



# **E-shopářův průvodce po střední a východní Evropě**

Napsali Karin a Honza.  
Rozlámali a namalovali Lukáš.

Vytvořeno s ♥ v lednu 2018 v GoPay.  
Copyright © 2018 GOPAY s.r.o. All rights reserved.

[podnikej@gopay.cz](mailto:podnikej@gopay.cz)

**GOPAY s.r.o.**

Planá 67  
370 01 Planá  
Česká republika  
IČ: 26046768

# obsah

<b>Pro koho je tento průvodce a co v něm najdete?</b>	<b>3</b>
<b>Mise GoPay ve střední a východní Evropě</b>	<b>4</b>
<b>Česko - Online klenot v srdci Evropy</b>	<b>5</b>
<b>Slovensko - Nenápadná příležitost</b>	<b>7</b>
<b>Polsko - Hrdý obr</b>	<b>9</b>
<b>Maďarsko - Rostoucí nováček</b>	<b>11</b>
<b>Rumunsko - Velký balkánský tygr</b>	<b>13</b>
<b>Bulharsko - Země oblečení zaslíbená</b>	<b>15</b>
<b>Chorvatsko - Jadranská příležitost</b>	<b>17</b>
<b>10 rad, jak uspět s e-shopem v zahraničí</b>	<b>19</b>
<b>Závěr</b>	<b>22</b>
<b>Zdroje</b>	<b>23</b>

# Pro koho je tento průvodce a co v něm najdete?

Znáte zemi, kde žije 100 milionů lidí, za nákupy přes internet se tam vydá přes 400 miliard korun a e-commerce tam roste dvouciferným tempem už několik let po sobě? Taková říše snů existuje. Najdete ji mezi Baltem, Jadranem a Černým mořem a tvoří ji 7 zemí střední a východní Evropy - Česko, Slovensko, Polsko, Maďarsko, Rumunsko, Bulharsko a Chorvatsko.

Přestože v každé zemi lidé mluví, nakupují i platí odlišně, střední a východní Evropa tvoří obří trh s úžasným potenciálem, na který obchodníci tak trochu neprávem zapomínají.

A proto jsme připravili tohoto průvodce. Najdete v něm nejdůležitější fakta o jednotlivých zemích. Zjistíte, jak jsou jejich obyvatelé zvyklí platit, čím si u nich šplhnete a co je naopak zaručeně od nákupu odradí.

Jestli zkrátka přemýšlíte o expanzi do střední a východní Evropy, dozvíte se, co vás tam čeká a co si sbalit na cestu.

## **Pokračujte ve čtení, jestli jste:**

- e-shopaři, kteří to myslí s expanzí vážně
- marketáči a obchodáci, lačníci po průzkumu trhu

- nakupující zákazníci
- fanoušci e-commerce
- od přírody zvědaví lidé

## **Co vám průvodce poradí?**

Pomůže vám zorientovat se na e-commerce trzích střední a východní Evropy. Ukáže vám, která země je pro vás trefa do černého. Prozradí vám, jaké platební metody vás čekají a jaké vám zajistí GoPay.

## **Co vám ani ten nejlepší průvodce neřekne?**

Jestli se máte do expanze pořádně about, to vám náš průvodce bohužel neporadí. Finální slovo musíte mít samozřejmě vy. Znáte to - průvodce ukáže cestu, vydat se po ní už musíte sami.

## **Kdo pro vás průvodce připravil?**

Průvodce jsme pro vás sepsali v GoPay. Vycházeli jsme z dostupných internetových zdrojů a dali jsme si při pátrání hodně záležet, abyste vy už nemuseli.

# Mise GoPay ve střední a východní Evropě

## Nadšení, budoucnost a lidé.

To jsou tři slova, která charakterizují GoPay a sedí i na země ve střední a východní Evropě. Na starém kontinentě nenajdete slibněji se rozvíjející e-commerce trhy než právě tam. Ano, cesta k tamním zákazníkům není snadná. Komplikují ji nesrozumitelné jazyky, specifické nákupní zvyklosti nebo odlišná legislativa. Jakmile však skrze ně proniknete, zjistíte, že čeká vás příležitost s velkým P.

Proto v GoPay makáme na tom, aby vám šance, kterou střední a východní Evropa v online byznysu nabízí, neunikla.

