

intracto

De BIZ - Beter Internationaal Zakendoen
Internationaal online ondernemen

CONTENTS
Webinar

DATE
26/11/2020

CONTACT
Roel van der Linden

Roel van der Linden

Head of marketing & content





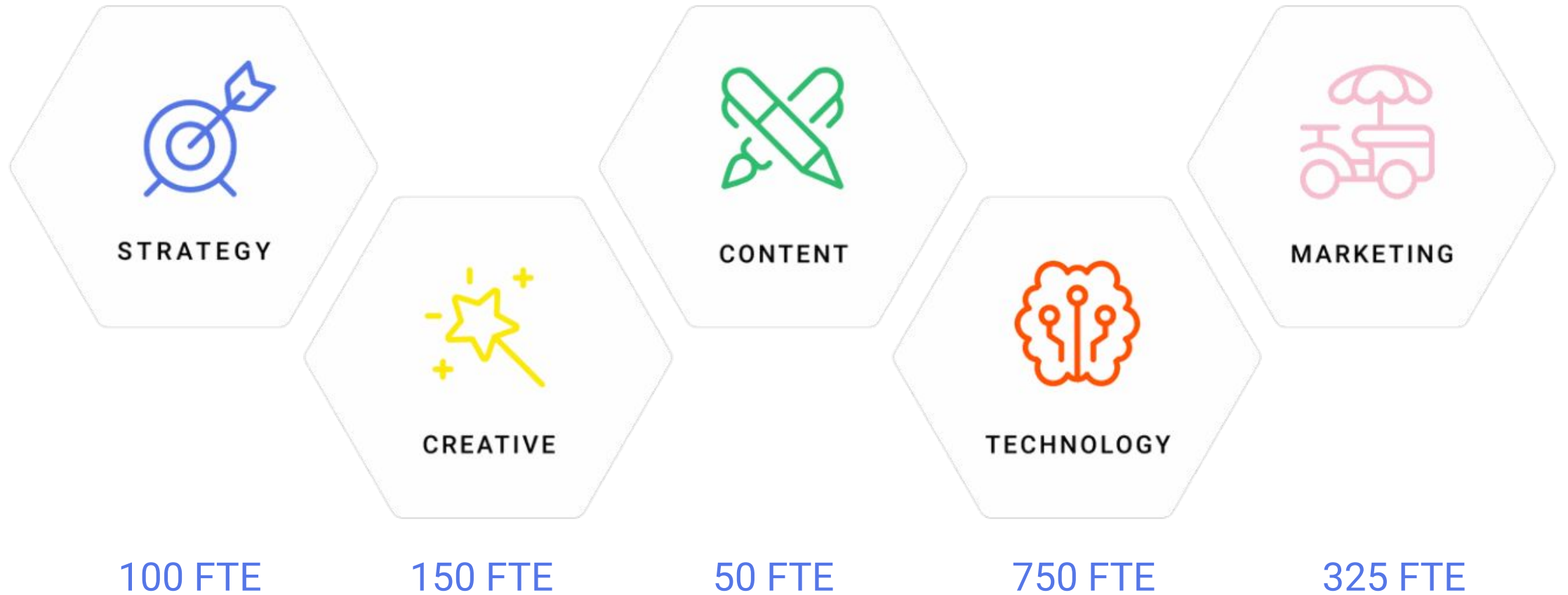
Agenda

- Over Intracto
- Inhoudelijke aandachtspunten
- Internationale kanalen
- Juridische aandachtspunten
- Technische aandachtspunten
- Take-aways
- Vragen en discussie

Over Intracto



Onze expertises



One team

Unique in size and scope in the Benelux (900+ experts)

We consider technology as a commodity and offer a broad range of tools and tech



Proximity through decentralized campuses & competence centers

Extreme focus on customer experience and growth



intracto



Inhoudelijke aandachtspunten

Inhoudelijke aandachtspunten

Cultuur



“

Cliché alert: Elk land is anders

Een eenvoudig voorbeeld: de schuchterige Belg

“Toon je (Nederlands) telefoonnummer (en adres): Nederlanders zijn mondiger en zullen sneller (telefonisch) contact opnemen”

De Belg zal sneller een e-mail sturen en zal zelden telefoneren.

