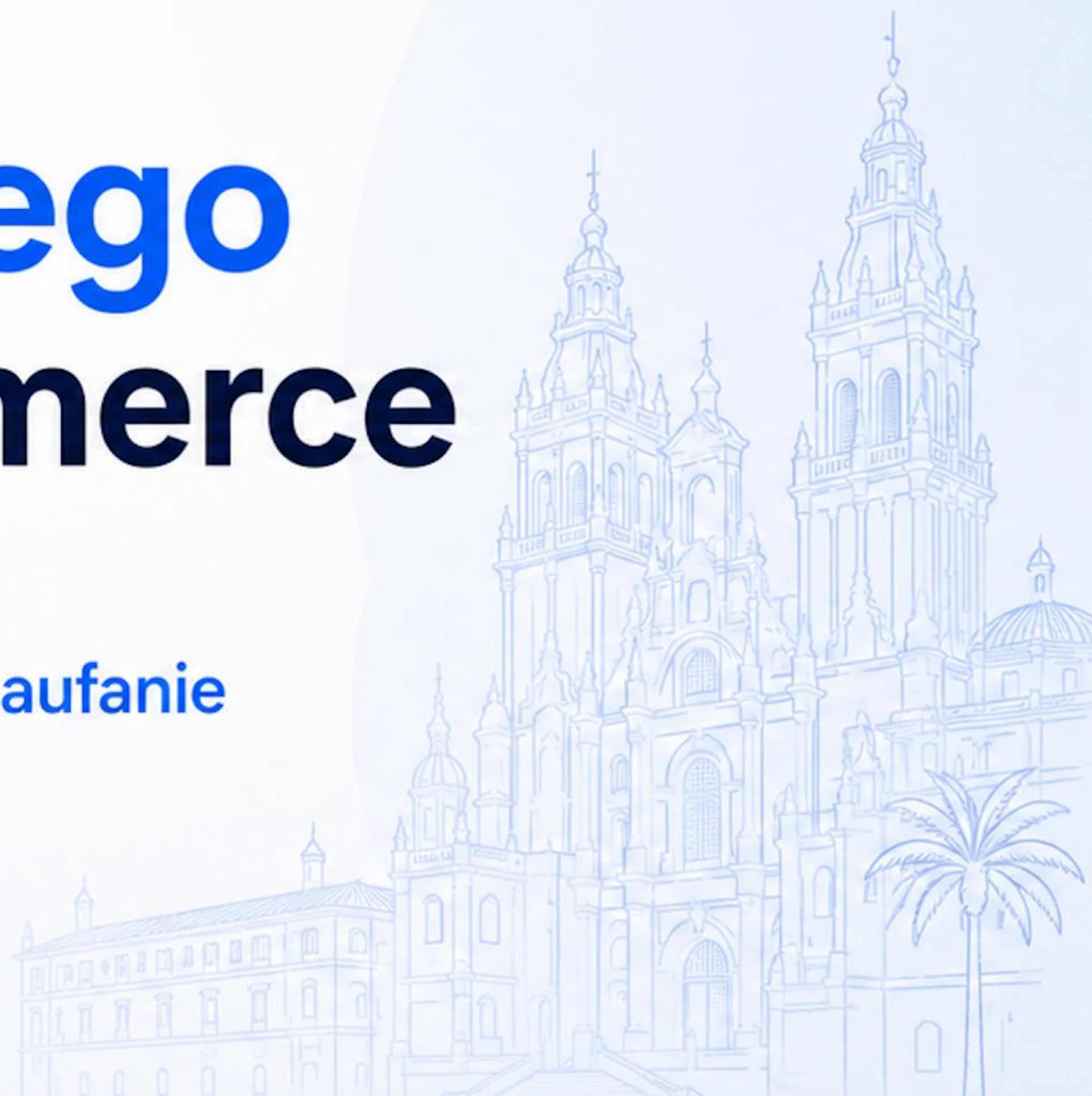




Tajniki hiszpańskiego ryнку e-commerce

A faint, light blue outline map of the Iberian Peninsula is visible in the background on the left side of the slide.

Jak lokalne zwyczaje budują **zaufanie**
i zwiększają **sprzedaż**





Hiszpania wygląda podobnie do Polski...



...ale sukces wymaga czegoś więcej

Przetłumaczony sklep i dostawa to dopiero początek.
O lokalnym sukcesie decydują niuanse, które budują zaufanie.



Język to za mało

Liczy się ton komunikacji, humor, emocje i sposób, w jaki mówisz do klienta.



Kultura zakupowa

Inne priorytety, inne nawyki, inne oczekiwania wobec obsługi i marki.



Lokalne zaufanie

Klienci chcą czuć, że kupują u „swoich” – od marki, która rozumie ich potrzeby.



Lokalizacja doświadczenia

Każdy punkt styku z klientem – od strony produktu po zwroty – powinien być lokalny.



Logistyka dopasowana

Dostawa, zwroty i obsługa klienta muszą odpowiadać lokalnym standardom.