S GoPay můžete přijímat platby v místních měnách. Pro většinu zemí pokrýváme nejpoužívanější platební metody a další průběžně přidáváme.

Pro konzultace k platbám nám napište na [podnikej@gopay.cz](mailto:podnikej@gopay.cz). Jsme vaší bránou do střední a východní Evropy.



# Česko - Online klenot v srdci Evropy

Česko se řadí do top 5 e-commerce trhů v Evropě (společně s Velkou Británií, Německem, Francií a Polskem) a právem je označováno za e-shopovou velmoc. Působí zde 40 tisíc e-shopů a s nadsázkou se dá říct, že co Čech, to e-shopář.

Češi jsou obecně známí jako domácí kutilové, možná proto jim je provozování e-shopu tolik vlastní.

## Jak Češi utrácejí?

Hodně. V roce 2017 nechali v e-shopech 115 miliard korun.

## Co má rád český zákazník?

Češi neodolají kouzelným slůvkům a potřebují, aby o ně někdo s láskou pečoval. Potrpí si na kvalitní a rychlou zákaznickou podporu. Češi také milují velký výběr zboží a přehledný layout e-shopu. Čemu však Češi paradoxně dávají větší přednost není překvapivě nízká cena produktu, ale jeho rychlé dodání. Pracuje váš e-shop na raketový pohon? Pak máte jistě vyhráno. Češi očekávají dodání zboží do druhého dne, jinak o zboží ztrácejí zájem. Jsou zvyklí si objednat zboží z několika e-shopů zároveň, a pak si převzít to, které jim přijde nejrychleji.

## Co Češi a platební metody?

Češi nedají dopustit na své oblíbené platební metody. Stále ještě neopustili svou milovanou dobírku. Na druhou stranu ochotně přicházejí placení kartou online nebo online tlačítkem na chuť. České zákazníky však provází podstatný nešvar. Nevyzvedávají si zboží objednané na dobírku. Ročně tak e-shopy přichází o stamiliony korun. Nevyzvednutí objednávek přidělová vrásky na čele nejednomu obchodníkovi.

## Kde sledovat dění na poli české e-commerce?

- [Asociace pro elektronickou komerci](#)
- [Provozovatelé e-shopů výměna zkušeností](#)



**ČR patří do top 5 e-commerce trhů v Evropě**

# Česko - Online klenot v srdci Evropy



## Platební metody

Dobírka: 33%

**Platba kartou: 17%**

Bankovní převod: 9%

## Jaké platební metody pokrývá GoPay?

Platební karty  
Bankovní tlačítka  
Bankovní převody  
Elektronické peněženky  
Kupónové platby  
Mobilní platby  
Push platby  
Platby pomocí QR kódu  
Bitcoin

# +21%

Meziroční růst  
e-commerce



**Nejprodávanejší segment zboží**  
elektronika, parfémy



**Měna**  
Česká koruna



**Obrat e-commerce**  
98 miliard Kč/2016



**Počet obyvatel**  
10,5 milionů

# Slovensko - Nenápadná příležitost

Slováci objednávají z Čech to, co doma nenajdou. Pokud dokážete nabízet zboží, kterého je na Slovensku jako šafránu a navíc i za atraktivní ceny, jděte určitě do toho. Slovenská e-commerce není ještě tak dobře rozjetá jako ta česká, teprve na svůj úspěch čeká. Možná proto české e-shopy slaví na Slovensku tak velký úspěch.

## Velmi podobné Česku

Pokud se vám daří v Česku, máte velkou šanci uspět i na Slovensku. Výhodou je, že mezi českými a slovenskými zákazníky nestojí nepřekonatelná jazyková bariéra. Slovenština je totiž velmi podobná češtině a Slováci jsou zvyklí češtinu používat i na e-shopech. Pokud svůj e-shop přeložíte do slovenštiny, budete působit důvěryhodněji. Díky společné historii jsou si Češi a Slováci v nákupních zvyklostech podobní.

## Slováci při nákupech ztrácejí hlavu

V kuloárech se tvrdí, že Slováci umí být pěkní nákupní maniaci. Když se jim zboží zalíbí, šup s ním do košíku, ať to stojí co to stojí. Češi jsou zvyklí si nákup více rozmýšlet.

