

MAKES LOCAL

MAX RIIS CHRISTENSEN, E-HANDELSKONFERENCEN, 2024

INTERNATIONAL E-HANDEL ER BLEVET NEMMERE



Get your
copy here!



DET ER BLEVET NEMMERE FORDI....

- Vi ved hvordan e-handel foregår i udlandet
- Flere effektive veje til et godt lokalt website
- Lokal kundeservice og drift kan løses gennem partnere
– uden ansættelser
- Marketing landskabet mellem landene er ikke så forskelligt

...MEN IKKE NEMT!

Hvad nu hvis man gerne ville lancere i Danmark, måske sælge kosmetik, hudpleje og relaterede produkter som vi alle bruger?

Det må da være muligt...

...MEN IKKE NEMT!

Hvad nu hvis man gerne ville lancere i Danmark, måske sælge kosmetik, hudpleje og relaterede produkter som vi alle bruger?

Det må da være muligt...

matas

SEPHORA

LYKO Søg produkt

DK

Boom! Vores kalendere er live – køb nu! LUK

3 for 2

Beslutningsangst deluxe
Hvad skal man dog vælge? Når Goldwell har 3 for 2, har du SÅ meget at vælge imellem!

Vores julekalendere!
Yeeey! Nu er de heeer! Obs: Bliver normalt udsolgt ekstremt hurtigt. Værdi fra ca. 1.780 kr.

KUNDESERVICE

VINDERNE ER DEM DER

Forstår det marked de lancerer i
 Møder kundernes forventninger
 Er "All In" på marketing
 Er klar til den lange kolde vinter

LYKO Søg produkt

DK

Boom! Vores kalendere er live – køb nu! LUK

3 for 2

Beslutningsangst deluxe
Hvad skal man dog vælge? Når Goldwell har 3 for 2, har du SÅ meget at vælge imellem!

Vores julekalendere!
Yeeey! Nu er de heeer! Obs: Bliver normalt udsolgt ekstremt hurtigt. Værdi fra ca. 1.780 kr.

VINDERNE ER DEM DER

Forstår det marked de lancerer i
 Møder kundernes forventninger
 Er "All In" på marketing
 Er klar til den lange kolde vinter

UDVALGTE KUNDER



SEPHORA

LIEWOOD

PILGRIM

SKECHERS

creativ
company

MOTATOS

gulvlageret



ZERV

CELLBES

MARKBERG
DENMARK

VETNORDIC

13 års erfaring med lancering og drift af webshops i Europa

15 forskellige lande har vi analyseret, lokaliseret og lanceret webshops i

+110 ansatte på vores kontorer i København, Berlin, Vilnius og Brno

+250 webshops drives hver dag af vores ansatte

LYKO Søg produkt

DK

Boom! Vores kalendere er live – køb nu! LUK

3 for 2

Beslutningsangst deluxe
Hvad skal man dog vælge? Når Goldwell har 3 for 2, har du SÅ meget at vælge imellem!

Vores julekalendere!
Yeeey! Nu er de heeer! Obs: Bliver normalt udsolgt ekstremt hurtigt. Værdi fra ca. 1.780 kr.

VINDERNE ER DEM DER

Forstår det marked de lancerer i
 Møder kundernes forventninger
 Er "All In" på marketing
 Er klar til den lange kolde vinter

FORSTÅ MARKEDET DU LANCERER I

Har du en konkurrence fordel






- Brands
- Produktsortiment
- Pris
- Finansiering
- Produktgarantier
- Rådgivning
- After sales service

FORSTÅ MARKEDET DU LANCERER I

Har du en konkurrence fordel

- Brands
- Produktsortiment
- Pris
- Finansiering
- Produktgarantier
- Rådgivning
- After sales service

Based on our research, the competitors displayed below have been chosen for a deeper investigation.