Tajniki hiszpańskiego rynku e-commerce to właśnie zrozumienie tych różnic i dopasowanie się do oczekiwań lokalnych klientów.

Lokalizacja i tłumaczenie to nie to samo

Tłumaczenie przenosi słowa. Lokalizacja przenosi **dóświadczenie**.

TŁUMACZENIE

1



Skupia się na języku.
Przekłada treść dosłownie.

2



Przekłada słowa.
Może brzmieć nienaturalnie.

3



Patrzy na konkurencję ogólnie.
Nie analizuje lokalnego kontekstu.

4



Tłumaczy elementy wizualne.
Zostawia wygląd bez zmian.

5



Zakłada te same procesy obsługi.
Stosuje standardy z rynku macierzystego.



LOKALIZACJA

1



Uwzględnia kulturę.
Dostosowuje komunikację do lokalnych zwyczajów, tonu i oczekiwań.

2



Dopasowuje przekaz.
Używa języka, który brzmi naturalnie i buduje emocje.

3



Analizuje lokalny rynek.
Dopasowuje słowa kluczowe, argumenty i komunikację do realiów rynku.

4



Dopasowuje wygląd i symbolikę.
Kolory, grafiki i układ dostosowane do kultury i preferencji lokalnych.

5

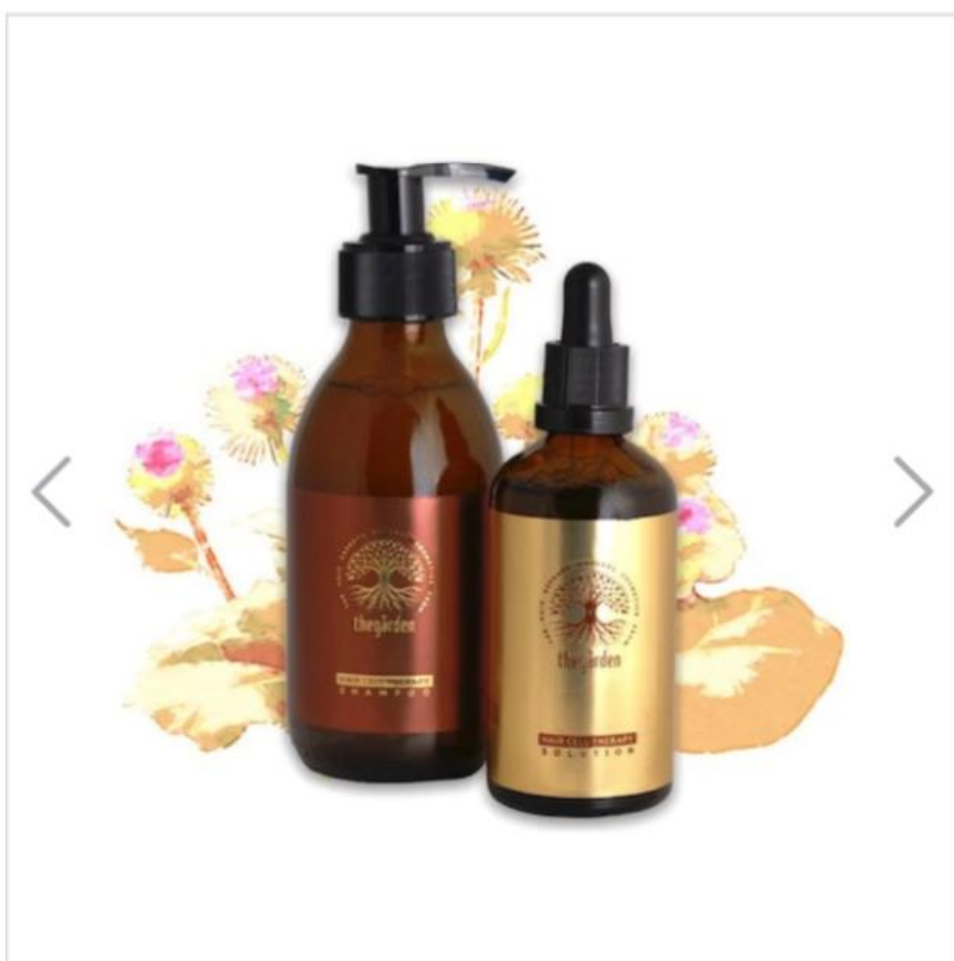


Dopasowuje dóświadczenie zakupowe.
Metody płatności, dostawy, zwroty i obsługa – zgodnie z lokalnymi oczekiwaniami.



Lokalizacja to **rozumienie** lokalnego klienta.
Tłumaczenie to tylko **pierwszy krok**.





Haircell Therapy™ - tonik do włosów i szampon aktywujący cebulki i oczyszczający skórę głowy

★★★★★ 4.8 (9)

„Po miesiącu użytkowania włosy wypadają znacznie mniej, rosną szybciej, są mocniejsze i grubsze” – Kristína Matulová

Zatrzymaj wypadanie włosów i **ROZPOCZNIJ** ich bardzo szybki wzrost.