## Co rádi nakupují

Zajímavý je i nejprodávanější segment zboží. Dlouhou dobu u Slováků vévodila kategorie dům a zahrada. V posledním roce ji o maličko víc vytlačila elektronika. I tak je to jistě zajímavé, protože zákazníci v ostatních zemích, které v průvodci uvádíme, se nejraději oblékají nebo objednávají elektroniku.

## Kde sledovat dění na poli slovenské e-commerce?

- [Slovenská asociácia pro elektronický obchod](#)

## Co vám na Slovensku nabízí GoPay?

Na Slovensku vás zahrneme celou plejádou platebních metod:

- platba kartou
- online tlačítka
- bankovní převody
- mobilní platby (superCASH, mplatba)
- GoPay peněženka
- Bitcoin

Naše platební brána mluví slovensky. To znamená, že slovenským zákazníkům se platební formulář zobrazí ve slovenštině. Slovensky umí i naše webové stránky.



# Slovensko - Nenápadná příležitost



## Platební metody

Dobírka: 57 %  
**Platba kartou: 15 %**  
Bankovní převod: 10 %  
Platební tlačítka: 1 %

## Jaké platební metody pokrývá GoPay?

Platební karty  
Bankovní tlačítka  
Bankovní převody  
Elektronické peněženky  
Mobilní platby  
Bitcoin



# +16%

Meziroční růst  
e-commerce



**Nejprodávanější segment zboží**  
elektronika, dům a zahrada



**Měna**  
Euro



**Obrat e-commerce**  
20,7 miliard Kč



**Počet obyvatel**  
5,4 milionů



**10 000**  
aktivních e-shopů

# Polsko - Hrdý obr

Polsko je obrem na poli e-commerce. Tamní trh byl vyhodnocen jako nejrychleji rostoucí v Evropě za rok 2016. To je pádný důvod k tomu, podívat se s e-shopem do Polska. Na druhou stranu je zde i obrovská konkurence.

## Co Poláci chtějí

Poláci očekávají nízké ceny a neokoukané zboží. O ceně Poláci rádi smlouvají. Konkurenční prostředí zde tlačí ceny dolů, proto je cena pro Poláky tolik důležitá. Až pro 77 procent polských zákazníků je rozhodující možnost ceny porovnávat.

## Vedou aukční portály

V Polsku jsou také oblíbené aukční portály. Téměř polovina e-shopů inzeruje svoje zboží právě na aukčních portálech, kde je velká šance, že zacílí na co nejvíce zákazníků.

## Žádné reklamace

Pouze 1 z 5 polských nakupujících uvádí, že někdy uplatnili reklamaci. Obecně se v Polsku reklamaci nefandí, když už Poláci objednají, jsou spokojeni. Míra reklamací je zde na úrovni 3,4 procenta, což je pod globálním průměrem.

## Jedno tlačítko vládne všem

Online bankovní tlačítko se v Polsku těší značné oblibě. Preferuje jej víc jak třetina zákazníků. Online převod tak s přehledem válcuje dobírku a platby kartou. Není divu - působí zde desítky bankovních domů. Průzkumy také uvádějí, že Poláky od nákupu odradí, když e-shop online tlačítka nenabízí.

## Kde sledovat dění na poli polské e-commerce?

- [Asociace Izba Gospodarki Elektroniczne](#)
- [Facebooková skupina pro e-shopaře](#)

## Co vám v Polsku nabízí GoPay?

Platební nabídku máme v Polsku kompletně pokrytou. Poskytneme vám platby kartou a bankovní tlačítka pro 33 největších a nejznámějších bank, namátkou Bank Pekao, BNP Paribas, Citi handlowy.

Procesujeme polské zloté. Naše webové stránky a platební brána mluví polsky. To znamená, že polským zákazníkům se platební formulář zobrazí v polštině. Také e-mail s potvrzením o zaplacení platby dorazí v jejich rodném jazyce. Polsky umí i naše zákaznická podpora.

# Polsko - Hrdý obr



## Platební metody

Dobírka: 45%  
Bankovní převod: 35%  
Platba kartou: 10%



## Jaké platební metody pokrývá GoPay?

Platební karty  
Bankovní tlačítka

# +17,8%

Meziroční růst e-commerce



**Nejprodávanější segment zboží**  
oblečení, elektronika



**Měna**  
polský zlotý



**Obrat e-commerce**  
198 miliard Kč 2015



**Počet obyvatel**  
38,5 milionů



**Nejrychleji rostoucí e-commerce trh v EU za 2016**

# Maďarsko - Rostoucí nováček

Maďarsko se na e-commerce trhu teprve rozkukává. Sice je tam podobný počet obyvatel jako v Česku, ale Maďaři se ještě nestihli naučit nakupovat online. Rádi si ale objednávají věci z ciziny, protože v jejich domovině chybí.

