βρείτε αυτές τις πληροφορίες στους κυβερνητικούς ιστότοπους.





7

Παρακολούθηση των εμπορευμάτων σας σε ολόκληρο τον κόσμο

Νιώστε σιγουριά και καθισχυάστε τους πελάτες σας ότι οι παραγγελίες είναι καθ' οδόν με ασφάλεια, παρακολουθώντας τις σε κάθε βήμα και πραγματοποιώντας εγγραφή ώστε να λαμβάνετε ενημερώσεις για την πρόδο τους.

Μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση σε μια ποικιλία [εργαλείων παρακολούθησης](#) μέσω της FedEx. Αναζητήστε ενημερώσεις για την πορεία των αποστολών σας σχεδόν σε πραγματικό χρόνο από την επιφάνεια εργασίας σας, λάβετε ενημερώσεις εν κινήσει στο κινητό σας τηλέφωνο και επιλέξτε να λαμβάνετε ενδελεχείς πληροφορίες που θα σας χαρίσουν περισσότερη διαφάνεια και αυτοπεποίθηση.

9

Προγραμματίστε άμεσες, εύκολες επιστροφές

Καθορίστε μια διαδικασία επεξεργασίας επιστροφών, ώστε οι πελάτες που το επιθυμούν, να μπορούν να επιστρέφουν εμπορεύματα. Αυτό θα σας επιτρέψει να ανεφοδιάζετε το απόθεμά σας αποτελεσματικά και να αποκτήσετε μεγαλύτερο έλεγχο στις παραγγελίες σας.

Πολλά online καταστήματα λιανικής παρατείνουν την περίοδο επιστροφών τους στις 90 ημέρες, οπότε ίσως θέλετε και εσείς να προσφέρετε ένα αντίστοιχο χρονικό πλαίσιο για να ικανοποιήσετε τους πελάτες σας. Εάν χρειάζεστε βοήθεια με τις επιστροφές, δοκιμάστε την υπηρεσία [FedEx®Global Returns](#), που σας επιτρέπει να προγραμματίζετε τις παραλαβές των επιστροφών, να δημιουργείτε ετικέτες επιστροφής και πολλά περισσότερα.

Μάθετε περισσότερα σχετικά με τα βήματα τα οποία κάνουμε, ώστε να εγγυηθούμε την ασφάλεια κατά την εξάπλωση του COVID-19 [εδώ](#) και ανακαλύψτε περισσότερα σχετικά με τις ασυναγώνιστες υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου μας [εδώ](#).

8

Εμπειρία παράδοσης με ασφάλεια

Προσφέρετε στους πελάτες ευελιξία στις επιλογές παράδοσης, για να καλύψετε όλες τις εξειδικευμένες ανάγκες ασφάλειας που μπορεί να έχουν σε αυτή την περίοδο.

Αν και η αποστολή σε σημεία λιανικής πώλησης μπορεί να μην είναι δυνατή λόγω των κλειστών καταστημάτων, υπάρχουν πολλές άλλες επιλογές στη διάθεση των παραληπτών – όπως ο προγραμματισμός της παράδοσης των πακέτων σε κάποια ασφαλή τοποθεσία (με οδηγίες σχετικά με το πού πρέπει να πάνε) ή την παράδοσή τους σε κάποια εναλλακτική διεύθυνση.

[Η υπηρεσία FedEx®Delivery Manager](#) σας επιτρέπει να προσφέρετε στους πελάτες τη δυνατότητα να εξατομικεύσουν την ημερομηνία και την τοποθεσία παράδοσής τους χωρίς επιπλέον χρέωση. Μπορούν επίσης να ενημερώνονται μέσω της εγγραφής τους σε ειδοποιήσεις μέσω SMS και email.

Επιπλέον, η FedEx έχει προσωρινά αναστείλει την επιλογή απαίτησης υπογραφής για τις περισσότερες αποστολές στην Ευρώπη, για τη διαφύλαξη της υγείας και της ασφάλειας.

10

Ενημερώστε τους πελάτες σας

Σε τέτοιες εποχές, η επικοινωνία είναι το πιο σημαντικό. Καθισχυάστε τους πελάτες σας ότι η επιχείρησή σας εξακολουθεί να λειτουργεί online και πως ό,τι αφορά στις παραδόσεις, διαθέτετε εναλλακτικές επιλογές που θα προστατεύσουν την ασφάλειά τους (τις οποίες μπορείτε να ρυθμίσετε μέσω της υπηρεσίας [FedEx®Delivery Manager](#)).

Ενημερώστε γι' αυτό τους πελάτες σας μέσα από όλα τα ψηφιακά σας κανάλια (email και social media) προκειμένου να γίνει ευρέως γνωστό, διασφαλίζοντας ότι υπάρχουν οι σύνδεσμοι που παραπέμπουν στην ιστοσελίδα σας.