Company logo					
Website	https://www.decathlon.fr/	https://www.tradeinn.com/bikeinn/fr/	https://www.foodspring.fr/	https://fr.myprotein.com/	https://www.bulk.com/fr/
Origin	France	Spain	Germany	UK	UK
Brand searches per month (in Google)	26,3M in global 4,1M in France	134,2K in global 6,6K in France	238,1K in global 22K in France	1,9M in global 110K in France	302,5K in global 22,2K in France
What do they sell?	Sporting goods	Sports nutrition and bike gear	Sports nutrition	Sports nutrition	Sports nutrition
Brands sold	80	1754	1	1	1
Assortment (deep, medium, narrow)	Deep	Deep	Medium	Medium	Medium
Delivery time	1-3 days	2-6 weekdays	3-6 weekdays	3-6 weekdays	2-5 weekdays
Delivery cost	0-10 €	1 99-6 99 €	1 90 €	1 99-11 99 €	3 95 €

MØDER KUNDERNES FORVENTNINGER

Konkurrencefordel	Problemfri købsoplevelse
<ul style="list-style-type: none">• Brands• Produktsortiment• Pris• Finansiering• Produktgarantier• Rådgivning• After sales service	<ul style="list-style-type: none">• Webshop usability• Lokalt sprog• Kundeservice• Produktinformationer• Levering• Returhåndtering



Boom! Vores kalendere er live – køb nu!

LUK



Beslutningsangst deluxe

Hvad skal man dog vælge? Når Goldwell har 3 for 2, har du SÅ meget at vælge imellem!



Vores julekalendere!

Yeey! Nu er de heer! Obs: Bliver normalt udsolgt ekstremt hurtigt. Værdi fra ca. 1.780 kr.

KUNDESERVICE



Boom! Vores kalendere er live – køb nu!

LUK

3 for 2



Beslutningsangst deluxe

Hvad skal man dog vælge? Når Goldwell har 3 for 2, har du SÅ meget at vælge imellem!



Vores julekalendere!

Yeey! Nu er de heer! Obs: Bliver normalt udsolgt ekstremt hurtigt. Værdi fra ca. 1.780 kr

KUNDESERVICE



Boom! Vores kalendere er live – køb nu!

LUK



3 for 2

Beslutningsangst deluxe

Hvad skal man dog vælge? Når Goldwell har 3 for 2, har du SÅ meget at vælge imellem!



Vores julekalendere!

Yeey! Nu er de heer! Obs: Bliver normalt udsolgt ekstremt hurtigt. Værdi fra ca. 1.780 kr.

KUNDESERVICE

ER "ALL IN" PÅ MARKETING

Konkurrencefordel	Problemfri købsoplevelse	Marketing INVESTERING
<ul style="list-style-type: none">• Brands• Produktsortiment• Pris• Finansiering• Produktgarantier• Rådgivning• After sales service	<ul style="list-style-type: none">• Webshop usability• Lokalt sprog• Kundeservice• Produktinformationer• Levering• Returhåndtering	<ul style="list-style-type: none">• Lokalisere strategi• Lokalisere marketing materiale• Eksekvering på lokalt sprog• Branding

ER "ALL IN" PÅ MARKETU

Konkurrencefordel

- Brands
- Produktsortiment
- Pris
- Finansiering
- Produktgarantier
- Rådgivning
- After sales service



Features ▾

Pricing

Resources ▾

The Agency

UGC Platform NEW

Sign in

S

Top 10 Lifestyle Instagram Influencers In Hamburg In 2023

See the most popular Instagram influencers on inPost

upwork Find Talent ▾ Find Work ▾ Why Upwork ▾ Enterprise

Development & IT AI Services Design & Creative Sales & Marketing Admin & Customer Support More

Hire the best Content Creators in Germany

Check out Content Creators in Germany with the skills you need for your next job.

7% engagement 27.7 comments per 1000 likes

Get **MAKES YOU LOCAL**

Integrations

Translations

Insights

Categories

Orders

Submit

History

Submit new task

Contact and delivery email ?

max@makesyoulocal.com

Task title ?

Nyhedsbrev tyskland, uge 42

Choose translation type ?

Newsletter

Context ?

Nyhedsbrev med efterårsferie kampagne

Text to translate ?

Upload files

Or alternatively ?

Insert fx. Google Document link here...

