

Online aan de slag in België

door Intracto Digital Agency uit Herentals (België)

Volop kansen

Nergens in Europa groeit e-commerce zo snel als in België. De toename bedraagt meer dan 25% per jaar, een tendens die zich mede door krachtige impulsen vanuit de overheid zeker tot 2020 op hetzelfde niveau voortzet. De digitale bestedingen in 2015 bedroegen 8,2 miljard euro.

Daarom liggen er in België grote kansen voor Nederlandse ondernemers om te groeien. Meer en meer Belgen weten inmiddels de weg naar internet te vinden. Ook in de B2B markt. Het is erg lastig om de online marketing vanuit Nederland te doen. De online markt in België is niet te vergelijken met Nederland en daarom kun je het beste Belgische online marketeers inschakelen.

De Belgische economie stoelt vooral op diensten. Producten worden grotendeels geïmporteerd. Het Nederlandse aandeel daarin bedraagt ca. 12%, iets onder het aandeel van Frankrijk maar significant hoger dan de aandelen van Duitsland, Groot-Brittannië en andere landen. Logischerwijs richten ook ondernemers uit met name Frankrijk en Duitsland hun vizier op België.



AANTAL KENGETALLEN

Inwoners: 11.150.516
Bruto nationaal product: 400.643 miljard euro
Gemiddeld bruto maandloon: € 3.300
Gemiddeld consumptieniveau per huishouden: € 35.920
(cijfers 2014, Federale Overheid)

Online transacties: 80.920.912
Online kopers met minimaal één aanschaf: 6,7 miljoen
Gemiddeld online aankoopbedrag: € 102
Online aandeel totale markt: 15%
(cijfers 2015, GfK)

Dichtbij en toch ver weg

Het is verleidelijk een markt met zoveel potentie in sneltreinvaart te bestormen, maar Vlamingen zijn geen Nederlanders en Vlaanderen is al helemaal geen Randstad. Het Hoofdstedelijk Gewest (Brussel) en Wallonië met de voormalige industriële as zijn werelden op zich. Daarnaast is 11,2% van de bevolking buitenlander, eveneens een factor om rekening mee te houden.

Online adverteren in België vereist een andere aanpak dan hier! Het cultuurverschil is enorm. Gewoontes, gebruiken en geloven, plus het letterlijk sterk versnipperde demografische landschap, vereisen bij e-commerce een compleet andere strategische aanpak dan in Nederland. Volledig vertrouwen in een aanbieder geldt bij online kopen voor onze zuiderburen als belangrijkste aspect, dat valt alleen te verdienen met de juiste argumenten, vertrouwde faciliteiten en het neerzetten van een gevoel dat perfect past bij strak afgebakende kopersgroepen.

Qu'est ce que c'est?

België kent drie officiële talen. Binnen de totale bevolking spreekt 1% Duits, 38% Frans en 56% Nederlands, of beter gezegd: Vlaams. Er bestaan woorden die Nederlanders niet kennen en ook identieke woorden die een totaal verschillende betekenis hebben. Pakkende voorbeelden zijn *windbloes* voor *jack*, *voortvarend* voor *lichtvaardig* (!) en de mededeling *levering binnen 24 uur*. Deze wordt gelezen als verzending binnen 24 uur, binnen het verwachtingspatroon van de koper dus eigenlijk een dag te laat.

Wie de Belgische markt betreft, kan dan ook alleen succes boeken met zeer specifiek Vlaams taalgebruik en dito zoekwoorden. Wie ook zaken in Wallonië wil doen, krijgt onvermijdelijk te maken met de noodzaak tot professioneel Frans vertaalwerk. Deze laatste stap heeft wel als bijkomend voordeel dat een prachtige springplank naar Frankrijk automatisch wordt ingebouwd.



BELGISCHE E-COMMERCE STATISTIEKEN 2015



9,3 miljoen mensen zijn ouder dan 15.



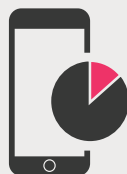
8,0 miljoen mensen gebruiken het internet (**86%**)



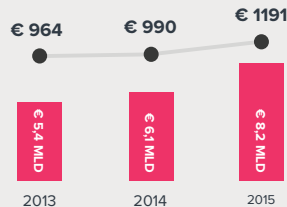
6,9 miljoen mensen shoppen online (**74%**)



GDP van **€ 409,8 miljard**
E-commerce GDP van **2,01%**



55% gebruikt een smartphone
12% van online sales zijn mobiele



Gemiddelde uitgave per shopper en B2C e-commerce turnover

STATISTIEKEN DANKZIJ



IN OPDRACHT VAN



GESPONSORD DOOR



Vergeet platte acties!

