
Tajniki hiszpańskiego rynku e-commerce



Paweł Bilczyński

Liczby hiszpańskiego e-commerce

Hiszpania



47,8 mil. mieszkańców

72% internautów kupuje w sieci

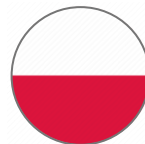
5.42% udział e-PKB w PKB kraju

72,9 mld euro obrotu

31% wzrostu rok do roku

Wartość hiszpańskiego e-commerce jest ponad 2x większa niż polskiego.

Polska



36,8 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

Hiszpania



47,8 mil. mieszkańców

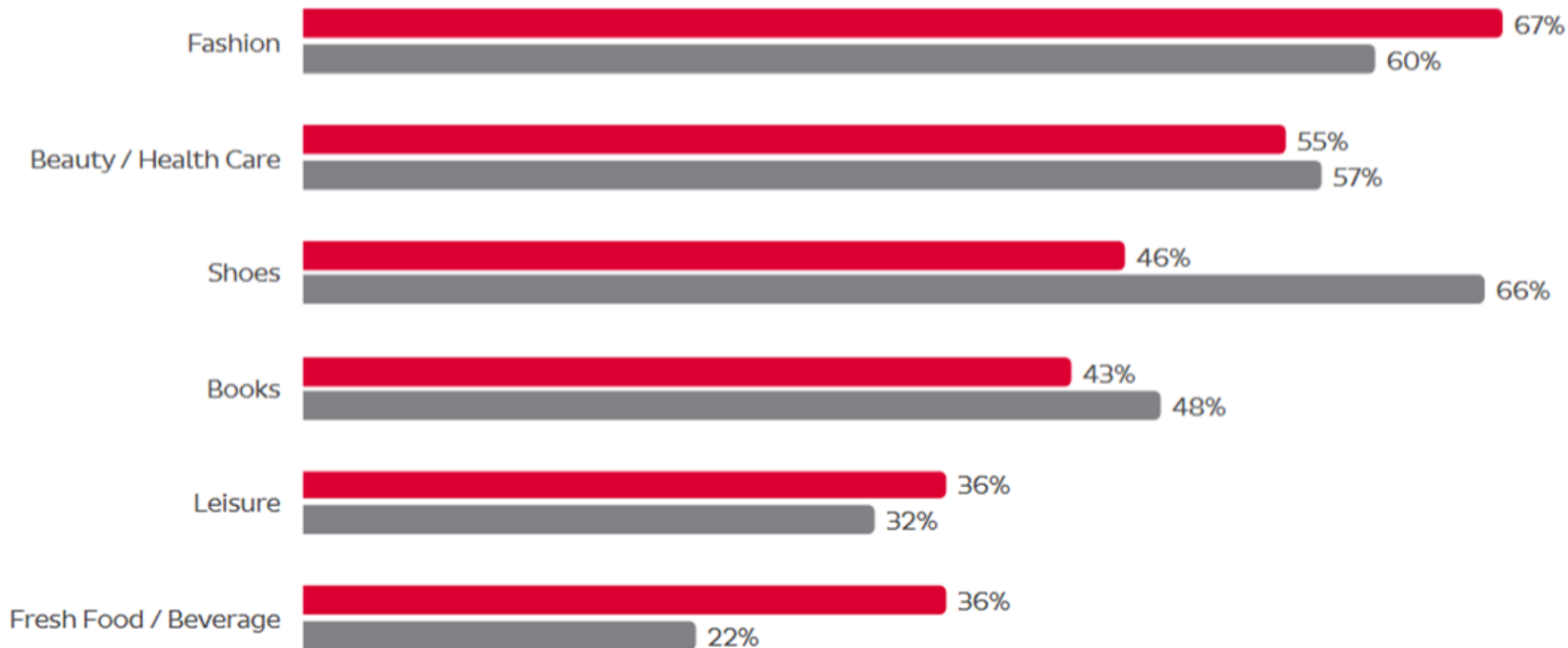
72% internautów kupuje w sieci

5.42% udział e-PKB w PKB kraju

72,9 mld euro obrotu

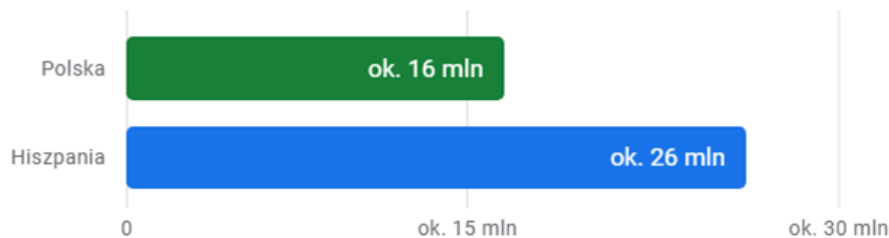
31% wzrostu rok do roku

Co Hiszpanie kupują w sieci?