Hi liewood.de, [switch account](#) or [sign out](#)

ER "ALL IN" PÅ MARKETING

Konkurrencefordel	Problemfri købsoplevelse	Marketing INVESTERING
<ul style="list-style-type: none">• Brands• Produktsortiment• Pris• Finansiering• Produktgarantier• Rådgivning• After sales service	<ul style="list-style-type: none">• Webshop usability• Lokalt sprog• Kundeservice• Produktinformationer• Levering• Returhåndtering	<ul style="list-style-type: none">• Lokalisere strategi• Lokalisere marketing materiale• Eksekvering på lokalt sprog• Branding

ER "ALL IN" PÅ MARKETING

Konkurrencefordel	Problemfri købsoplevelse	Marketing INVESTERING
<ul style="list-style-type: none">• Brands• Produktsortiment• Pris• Finansiering• Produktgarantier• Rådgivning• After sales service	<ul style="list-style-type: none">• Webshop usability• Lokalt sprog• Kundeservice• Produktinformationer• Levering• Returhåndtering	<ul style="list-style-type: none">• Lokalisere strategi• Lokalisere marketing materiale• Eksekvering på lokalt sprog• Branding

- **Tekster tilpasset kulturen og sproget**
- **Billedmateriale skal passe til landet**
- **Videomateriale er svært at lokalisere, bør laves igen**
- **Vær relevant, hvornår fejrer de mors dag?**

MAKES YOU LOCAL

FRANCE

ANNUAL MARKETING WHEEL

Q4 OCTOBER – DECEMBER

ER

Konk

- Bran
- Proc
- Pris
- Fin
- Proc
- Råd
- Afte

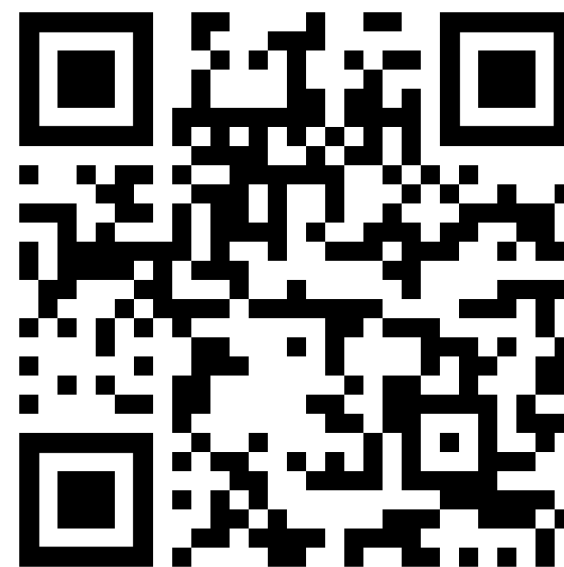
gi
eting

okalt

- **Tekster tilpasset kulturen og sproget**
- **Billedmateriale skal passe til landet**
- **Videomateriale er svært at lokalisere, bør laves igen**
- **Vær relevant, hvornår fejrer de mors dag?**

October

M	T	W	T	F	S	S
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					



01 PINK OCTOBER
HAPPENING

On "Octobre Rose" from 1st to 31st of October, companies – especially feminine or health care brands – and public institutions raise awareness of breast cancer, through a variety of campaigns and donations.

29 JACQUES VABRE TRANSATLANTIC RACE
HAPPENING

"Transat Jacques Vabre" is the 16th edition of the cross-Atlantic race initiated by the city le Havre and the coffee Brand Jacques Vabres. This is a highly popular and broadcast event in the sailing world ending around November 12th.

• **Tekster tilpasset kulturen og sproget**

• **Billedmateriale skal passe til landet**

• **Videomateriale er svært at lokalisere, bør laves igen**

• **Vær relevant, hvornår fejrer de mors dag?**

ER

Konk

- Bran
- Proc
- Pris
- Fina
- Proc
- Råd
- Afte

ER KLAR TIL DEN LANGE KOLDE VINTER

Konkurrencefordel	Problemfri købsoplevelse	Marketing INVESTERING	Tæt på markedet, kunderne og konkurrenterne
<ul style="list-style-type: none">• Brands• Produktsortiment• Pris• Finansiering• Produktgarantier• Rådgivning• After sales service	<ul style="list-style-type: none">• Webshop usability• Lokalt sprog• Kundeservice• Produktinformationer• Levering• Returhåndtering	<ul style="list-style-type: none">• Lokalisere strategi• Lokalisere marketing materiale• Eksekvering på lokalt sprog• Branding	<ul style="list-style-type: none">• Konkurrenternes aktiviteter• Kundernes udvikling• Forstå lokale e-handeltrends