HairCell Therapy™ zestaw szampon i tonik zawiera to, co najlepsze z formuły Rapuncell, wzbogacony o rzadkie zioła TMC, roślinne komórki macierzyste i 4 koloidy (złoto, srebro, cynk i miedź) dla bardzo szybkiego wzrostu włosów i zahamowania ich wypadania.

Odpowiedni do wszystkich rodzajów skóry głowy i wszystkich rodzajów włosów. Opakowanie wystarcza na 2 - 3 miesiące.

Zestaw HairCell Therapy można łączyć z innymi produktami The GARDEN (szampon, tonik, maska itp.)

Kosmetyki GARDEN nadają się również do włosów farbowanych (chemicznie, henną itp.)

CENA:

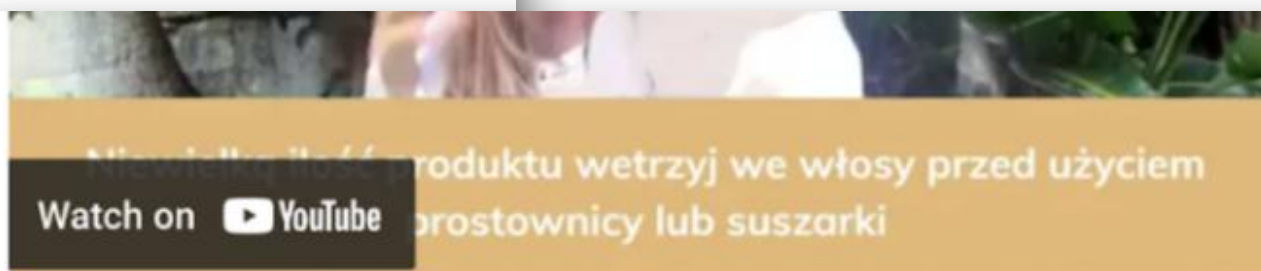
331,20 zł

mamy go w magazynie, w Twoim domu w ciągu 3 dni roboczych

Balenie

sada tonikum a šampón

náhradná náplň tonika 100 ml



wodą, dlatego w takim przypadku postaraj się pozostawić balsam na włosach.

Lub zgodnie z instrukcją na etykiecie:

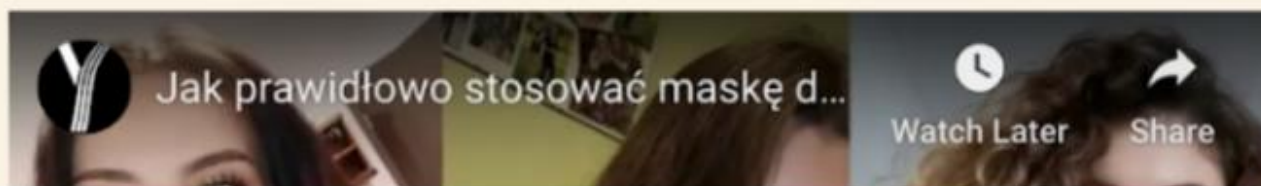
I. metoda: po umyciu nanieść na wilgotne włosy i pozostawić na 5-10 minut, następnie spłukać lub

II. metoda: po umyciu nanieść odpowiednią ilość balsamu na mokre włosy, wmasować na całej długości i nie spłukiwać. Włosy będą łatwe do rozczesania.

Balsam można stosować również w przypadku włosów suchych jako środek nawilżający – nakładać na suche włosy na całej długości (nie mokre) oraz na suche końce w razie potrzeby.

III. metoda: jako ochrona włosów "pod żelazkiem" - czyli przed prasowaniem nałożyć na długość włosów i można prasować maksymalnie w temperaturze 210°C (dla cienkich, łamliwych włosów temperatura powyżej 120 °C nie jest zalecane).

Jak stosować BIAŁĄ maskę do włosów?



Maseczkę stosuje się jako odżywkę do spłukiwania po każdym myciu

Chcesz maksymalnie przyspieszyć wzrost włosów? Użyj toników Rapuncell i mieszanek ziołowych w następujący sposób:

1) weź 10 tabletek na pusty żołądek. mieszanki ziołowe w zależności od rodzaju skóry (Silver Formula Herbs, Golden Formula Herbs itp.)

2) w ciągu 30 minut uczesz włosy twardą, cienką szczoteczką, aby skóra stała się zakrwawiona i zaróżowiła

KOSZYK (1)
WISHLIST (0)

TRENCZ PROSTY MIDI BEŻOWOSZARY
Stone, S

1025Zł **768Zł** 25% x (1) - +

DODAJ DO WISHLIST 768Zł

Kod promocyjny
 To Twój prezent

SUMA CZĘŚCIOWA
WYSYŁKA

768Zł
0Zł

RAZEM

768Zł

Wszystkie podatki wliczone

KONTYNUUJ ▶

Pomoc: +34 886-440871 Od poniedziałku do piątku 09:00 - 18:00

Masz już konto?
Zaloguj się!