## A e-shop v maďarštině máte?

Maďaři si potrpí na svůj jazyk. Určitě neprohloupíte, když svou pozornost zaměříte na kvalitní překlad vašeho e-shopu do maďarštiny. Důvodem je, že pouze třetina maďarských obyvatel se umí domluvit jiným jazykem než svým rodným. Dokáže je odradit angličtina nebo nesrozumitelný maďarský překlad (např. takový, který pochází z internetového překladače).

## Ať žije Google

Celých 90 procent zákazníků vyhledává zboží přes Google prohlížeč. Zajímavostí je, že v zemi neexistuje žádný lokální vyhledávač, např. jako v Česku Seznam. Můžete se tak pustit do AdWords kampaní na plné obrátky a nemusíte řešit nic dalšího.

## Co Maďary nejvíc zajímá?

Maďarští zákazníci také stále platí přes dobírku. Kvalita a rychlost dopravců je pro ně hodně důležitá. Maďaři také řeší možnost výdejních míst nebo kolik je bude stát doručení zboží.

## Kde sledovat dění na poli maďarské e-commerce?

- [Asociace Szövetség Az Elektronikus Kereskedelemért](#)
- [Facebooková skupina pro e-shopaře](#)

## Co vám v Maďarsku nabízí GoPay?

V Maďarsku prozatím nabízíme platby kartou. Procesujeme maďarské forinty a náš web i brána mluví maďarsky. To znamená, že maďarským zákazníkům se platební formulář zobrazí v maďarštině.

Také e-mail s potvrzením o zaplacení platby dorazí v jejich rodném jazyce. V Maďarsku působí i jeden z našich e-shop dodavatelů: Eshop-rychle. Tamní pobočka se jmenuje [Eshop-gyorsan.hu](#).

# Maďarsko - Rostoucí nováček



## Platební metody

Dobírka: 37%  
Online platební

## Jaké platební metody pokrývá GoPay?

Platební karty



# +20%

Meziroční růst  
e-commerce



Nejprodávanější segment zboží  
oblečení, elektronika



Měna  
maďarský  
forint



Obrat e-commerce  
36 miliard Kč / 2016



Počet obyvatel  
9,8 milionů



92 % nakupujících  
vyhledává přes Google

# Rumunsko - Velký balkánský tygr

Rumunsko má obří potenciál. V zemi žije 20 milionů obyvatel a z toho online nakupuje téměř polovina z nich. E-commerce zde meziročně vyrostla o 30 procent, což je ohromný úspěch.

A není divu. Rumuni nakupují online jako zběsilí. V zemi je pouze 5 tisíc e-shopů a nedostatek zboží.

## Nevěřící Tomášové

Rumunští zákazníci jsou přece jen trošku jiní. Nejsou totiž zvyklí na kvalitní a profesionální e-shopy. E-shop, který obratem zpracovává objednávku jim může připadat jako podezřelý. Tamní trh je také zaplaven padělkami značkového zboží. Rumuni jsou proto hodně obezřetní a nákup dost rozmýšlejí. Na druhou stranu právě tento fakt pro vás může být výhodou. O vaše kvalitní zboží tam bude jistě zájem.

## Kde sledovat dění na poli rumunské e-commerce?

- [Asociace Gala Premiilor eCommerce](#)
- [Facebooková skupina pro e-shopáře](#)

## Black Friday táhne

Za zmínku stojí i Black Friday. Tento den je svátkem všech tamějších e-shopářů. Rumuni na černý pátek nakupují jako o život. Jen v tento den e-shopy vydělají 3 miliardy korun. Black Friday je až v listopadu, to znamená, že pokud teď expandujete, tak ho ještě stihnete.

## Co vám v Rumunsku nabízí GoPay?

V Rumunsku prozatím nabízíme platební karty. Procesujeme rumunské nové lei a náš web i brána mluví rumunsky. To znamená, že rumunským zákazníkům se platební formulář zobrazí v rumunštině. Také e-mail s potvrzením o zaplacení platby dorazí v jejich rodném jazyce.



