

E-commerce we Włoszech



Paweł Bilczyński, Country Manager w Expandeco



EXPANDECO
Sell online abroad

Jesteśmy Expandeco!

9+

LAT NA RYNKU

70+

PRACOWNIKÓW

220+

KLIENTÓW

19+

KRAJÓW



W czym pomagamy?



**Analiza
rynku**



**Tłumaczenia
i lokalizacja**



Obsługa klienta



**Logistyka
zwrotna**



**Zagraniczne
numery
telefonów**



**Konta bankowe
za granicą**



Kilka liczb na początek

Włoski e-commerce w liczbach



Włoski rynek e-commerce jest prawie 1,5 razy większy od polskiego

 **38 mil.** mieszkańców 

 **73%** internautów kupuje w sieci

 **4,96%** udział e-PKB w PKB kraju

 **32,8 mld euro** obrotu

 **11%** wzrostu rok do roku

 **59 mil.** mieszkańców 

 **57%** internautów kupuje w sieci

 **2,48%** udział e-PKB w PKB kraju

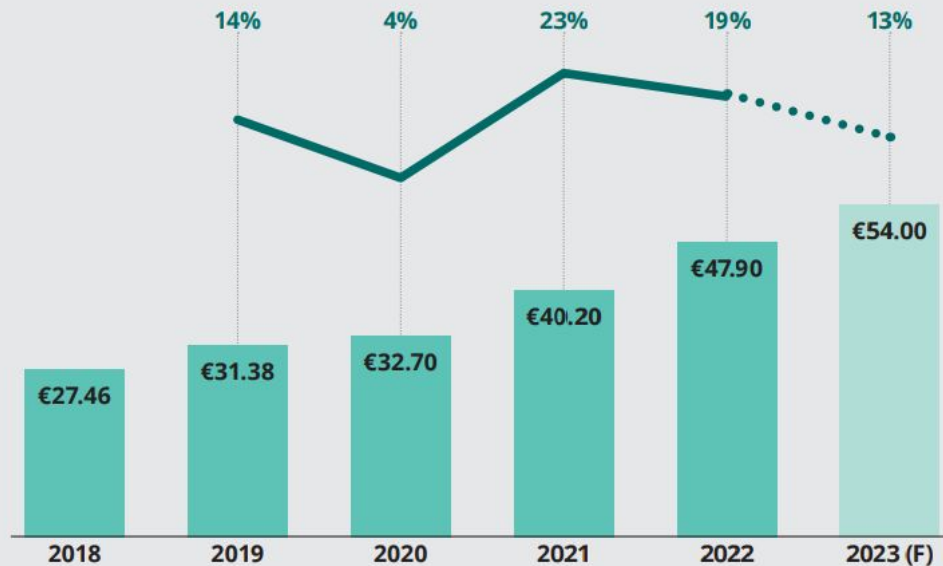
 **47,9 mld euro** obrotu

 **19%** wzrostu rok do roku

Według prognoz wzrost w tym roku wyniesie 13%

B2C e-commerce turnover (€bn)

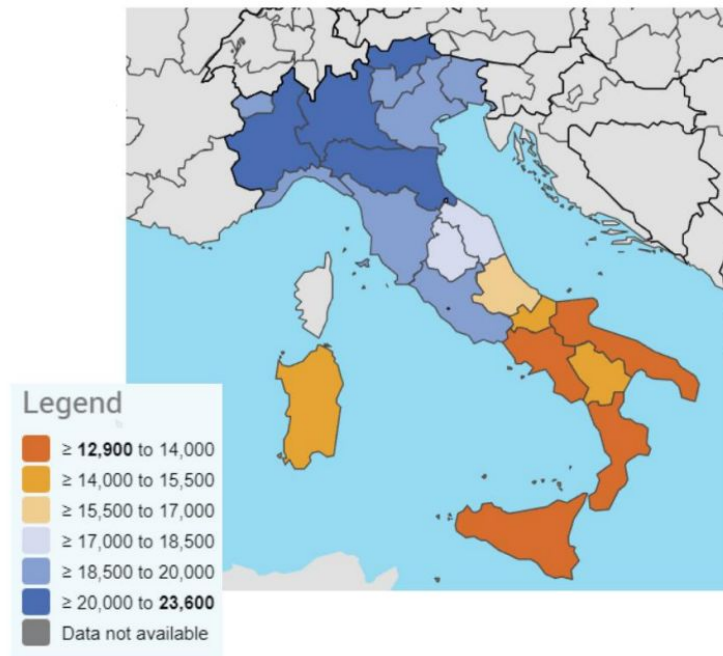
— Growth rate



SOURCE: NATIONAL E-COMMERCE
ASSOCIATIONS, STATISTA

Association analysis indicates that for the 2023(F) total, 65% represents goods and 35% services