1 Utwórz konto

E-mail *

Wybierz hasło, aby utworzyć konto i zaoszczędzić czas przy następnym zamówieniu (opcjonalnie)

3 Sposób dostawy

Dostawa na terenie całej Polski.
Czas realizacji do 10 dni roboczych.
Za darmo!

4 Metoda płatności

Zapłać przelewem

Wybierz metodę płatności

Pay by card

2 Adres faktury

Jestem klientem biznesowym

Imię * Nazwisko *

Adres *

MOJE ZAMÓWIENIE

ZWROTY I WYMIANY

METODY WYSYŁKI

METODY PŁATNOŚCI

PRODUKT

KUP ONLINE

MOJE KONTO

KONTAKT

JAK ZWRÓCIĆ PRODUKT

Warunki zwrotów mogą się różnić w okresach promocyjnych. Więcej informacji znajdziesz na stronie produktu w sekcji „WYMIANY I ZWROTY”.

Masz 30 dni kalendarzowych od daty zakupu na dokonanie zwrotu.

Metody zwrotu:

W sklepie: bezpłatne zwroty w dowolnym sklepie w Polsce za okazaniem dowodu zakupu dołączonego do maila „Przesyłka jest w drodze” lub naklejki, która znajduje się wewnątrz zamówienia.

Firma kurierska: w tym przypadku możesz dokonać zwrotu, odsyłając przesyłkę na swój koszt. W celu zapewnienia bezpiecznego doręczenia przesyłki zalecamy wysłanie paczki listem poleconym. Umieść naklejkę, którą otrzymałaś wraz z zamówieniem, na zewnętrznej stronie pudełka. Jeśli nie posiadasz naklejki, wydrukuj dowód zakupu dołączonego do maila „Przesyłka jest w drodze”, włóż go do paczki i wyślij ją na poniższy adres:

BIMBA Y LOLA
Estrada Peinador - Os Valos, 127
36415 Mos
Pontevedra

MOJE ZAMÓWIENIE

ZWROTY I WYMIANY

METODY WYSYŁKI

METODY PŁATNOŚCI

PRODUKT

KUP ONLINE

MOJE KONTO

KONTAKT

SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI

Możemy odpowiedzieć na Twoje pytania tylko w języku angielskim

Od poniedziałku do piątku 09:00 - 18:00

> **Telefon +34 886440871**

> **E-mail**

+420 234 280 797 | 8-22/Po-Pá

SAVICKI

Novinky Zásnubní prsteny Snubní prstýnky Šperky Kolekce

O nás Vaše objednávka Naposledy prohlíd

Sleva ve výši -10 % s dodatečným slevovým kódem | Od : 0h : 20m : 3v | [Chci slevový kód](#)

A Moment Worth a Lifetime.
FROM THIS DAY,
ALWAYS.
-21%

BENEFITY SAVICKI:

- Pojistná záruka a diskontní balení
- Doručení zdarma
- 120 dní na výměnu či vrácení zboží
- Bezplatná změna velikosti
- Bezplatná rytina
- SAVICKI Care®

Hlavní kategorie

- Zásnubní prstýnky**
Dojďte si pro své "ano"
- Snubní prstýnky**
Symbol Vaší lásky
- Náušnice**
Briance, která oslní
- Drobné šperky**
Svět exkluzivních šperků SAVICKI

50 TRADICE | +48 81 756 02 06 | 8-24/7

SAVICKI

Nowości Pierścionki zaręczynowe Obrączki ślubne Biżuteria Kolekcje

O nas Salony Twoje zamówienie Ostatnio oglądane

Chwila warta całego życia.
OD DZIŚ,
NA ZAWSZE.
-21%
Z KODEM RABATOWYM

KORZYŚCI SAVICKI:

- Dyskrecja i ubezpieczenie
- Darmowa wysyłka
- 120 dni na zwrot
- Korekta rozmiaru
- Darmowy grawer
- SAVICKI Care®

Główne kategorie

- Pierścionki zaręczynowe**
Spraw, by powiedziała TAK
- Obrączki ślubne**
Symbol Waszej miłości
- Kolczyki**
Błask, który przyciąga spojrzenia
- Biżuteria**
Piękno, które podkreśla osobowość



KIM JEST HISZPAŃSKI KLIENT E-COMMERCE?

Kupuje emocjami, ufa lokalnym markom i oczekuje prostych zakupów.



MOBILE FIRST

Ponad połowa zakupów odbywa się na smartfonie. Liczy się **prostota** i **szybkość**.



EMOCJE BUDUJĄ DECYZJĘ

Nie kupuje tylko produktu. Kupuje **markę, doświadczenie** i **poczucie bezpieczeństwa**.



LUBI KONTAKT

Chętniej zadzwoni lub napisze na WhatsApp niż wypełni formularz. Liczy się **szybka odpowiedź** po hiszpańsku.



REKOMENDACJE MAJĄ ZNACZENIE

Opinie klientów, social media i influencerzy **realnie wpływają** na decyzję o zakupie.