**5000**  
aktivních e-shopů

# Rumunsko - Velký balkánský tygr



## Platební metody

Dobírka: 90%

Platba kartou: 7%

## Jaké platební metody pokrývá GoPay?

Platební karty

# +30%

Meziroční růst e-commerce



**Nejprodávanější segment zboží**  
oblečení, elektronika



**Měna**  
rumunské nové leu



**Obrat e-commerce**  
41,6 miliard Kč



**Počet obyvatel**  
19,4 milionů

# Bulharsko - Země oblečení zaslíbená

Bulharský e-commerce trh je velice slibný, i když se teprve rozjíždí. Zajímavé je, že rumunští a bulharští zákazníci si jsou velice blízko. Oba dva trhy jsou úzce propojené - mnohdy jsou zákazníci vnímány jako lokální nebo společný.

## Líné banky

Proti srsti vám budou bulharské banky. Mnoho bulharských firem si stěžuje, že lokální banky jsou v komunikaci netečné a spolupracovat s nimi je obtížné. Doufejme, že tento stav je jen odrazem teprve rozjíždějící se ekonomiky.

## Šaty dělají Bulhara

Co se týče preferovaného segmentu zboží, v zemi je obrovský hlad po značkovém oblečení. Bulhaři jsou takoví druzí Italové. Milují oblečení a neváhají za něj utrácet. Pokud je váš e-shop rájem módy, určitě si zkuste posvítit na bulharský trh. Bulhaři při výběru módy online mají rádi pohodlí. Musíte jim nabídnout jednoduché a intuitivní vyhledávání v produktech, pohlídat si číslování a dbát na hezké fotografie.

## Obchodníci vzájemně spolupracují

Z dostupných zdrojů jsme také vykoumali, že nejlepší radou pro zahraniční e-shopy je spřátelit se s těmi bulharskými. Bulhaři jsou prý velmi otevření a rádi se s vámi podělí o potřebné informace.

## Kde sledovat dění na poli bulharské e-commerce?

- [Asociace Bulgarian Chamber of Commerce and Industry](#)

## Co vám v Bulharsku nabízí GoPay?

V Bulharsku vám nabídneme platby kartou. Procesujeme bulharské lvy a náš web i brána mluví bulharsky. To znamená, že bulharským zákazníkům se platební formulář zobrazí v bulharštině. Také e-mail s potvrzením o zaplacení platby dorazí v jejich rodném jazyce.



# Bulharsko - Země oblečení zaslíbená



## Platební metody

Dobírka: 60%  
Platba kartou: 20%

## Jaké platební metody pokrývá GoPay?

Platební karty

# +14%

Meziroční růst e-commerce



Nejprodávanější segment zboží  
oblečení, elektronika



Měna  
bulharský lev



Obrat e-commerce  
10,9 miliard Kč



Počet obyvatel  
7,1 milionů



Velká poptávka  
po oblečení

# Chorvatsko - jadranská příležitost

Chorvatsko uzavírá naší úspěšnou balkánskou trojku. Většina lidí tuto zemi zná jako dovolenkovou destinaci. Tušili jste, že kromě ježků a rakije vám Chorvatsko nabízí skvělou příležitost, kam rozšířit svůj e-shop?

## Zboží z ciziny dominuje

Zvyky chorvatských zákazníků nahrávají e-shopům ze zahraničí do karet. Chorvati rádi nakupují zboží ze zahraničí. Důvod? Nedostatek nabídky a obrovská poptávka po elektronice a oblečení, na které jsou zvyklí lidé na Západu. Až 76 procent Chorvatů nakupuje na eBay, AliExpress nebo Amazonu. Lokální e-shopy si tak ani neškrtnou. Chorvati zboží ze zahraničí vnímají jako lepší a neobvyklé.

## Jak Chorvati platí?

S nákupy na zahraničních eshopech souvisí i fakt, že Chorvati preferují placení přes PayPal. Přes třetinu zákazníků zaplatí právě přes tuto peněženku. Oblíbenosti se těší i platební karta. Naopak dobírka zas tak oblíbená není - v porovnání s balkánskými bratry Rumunskem a Bulharskem ji využívá pouze 28 procent.