Pamiętajmy o różnicach między Północą a Południem



Dochód gospodarstwa domowego (netto) EUR na mieszkańca z podziałem na regiony.

Oczekiwania e-konsumentów we Włoszech

Dlaczego Włosi kupują w sieci?



Wygoda i łatwość obsługi: włoscy konsumenci cenią wygodę i przyjazne dla użytkownika interfejsy.



Cena i wartość: włoscy konsumenci zwracają uwagę na cenę i produktów o wysokim stosunku jakości do ceny.



Jakość i autentyczność produktu: Włosi są skłonni płacić więcej za produkty, które uważają za oryginalne i niezawodne.

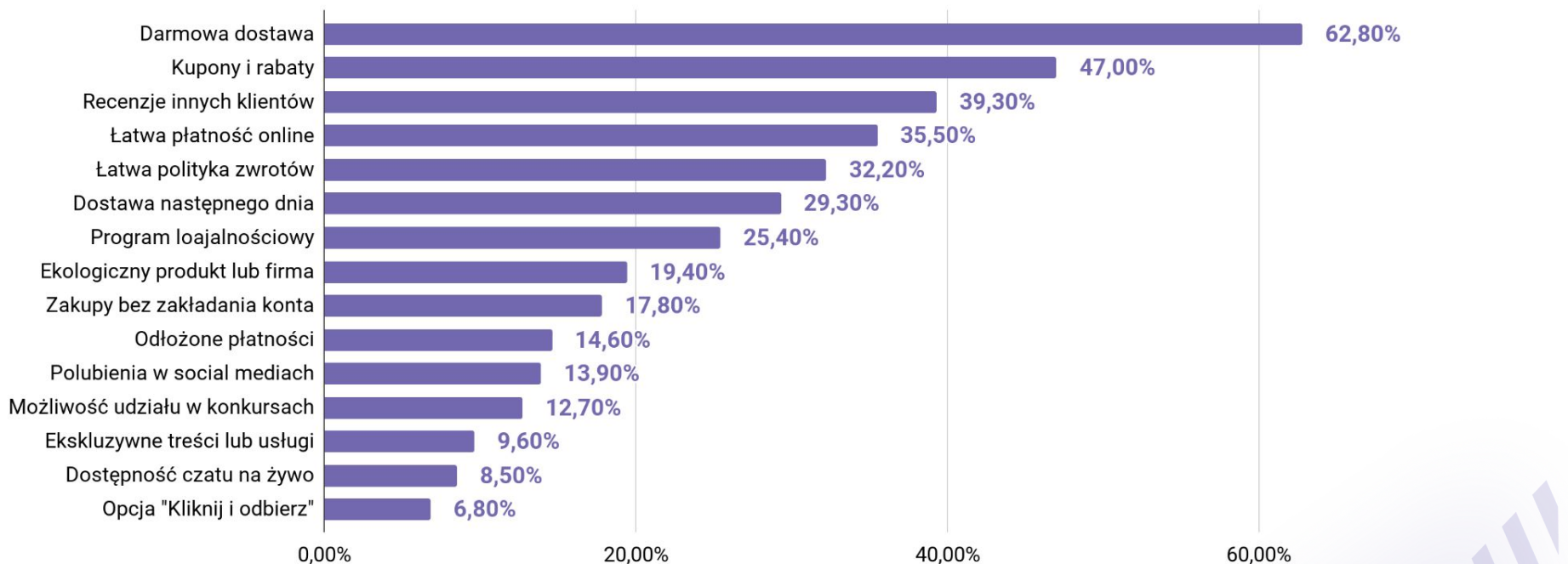


Opinie klientów i dowody społeczne: włoscy konsumenci w dużym stopniu polegają na opiniach i ocenach innych klientów.