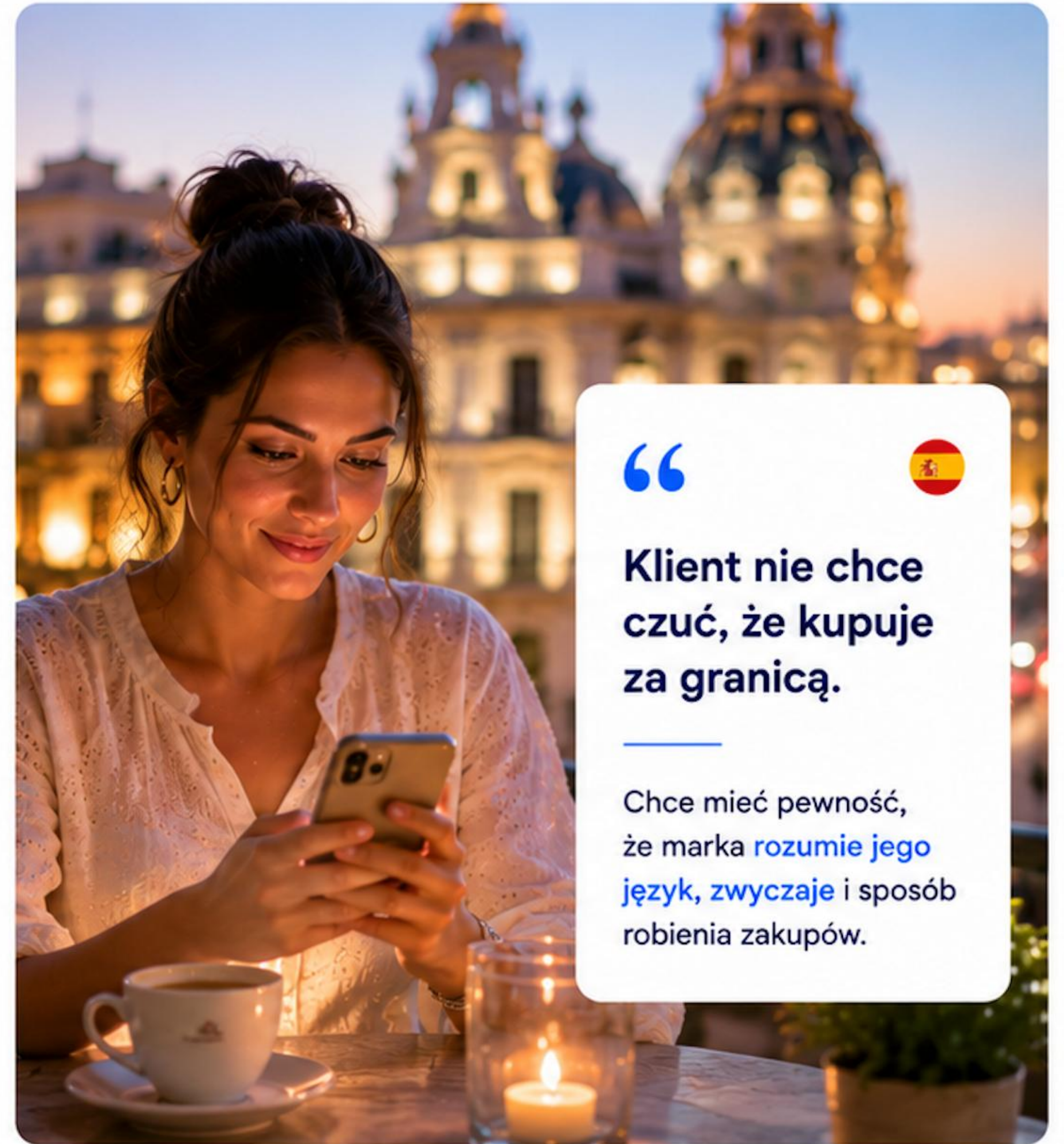
MARKETPLACE TO CODZIENNOŚĆ

Amazon.es, Miravia czy El Corte Inglés to **naturalny wybór** dla milionów klientów.



LOKALNOŚĆ BUDUJE ZAUFANIE

Hiszpański język, lokalna obsługa, znane metody dostawy i łatwe zwroty **zwiększają zaufanie** i **konwersję**.



“



Klient nie chce czuć, że kupuje za granicą.

Chce mieć pewność, że marka **rozumie jego język, zwyczaje** i sposób robienia zakupów.



KLUCZOWY WNIOSEK

W Hiszpanii wygrywa marka, która zachowuje się jak lokalna.

Lokalna komunikacja + lokalna obsługa + lokalne doświadczenie zakupowe = **większe zaufanie i wyższa konwersja.**



CUSTOMER CARE TO WIĘCEJ NIŻ OBSŁUGA KLIENTA

To lokalny zespół, który pomaga zrozumieć rynek i rozwijać sprzedaż

CUSTOMER CARE = MARKETING + E-COMMERCE + INSIGHT + ZAUFANIE



LOKALNE ŚWIĘTA I ZWYCZAJE

Customer Care jako pierwsze zauważa, że klienci pytają o prezenty na **Día de los Reyes Magos (6 stycznia)**, a nie tylko na Boże Narodzenie.



