

ebay[™]



到新高地

中国跨境电商零售出口

📍 德国市场指南





随着中国跨境电商零售出口产业生态的不断发展成熟和配套产业的升级完善，
中国卖家在继续巩固英语系国家市场优势同时，
开始积极探索非英语欧洲国家市场的商机。
和开发充分、竞争激烈的英美市场相比，
非英语欧洲各国的跨境网购风潮方兴未艾，
消费者购买力强、对中国商品需求强劲、购物习惯良好，
正在成为中国跨境电商零售出口产业的新蓝海。



扬帆德国， eBay相伴

作为中国跨境电商产业的建设者和领路人，eBay多年来一直和中国的卖家携手前行、互利共赢，拓展市场。

德国是欧洲第一大经济体，具有优良的网络基础设施，5600万网购消费者群体，对“中国制造”很好的接受和认可度，是增长机会巨大的跨境出口新高地。

然而，由于诸多原因，如语言障碍、严格的零售标准、产品认证及合规要求等等，大中华区卖家参与德国市场的程度相比美国、英国等英语市场较低。

令人欣喜的是，我们看到有很多具有前瞻意识的中国卖家，积极布局德国市场。他们率先打通供应链上下游、通过海外仓提升物流效率和服务标准、完成当地的各类认证和税务合规要求，为事业的永续健康经营打下了良好的基础。从这份报告中显示的各项数据可以看出，中国卖家在德国市场业绩增长强劲，并保持着加速增长的良好势头。2017年，德国消费者通过eBay平台购买的海外产品中，每三件就有两件来自大中华区的卖家。

eBay在德国电商市场居于领导地位。eBay德国站和eBay Kleinanzeigen (eBay旗下分类网站) 占据了德

林奕彰
eBay国际跨境贸易执行总裁
eBay大中华区首席执行官

国消费者网上购物总时长的42%。2018年上半年，eBay德国站的新买家增长加速了16个百分点，而同期德国网购消费者的增速在下降。eBay还推出全新的Catch平台，突出展示高性价比商品，成为千禧一代理想的网购平台。我们充分相信，eBay是卖家开拓德国市场的首选伙伴。

过去一年里，eBay德国团队和中国团队密切合作，致力于把更多中国产品通过eBay平台带给德国消费者。我们已经成功帮助数以百万计的中国产品和数百家新兴中国品牌登陆德国市场；中国卖家的商品在eBay德国站有了更多首页促销位以及参与“eBay每日特惠”的机会；我们还开展各类促销活动，专门推广中国卖家的产品。

此外，eBay将继续推出各类创新性的物流解决方案、为卖家提供完备的合规咨询，并利用大数据提供精准的市场分析，从而优化平台功能、提升服务质量，为计划拓展德国市场的卖家提供全方位的协助。

跨境电商出口德国的跑道依然很长。我们为中国卖家在德国市场拥有的巨大商机而感到兴奋，也为德国消费者能够通过eBay便捷购买中国产品、拥有更多选择而感到高兴。

Eben Sermon
eBay德国首席执行官

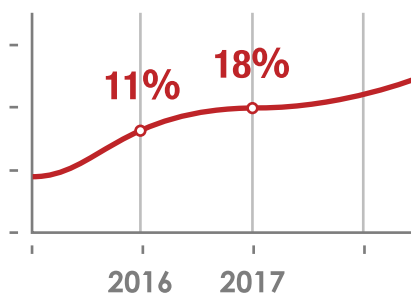
德国，新高地 中国跨境电商出口

德国是世界第四大经济体，也是欧洲头号经济强国。得益于领先的网络基础设施，德国的互联网技术发展和普及率均远超欧洲平均水平，也直接催生了电子商务产业的繁荣。2017年德国电商市场规模达到了498亿欧元；预计到2018年年底，德国的电商将增长至557亿欧元。在线购物正成为德国消费者的主流购物方式，预计到2018年，德国79%的互联网用户会涉猎网购。此外，“海淘”越来越成