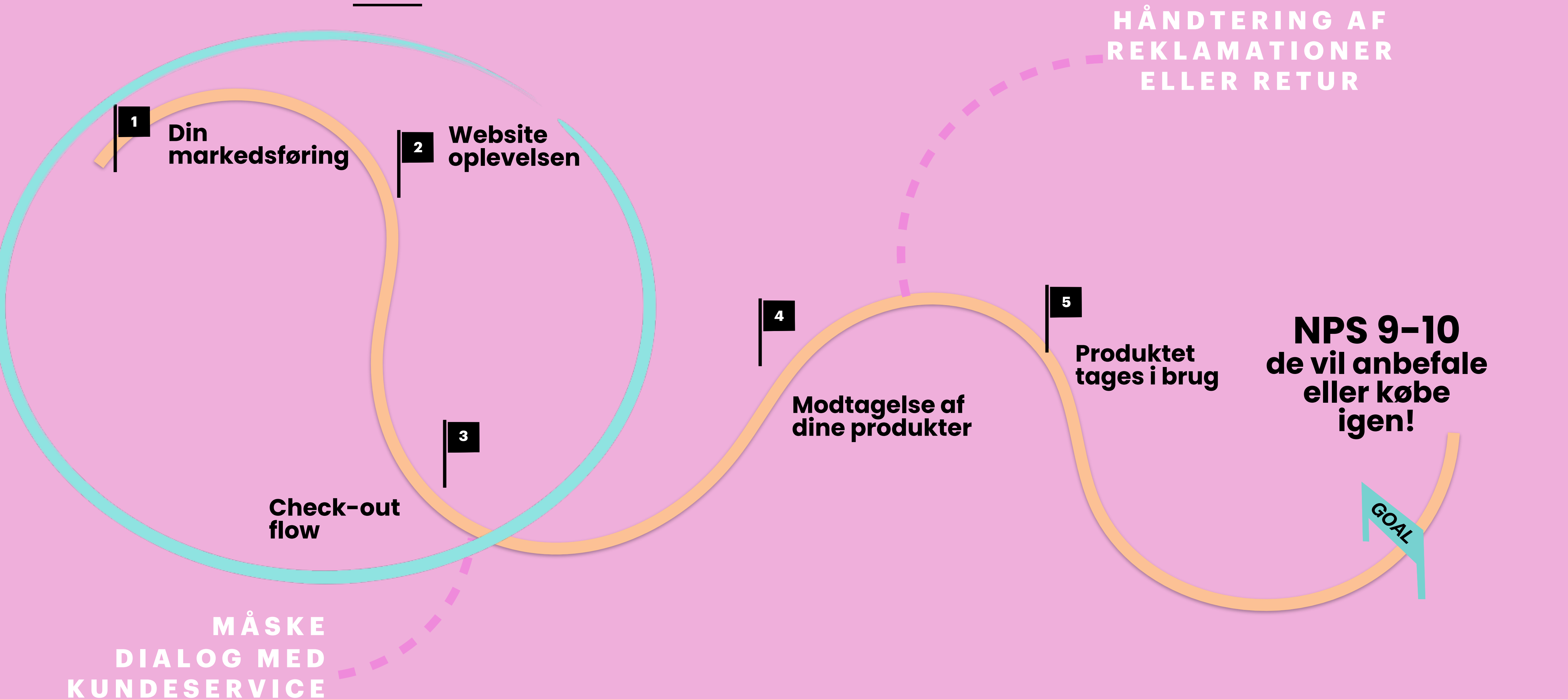
ER KLAR TIL DEN LANGE KOLDE VINTER

- **Profitabilitet kommer når der er bygget en base af kunder der køber igen**
- **Tålmodighed (og tid og penge) er vigtigt for at komme i mål**
- **Der er mange succeser og fiaskoer på vejen**