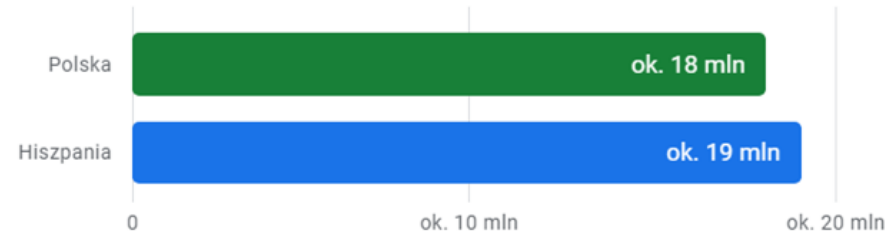


Ja wygląda potencjał e-commerce w wybranych branżach?

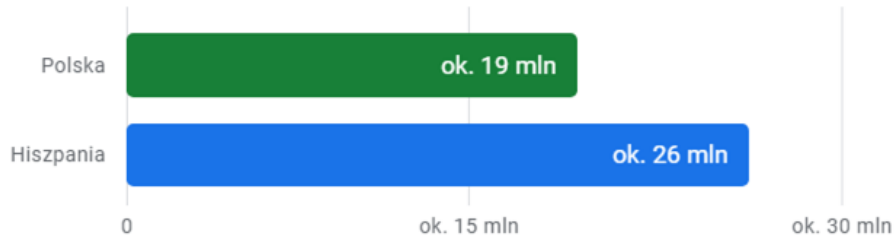
Odzież



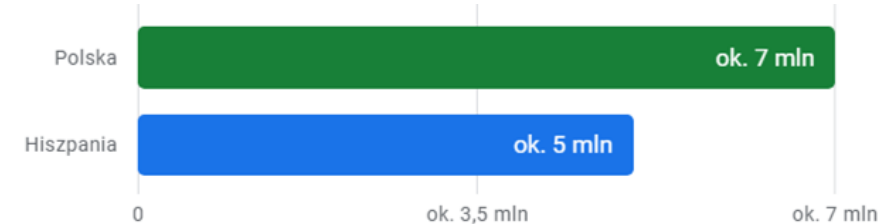
Meble



Kosmetyki



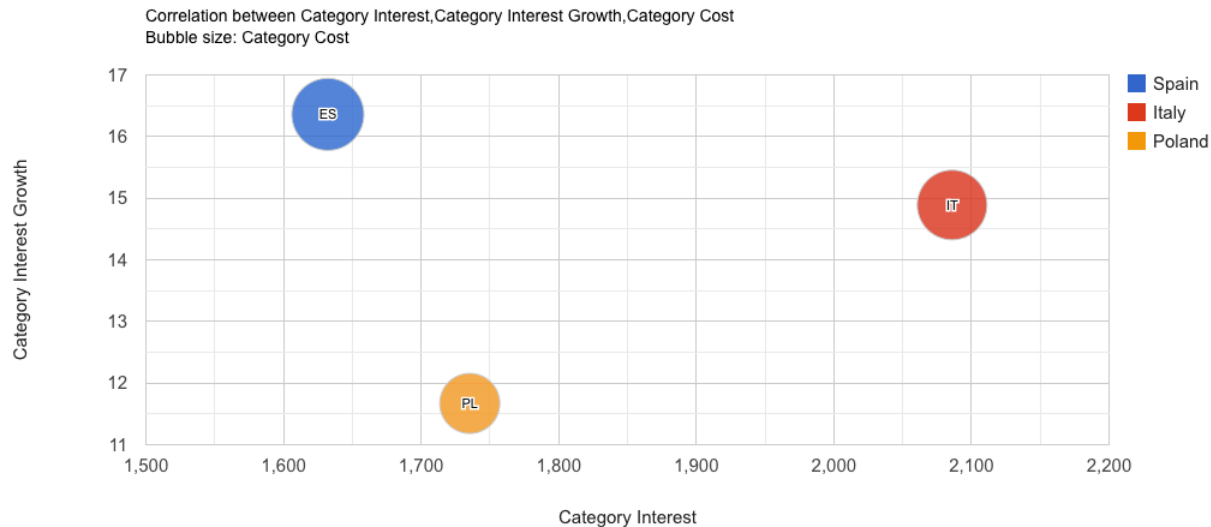
Zabawki



Warto przyrzeć się dokładniej

Correlation 

X-axis Category Interest ▼ Y-axis Category Interest Growth ▼ Size Category Cost ▼



GetNoticed

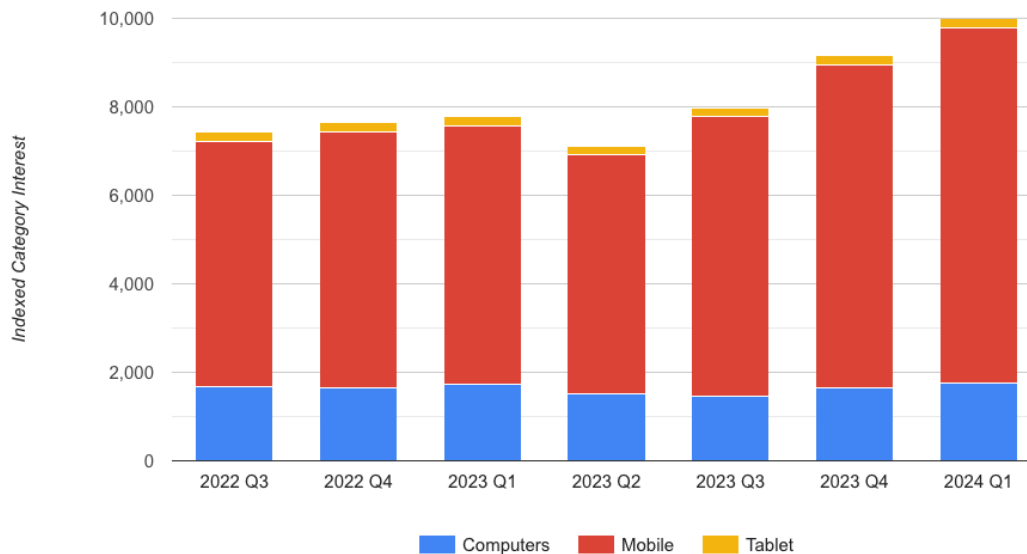
pawel@bilczynski.com

Source: The World Bank (2021); StatCounter Global Stats (Statcounter, 2022); Media Metrix (Desktop only) (comScore, Jan-Mar 2016); Google internal data (Google, last four closed quarters)

Źródło: Google, dzięki uprzejmości [Get Noticed Agency](#)

Warto przyjrzeć się dokładniej

Search Trends by Device [?](#)



GetNoticed

pawel@bilczynski.com

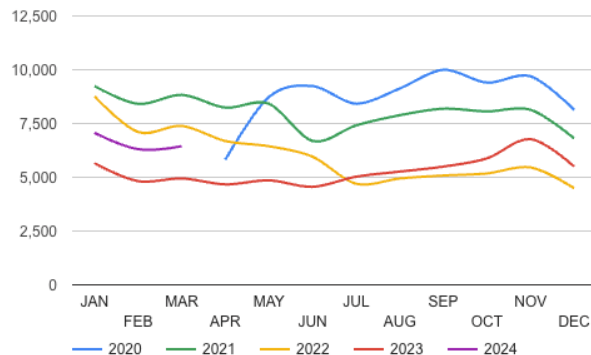
Źródło: Google, dzięki uprzejmości [Get Noticed Agency](#)

