



**Luis Flores
Gerente de
Retail**

Comercio Transfronterizo:

Estrategia de crecimiento para el comercio electrónico

Comercio electrónico, panorama general

El comercio electrónico llegó para quedarse y este muestra un constante crecimiento



Ventas de comercio en línea
\$5 mil millones USD¹

Compradores digitales % de
población **18%**



Ventas de comercio en línea
\$252 mil millones USD²

Compradores digitales % de
población **77%³**

¹ eMarketer

² Departamento de Comercio

³ Estudio Visual Capitalist

El comercio electrónico va en aumento

México 2018



Compra en tienda

Compra en línea

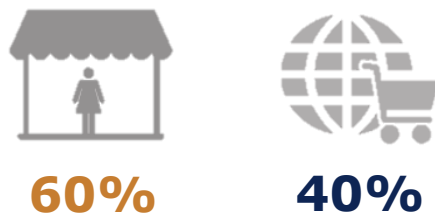
EE.UU. 2018



Compra en tienda

Compra en línea

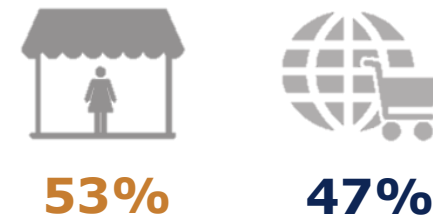
México 2015



60%

40%

EE.UU. 2015



53%

47%

¹UPS pulso del comprador en línea

Internacionalización: punto crucial para el crecimiento de los negocios

El **comercio electrónico** brinda a las PYMES la oportunidad de competir con empresas más grandes bajo las mismas condiciones

Las **PyMEs** contribuyen con el **5%** de las **exportaciones totales** del país



El **37%** de las pymes tienen **planes de exportación**, con expectativas de un **mercado más abierto**

El **comercio electrónico** es uno de los **catalizadores** más importantes

¹ Forbes

² Milenio

Crea una estrategia sólida de comercio electrónico para exportar



1. Conoce tu mercado



2. Conoce las tendencias digitales

4

Puntos Clave



3. Se el mejor proveedor



4. Mejora la experiencia del cliente

Productos que están impulsando el comercio electrónico

1. Conoce tu mercado



Ropa

49% México
69% EE.UU.

Libros/música/películas



37% México
44% EE.UU.

Juguetes/juegos



36% México
34% EE.UU.

Zapatos

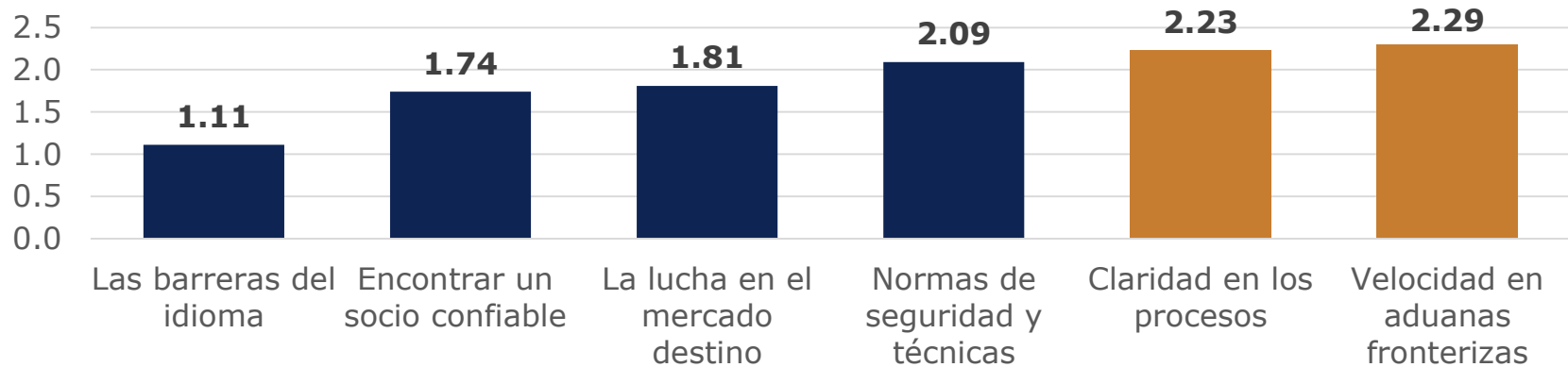


35% México
31% EE.UU.