TRENDY ZAKUPOWE

Widać zmiany sezonowości, najczęstsze pytania i nowe oczekiwania klientów zanim pokażą je raporty sprzedaży.



GŁOS KLIENTA

Klienci pokazują, **jak naprawdę mówią** o produktach, czego szukają i czego nie rozumieją.



WSPARCIE DLA MARKETINGU

Customer Care podpowiada, jakie kampanie, komunikaty i promocje będą **naturalne** dla hiszpańskiego klienta.



LEPSZA LOKALIZACJA TREŚCI

Dzięki codziennym rozmowom łatwiej **dopasować język, CTA, FAQ i komunikację** do lokalnych zwyczajów.



SZYBSZE DECYZJE BIZNESOWE

Problemy z dostawą, płatnością czy ofertą można wychwycić i poprawić **zanim wpłyną na sprzedaż**.



Customer Care to oczy i uszy marki.

Najlepsze insighty o lokalnym rynku nie pochodzą z raportów.

Pochodzą z codziennych rozmów z klientami.



KLUCZOWY
WNIOSEK

Lokalna obsługa klienta nie tylko rozwiązuje problemy.

Pomaga lepiej zrozumieć **kulturę**, wspiera **marketing** i pozwala budować **doświadczenie zakupowe** dopasowane do hiszpańskiego klienta.



Logistyka w Hiszpanii:

lokalne doświadczenie, realny wpływ na biznes

W cross-border nie chodzi tylko o dostarczenie paczki. Chodzi o to, żeby klient miał **lokalne doświadczenie zakupowe** na każdym etapie dostawy.



LOKALNE OCZEKIWANIA

Klienci w każdym kraju mają inne przyzwyczajenia, preferencje i nawyki.



LOKALNE ROZWIĄZANIA

Inne metody dostawy, przewoźnicy, punkty odbioru i zasady.



LOKALNA KOMUNIKACJA

Jasne informacje, tracking w języku klienta, szybka reakcja.



LOKALNE DOŚWIADCZENIE

Szybkość, wygoda, łatwe zwroty i obsługa na poziomie lokalnym.



LOKALNE ZAUFANIE

Budujesz je poprzez jakość doświadczenia – nie tylko cenę dostawy.

HISZPAŃSKI RYNEK E-COMMERCE



Silna rola lokalnych przewoźników i konsolidatorów.



Bardzo popularne punkty odbioru i lockery.



Klienci akceptują dłuższy czas dostawy, jeśli koszt jest niższy.



Rynek bardzo wrażliwy cenowo, ale oczekuje jakości.



PRAWDZIWA PRZEWAGA W CROSS-BORDER TO LOKALNE DOŚWIADCZENIE, NIE GLOBALNA ŚREDNIA.

Dopasuj metody, partnerów i komunikację do lokalnych realiów. Twoi klienci nie chcą czuć, że kupują za granicą. Chcą czuć, że kupują u siebie.



KLUCZOWY WNIOSEK

Dobra logistyka to wyższe zaufanie, więcej powracających klientów i lepsze wyniki.

NA CO ZWRÓCIĆ UWAGĘ PRZY WYBORZE PARTNERA LOGISTYCZNEGO W HISZPANII?



Koszt dostawy i warunki współpracy



Jakość komunikacji do odbiorcy



Tracking i przewidywalność dostawy



Dostępność i jakość pickup pointów



Wpływ na customer care i nieodebrane paczki



Doświadczenie w obsłudze zwrotów

HISZPANIA:



Correos vs GLS — różna jakość doświadczenia, różny wpływ na biznes

CORREOS vs GLS — co widzimy w praktyce?

	 Correos	GLS
 Sieć i zasięg	<ul style="list-style-type: none">Szeroka sieć dzięki współpracy z lokalnymi carrierami i konsolidatorami.	<ul style="list-style-type: none">Silna własna sieć w głównych miastach i regionach.
 Preferowany sposób dostawy	<ul style="list-style-type: none">Bardzo duża popularność pickup pointów (OFFICES, punkty partnerskie, sklepy).	<ul style="list-style-type: none">Pickup pointy dostępne, ale częściej wybór dostawy do domu.
 Czas dostawy	<ul style="list-style-type: none">Dłuższy i mniej przewidywalny czas dostawy.	<ul style="list-style-type: none">Krótsze i bardziej przewidywalne okna czasowe dostawy.
 Informacje do klienta	<ul style="list-style-type: none">Mniej przejrzyste informacje, ograniczone powiadomienia i aktualizacje.	<ul style="list-style-type: none">Bardziej przejrzyste informacje i automatyzacja komunikacji.
 Zwroty	<ul style="list-style-type: none">Częściej wybierane ze względu na niższy koszt, głównie przez punkty nadania.	<ul style="list-style-type: none">Sprawniejszy proces i lepsza komunikacja na etapie zwrotu.
 Obsługa klienta	<ul style="list-style-type: none">Więcej pytań o status, lokalizację i czas doręczenia.	<ul style="list-style-type: none">Mniej zapytań, łatwiejsze rozwiązywanie problemów.

