



Ghid în 10 pași:

Comertul electronic într-o perioadă dificilă

Împreună, livrăm ce ne-am propus

Pandemia COVID-19 creează o perioadă de schimbări majore pentru afacerile din lumea întreagă. Pentru mulți, aceasta înseamnă închiderea temporară a sediilor fizice și dezvoltarea sau îmbunătățirea a ofertelor de comerț electronic.

Adaptarea unei afaceri nu este ușoară nici chiar în condiții normale – dar înțelegem că este deosebit de dificilă în această perioadă de schimbări fără precedent.

Drept urmare, pentru a simplifica procesul, am elaborat un **ghid în 10 pași** pentru a livra o ofertă fără rival de comerț electronic. Împreună, vă putem ajuta să ajungeți în siguranță și cu ușurință la clienții din lumea întreagă.

Rețineți: informațiile oferite în acest document nu reprezintă consultanță juridică, fiscală, financiară, contabilă sau comercială, ci au fost concepute pentru a oferi informații generale, referitoare la afaceri și comerț în timpul pandemiei cu Covid-19. Conținutul, informațiile și serviciile prezentate nu sunt un substitut al opiniei unui profesionist competent, cum ar fi un avocat autorizat, o firmă de avocatură, un contabil sau un consilier financiar.

Informații protejate FedEx, publicate în luna mai 2020





1

Îmbunătățiți funcționalitatea site-ului dumneavoastră

Asigurați-vă că navigarea pe site-ul dumneavoastră este ușoară pentru clienți, optimizați-l pentru dispozitivele mobile, implementați funcționalități de căutare și creșteți viteza acestuia.

Expediați comenzile rapid, prin integrarea funcționalităților esențiale de expediere în sistemele dumneavoastră existente. [Instrumentele noastre specializate](#) vă pot îmbunătăți funcționalitățile, automatizând o serie de procese, de la imprimarea etichetelor la estimarea timpilor de tranzit.

3

Extindeți-vă lanțul de aprovizionare

Asigurați-vă că rețeaua dumneavoastră extinsă poate gestiona perioada mai aglomerată, prin externalizarea procesului de gestionare a lanțului de aprovizionare. Transferați procesele de logistică și de onorare a comenzilor unui furnizor cu experiență, astfel încât să aveți mai mult timp pentru a vă concentra asupra magazinului (online).

[Instrumentele noastre specializate](#) vă pot ajuta să accelerați procesele de comerț electronic și să faceți schimb de date cu noi, pentru ca bunurile să ajungă rapid la clienți*.

*Vă rugăm să rețineți: ne adaptăm unele servicii pentru a răspunde situațiilor în schimbare rapidă din lumea întreagă. Pentru detalii privind disponibilitatea actuală a serviciilor noastre, faceți clic [aici](#).

2

Păstrați controlul inventarului

Preluați controlul asupra stocurilor monitorizând cererea de produse. Astfel, veți avea o imagine mai clară asupra elementelor care ar putea avea nevoie din nou de aprovizionare și veți evita epuizarea celor care se vând cel mai bine.

De asemenea, puteți lua în considerare faptul că încrederea consumatorilor ar putea scădea în țările în care pandemia COVID-19 este mai răspândită și, dacă este necesar, să căutați surse alternative de produse pentru piețele actuale.

Pentru asistență privind gestionarea comenzilor și accesarea rapoartelor de expediere detaliate, puteți utiliza software-ul disponibil prin intermediul instrumentului nostru [myTNT](#), conceput pentru a vă asocia afacerea cu instrumentul care corespunde cel mai mult cerințelor dumneavoastră.

4

Consumabile pentru ambalarea și expedierea comenzilor

Pregătiți-vă pentru onorarea comenzilor viitoare, achiziționând materiale pentru ambalare și expediere în cantități suficiente, care să vă asigure necesarul pentru câteva luni.

Indiferent ce doriți să expediați, FedEx deține cutii, plicuri și servicii de expediere specializate destinate transportului unei game largi de produse – inclusiv al celor clasificate drept „bunuri/mărfuri periculoase”, precum jucăriile care au baterii cu litiu, parfumurile sau electronicele. Pentru sfaturi referitoare la cele mai bune practici privind ambalarea, consultați instrucțiunile noastre privind ambalarea [aici](#).