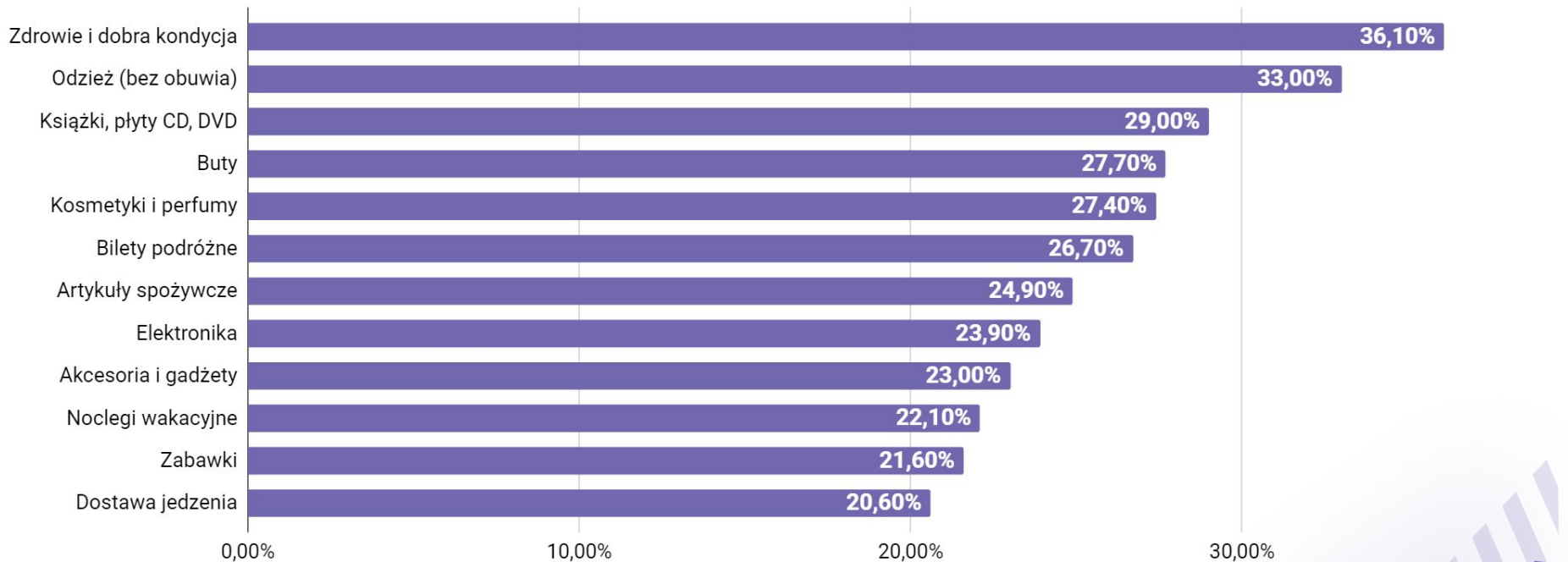


Zaufanie i bezpieczeństwo: warto wykorzystać znaki jakości certyfikaty SSL, aby rozwiązać obawy konsumentów.

Co pomaga w podjęciu decyzji o zakupie?