Fuente: UPS pulso del comprador en línea

Principales preocupaciones al exportar

1. Conoce tu mercado



**Respuesta valorada en puntos*

1. Visita el mercado de exportación **para conocer los procesos** locales
2. Acércate a un **socio logístico** que te apoye en los trámites aduanales y te asesore al exportar
3. Verifica que el destino no sea un **país sujeto a embargo o restricciones** comerciales
4. Confirma la información de cada país sobre **artículos prohibidos y restringidos**

Fuente UPS Las exportaciones en México: desafíos y oportunidades

Regulaciones del país destino -*De minimis*-

1. Conoce tu mercado

De minimis

valor mínimo en dólares de las mercancías para las cuales no se requieren trámites aduanales formales ni pago de impuestos o tarifas*

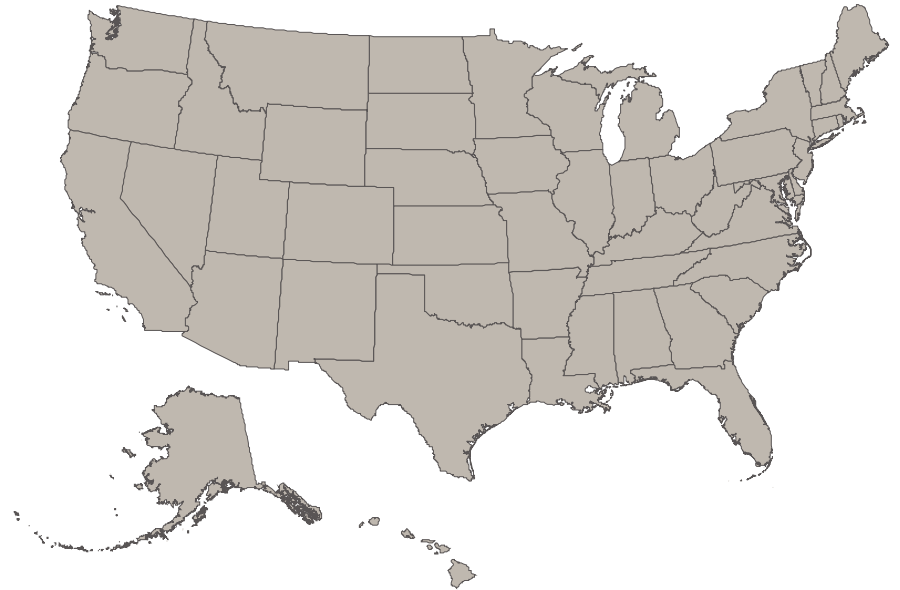
El incremento en los niveles **de minimis** en 2018¹, significa que ahora es más fácil y accesible negociar con EE.UU.

**Algunas agencias gubernamentales de los EE. UU. Pueden requerir entradas de aduanas formales en todos los bienes, independientemente de su valor.*

¹ProMéxico

US\$800

Estados Unidos, principal mercado de exportación para **México**



Cada región define su estilo de compras en línea

2. Tendencias Digitales

México

Ecléctico

Refleja el panorama **tradicional e innovador:**

- Más compras en tienda que cualquier mercado
- Incremento en el uso de dispositivos móviles y redes sociales cuando hace compras en línea

EE.UU.

Contemporáneo

Buscan **las tendencias de compra en línea**, pero no siempre adoptan lo último en tecnología:

- Realizan más compras a través de una PC o Laptop
- Son los que más retornos realizan

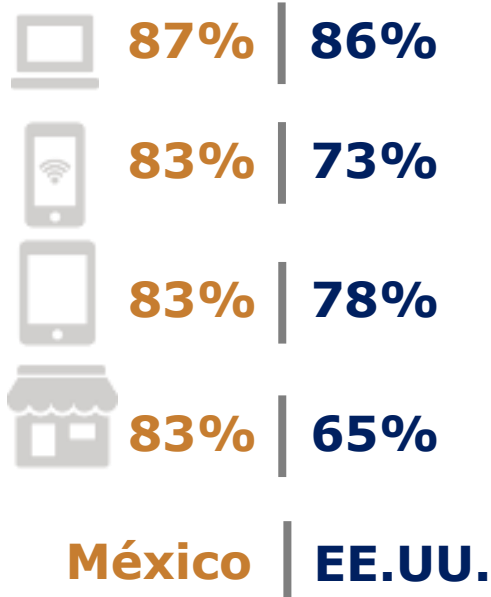
Fuente: UPS pulso del comprador en línea