ER KLAR TIL DEN LANGE KOLDE VINTER

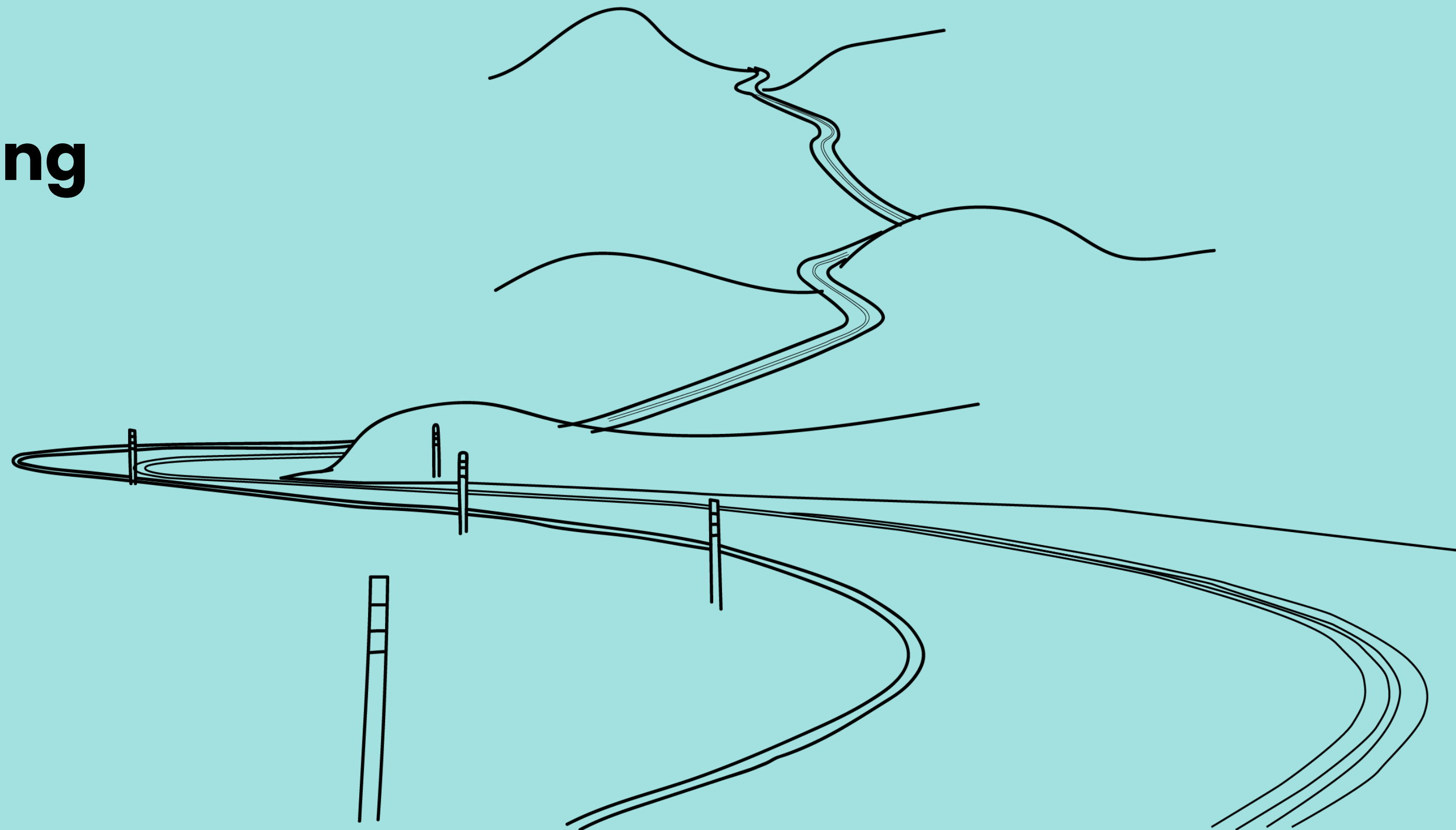
DU VINDER EN KUNDE AD GANGEN



ER KLAR TIL DEN LANGE KOLDE VINTER

DU VINDER EN KUNDE AD GANGEN

- En kunde der vil anbefale dig til andre kræver en god kunderejse fra dag 1
 - Lokalt sprog
 - Rigtig betalingsløsning
 - Konkurrencedygtig returløsning
 - Kundeservice på lokalt sprog