Warto przyjrzeć się dokładniej

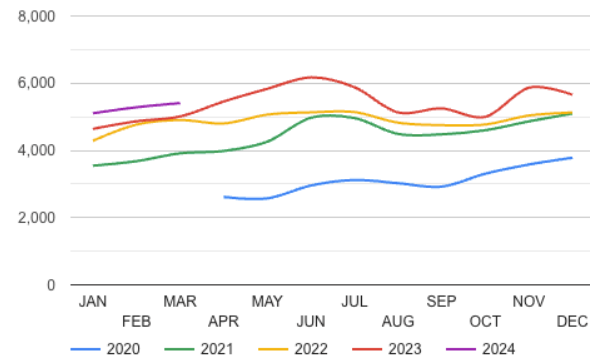
Kategoria: meble do domu

Auction Metrics – All Devices ⓘ

Category Interest



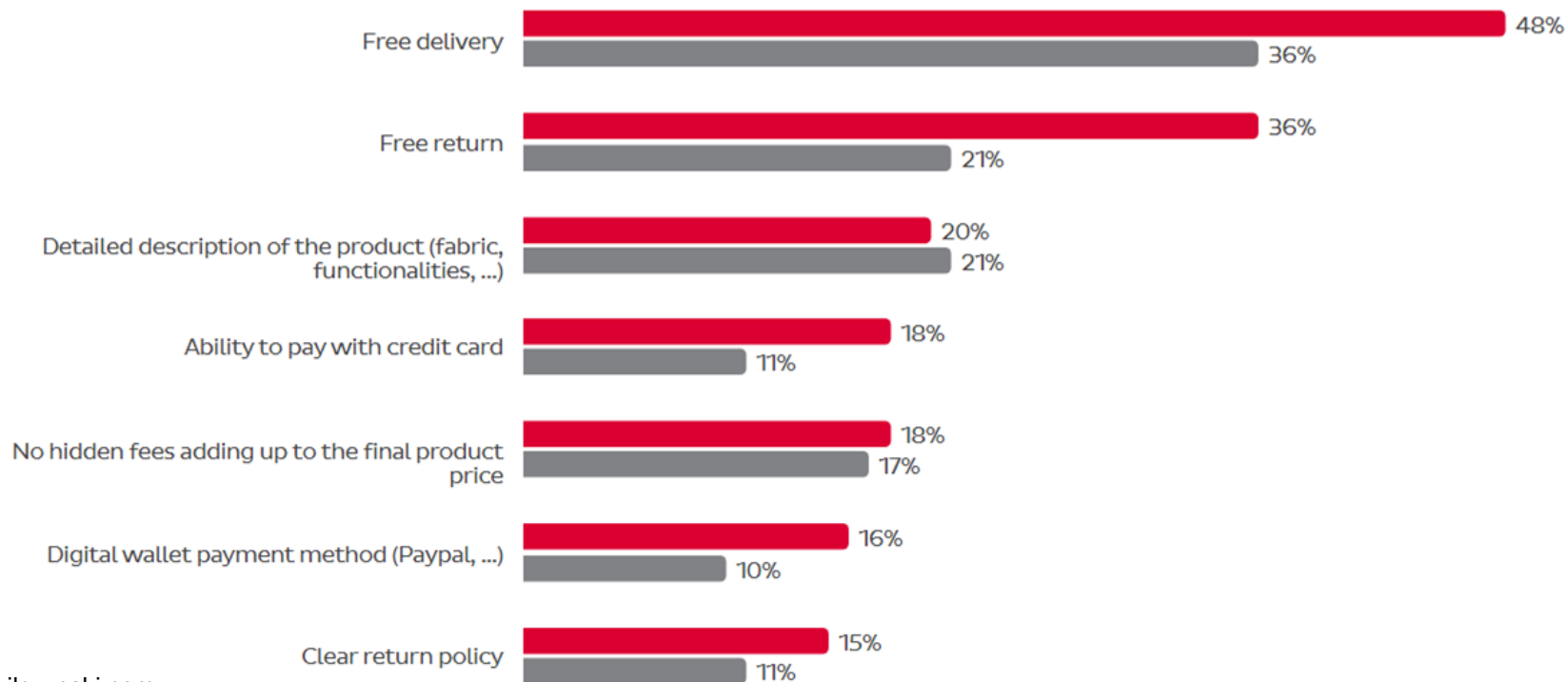
Category Cost



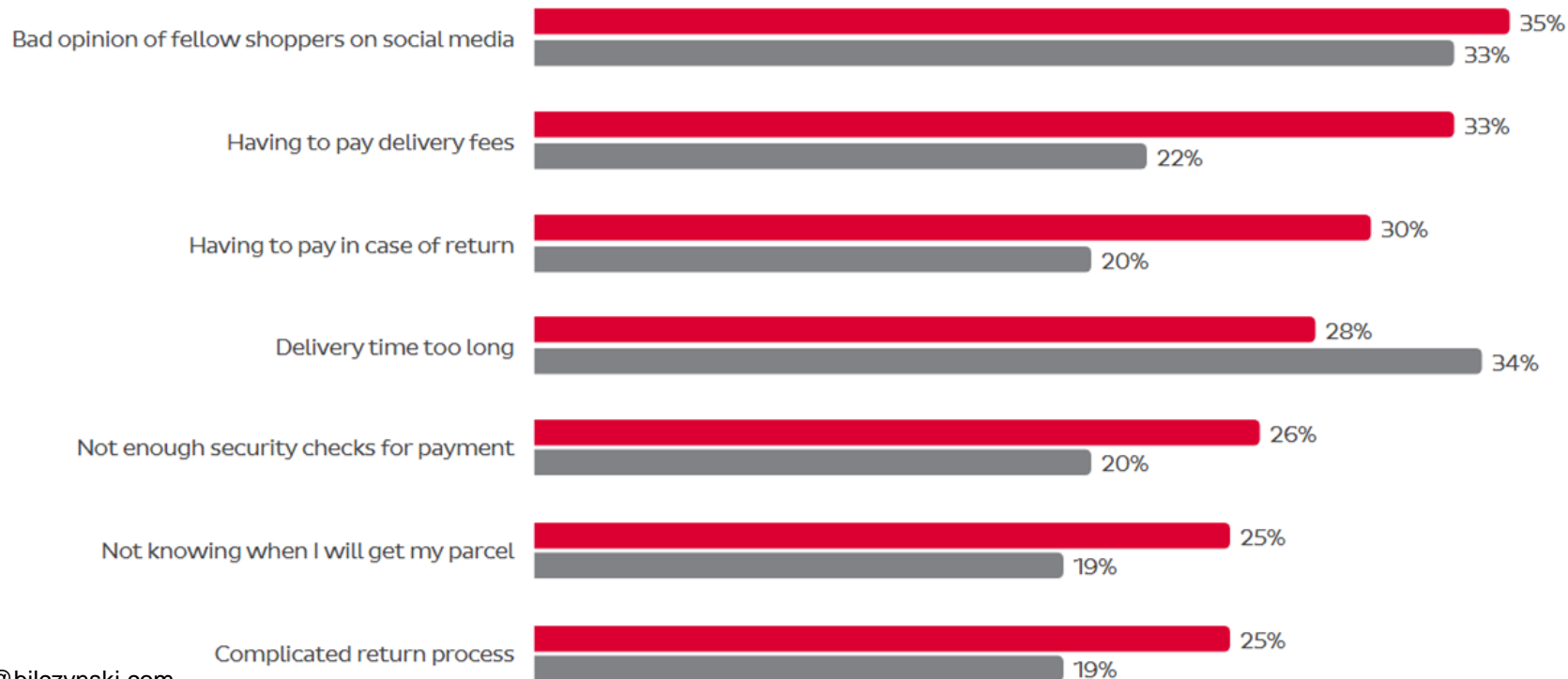
GetNoticed

pawel@bilczynski.com