## Co Chorvaty nejvíc zajímá?

Když Chorvati nakupují online, nejvíc sledují cenu doručení, kolik zboží stojí, nebo kdy jim dorazí.

## Zákony se to jen hemží

Snad jedinou nevýhodou Chorvatska je přehnaná byrokracie a těžkopádná a nečitelná legislativa. Když chcete podnikat online, musíte dodržet asi na 50 různých zákonů. Asociace ecommerce Hrvatska poskytuje e-shopům právní rady zdarma a pomáhá jim lépe se zorientovat.

## Kde sledovat dění na poli chorvatské e-commerce?

- [Asociace eCommerce Hrvatska](#)
- [Facebooková skupina pro e-shopaře](#)

## Co vám v Chorvatsku nabízí GoPay?

V Chorvatsku vám prozatím nabídneme platby kartou. Procesujeme chorvatské kuny a náš web i brána mluví chorvatsky. To znamená, že chorvatským zákazníkům se platební formulář zobrazí v chorvatštině. Také e-mail s potvrzením o zaplacení platby dorazí v jejich rodném jazyce.



### Platební metody

PayPal: 33 %

Dobírka: 28 %

Platba kartou: 16 %

### Jaké platební metody pokrývá GoPay?

Platební karty

# +8,5%

Meziroční růst  
e-commerce



**Nejprodávanější segment zboží**  
oblečení, vstupenky (kino/divadlo)



**Měna**  
chorvatská kuna



**Obrat e-commerce**  
8,3 miliard Kč



**Počet obyvatel**  
7,1 milionů



**76 % nakupujících kupuje  
přes zahraniční obchody:  
eBay, AliExpres**

# 10 rad, jak uspět s e-shopem v zahraničí

## 1. Pozor na lokální specifika

Jiný kraj, jiný mrav. Každá země je něčím specifická, e-commerce trh nevyjímá. V Česku ještě nedávno byla řeč o EET, které však nedávno přestalo být pro e-shopaře aktuální.

EET však v různých formách přežívá i v těchto zemích: Slovensko, Polsko, Maďarsko, Rumunsko a Chorvatsko. Informace o EET v Evropě najdete například na [stránce Poslanecké sněmovny ČR](#) v dokumentu Právní úprava evidence tržeb ve vybraných zemích EU.

## 2. Spočítejte si daně

Byli byste překvapeni, jak se výše daní může v CEE regionu lišit. Slováci odvádějí 20 procent, zatímco Chorvati 25 a taková Maďaři 27 procent, čímž se řadí mezi země s nejvyšší daňovou zátěží na světě.

### A jak daně v těchto zemích vypadají?

Česko - Daň z přidané hodnoty (DPH)  
Základní sazba: 21 %  
Snížená sazba: 15 % (potravin, energie, městská doprava, tištěná média, ubytování, vstupenky) a 10 % (léky, zdravotní pomůcky, knihy).

[Zákon o dani z přidané hodnoty](#)

Slovensko - Daň z pridanej hodnoty (DPH)  
Základní sazba: 20 %  
Snížená sazba: 10 % (vybrané druhy tištěných médií a knih, jídla, léků, vstupenek).

[Zákon o dani z přidané hodnoty](#)

Polsko - Podatek od towarów i usług (PTU)  
Základní sazba: 22 %  
Snížená sazba: 8 % (vybrané léky, noviny, ubytování, vstupenky) a 5 % (vybrané druhy potravin, knihy).

[Polská legislativa pro investory](#)

Maďarsko - Hungarian Value Added Tax (AFA)

Základní sazba: 27 %  
Snížená sazba: 18 % (mléko, mléčné výrobky, ubytování, vstupenky) a 5 % (knihy, vybrané léky).

[Maďarská legislativa pro investory](#)

Rumunsko - Taxa pe valoarea adaugata (TVA)

Základní sazba: 20 %  
Snížená sazba: 9 % (knihy, vybrané léky, noviny, vstupenky, ubytování, vybrané druhy potravin) a 5 % (sociální bydlení).

