

eMarket Services hace más sencillo el uso de los mercados electrónicos para los negocios internacionales

SUSANA VOCES, DIRECTORA GENERAL DE EBAY ESPAÑA: "QUEREMOS SER EL SOCIO PERFECTO PARA LAS PYMES QUE QUIEREN EMPEZAR A EXPORTAR SUS PRODUCTOS"

Entrevista

Inés Ramírez Nicolás
eMarket Services Spain

www.emarketservices.es

Septiembre 2016

[Susana Voces](#) estudió ingeniería técnica en ICAI, un grado en Marketing en ICADE y un máster en Business IT en Harvard. Su relación con [eBay](#) comenzó en 2013 como responsable de desarrollo del mercado. En pocos meses fue nombrada directora comercial para Europa y actualmente es la Directora General para España. Además de su exitosa trayectoria en el portal global de compraventa, que ronda los 157 millones de consumidores activos, ha desarrollado su carrera profesional en empresas como Ericsson y PayPal. En esta última se encargó del desarrollo de negocio en España y Portugal.

En 2014 recibió el V premio Jóvenes Directivos con Talento en la categoría de Dirección Comercial, otorgado por la firma Seeliger y Conde. El suplemento YoDona del diario El Mundo la incluyó en 2015 en su lista de las 20 españolas que mandan en la red.



eMarket Services: Pocas empresas no conocen eBay, uno de los marketplaces B2B más grandes del mundo, pero ¿cómo ha sido la evolución de este mercado electrónico desde su creación?

Susana Voces: [eBay](#) cumple 21 años en 2016 y durante este tiempo ha cambiado mucho. Aunque nació como una casa de subastas online en la que coleccionistas vendían productos de segunda mano, ha evolucionado en paralelo a las nuevas formas de consumo hasta convertirse en una de las mayores plataformas globales de compraventa online. Actualmente, el 80% de los artículos que se venden en eBay son nuevos, el 85% pueden adquirirse a precio fijo y las categorías principales son tecnología y moda.

En España, eBay cuenta con más de dos millones y medio de compradores activos.

¿Cuáles son hoy las cifras de vendedores, productos, compras o volumen anual?

eBay tiene más de 9.000 vendedores profesionales activos en España y, a nivel global, la compañía cuenta con 22 millones de vendedores y 900 millones de anuncios listados en todo el mundo.

En 2015, eBay registró un volumen bruto de ventas de 82 mil millones de dólares. La compañía obtuvo un beneficio neto de 1.725 millones de dólares (1.580 millones de euros) en 2015.

¿A qué tipo de empresas y categorías de producto se enfoca?

En eBay tienen cabida todo tipo de empresas, desde marcas de relevancia mundial hasta pymes de cualquier país. Precisamente, el perfil de empresa media que vende en eBay es una pequeña o mediana empresa que quiere apostar por el mundo online, bien porque desea dar su primer paso hacia el comercio online y móvil con una inversión mínima, o bien porque desea ampliar su negocio haciendo llegar su inventario a mercados internacionales.

Aunque en eBay se venden millones de productos físicos de numerosas categorías, en España son particularmente populares los artículos de moda, electrónica, casa y jardín, deportes y recambios y accesorios.

¿Qué ventajas proporciona a los vendedores y compradores?

Una de las principales ventajas que ofrece eBay a los vendedores que operan en nuestra plataforma es que, desde el principio, cuentan con un volumen significativo de tráfico nacional e internacional. Del mismo modo, disponemos de la tecnología necesaria para que la creación de su tienda online, optimizada para todos los dispositivos en los que los consumidores están presentes, no suponga ningún problema para aquellas pymes menos digitales. Gracias a estas ventajas, no es necesario que realicen un gran gasto en tecnología y marketing para conectar con sus compradores.

Por su parte, los compradores de eBay tienen a su disposición una gran variedad de productos. Podemos decir que si algo existe, muy probablemente puede comprarse en eBay.



¿Las empresas, pueden darse de alta directamente en la plataforma?

Sí, el funcionamiento es muy sencillo y cualquier pyme puede darse de alta en la plataforma directamente y empezar a vender online.

Hay varios tipos de venta, por subasta y ‘Cómpralo ya’ para hacer una venta directa, ¿cómo funcionan estas opciones?

Los vendedores pueden decidir cuál de estas opciones utilizar a la hora de listar sus productos en nuestra plataforma. En las ventas por subasta, sencillamente deben introducir un precio de salida al artículo en cuestión, y a continuación, los usuarios de eBay pujarán por él hasta que alcance su precio final de venta.

Por el contrario, si un vendedor decide publicar un anuncio en formato “Cómpralo ya”, deberá indicar simplemente el precio final de venta de dicho producto y sus compradores lo adquirirán directamente.

Recientemente habéis creado un programa denominado Acelera con eBay, ¿en qué consiste?

Es un servicio que tiene por objetivo ayudar a las pequeñas y medianas empresas en España a lanzar y expandir su negocio online a través de nuestra plataforma y está disponible en la página AceleraconEBay.com. Las empresas que se apunten a este programa reciben una guía completa sobre cómo configurar una tienda en la plataforma en ocho pasos, pueden acceder a asesoramiento especializado y disfrutan de una promoción para probar gratis una Tienda Avanzada de eBay durante 90 días.