为德国消费者认可的购物方式，其在全民购物中的比重已经从2016年的11%上升到2017年的18%。

德国电商市场的强劲增长和“海淘族”的崛起为中国跨境电商零售出口带来巨大机遇。在2017年，有超过700万德国消费者购买过来自中国的商品，“中国制造”这个标签显然已经广泛地被德国消费者熟知和接受。

“海淘”
在德国消费者
购物方式中的比重



亿欧元



德国
电商市场规模

eBay 在德国：平台优势，流量保证

eBay于1999年进入德国，在德国市场深耕多年，目前eBay德国的站点**eBay.de**的活跃用户数达到1700多万，是德国消费者最常使用的购物网站之一。

eBay Classifieds Group 旗下的**eBay Kleinanzeigen**于2009年推出，为德国消费者提供简便的本地在线分类购物体验，颇受德国消费者欢迎。

eBay 和eBay Kleinanzeigen加在一起，占德国消费者网上购物总时间的42%。

最近，eBay推出全新的“视觉为先”的购物平台**Catch** (<https://catch.app>)，用一种有趣、激发灵感的方式来呈现eBay平台上最有吸引力的高性价比商品，成为喜爱刷好货、发现好货的年轻“爱淘族”理想的网购平台。



活跃用户数
1700多万

<https://www.ebay.de>



Kleinanzeigen
本地在线分类购物

<https://www.ebay-kleinanzeigen.de>



爱淘族
理想的网购平台

<https://catch.app>

中国卖家出口德国：增长强劲

据eBay内部数据显示，中国是德国最大的“海淘”货源地；**德国消费者在eBay平台上每购买3件海外商品，其中就有2件来自中国**。而早在2002年，就有中国卖家注意到了德国市场的商机，并借助eBay平台挖到了跨境零售出口的第一桶金。此后的十几年中，在eBay平台上开展德国出口业务的中国卖家数量增长30倍，销售额增幅却高达6000倍。在出口品类方面，**手机及配件、家具和生活用品、汽配、服装及配件、DIY工具是2018年上半年中国卖家销售额最高的品类前五名；玩具、收藏品、乐器位列销售额成长最快的品类前三甲，其中玩具类商品销售额的增速超过120%**。

依托雄厚的制造能力、全面丰富的人才资源、配套齐全的基础设施，**广东**卖家一直是中国跨境电商零售出口产业中开拓德国市场的冠军，**浙江、江苏、上海、北京**凭借各自的产业和地缘优势紧随其后。

与此同时，随着产业生态发展不断进化与完善，一些传统外贸基础较为薄弱的省份也凭借制造和人力成本优势分享到产业繁荣升级的红利。**山东、江西、湖南**的卖家以快速增长的销售业绩成为拉动中国跨境电商对德出口的新引擎。山东卖家的年销售额同比增长更是超过200%。



爱网购，更爱跨境网购的德国消费者

一项针对德国跨境网购消费者的调查显示，更有竞争力的价格、特别偏爱的品牌、独特的产品是促使他们体验跨境网购的主要原因。除此之外，了解德国消费者的以下特点也能帮助中国卖家更好开拓德国电商市场。

乐于回购

一旦从某个商家处购物并收获了满意的体验，他们就更倾向于放弃网上搜索和比价，重复回购。

注重隐私保护

很少用社交媒体，对在互联网上分享个人信息非常敏感，德国在互联网隐私方面的立法保护也非常完善。

热衷比价

在网上购买到一样物美价廉的商品是一件非常有成就感的事情。

喜欢单品组装

购买经济实惠的单件产品或替换零配件，自己加以组合、维修或替换，DIY中乐趣多。

爱看评价

他们中有57%认为看网上的商品评价对他们很有帮助。

eBay 助力,过关斩将

全方位服务携手中国卖家共赢未来

eBay致力于为卖家提供全方位的服务和支持,让“中国制造”在拓展全球市场的“出海”之路上走得 longer 更远,为此,eBay成立了专业的服务团队,提供跨境交易认证、业务咨询、疑难解答、专场培训及各类第三方服务优惠洽谈等一系列服务,帮助卖家顺利开展全球业务,并更好地建立品牌认知和信任度。同时,eBay强大的数据分析团队通过对平台上海量闭环数据的分析和深度挖掘,帮助卖家进行精准营销,并依据客户消费习惯提前备货。