CO CHARAKTERYZUJE RYNEK HISZPAŃSKI?



Duża różnorodność regionalna
– inaczej działa rynek w Madrycie, Barcelonie, Walencji, a inaczej w mniejszych miastach i na obszarach wiejskich.



Wysoka sezonowość
– szczyty w okresach promocyjnych (Black Friday, Navidad, Rebajas) znacząco obciążają operacje.



Klienci oczekują elastyczności
– możliwość zmiany miejsca dostawy, przekierowania czy łatwego nadania zwrotu jest mocno pożądana.



Popularne płatności za pobraniem (COD)
– szczególnie w niektórych kategoriach produktów i wśród nowych klientów.



Atrakcyjność cross-border
– Hiszpania chętnie kupuje za granicą, ale oczekuje lokalnego doświadczenia dostawy i zwrotu.



KLUCZOWY WNIOSEK

Różnice między carrierami to nie tylko cena dostawy. To przede wszystkim różna **jakość komunikacji, przejrzystość procesu i poziom obsługi** — co bezpośrednio przekłada się na operacyjne koszty i **satysfakcję klienta**.

NA CO PATRZEĆ PRZY WYBORZE PARTNERA LOGISTYCZNEGO W HISZPANII?



Koszt dostawy i warunki współpracy



Jakość komunikacji do odbiorcy



Tracking i przewidywalność dostawy



Dostępność i jakość pickup pointów



Wpływ na customer care i nieodebrane paczki



Doświadczenie w obsłudze zwrotów

Kultura wysokiego vs niskiego kontekstu

Sposób komunikacji i podejmowania decyzji różni się w zależności od kultury.
To **klucz do skutecznej sprzedaży**.

NISKI KONTEKST

Komunikacja bezpośrednia,
konkretna, oparta na faktach
i logicznych argumentach.



NIEMCY



SZWAJCARIA



HOLANDIA



SZWECJA



POLSKA



WŁOCHY



FRANCJA



BRAZYLIA



MEKSYK



TURCJA



HISZPANIA

WYSOKI KONTEKST

Komunikacja pośrednia,
pełna niuansów, oparta na relacjach,
emocjach i kontekście.



W kulturach niskiego kontekstu liczy się:
jasność, precyzja, konkret i funkcjonalność.



W kulturach wysokiego kontekstu liczy się:
relacja, emocje, kontekst i zaufanie.



Polska jest bliżej kultur niskiego kontekstu – liczy się **konkret i funkcjonalność**.
Hiszpania reprezentuje kulturę wysokiego kontekstu – liczy się **emocja, relacja i kontekst**.

Ten sam produkt. Inna historia.

W Polsce sprzedajesz **funkcje**. W Hiszpanii – **emocje**.



POLSKA

Niski kontekst – konkrety i funkcjonalność



Buty do biegania PowerFoam 280

- Amortyzacja: PowerFoam
- Waga: 280 g
- Drop: 8 mm
- Oddychająca siateczka
- Podeszwa z przyczepnej gumy

299,00 zł

[Dodaj do koszyka](#)



Funkcje na pierwszym planie
Technologie, parametry, materiały.



Racjonalne korzyści
Lepsza amortyzacja, większa przyczepność, mniejsza waga.



Jasny, techniczny przekaz
Krótki opis, specyfikacja, porównania.