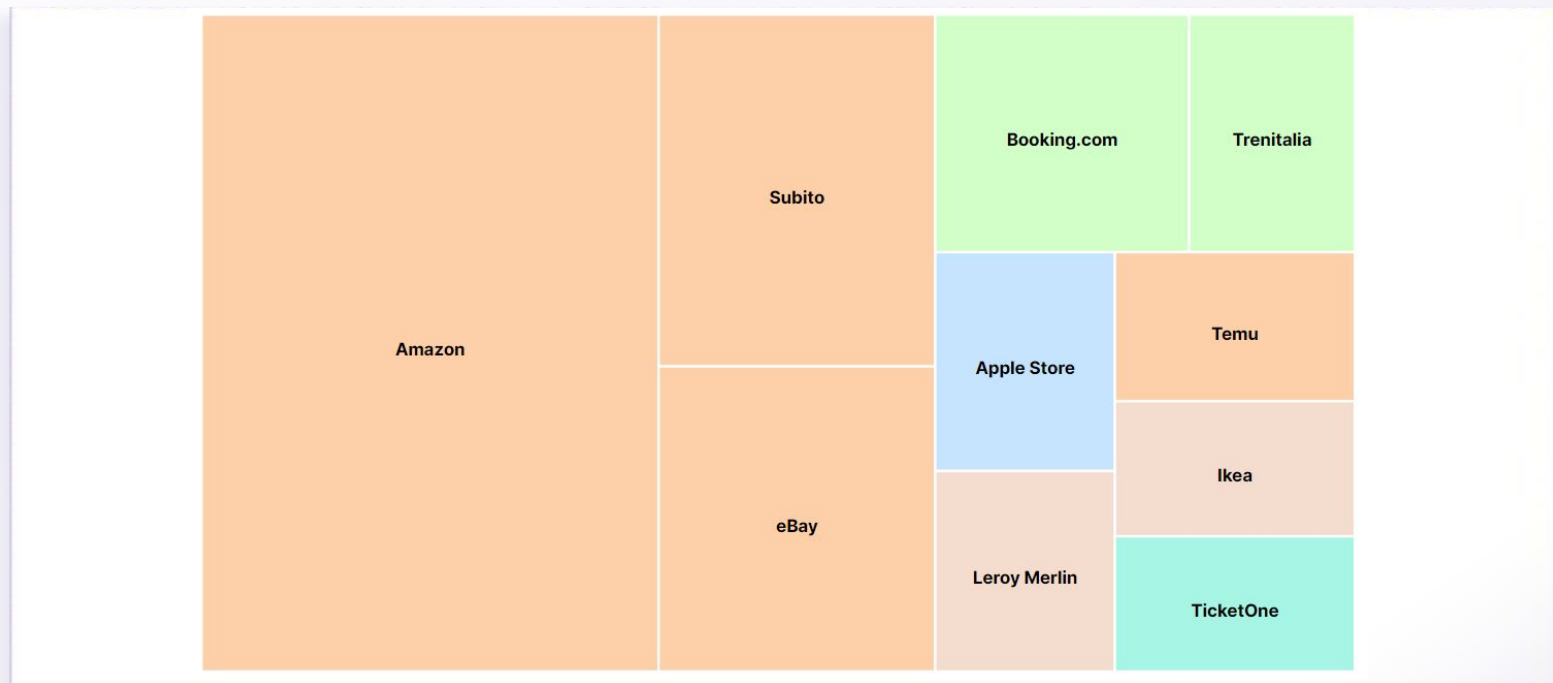
Co Włosi kupują w sieci?



Gdzie kupują Włosi?

→	1	 Amazon	Marketplace
→	2	 Subito	Marketplace
→	3	 eBay	Marketplace
→	4	 Booking.com	Tourism
↗	5	 Trenitalia	Tourism
↘	6	 Apple Store	Electronics
↗	7	 Leroy Merlin	Home and Furniture
↘	8	 Temu	Marketplace
→	9	 Ikea	Home and Furniture
↗	10	 TicketOne	Leisure