Uiteraard zorg je best wel dat je bereikbaar blijft.

Een Belgisch telefoonnummer werkt nog altijd beter, uiteraard.

Voorbeeld: lead generation in België

- Wees minder direct en minder agressief in je communicatie & promoties
- Speel meer in op emoties / authenticiteit
- Overtuig met feiten

Feestdagen & vakanties

Houd rekening met lokale gewoontes

- Schoolvakantie
- Moeder- en vaderdag
- Nationale feestdagen

Impact op:

- Verzend- en levertijden
- Klantendienst
- Communicatie en campagnes

Inhoudelijke aandachtspunten
Ijskast of frigo?



“

Je website klaarmaken voor internationale handel is meer dan enkel vertalen.

Belang van lokaal taalgebruik

- SEO (gevonden worden)
- Vertrouwd aanvoelen (Voorbeeld: Vlaams aanvoelen vs. Nederlands aanvoelen)
- Andere betekenissen en interpretaties
- Belang van een eigen landdomein (bv. .be)

Taalgebruik BE & NL

BE

Terugsturen & Omruilen
Gratis omruilen mogelijk
Gratis terugsturen
Klantendienst
Geleverd binnen 3-4 werkdagen
Gratis verzending
Gratis thuis geleverd
Gratis aan huis geleverd
Schrijf je in op de nieuwsbrief
Contacteer ons
In winkelmandje
Morgen aan huis geleverd
Promoties van de dag

NL

Ruilen & Retourneren
Gratis retourneren mogelijk
Gratis retourneren
Klantenservice
Bezorgd
Gratis bezorging
Gratis thuisbezorgd
/
Meld je aan voor de nieuwsbrief
Neem contact op
In winkelwagen
Morgen bezorgd
Dagaanbiedingen

Taalgebruik BE & NL

BE

Solden

Kredietkaart

Mutualiteit

Uitstap

Onthaal

Verlof

Naar de kust

Zetel

Sportschoenen

Pralines

Bancontact

NL

Actie / Uitverkoop

Creditcard

Ziektekostenverzekering

Reis(je)

Receptie

Vakantie

Naar het strand

Bank/Zitmeubel

Gympen

Bonbons

Pinnen

Taalgebruik BE & NL

- Voormiddag: in BE is dat voor de middag (9u – 12u),
 - in NL is dat ongeveer van 12u – 14u
- Namiddag: in BE is dat na de middag (ongeveer 12u – 18u),
 - in NL is dat ongeveer van 16u – 18u
- Belangrijk voor afspraken rond levertijden

Taalgebruik BE & NL

- Vergeet ook niet eventuele namen op de website te “lokaliseren”:
- Nederlandse namen als Kees, Sjoerd, Anita, enzovoort liever niet gebruiken in je persona’s of testimonials.
- Voorbeeld Vlaanderen: Gebruik Marcel, Jan, Liesbeth, enzovoort.

Internationale kanalen

The background of the slide is a photograph of several people in a meeting or office setting. The image is heavily overlaid with a semi-transparent orange color. In the foreground, a woman with glasses is looking at a tablet. In the background, other people are visible, some looking at documents or devices. The overall scene suggests a collaborative work environment.

“

**Ga op zoek naar lokale sterspelers
zoals bol.com, Coolblue of
Wehkamp in Nederland.**



“

Ga daar waar de klant is.

**(en dat is een andere plaats dan
waar de Nederlandse klant is)**

Waar is dat dan?

- Dat hangt ervan af...
- B2B vs B2C
- Van land tot land
- Amazon als voorbeeld
 - Duitsland = e-commerce marktleider met 40% marktaandeel (2020)
 - Frankrijk = e-commerce marktleider met 19% marktaandeel (2018)
 - België – Wallonië = onbekend (maar relatief groot via Amazon.fr)
 - België – Vlaanderen = onbekend (maar beperkt)



“

Google is de go-to-plaats voor de Belg/Vlaming. SEO & SEA (!) zijn dus je belangrijkste focus in België.