一键翻译省时省力

为了帮助不懂德语的卖家和当地消费者交流,eBay携手第三方合作伙伴推出自动翻译与自动上架的智能服务——Phoenix 3.0“智能小语种翻译”。目前该工具已涵盖德法意西多个小语种。卖家可以挑选需要刊登到小语种站点的商品批量翻译。

进军德国 需过5关

特色鲜明的“德国式”网购在为中国卖家开拓德国市场指明方向的同时,也提出了挑战;物流、语言、浏览体验、产品认证、VAT合规成为中国卖家叩开德国市场大门的五个重要关卡。

语言关

德国消费者在浏览互联网,尤其是在网上购物时,更喜欢母语内容。用德语向消费者提供透明、完整的信息对于产品的销售大有裨益,如清晰而且又详细的产品页面,提供详细的产品价格、信息和退货政策。根据eBay调查显示,在欧洲各国使用本地语言刊登的商品销售转化率比同类英语刊登平均高30%。德国更于2013年出台政策,要求所有在德国经营的跨境电商必须提供德语的退货政策。如卖家使用海外仓备货,还需要提供德文说明书。

智能运营提升效率

随着跨境电商零售出口产业的不断发展、完善与升级,越来越多的中国卖家正利用API实现更高效运营和业务规模化发展。eBay是最早认同智能化应用和工具对卖家业绩成长的驱动作用的平台之一,并始终不遗余力地推动卖家通过智能化实现规模化运营。

早在2009年推出的“eBay开发者计划”不仅在中国卖家中提高了API的使用比例,也帮助越来越多对eBay业务有深入理解并具有丰富系统集成经验的开发者通过eBay为亟需改进运营效率、扩大业务规模的卖家提供了包括咨询、设计、定制开发等全方位、一站式服务。经过多年的努力,中国卖家销往德国市场的商品中有91%的刊登都是通过智能软件上线。

花样促销,多重补贴,直接惠及卖家

为帮助中国卖家更高效地登陆德国市场,eBay中国团队积极整合当地市场资源,定期向德国站点推荐中国卖家产品,直接参与品类促销、节假日促销等活动,入选每日特惠(Daily Deals),并且获得更多eBay德国站点首页曝光的机会。此外,中国团队还推出高潜力品类刊登免成交费、定向发放优惠券等一系列活动,直接惠及广大中国卖家,极大推动了中国卖家产品在eBay.de的曝光率和转化率。

浏览体验关

目录营销是“前互联网时代”德国消费者最主要的非实体购物方式,因此培养了德国消费者偏好简洁的页面、清晰的图片、明确的商品分类的购物习惯。同时,移动端已成为营销主战场,在德国电商零售总额中占据33.2%的比例,Android则是德国最普遍的操作系统,因此卖家在进行店铺设计时需要增强店铺和产品页面设计的移动适配性。

SpeedPAK+海外仓,物流“双雄”来帮忙

eBay积极在卖家中推广介入式物流管理方案和海外仓一站式物流解决方案,帮助卖家高效破解跨国物流难题。SpeedPAK介入式物流管理方案为广大卖家量身定制时快、稳定性强、性价比高的门到门国际派送服务,对接并整合市场上多家国内揽收、国际空运及海外最后一公里派送的优质物流合作商。中国到德国的直邮包裹最快5天可达,且比同类物流服务具有明显的价格优势。

海外仓作为保障卖家本地库存的物流方式极大缩短了消费者下单后的收货时间。很多海外仓还延伸出了退还和维修等综合售后服务功能,使跨境零售的购物体验得以媲美本地的实体零售商家。更重要的是,卖家可以借助海外仓实现提高单件商品利润率、增加销量、扩充销售品类、降低物流管理成本、提升账号表现,从而提升自己在海外市场的综合竞争力。