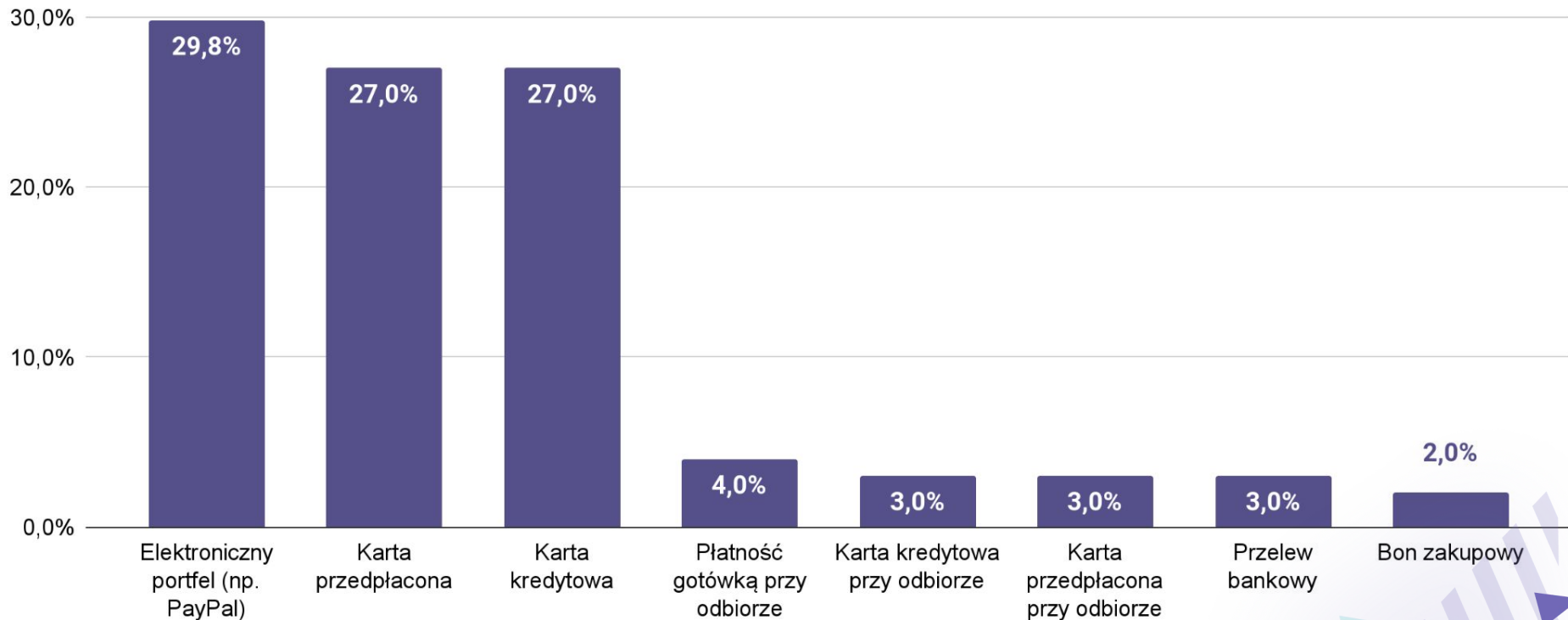
Gdzie kupują Włosi?