5

Optimizați-vă procesul de expediere

Utilizați serviciile de expediere care vă pot ajuta să distribuiți comenzile rapid în lumea întreagă. Imprimarea etichetelor și calcularea tarifelor pot consuma timp, dar nu și atunci când aveți acces la instrumente automatizate de expediere, care pot realiza aceste procese cu doar câteva clicuri.

Configurați soluțiile noastre de expediere® pentru a pregăti și a trimite expedierile în câteva minute și expediați către clienții din lumea întreagă cu ajutorul [serviciilor noastre](#)*

* Rețineți: ne adaptăm unele servicii pentru a răspunde situațiilor în schimbare rapidă din lumea întreagă. Pentru detalii privind disponibilitatea actuală a serviciilor noastre, faceți clic [aici](#).

6

Monitorizați toate modificările proceselor vamale

Din cauza situației actuale, multe țări efectuează verificări suplimentare la granițe, care pot duce la întâzieri ale livrărilor.

Pentru a evita astfel de întâzieri și pentru a vă păstra clienții fericiți, fiți transparent referitor la timpii de tranzit mai mari, rămâneți la curent cu toate schimbările vamale de pe piețele pe care le deserviți și consultați cerințele privind documentația de expediere.

Vă oferim o serie de [informații necesare în procesul de vămuire](#), pentru a vă ajuta să pregătiți și să trimiteți documentele vamale esențiale. De asemenea, puteți găsi o multitudine de informații referitoare la procesele de vămuire pe site-ul Comisiei Europene.

Înainte de a expedia, asigurați-vă că ați consultat regulile și reglementările țărilor în care și din care expediați. Puteți găsi aceste informații pe site-urile oficiale ale guvernelor respective.



7

Urmăriți-vă bunurile oriunde în lume

Beneficiați împreună cu clienții dumneavoastră de trimiterea în siguranță a expedierilor, le urmăriți la fiecare etapă și vă înregistrați pentru a primi notificări privind progresul acestora.

Puteți accesa o gamă variată de [instrumente de urmărire](#) cu ajutorul FedEx. Primiți aproape în timp real actualizări pe desktop, notificări oriunde pe mobil și puteți alege să primiți informații detaliate, pentru o vizibilitate și încredere și mai mari.

8

Oferiți o experiență sigură de livrare

Oferiți clienților flexibilitate în ceea ce privește opțiunile de livrare, pentru a le îndeplini toate cerințele specifice de siguranță pe care le pot avea în această perioadă.

Deoarece probabil livrarea către punctele de vânzare cu amănuntul nu este posibilă, datorită închiderii magazinelor, există multe alte opțiuni din care destinatarii pot alege – precum livrarea coletelor într-un loc sigur (cu instrucțiuni pentru locația stabilită) sau livrarea la o altă adresă.

De asemenea, noi am suspendat temporar opțiunea de semnătură necesară în majoritatea livrărilor europene, pentru a contribui la creșterea siguranței.

9

Configurați procese de returnare simple și comode

Oferiți clienților un proces de returnare care să le permită să returneze bunurile. Acest lucru vă va permite să vă refaceți în mod eficient stocurile și să dețineți un control mai mare asupra comenzilor.

Mulți comercianți online cu amănuntul își extind perioada de retur cu până la 90 de zile - poate doriți să oferiți un interval similar de timp, pentru a vă păstra clienții fericiți.

10

Informați-vă clienții

În momente ca acestea, comunicarea este esențială. Asigurați-vă din nou clienții despre faptul că afacerea continuă să se desfășoare online și anunțați-i că oferiți mai multe opțiuni de livrare, pentru a le proteja siguranța.

Trimiteți mesaje clienților pe toate canalele digitale de care dispuneți (în special prin e-mail și pe mediile de socializare), pentru a mări gradul de conștientizare, asigurându-vă că pe site-ul dumneavoastră există apeluri clare de chemare la acțiune.

Aflați mai multe despre măsurile pe care le luăm pentru a vă garanta siguranța în timpul pandemiei COVID-19 [aici](#) și despre disponibilitatea serviciilor noastre în această perioadă [aici](#).