Grootste cross-border-platformen in Europa

1. Amazon (VS)
2. eBay (VS)
3. AliExpress (China)
4. Etsy (VS)
5. Discogs (VS)
6. Wish (VS)
7. Vinted (Litouwen)
8. G2A (Polen)
9. Farfetch (Groot-Brittannië)
10. Bandcamp (VS)

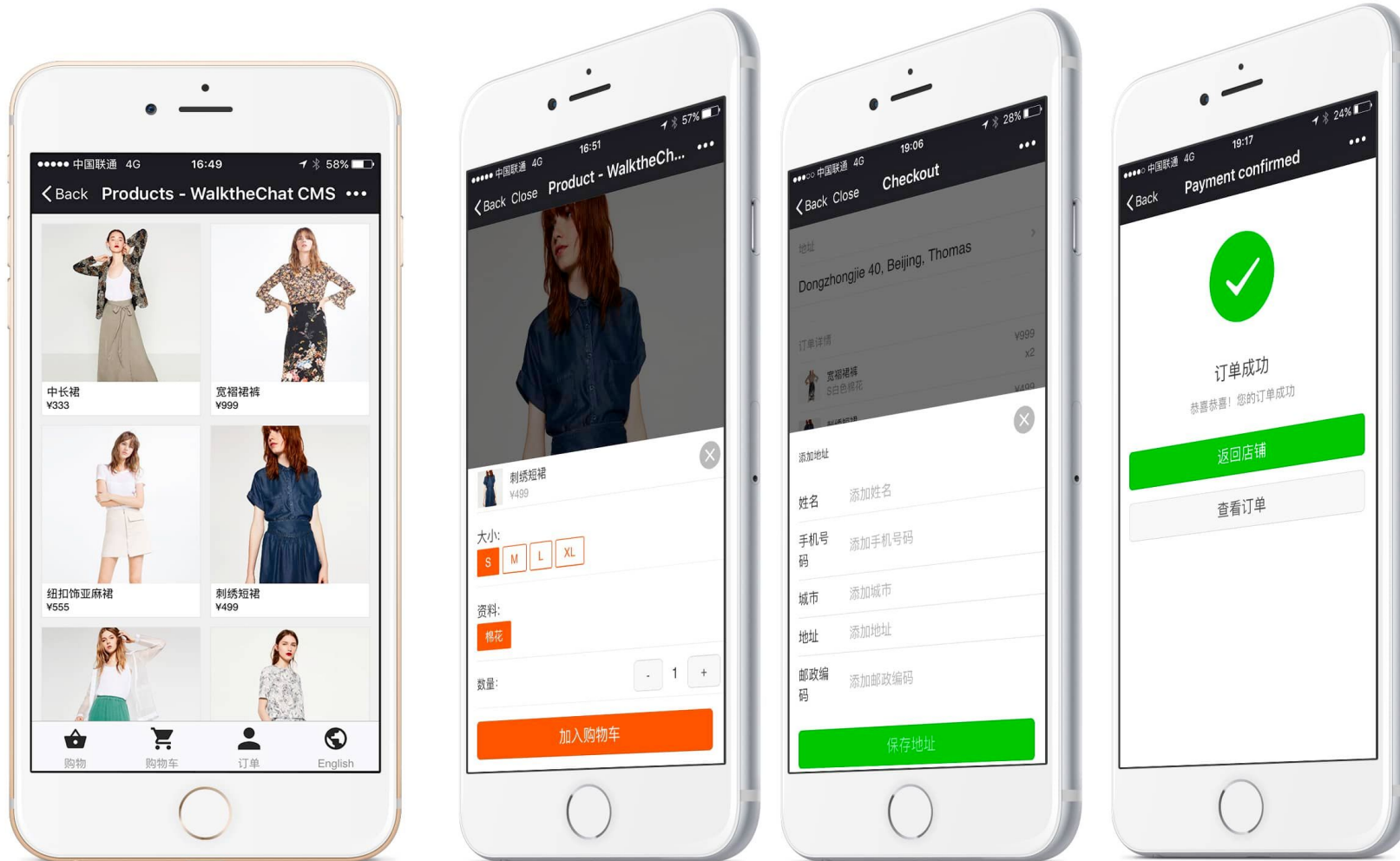
Voorbeeld verschillen in marketingaanpak