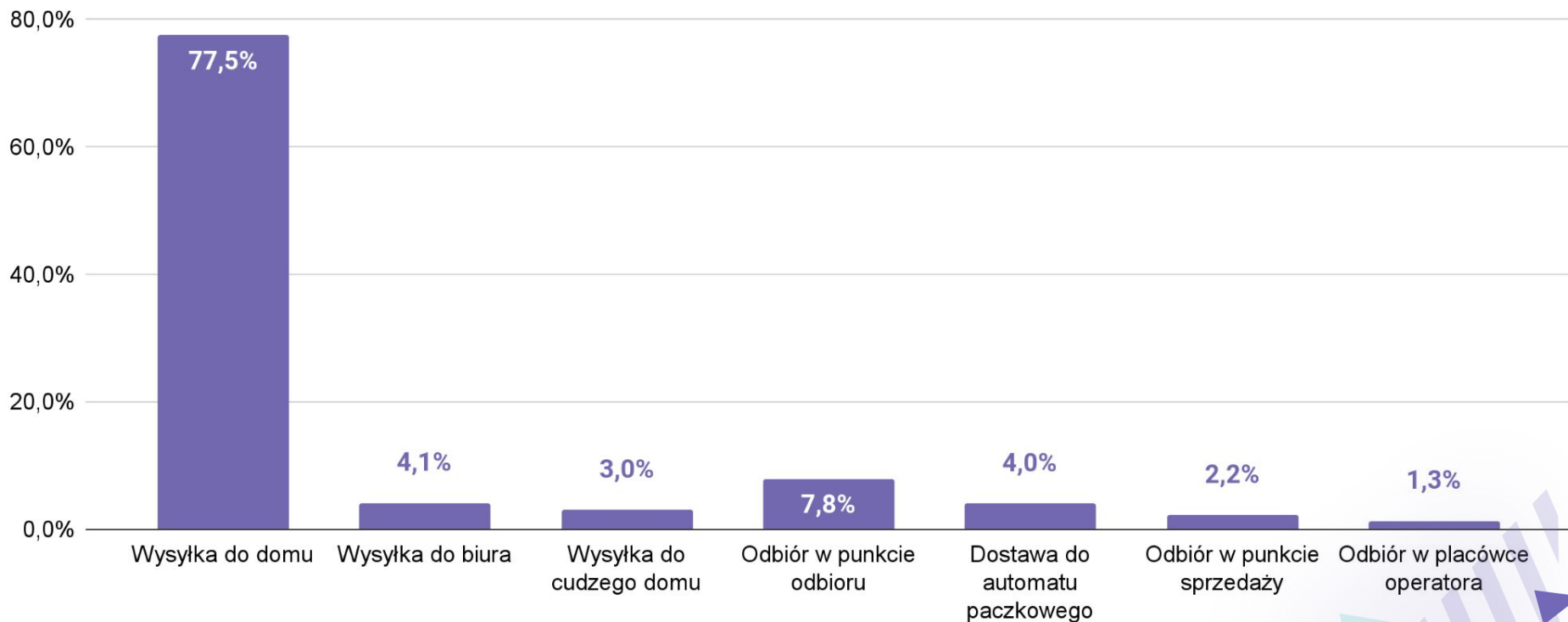


Metody płatności i dostawy w włoskim e-commerce

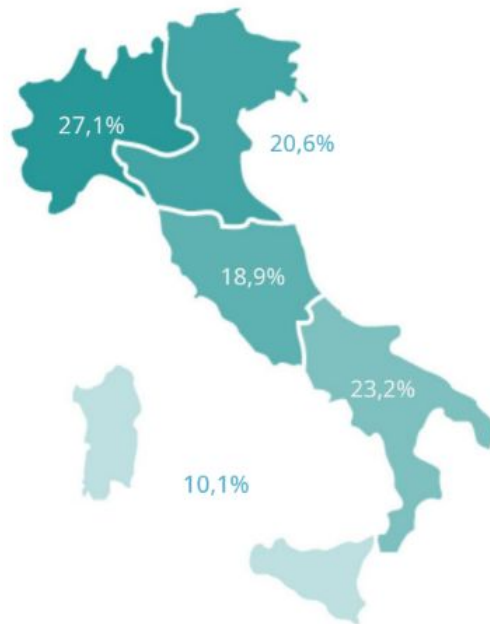
Najpopularniejsze metody płatności



Najpopularniejsze metody dostawy

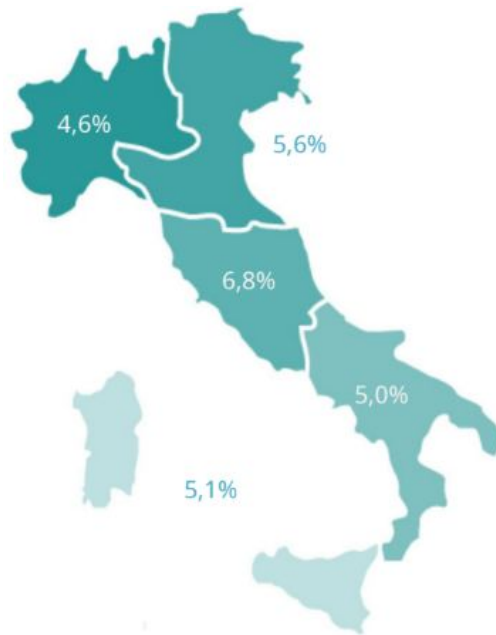


Pamiętajmy o różnicach między Północą a Południem



Podział wolumenu
przesyłek e-commerce
na regiony.

Jak Włosi zwracają produkty?



Procentowy udział zwrotów w transakcjach e-commerce z podziałem na regiony.

Czy Włosi kupują za granicą?

43%

włoskich e-konsumentów robi już zakupy w zagranicznych sklepach internetowych

Najpopularniejsze kraje, z których zamawiają produkty to:



Chiny



Wielka Brytania



Stany Zjednoczone

Trendy ważne na przyszłość

Trendy włoskiego e-commerce



Preferencja dla lokalnych produktów i marek



E-commerce stał się już m-commerce



Konsumenci są świadomi wpływu na środowisko



Istnieje duży popyt na towary luksusowe



Dziękuję za uwagę

Paweł Bilczyński

Country Manager rynku polskiego

+48 602 48 90 94

pbilczynski@expandeco.com

LinkedIn

[LinkedIn.com/in/PawelBilczynski/](https://www.linkedin.com/in/PawelBilczynski/)

W czym możemy pomóc?



**Analiza
rynku**



**Tłumaczenia
i lokalizacja**



Obsługa klienta



**Logistyka
zwrotna**



**Zagraniczne
numery
telefonów**



**Konta bankowe
za granicą**