Canales de compra en línea

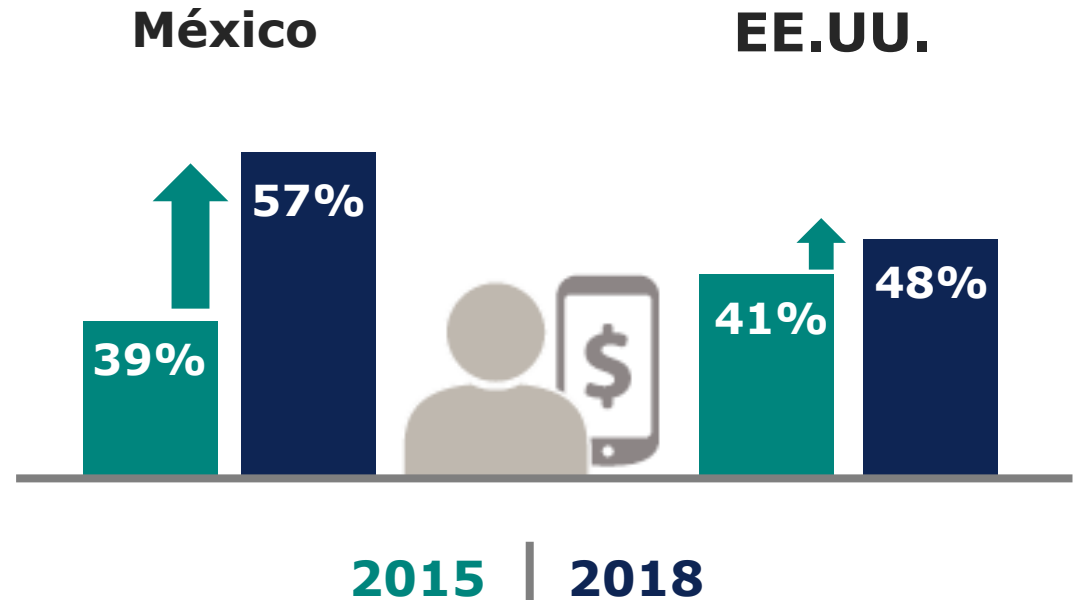
2. Tendencias Digitales

El comercio electrónico permite a las pymes vender en línea sin los costos de establecer operaciones u oficinas de ventas en el extranjero

% de satisfacción en la **búsqueda y la compra** a través de los **dispositivos**:



El **Smartphone** juega un papel importante como canal de compra



Fuente: UPS pulso del comprador en línea

Redes sociales, un gran aliado

2. Tendencias Digitales

26% de los encuestados fueron contactados a través de redes sociales por sus clientes actuales

Facebook



59%

comparte productos y compras con amigos



58%

busca cupones para descuentos o envíos gratis



58%

mantenerse al tanto de las tendencias



56%

clic al sitio del minorista para comprar

Pinterest & Twitter

28% **38%**

clic al sitio del minorista para comprar



Instagram

mantenerse al tanto de las tendencias



considera las tendencias de cada red social para aprovecharlas al máximo

Fuente: UPS pulso del comprador en línea

¿Qué buscan los compradores en los nuevos proveedores?

3. Se el mejor proveedor



Costo del producto

86% | **81%**



Reputación del minorista

82% | **68%**



Selección del producto

80% | **77%**



Rapidez de entrega

82% | **44%**



Costo de envío



82% | **79%**



Política de Retornos

79% | **64%**

Fuente: UPS pulso del comprador en línea

México | **EE.UU.**

Factores importantes para mejorar la experiencia del usuario en línea

4. Mejora la experiencia del cliente

Ofrece varias opciones de envío

76% | 54%



Facilidad de aplicar un código de promoción a la orden de compra

75% | 68%

Opción de recoger mi envío en una ubicación conveniente

71% | 45%



Tener varias opciones de formas de pago

74% | 53%

Fecha de entrega garantizada

70% | 49%

Opción para sumar artículos al carrito para un envío gratuito

32% | 48%

Fuente: UPS pulso del comprador en línea

México | EE.UU.

Brindar opciones flexibles incrementa la satisfacción del consumidor

4. Mejora la experiencia del cliente

52% | 37%

Prefieren ubicaciones
alternas de entrega

41% | 30%

Usa ubicaciones alternas
de entrega

66% | 48%

Flexibilidad de cambiar la **fecha de entrega**, después de enviado el producto

61% | 46%

Flexibilidad de cambiar la **dirección de entrega** cuando el producto ya se envió



UPS Access Point

Entregas convenientes
y eficaces en ubicaciones
alternativas



UPS My Choice

Brinda a tus clientes más
control en sus entregas

Fuente: UPS pulso del comprador en línea

México

EE.UU.

Los retornos son clave para satisfacer al consumidor en la post compra

4. Mejora la experiencia del cliente



Políticas de retornos clara y fáciles **75%** | **67%**



22% | **44%**

Realizaron un retorno el año pasado



Hacen una nueva compra en línea después de retornar

73% | **44%**

Fuente: UPS pulso del comprador en línea

UPS Returns®



Proporciona a tus clientes una experiencia de devolución fácil y rápida

México | **EE.UU.**

Metas Estratégicas

Para concretar una efectiva estrategia de comercio electrónico en línea debes:

1 **Aumentar** tus **ventas** en línea



2 **Reducir** tus **costos**



3 **Diferenciarte** de la competencia



Metas Estratégicas



1

Aumentar tus
ventas en línea



Vende una
Experiencia de Compra
satisfactoria



2

Reducir tus
costos



Ve más allá de los
costos operativos y
optimiza el
Costo Logístico Total



3

Diferenciarte de
la competencia



Futuro
del negocio
=
**Innovación y
Personalización**



Los socios **COFOCE** tienen **30%** de descuento sobre las tarifas más bajas de **UPS** en nuestros Centros de Envío



¿Tienen preguntas?





¡Gracias!

Luis Flores
Gerente de Retail
UPS México
rpmx@ups.com