Eén-op-één doorzetten van het Nederlandse kortingscircus en afgezaagde acties als van/voor, op=op en “alleen deze week in de aanbieding” brengen geen resultaat. Uitsluitend geloofwaardige acties binnen een gerichte strategie zullen op de Belgische markt gesmeerd lopen. Samenwerking met een lokale partner met veel online ervaring en kennis van de vereiste succesfactoren vormt de enige sleutel tot het neerzetten van (realistische) doelstellingen, doeltreffende acties en snel(ler) behalen van het beoogde resultaat.

Alleen met specifieke kennis over zoekgedrag, inzet van de juiste (hier veelal onbekende) online kanalen, doelgerichte (SEA) campagnes met de correcte 'tone of voice' en gebruik van typisch Vlaamse en Waalse keywords kun je je doel bereiken. Ook met Search Engine Optimalisatie (content & techniek) voor de .be website / webshop is veel winst te behalen.

Ook timing is van groot belang, bijvoorbeeld tijdens de jaarlijkse solden (uitverkoop). In de periode die daar aan voorafgaat mogen *brick and mortar* winkeliers hun prijzen niet aanpassen.

Plan van aanpak

Zoals bij alle plannen is de oriëntatiefase ook hier verreweg het belangrijkste. Een lange afvinklijst met tientallen aandachtspunten en vragen vormt uiteraard de basis. Zaken als aanbod, concurrentie, prijsstelling ondernemers in andere branches die u voorgingen en look and feel zijn al Google-lend eenvoudig te vinden. Bezoeken aan winkelcentra of publieks- en vakbeurzen leveren eveneens veel informatie op. Bij wettelijke verplichtingen, financiële vereisten en logistieke voorzieningen wordt het al een stuk lastiger, want tal van praktische en juridische zaken worden in België nu eenmaal anders geregeld.

Strikt genomen is bij dit alles kunnen denken als een Belg op voorhand al van cruciaal belang, mede gezien de al eerder genoemde punten als cultuur en taal.

Samenwerking met een gespecialiseerde lokale partner biedt voor alle punten een passende oplossing. Last but not least is starten vanzelfsprekend alleen mogelijk met een goed doortimmerd businessplan dat rekening houdt met noodzakelijke investeringen, operationele kosten en een daaraan gekoppeld budget. Ook hierin kan een lokale partner goed van pas komen.

Praktische zaken

Wanneer eenmaal het besluit is genomen online in België van start te gaan, begint het echte werk pas goed. De Belgische bezoeker moet, in sommige gevallen, het vertrouwde gevoel krijgen in eigen land te winkelen of een dienst af te nemen. In ieder geval is het belangrijk dat op de website / webshop duidelijk is dat u zich ook op de Belgische markt richt. Daar moeten heel wat zaken voor worden geregeld, zowel bij de gebruikersinterface als voorzieningen die op de achtergrond draaien. Kortweg: de front- en backoffice moeten de nieuwe klantenkring niet alleen op gepaste wijze verwelkomen maar daarna ook correct faciliteren!

Beveiliging

PR **Veelgestelde vragen** Wettelijke verplichtingen

SEO Vlaamse copy & technische audit **Usability audit** Keurmerk

Vertalingen **URL** E-mail marketing content Belastingen **Logistiek**

Look and feel Vlaamse SEA campagne Leveringsvoorwaarden Privacy

Lokale platformen (social media, nieuwsbrieven, blogs, reviews)

Klantcontact Betalingsverkeer

Achtergrondinformatie

De Nederlander Theo Andela (43) werkt bij Intracto Digital Agency te Herentals (40km ten oosten van Antwerpen). Hij is relatiemanager voor Nederlandse bedrijven en instellingen die in België willen (door)groeien met behulp van de online marketing kanalen.



Intracto Digital Agency is een 100% full service digital agency. Een team van 120 digitale specialisten ontwikkelt en bouwt kwalitatief hoogstaande websites, e-commerce platformen en zorgt voor de online marketing. Alle digitale expertises onder één dak. Als uitgangspunt geldt dat de grenzen van resultaat gedreven marketing steeds verder worden verlegd. De onderneming is in 2005 opgericht en maakt sindsdien een stormachtige groei door.

Intracto is dan ook meer dan een traditionele technische webbouwer en vervult een strategische partnerrol voor haar klanten. Intensieve voortrajecten borgen de nieuwe digitale strategie.

Samen groeien op de Belgische online markt? Neem contact op met Theo

Intracto digital agency
Theo Andela - Relatiemanager Nederland
Zavelheide 15 - 2200 Herentals (B)
+31 682 97 57 71
theo.andela@intracto.nl
www.intracto.nl - www.intracto.com

intracto



Deze klanten profiteren al sterk van de online groei in België met onze expertise.