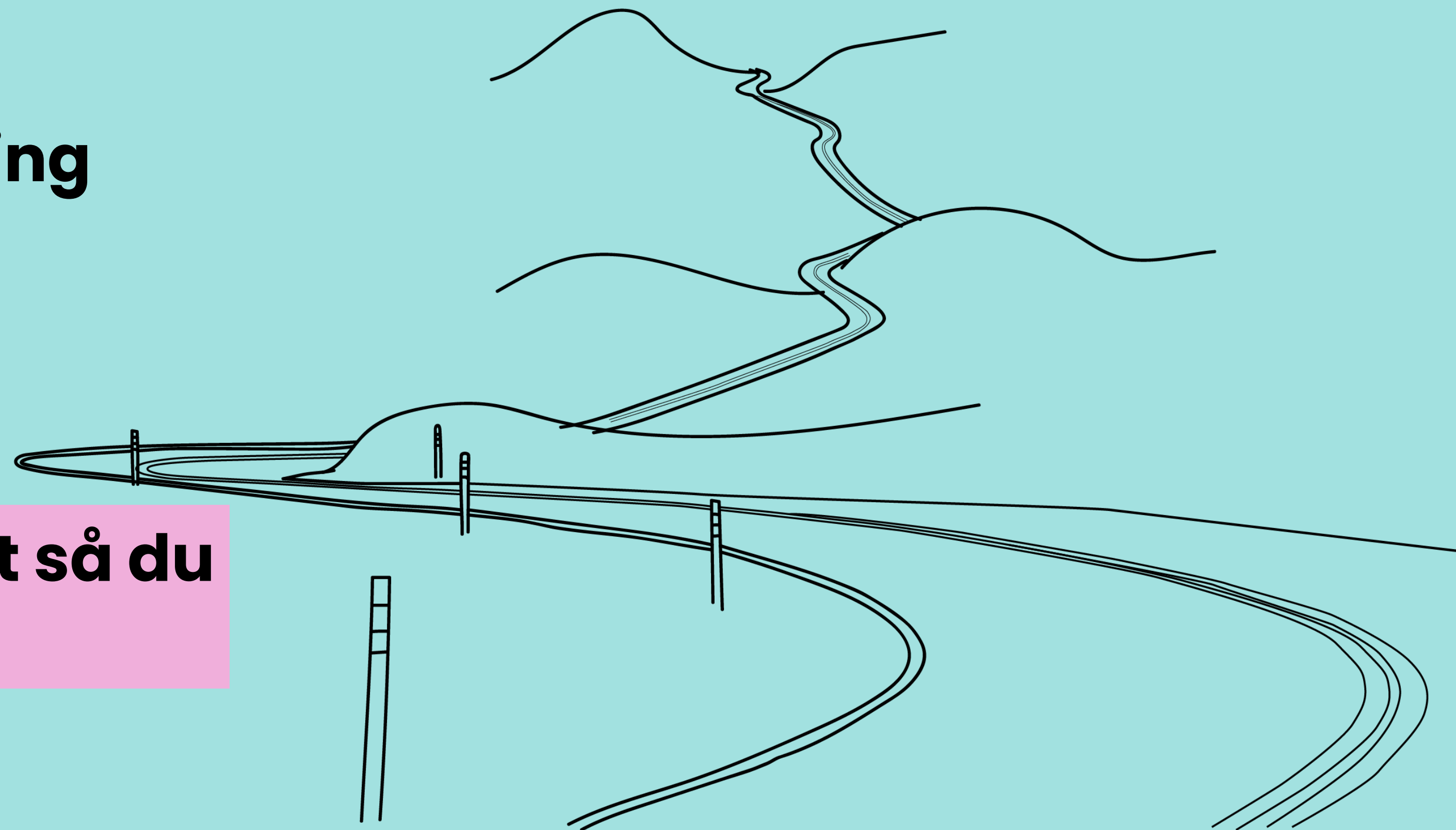


ER KLAR TIL DEN LANGE KOLDE VINTER

DU VINDER EN KUNDE AD GANGEN

- En kunde der vil anbefale dig til andre kræver en god kunderejse fra dag 1
 - Lokalt sprog
 - Rigtig betalingsløsning
 - Konkurrencedygtig returløsning
 - Kundeservice på lokalt sprog