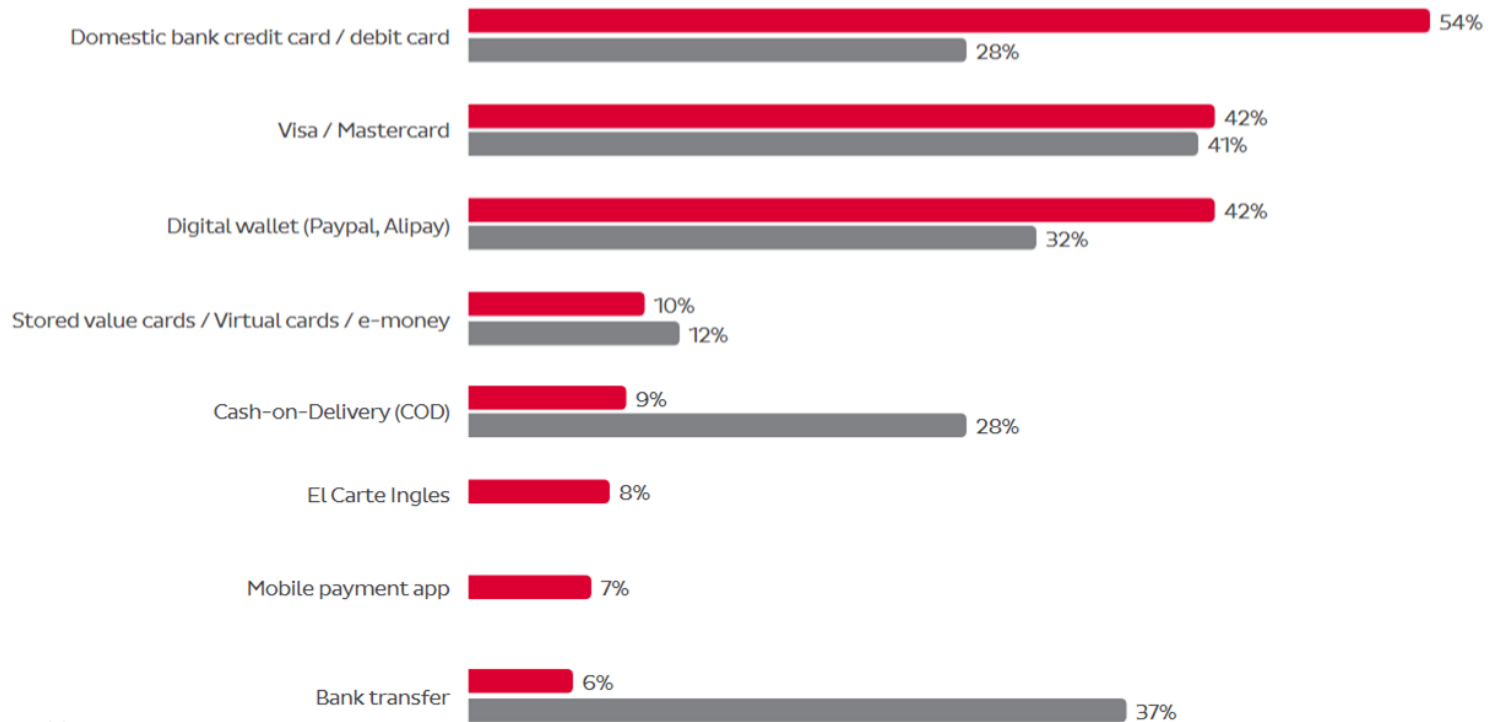
Dlaczego Hiszpanie kupują w sieci?



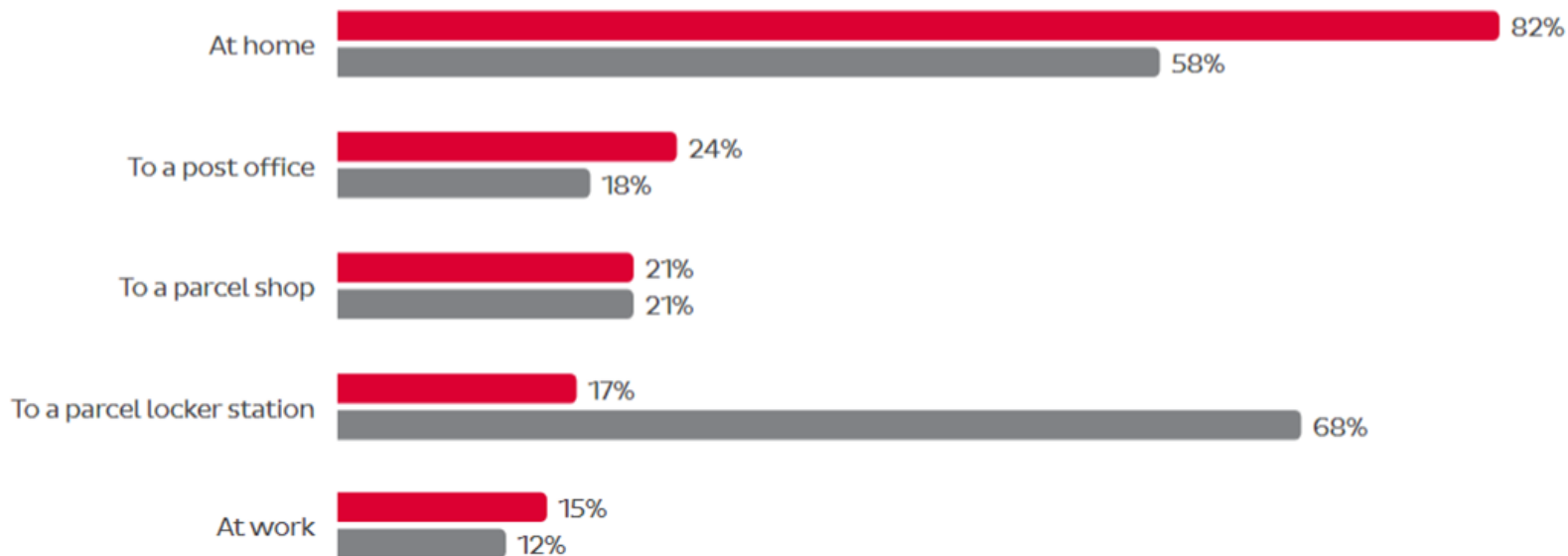
Jakie bariery są dla nich istotne?