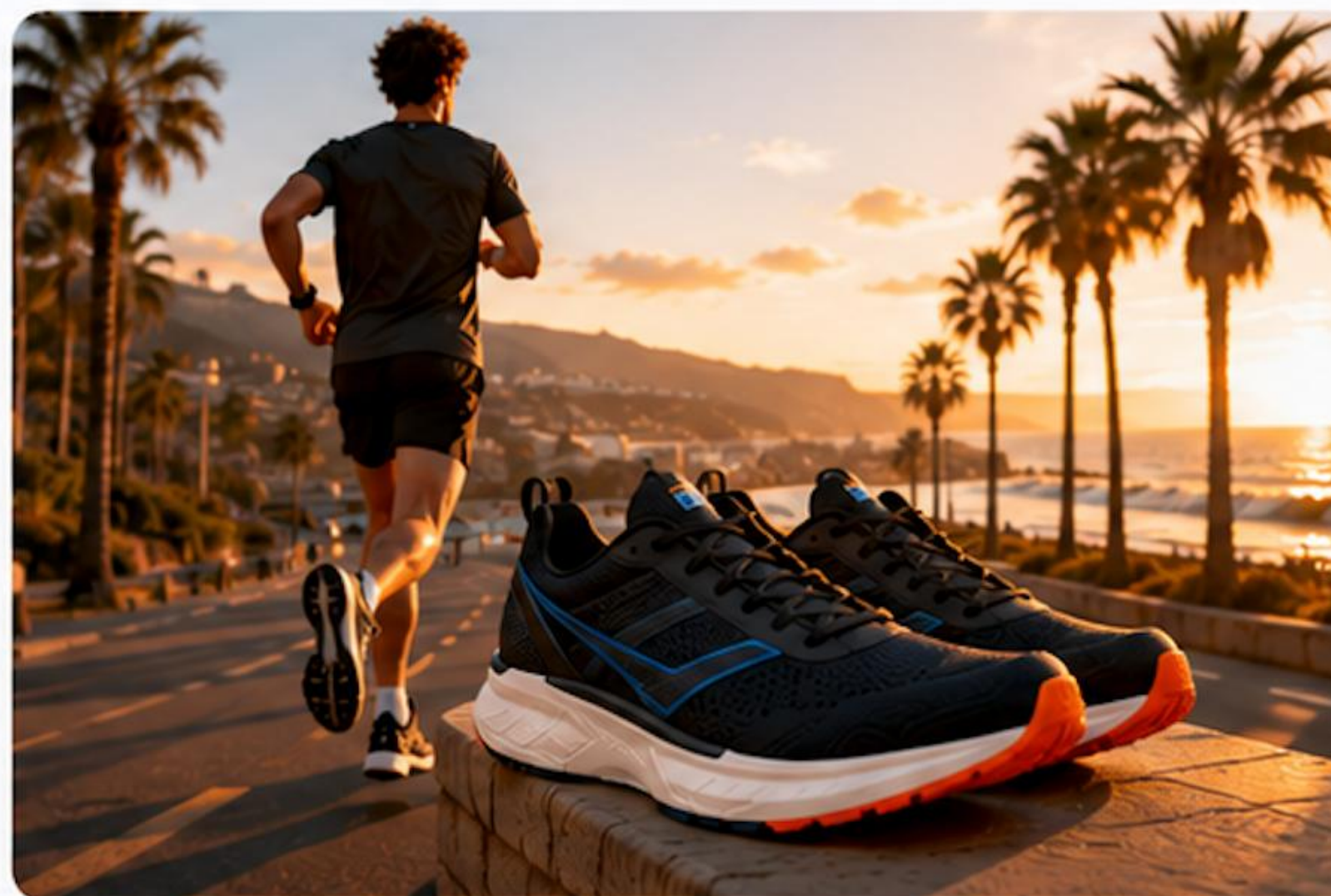


Neutralna prezentacja
Produkt na białym tle, minimalizm, brak rozpraszaczy.



HISZPANIA

Wysoki kontekst – emocje i styl życia



Emocje i aspiracje
Poczuj lekkość.
Przekraczaj swoje granice.



Korzyści dla Ciebie
Więcej energii każdego dnia.
Biegaj dłużej, czuj się lepiej.



Historia i inspiracja
Towarzysz Twoim celom.
Od pierwszego kroku do mety.



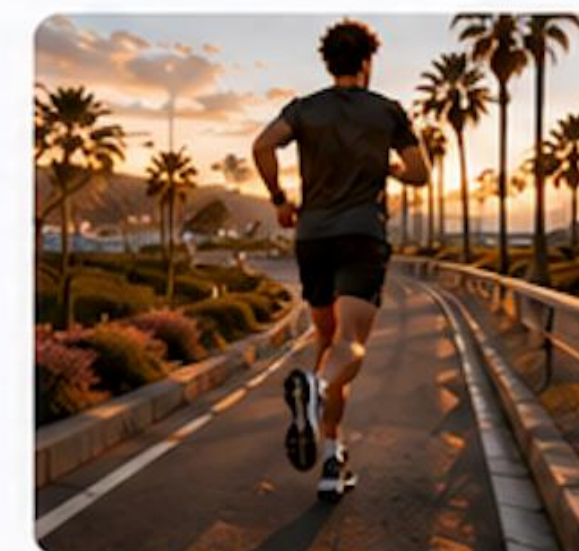
Sceneria i styl życia
Naturalne światło, ruch, emocje, klimat.

Poczuj lekkość, która niesie Cię dalej.

PowerFoam 280 to więcej niż buty do biegania. To energia, która towarzyszy Ci każdego dnia. Biegaj. Odkrywaj. Przekraczaj granice.

89,99 €

[Descubre más](#)



Ten sam produkt może budować zaufanie albo wzbudzać emocje.
Dostosuj prezentację do kultury, w której sprzedajesz.



Lokalizacja to nie tylko tłumaczenie słów.
To tłumaczenie znaczeń i kontekstu.

Globalny Fulfillment



Logistyka bez granic.

Globalna platforma logistyczna e-commerce łącząca **sieć centrów fulfillment** w Europie i USA. Umożliwiamy lokalne magazynowanie i błyskawiczną wysyłkę zamówień w myśl zasady "think Global, act local".



Elastyczna Obsługa Klienta



Płać tylko za to, czego używasz.


Elastyczny outsourcing obsługi klienta e-commerce w modelu **pay-as-you-use**, dopasowany do Twoich godzin pracy i wolumenu zapytań.

Dostosowujemy wielkość zespołu do sezonowości.



DZIĘKUJĘ!



 +48 505 790 539

 www.salesupply.com

 olga@salesupply.com



Sprawdź naszą Obsługę Klienta



Porozmawiajmy o Fulfillment