• **MEN stadig omkostningseffektivt så du kan finansiere det i lang tid!**



ER KLAR TIL DEN LANGE KOLDE VINTER

PROBLEMFRI KUNDEREJSE OG LAVE OMKOSTNINGER

INTERNE RESSOURCER

- ✓ Sidder i samme hus
- ✓ Mindre behov for processer
- ✓ Omkostninger til rekruttering/opsigelse
- ✓ Omkostninger til uddannelse
- ✓ Fast månedlig udgift uanset behov
- ✓ Udgifter; kontorplads, ledelsestid, sygdom, ferie og uddannelse
- ✓ Licensudgifter til oversættelsessoftware, kundeservicesoftware med mere

EKSTERNE RESSOURCER

- ✓ Kræver klare processer og aftaler
- ✓ Variable udgifter der følger behov
- ✓ Leverandør kan udskiftes nemt
- ✓ Relevante specialister tilgængelige efter behov
- ✓ Dyrere time for time - billigere opgave for opgave

ER KLAR TIL DEN LANGE KOLDE VINTER

NY TEKNOLOGI VS. SYSTEMER VI KENDER

SYSTEMER VI KENDER

- ✓ Gør jobbet allerede, ingen ændringer
- ✓ Ingen skifteomkostninger, licenser eller uddannelse
- ✓ Kræver ikke intern uddannelse og/eller rekruttering af nye specialister

NY TEKNOLOGI

- ✓ Kræver adgang til specialist for at sikre de rette valg
- ✓ Økonomisk gevinst og bedre kundeoplevelse
- ✓ Investering initialt mod forventning om gevinst senere

ER KLAR TIL DEN LANGE KOLDE VINTER

NY TEKNOLOGI VS. SYSTEMER VI KENDER

WEEKEND DEAL: 10% ved hudpleje køb fra 500 kr, 15% fra 600 kr & 20% fra 800 kr* | Kode: SKINCARE [Se betingelser](#)

SEPHORA

Butikker og services

Mærker **Sephora Collection** Makeup Hudpleje Parfume Hår Krop & Bad Nyheder Minis **Udsalg & Tilbud** **Good For** Trends Kundeklub

Powered by **Certainly.**

Hej, jeg er Sephoras chatbot 🤖

Her er det, jeg kan hjælpe dig med - vælg én af nedenstående muligheder 🌟

- Min ordre og leveringsstatus 🚚
- Leveringsinformation 📦
- Sephoras Kundeklub 🎉
- Click & Collect 🏪
- Returnering ↩️
- Refundering 💰
- Reklamation ❤️
- Produkter og inspiration 🛍️
- Kom i kontakt med kundeservice 🧑‍💻

Sephora
Best Skin
Mat, naturl
Opdag

MAKES_{FOR} LOCAL

ER KLAR TIL DEN LANGE KOLDE VINTER

NY TEKNOLOGI VS. SYSTEMER VI KENDER

Hvordan går det i kundeservice, har I travlt?

Det er da træls, er det mange flere end der plejer at være?

Ja, vi har vildt travlt. Der sker så mange pakkefejl på lageret lige nu!

Det føles i hvert fald som om der er flere, jeg havde 4 her til morgen...

ER KLAR TIL DEN LANGE KOLDE VINTER

MAKES
your LOCAL

Source
Support ▾

01 - 30 Sep, 2023 ▾ Comparing To: 03 Aug - 01 Sep, 2023 ▾

Export

Saved filter: None Selected ▾

Dixa SentiSum Tags is not Spam + AND Brand is Matsmart, Sephora, Skechers or 104 more +

+ Add Filter

VOLUME ⓘ

68,600 + 2%



Highest Volume by SentiSum Tag

Sort

SentiSum Tag	Volume	% Change
Customer Enquiry	45,900	+ 4%
Post Order	16,748	+ 3%
Pre Order	11,977	+ 2%
Chatbot Handover	6,535	+ 14%
Internal	5,616	+ 14%