- Doe een aangepast keywordonderzoek (SEO + SEA) voor het gewenste land
- Maak andere Google Ads-campagnes per land
(impact van slecht presterende landen op je algemene adsaccount vermijden)
- Google.be geeft andere resultaten dan Google.nl!
- Vergeet je advertentieteksten niet te herschrijven in lokale context
 - Veel synoniemen, andere keywords, soms andere betekenis
 - '-30% korting' i.p.v. '30% korting'
 - 'aan € 19,95 i.p.v. 'voor € 19,95'
 - "je", "jij" of "jouw" i.p.v. "u" en "uw"
 - NL verkleinwoorden die eindigen op 'je' en 'jes' vermijden

Wat met China?

- Bijna alle activiteit in China vindt plaats op het WeChat-platform.
- "Het internet" zoals wij het kennen, met websites, is beperkt tot enkele procenten marktaandeel in China.
- Een website opzetten en "scoren in Baidu" is geen formule tot succes.
- Markt enkel toegankelijk met lokale kennis en lokale partners
(cfr. Goedkeuring van de overheid nodig om de markt te betreden)

WeChat



Juridische aandachtspunten

Lokale wetgeving

- Gericht op een bepaalde markt = lokale wetgeving volgen.
- Richt je je expliciet op de Belgische markt? Dan moet je de Belgische wetgeving volgen.
- Impact:
 - Aangepaste algemene voorwaarden
 - Aangepaste consumentenbescherming
 - Aangepaste retourwetgeving
 - ...

Cookiewetgeving

- Je website moet ook de lokale cookie-wetgeving volgen (en de lokale GDPR-“interpretaties”)
- Niet alle landen zijn gewend aan de “strengere cookiewalls” uit Nederland
- Opgelet: België is op vlak van cookies sinds vorig jaar strenger dan Nederland!



“

Informeer je bij lokale vakorganisaties en lokale dienst economie.

Btw-berekening

- Btw-berekening (intracommunautair bij B2B)
- Vanaf bepaalde omzet lokaal btw-nummer verplicht met lokale btw-berekening!
- Zowel technische (hoe je webshop hiermee omgaat) als boekhoudkundige impact.
- Informeer bij je boekhouder of bij de belastingdienst

Juridische aandachtspunten

NIEUWE EUROPESE RICHTLIJN!

Nieuwe Europese richtlijn

- Er is een nieuwe Europese richtlijn aangekondigd die omgezet zal worden naar een wet tegen de zomer van 2021.
- De details zijn nog niet bekend, maar het gaat hierover:

De grote verandering is dat de btw die aangerekend moet worden deze van het land van de klant moet zijn. Daarnaast vereenvoudigt de Richtlijn de aangifte via een One-Stop-Shop-model. Belangrijk voor de webshopbouwer: elke webshop moet de juiste prijs inclusief btw tonen.

Location-based cookies worden noodzakelijke cookies voor webshops: De verplichting om steeds de juiste prijs inclusief btw te moeten tonen, heeft ook een neveneffect. Om die regel te respecteren moet je gebruik maken van location-based cookies. Deze cookies moeten dus als noodzakelijke cookies beschouwd worden.



“

**We volgen het samen met onze
juridische dienst op de voet op.**

Juridische aandachtspunten

Geoblocking

Geoblocking

- Geoblocking = online handelaar die de toegang tot zijn website of de inhoud ervan gaat beperken of blokkeren voor consumenten uit het buitenland, vaak om commerciële redenen.
- Meestal op basis van IP-adres.
- Site geblokkeerd of de bezoeker automatisch omgeleid naar lokale versie van de website (bv prijzen)

Je bezoekt onze website vanuit België



Wij hebben daarom je landvoorkeur ingesteld op België.