Jak Hiszpanie płacą w sieci?



Jakie metody dostawy preferują hiszpańscy e-konsumenci?



Czy Hiszpanie kupują za granicą?

24,47%

hiszpańskich e-konsumentów
zrobiło w czasie ostatnich 3 miesięcy
zakupy za granicą

Jakie mają oczekiwania wobec obsługi klienta?

66%

hiszpańskich
e-konsumentów
wybierze telefoniczną
drogę komunikacji
z obsługą klienta

60%

z klientów będzie
chciało komunikować
się przez e-mail

11%

wybierze czat na żywo
przez udostępnione
do tego narzędzie
lub przez media
społecznościowe

Co najbardziej irytuje hiszpańskich klientów w kontakcie ze sklepem?

- Zawieszenie połączenia
- Posługiwanie się językiem o negatywnym wydźwięku
- Przekierowanie do innej osoby
- Brak empatii ze strony rozmówcy
- Skierowanie po informacje na stronę internetową

Dlaczego warto tłumaczyć ofertę sklepu?

76%

użytkowników
sieci wybiera
produkty, których
opis
przygotowano w
ich języku

73%

e-klientów chce
zapoznać się z
opinią na temat
produktu w swoim
języku

40%

e-konsumentów
zrezygnuje z
zakupu jeśli nie
będzie mogło
sfinalizować
transakcji w swoim
języku

Języki używane w Hiszpanii



Polska

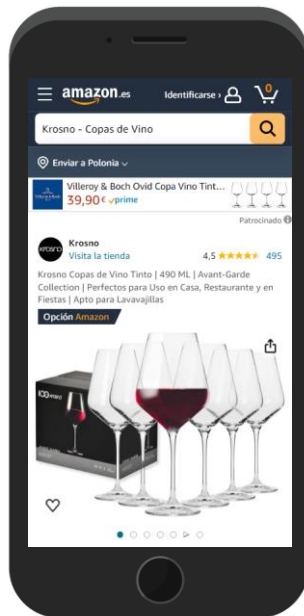
polski, PL	97,44%
angielski, EN	34,23%
niemiecki, DE	19,22%
rosyjski, RU	18,17%



Hiszpania

hiszpański, ES	100%
angielski, EN	25,72%
kataloński, CA	18%
galicyjski, GL	7,5%

Przykłady udanej lokalizacji



 Transly

 Transly

Trendy w hiszpańskim e-commerce ważne na przyszłość

- Wzmocnienie pozycji platform typu marketplace
- Zmniejszanie się międzypokoleniowej luki technologicznej
- Coraz szersze wdrażanie sztucznej inteligencji
- Nowe doświadczenia zakupowe na żywo (live shopping)
- Nacisk na personalizację doświadczeń klientów
- Wzrost wykorzystania automatyzacji procesów

Dziękuję za uwagę!

Zapraszam do kontaktu:

Paweł Bilczyński

+48 602 48 90 94

pawel@bilczynski.com



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