对于已经开始使用海外仓的卖家来说,还可以参与eBay德国的“eBay Plus”项目,能够进一步提升曝光度和转化率,获得更多销售机会。eBay Plus是一种功能丰富的会员制项目,会员买家可以在所有的eBay Plus商品上获得免费送货和免费退货,还可以获得独家优惠和高级客户服务,目前已在德国和澳洲开启,正吸引越来越多的买家加入。卖家加入eBay Plus的多重裨益包括:在搜索结果和listing页面高亮显示eBay Plus自有的标识,提高点击购买转化率;享有单独的eBay Plus页面,增加营销活动宣传机会;会员买家对于eBay Plus刊登具有更高的忠诚度;对于德国eBay Plus,还可享受免费shipping label以及合规卖家eBay保护。

物流关

商品配送方式及时效对德国消费者至关重要。83%的德国消费者表示,他们会根据买家的物流评价来决定是否购买一样商品。77%的德国消费者希望下单后3-5天内可以收到商品且免邮费。90%的德国消费者非常看中卖家提供的退货服务是否便捷。

“千帆计划”护航中国品牌出海

eBay一直以来都积极鼓励中国卖家沿着自主设计、自有研发、自主品牌的方向实现中国跨境电商产业的整体升级。同时,eBay也通过“中国品牌智造计划”、“中国品牌建设专项基金”、“千帆计划”等一系列举措,为拥有自主品牌和拳头产品的中国卖家提供包括建立产品目录、创建专属产品页面、融入买家浏览体验、建立品牌展示专区专享站内广告和推广资源;优先登陆年销售额超10亿美金的eBay每日特惠(Daily Deals)专区;支持站外营销引流在内的全方位一站式支持,努力成为中国企业和品牌的“出海第一站”。

在eBay的大力扶持下,仅在2018年就有超过200个中国卖家的自有品牌借助“千帆计划”登陆德国市场,其中销售额增长最快的品牌已经实现了半年内销售额翻10倍。

产品认证关

德国对进入其市场的产品认证审查尤为严格,未取得相应资质的商品随时面临查扣和下架风险。中国卖家为自己的产品申请各类认证是产品立足德国市场的必要条件。德国比较重要的强制性认证包括“技术协调于标准化”认证CE,环境ROHS、WEEE认证,节能ErP认证等。

欧洲增值税(VAT) 资讯中心保驾护航税务通关

为了帮助大中华区卖家快速了解、掌握和适应欧洲市场的税务要求,eBay推出了欧洲增值税(VAT)资讯中心。eBay的专业团队将实时更新欧洲各国的税务合规要求,发布详细的税务合规操作指南,举办有针对性的主题线上线下税务培训,精选优质税务服务供应商,以全方位的支持保驾大中华区卖家税务通关。



本报告参考了以下文献和资料:

- 1.eBay内部数据(如未有明确标准,均截止为2018年6月30日)
- 2.Forrester Data. Online Cross-border Retail Forecast, 2017 to 2022 Europe. Published Oct./2017
- 3.Forrester Data. Analytics Online Retail Forecast 2018 To 2023 Western Europe. Published Jul./2018
- 4.Forrester Data. Online Retail Forecast 2017 To 2022 Asia Pacific. Published Mar./2018
- 5.Forrester Data. Mobile and Tablet Commerce Forecast 2017 To 2022 EU-7 Q3 2017. Published Sep./2017
- 6.Ecommerce Foundation. Ecommerce Report: Germany 2018. Händlerbund, Ecommerce Europe. 2018
- 7.Blackbee data. Market Analysis – Sports and Outdoor Items in German Online Retail.
- 8.GfK. PC Gaming Still On the Rise. visited in Sep./2018
- 9.The German Gamer 2017Newzoo./2017
- 10.Statista. Market value of home and garden products in Germany from 2013 to 2018 (in million euros). visited in Sep./2018
11. 中国海关进出口数据,截至2017年12月。