Dit betekent het volgende:

- Assortiment en promoties afgestemd op België
- Veilig achteraf betalen*
- Zakelijk en btw plichtig? Kies een zakelijk account!

[> Verder winkelen](#)

[> Mijn landvoorkeur naar Nederland aanpassen](#)

Geoblocking

- “Nieuwe” Europese wet (december 2018): geoblockingverordening
- Discriminatie op basis van nationaliteit aanpakken bij online verkopen
- Europese consument moet mogelijkheid hebben om op elke Europese webshop te shoppen aan gelijke voorwaarden.
- Europees vrij verkeer van goederen en diensten

Geoblocking

- Je mag dan ook geen andere prijs afdwingen op die landversie van de webshop op basis van nationaliteit, tenzij je dat kan rechtvaardigen (bv. een ander belastingsysteem in het land van waaruit de bestelling wordt geplaatst).
- De webshop moet zo ontworpen zijn dat elke EU-klant een bestelling kán plaatsen.
- B.v. geen automatische weigering van bepaalde landen
- Niet discrimineren o.b.v. aangeboden betaalmiddelen
- ...

Geoblocking

- **Wat mag wel?**
 - Weigeren om te leveren.
 - Bezoeker automatisch doorsturen naar een ander domein als je zijn expliciete toestemming hebt (bv. Via pop-up)
 - Handelaars mogen ook nog steeds verschillende landversies van webshops uitbaten met gedifferentieerde prijzen, zolang er maar geen gedwongen omleiding is.
 - Je moet geen rekening houden met mogelijke wetgeving van het land van waaruit de klant in jouw webshop bestelt, zoals een verbod op vuurwerk = verantwoordelijkheid v/d klant.

Technische aandachtspunten



“

Met je website/webshop naar het buitenland gaan omvat ook een aantal technische complexiteiten.

Technisch

- Opbouw van adresvelden in checkout v/e webshop
(bvb.: Belgische vs. Nederlandse adres- & postcodevelden)
- Btw-berekening (intracommunautair bij B2B)
Zie ook aankomende wijziging nieuwe Europese richtlijn.
- Href-lang metatags
- + denk na over landdomeinen vs generieke .com/.eu/...

Technisch

- Multi-language-ondersteuning van je website/webshop
- Multi-currency-ondersteuning van je webshop (voor niet-eurolanden).
- Prijsafwijkingen per land?
- Verbod van verkoop van bepaalde producten in bepaalde landen
- ...



“

Wat de technische beperkingen/aanpassingen ook zijn, ook je buitenlandse klant verwacht een feilloze customer experience.

Take-aways

Take-aways

- Maak geen kopie van je Nederlandse website, maar laat een lokale contentmarketeer een lokale website-audit uitvoeren om eerst de belangrijkste zaken te lokaliseren
 - Concurrenten
 - Leveranciers
 - Doelgroepen
 - Service providers
 - Blogs & influencers
 - ...

Take-aways

- Zorg in eerste instantie dat je aanbod en propositie matchen met de verwachtingen van de lokale consument
- Gevonden worden met je aanbod is van uiterst groot belang
- Lokale tone-of-voice en stijl
(Denk aan Belg als voorbeeld: vermijd directe, schreeuwerige taal, ...)
- Taalgebruik (website / blog / SEO / SEA / e-mailmarketing)
- Werk met lokale kennis

Take-aways

- Zorg dat klanten kunnen betalen met de betaalopties die ze gewend zijn
(B2B = overschrijving achteraf)
- Zorg dat de levering op tijd is en de opties die ze kennen tot de mogelijkheden behoren
- Garantie, service en retourneren horen in elke markt op punt te staan
- De vakantieperiodes zijn anders en Moeder- en Vaderdag vallen bvb op een andere datum!



intracto

Vragen & discussie