[Rumunská finanční správa](#)

Bulharsko - Данък Добавена Стойност (ДДС)

Základní sazba: 20 %  
Snížená sazba: 9 % (ubytování)

[Bulharská finanční správa](#)

# 10 rad, jak uspět s e-shopem v zahraničí

Chorvatsko - Porez na dodanu vrijednost (PDV)

Základní sazba: 25 %

Snížená sazba: 13 % (ubytování, tištěná média, vybrané druhy potravin) a 5 % (všechny druhy pečiva a mléka, vzdělávací a odborné knihy, vybrané druhy léků a zdravotních pomůcek, vstupenky do kina.

## 3. Nastudujte legislativu

Myslíte si, že pouze Česko je přeborníkem v byrokratické zátěži? Omyl. Třeba takové Chorvatsko nám slušně šlape na paty. Pro tamější, ale i cizí e-shopaře není jednoduché s podnikáním začít. Naštěstí zde existují [agentury](#), které podnikatelům zadarmo [pomáhají](#).

## 4. Najděte dopravce

Výběr vhodného dopravce je určitě další oblast, na kterou byste měli upoutat pozornost. Nejlépe bude, když se poradíte s někým zkušeným a seženete si doporučení.

## 5. Sledujte statistiky

Ponořte se do statistik, ať máte přehled, jaká čísla v dané zemi vévodí. Expanze se vám bude lépe plánovat. Šikovným

pomocníkem může být portál [Statista](#), [Eurostat](#), nebo i [factbook](#) od americké CIA.

## 6. Vzdělávejte se

Zkuste si projít několik užitečných webovek, které se věnují e-commerce v dané zemi. Často bývají v lokálním jazyce. S tím vám pomůže překladáč stránek. Něco sice seženete i v angličtině, ale nespolehejte jen na to.

Inspiraci hledejte zde:

Česko: <https://www.apek.cz/>

Slovensko: <http://www.saec.sk/>  
(ve slovenštině)

Polsko: <http://www.ecommercepolska.pl/en/> (v angličtině)

Maďarsko: <http://www.ecommerce.hu/>  
(v angličtině)

Rumunsko: <http://www.gpec.ro/en/>  
(v angličtině)

Bulharsko: <http://www.bcci.bg/english/>  
(v angličtině)

Chorvatsko: <http://ecommerce.hr/>  
(v chorvatštině)

# 10 rad, jak uspět s e-shopem v zahraničí

## 7. Omrkněte konkurenci

Projděte si nejúspěšnější tamní e-shopy a zjistěte si něco o jejich strategii. Všimněte si, jak komunikují, nebo jak zobrazují produkty. Nespolehejte na to, že co vám funguje v Česku, bude fungovat všude.

## 8. Networkujte

Pokud vám to čas a finance trochu dovolí, zajedte si na e-commerce konferenci do cílové země. Zajímavé konference se konají např. v Polsku, Rumunsku, nebo Chorvatsku. Budete mít šanci tak lépe pochopit místní trh a seznámit se s místní e-commerce komunitou. Pokud chcete zůstat doma za pecí, můžete se přidat do skupin na facebooku nebo linkedinu.

### Facebook

Česko - [Provozovatelé e-shopů výměna zkušeností](#)

Polsko - [E-Commerce Poland](#)

Maďarsko - [Ecommerce Hungary](#)

Rumunsko - [eCommerce Romania](#)

Chorvatsko - [eCommerce Hrvatska](#)

### LinkedIn

Polsko - [skupina eCommerce Poland](#)

Rumunsko - [skupina eCommerce Romania](#)

## 9. Poradte se se zkušenými

Pokud si nejste expanzí jisti, najděte si zkušeného odborníka. Nebo se ptejte na diskuzních fórech, facebookových skupinách, apod.

## 10. Naučte váš e-shop jazyky

I když je angličtina světový jazyk číslo 1, nespolehejte na ni. Určitě se vám vyplatí zainvestovat do kvalitního překladu. Když bude váš e-shop jazykově vybaven, získáte si tím lokální zákazníky.

## Závěr

---

Předpovědi vývoje e-commerce trhu ve střední a východní Evropě slibují rostoucí čísla na všech frontách. Strmě růst mají jak obraty, tak i počet nakupujících. Obliba online metod poroste - zákazníci budou hledat nejpohodlnější způsoby placení, které půjdou ruku v ruce s rozvojem moderních technologií.

Zákazníci budou také čím dál více očekávat individuální přístup a co nejprofesionálnější služby, za které budou ochotni utrácet.