El objetivo principal de este servicio es que el vendedor tenga la oportunidad de impulsar su negocio online con la apertura de una nueva tienda en la plataforma.

¿Qué recomendaciones específicas dais a una empresa que quiere aumentar sus ventas?

Una de las recomendaciones principales es que revisen cómo presentan sus productos en su tienda (es importante cuidar la descripción, las fotos, etc.), y que además analicen los precios de su inventario y sus costes de envío y los comparen con la competencia. Una vez tienen optimizados estos elementos en su tienda para el mercado español, les recomendamos que empiecen a ofrecer envíos a países extranjeros sin traducir sus productos a ningún idioma y, una vez identificados los mercados en los que su inventario ha despertado interés, la recomendación principal es traducir sus tiendas a los idiomas de estos mercados, de tal manera que puedan conectar de forma más sencilla con sus clientes extranjeros.

¿Cómo se puede destacar de la competencia una empresa dentro de un mercado electrónico con tantos competidores?

El principal diferenciador con otras plataformas de compraventa es que no disponemos de inventario propio, por lo que no competimos con nuestros vendedores. Además, en nuestra



plataforma conviven vendedores profesionales y particulares, quienes pueden vender sus productos no solo localmente sino en todo el mundo.

¿Cuáles son los costes para las empresas de su participación en eBay?

Las comisiones para las pymes suponen un 4.3-7% del precio final de venta del artículo –el porcentaje depende de la categoría del producto-. A esta cantidad habría que sumarse el coste mensual de una tienda en eBay, que puede variar entre los 19,95 euros y los 100 euros mensuales, aunque actualmente disponemos de una promoción que ofrece a los nuevos vendedores la posibilidad de disfrutar de una Tienda Avanzada de forma gratuita durante 90 días, a través del programa Acelera con eBay. Todas las tarifas están disponibles en el [Centro para vendedores de eBay](#).

¿Los pagos se realizan siempre a través de la plataforma?

eBay permite utilizar diversos sistemas de pago para facilitar al máximo el pago y el cobro de las compras, aunque PayPal es el método de pago principal en eBay y el preferido de nuestros usuarios.

¿Se venden sólo productos previamente fabricados o hay cabida para creadores o fabricantes bajo demanda?

Es posible vender productos en formato “pre-venta” en la plataforma, aunque eBay se caracteriza principalmente por ser una plataforma en la que se venden objetos previamente fabricados.

¿A cuántos países pueden acceder los vendedores de eBay?

eBay opera en 190 países en todo el mundo. De media, los vendedores de eBay.es exportan a 21 países.

¿Pueden escoger en qué mercados quieren estar presentes? ¿Les orientáis sobre cuáles pueden ser importantes según su producto?

Por nuestra parte reciben asesoramiento personalizado siempre que lo necesiten, pero son los vendedores quienes deciden en qué mercados quieren estar presentes teniendo en cuenta sus necesidades de negocio y su capacidad logística. Nosotros también les educamos en el crecimiento de sus negocios online y les ofrecemos consejos para ayudarles en su expansión tanto a nivel nacional como internacional.

¿Facilitáis a las empresas participantes el acceso a soluciones de logística nacional e internacional?

Aunque desde eBay como tal no gestionamos la logística de nuestros vendedores, disponemos de tarifas de envío muy competitivas negociadas previamente por nosotros con



Seur y Correos, a las que los vendedores pueden acceder a través de nuestro [Gestor de envíos](#). Con esta plataforma hemos conseguido simplificar el proceso de logística y nuestro objetivo es seguir ofreciendo una experiencia eficaz, flexible y personalizada para que nuestros vendedores puedan hacer sus envíos a cualquier parte del mundo de la forma más sencilla posible.

¿Nos podéis comentar algún caso de éxito de internacionalización a través de eBay?

Un buen ejemplo es el caso de éxito de uno de nuestros vendedores, California Motorcycles, una pyme valenciana especializada en accesorios y recambios de Harley Davidson. Comenzó su actividad en 2007 desde una tienda física situada en la localidad de Oliva, pero la llegada de la crisis y la necesidad de dar salida al stock hicieron que se replanteara su modelo de negocio. En 2008, creó su tienda en eBay, con un catálogo compuesto actualmente por 5.000 productos. Sus ventas a través de la plataforma han crecido espectacularmente año a año, por encima del 100%, por lo que decidió ampliar plantilla e impulsar el negocio exterior. Un 25% de sus ventas corresponden actualmente al extranjero, y sus productos llegan en menos de 72 horas a más de 30 países. Aunque la mayoría de sus transacciones corresponden a Europa, también opera en mercados como EE.UU., Latinoamérica, Israel o Marruecos.

¿Qué planes de futuro tiene eBay para seguir estando en la brecha del comercio electrónico?

Además de seguir trabajando para conseguir nuestra misión, nuestros principales retos en España son consolidarnos como el socio perfecto de aquellas pymes que deseen dar el salto a la venta online o empezar a exportar sus productos. Del mismo modo, estamos creando una guía para pymes y emprendedores sobre las principales ventajas del comercio electrónico para ayudarles a hacer crecer su negocio online. La guía incluirá casos de éxito de pymes que venden de forma exitosa online, así como consejos de la venta en Internet e información de interés para aquellas pymes que quieran dar el salto al mundo online por primera vez o también, aquellas que quieren ampliar su presencia en otros canales como los marketplaces.