Top Decreases

SentiSum Tag	Volume	% Change
Attempted Delivery	196	+ 26%
Request Exchange	213	+ 25%
Wrong Product Delivered	758	+ 24%
Request Replacement	436	+ 24%
Value For Money	279	+ 23%

Top Increases

SentiSum Tag	Volume	% Change
Unable To Login	955	+ 92%
Request Tracking Information	1,074	+ 20%
How To Pay	64	+ 19%
Late Delivery	1,413	+ 15%
Product Recommendation	190	+ 14%

MAKES your LOCAL

ER KLAR TIL DEN LANGE KOLDE VINTER

Source Support

01 - 30 Sep, 2023 Comparing To: 03 Aug - 01 Sep, 2023 Filters & Sav... 2

Search... Export

Mentioned 6,535 times + 14%	
Internal Other Mentioned 5,616 times + 14%	
Delivery Status Delivery Mentioned 5,356 times + 1%	
Chatbot Success Chatbot Mentioned 4,750 times + 4%	
Chatbot Chatbot Mentioned 4,290 times + 0%	
Damaged Product Product Mentioned 4,261 times + 12%	
Missing Product Product Mentioned 4,241 times + 14%	

Ask any question about your "Missing Product" mentions... Dig In

All Conversations > Missing Product

4,240 Conversations Latest

Ticket ID: 4948231 Email 11:13 PM

Hallo liebes MOTATOS-Team, vielen Dank für die Info. Ich wollte nur kurz mitteilen, dass ich heute 1 Paket zu dieser B...

Customer Enquiry Post Order +3

Ticket ID: 4948229 Email 11:07 PM

Schicke eine Anfrage Aktuell retten besonders viele Menschen bei uns Essen. Dadurch erhalten wir eine Menge Anrufe und E...

Post Order Missing Product +3

Ticket ID: 4948221 Email 10:52 PM

Skicka en förfrågan Vi får just nu många mejl och telefonsamtal på grund av att många människor räddar mat 🍏 Detta gör ...

Customer Enquiry Post Order +1

Ticket ID: 4948187 Email 10:14 PM

Schicke eine Anfrage Aktuell retten besonders viele Menschen bei uns Essen. Dadurch erhalten wir eine Menge Anrufe und E...

Faulty Packaging Damaged Product +3

Ticket ID: 4948149 Email 09:37 PM

Skicka en förfrågan Vi får just nu många mejl och telefonsamtal på grund av att många människor räddar mat 🍏 Detta gör ...

Post Order Missing Product +2

MAKES LOCAL

ER KLAR TIL DEN LANGE KOLDE VINTER

BEVIDSTE VALG OG FRAVALG VS. GAMLE VANER

TILVALG og FRAVALG

- ✓ Tålmodighed nødvendig
- ✓ Vælg de rette KPI'er
 - NPS – møder du deres forventninger
 - Returning customers / Churn
 - CPO
- ✓ Lær dine nye konkurrenter at kende
- ✓ Følg din plan også når I fejler

GAMLE VANER

- ✓ Drop principperne, et nyt land har nye spilleregler, forstå dem først
- ✓ Vær nysgerrig på nye løsninger
- ✓ Tilpasse USP'er til en ny verden

ER KLAR TIL DEN LANGE KOLDE VINTER

PROBLEMFRI KUNDEREJSE OG LAVE OMKOSTNINGER

- **Det krævet et stærkt brand at have break-even det første år, eller et UNIKT produkt**
- **Sikre at den løbende drift er finansieret i minimum 6 måneder, det giver arbejdsro til at forstå markedet**



SPØRGSMÅL?

- Stand 49
- Speakers corner
- www.makesyoulocal.dk
- max@makesyoulocal.com



**LAUNCHING 6 MARKETS
IN 12 MONTHS**

THE INTENTION WAS TO GO SLOW, BUT
THAT PLAN WAS TOSSED ASIDE.

RASMUS SKJØTT, SØSTRENE GRENE

HOW TO
**SUCCEED
ABROAD**

CONVERSATIONS WITH E-COMMERCE
PROFESSIONALS SHARING LEARNINGS
ACROSS MARKETS.
2023