Byla by škoda tohoto potenciálu nevyužít a zůstat pánem malého českého rybníčku, když za hranicemi čeká celé moře. Expandovat do zahraničí je sice náročnější, zato výzva, která vás může posunout dál a vy se tak můžete naučit spoustu nového, což vám může být ku prospěchu i při řízení e-shopu u nás doma.

Chcete rozjet byznys za hranicemi ČR? Napište nám na [obchod@gopay.cz](mailto:obchod@gopay.cz) nebo zavolejte na +420 840 818 918 a my vám rádi pomůžeme na cestě do Evropy.

# Zdroje:

## **2 PERFORMANT.COM**

<https://2performant.com/blog/croatia-e-commerce-market/> <https://2performant.com/blog/the-biggest-e-commerce-trends-to-follow-in-2016-central-and-eastern-europe/>

## **BLOGUL GPEC.RO**

<http://www.gpec.ro/blog/en/romanian-e-commerce-market-size-at-the-end-of-2016-1-8-billion-eur-infographic>

## **CIA WORLD FACTBOOK**

<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/>

## **EC.EUROPA.EU**

[http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce\\_statistics](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics) [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=E-commerce\\_statistics\\_for\\_individuals&oldid=266007#30.C2.A0.25\\_of\\_online\\_shoppers\\_bought\\_or\\_ordered\\_goods\\_or\\_services\\_from\\_sellers\\_in\\_other\\_EU\\_countries](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=E-commerce_statistics_for_individuals&oldid=266007#30.C2.A0.25_of_online_shoppers_bought_or_ordered_goods_or_services_from_sellers_in_other_EU_countries)

## **ECOMMERCE-EUROPE.EU**

<https://www.ecommerce-europe.eu/research/infographics/>

## **ECOMMERCE.HR**

<http://ecommerce.hr/>

## **ECOMMERCE NEWS.EU**

<https://ecommercenews.eu/ecommerce-per-country/ecommerce-romania/> <https://ecommercenews.eu/ecommerce-romania-e1-8-billion-2016/> <https://ecommercenews.eu/ecommerce-per-country/ecommerce-in-bulgaria/#stores> <https://ecommercenews.eu/ecommerce-croatia-what-you-should-know/>

## **ECOMMERCE POLSKA.PL**

[http://www.ecommercepolska.pl/files/9414/6718/9485/E-commerce\\_w\\_pol-sce\\_2016.pdf](http://www.ecommercepolska.pl/files/9414/6718/9485/E-commerce_w_pol-sce_2016.pdf)

## **ECOMMERCE WIKI.ORG**

[https://www.ecommercewiki.org/Global\\_Ecommerce\\_Figures/Europe/Romania](https://www.ecommercewiki.org/Global_Ecommerce_Figures/Europe/Romania) [https://www.ecommercewiki.org/Online\\_Taxes\\_and\\_VAT](https://www.ecommercewiki.org/Online_Taxes_and_VAT)

## **eNET.HU**

<http://www.enet.hu/our-news/?lang=en>

## **ESHOP WORLD.COM**

<http://www.eshopworld.com/learning-center/growing-global>

## **EXPORT.GOV**

<https://www.export.gov/article?id=Romania-ECommerce> <https://www.export.gov/article?id=Slovakia-ECommerce>

## **GEMIUS.COM**

<https://www.gemius.com/e-commerce-news/romania-the-most-popular-online-shops.html>

## **HEUREKA SHOPPING.CZ/SK**

<https://www.heurekashopping.cz/resources/attachments/p0/3/heurekaobrate-commerce2016cz.jpg> <https://www.heurekashopping.sk/resources/attachments/p0/20/heureka-obrat-2015-sk.jpg>

## **LINKEDIN.COM**

<https://www.linkedin.com/pulse/e-commerce-fashion-industry-bulgaria-marko-benda-mba>

## **SMIND.SI**

<https://smind.si/ecommerce-day-2017-zmagovalci-tekmovanja-web-trgovac-godine/>

## **STATISTA.COM**

<https://www.statista.com>

## **THE DUBROVNIK TIMES.HR**

<http://thedubrovniktimes.com/news/croatia/item/604-croatia-to-benefit-from-new-online-shopping-laws>

## **TWENGA SOLUTIONS.COM**

<https://www.twenga-solutions.com/en/insights/ecommerce-poland-facts-figures-2016/>