

Verkauf nach Polen: 5 Tipps für Ihre Internationalisierung

Der grenzüberschreitende Handel bringt viele Chancen für schnelles Wachstum und höhere Umsätze mit sich. Die Internationalisierung des eigenen Online-Shops ist aber auch eine Herausforderung, die gute Planung und Vorbereitung erfordert. Besonders wichtig ist es, sich um eine gute Internetpräsenz des Shops und die Vermarktung der Produkte zu kümmern. Bei der Vorbereitung und Planung sollte man natürlich auch einige Länderbesonderheiten berücksichtigen.

1. Lokale Markt-Forschung und Kenntnisse

Stellen Sie sicher, dass die internationale Erweiterung jemandem zugewiesen wurde, der über die notwendige lokale Expertise und Kenntnisse über den polnischen Markt, die Bevölkerung, Kultur und andere spezifische Marktkräfte verfügt. Dieser Country Manager muss in der Lage sein, die länderspezifischen Bedürfnisse und Probleme identifizieren zu können.

Er sollte möglichst auch vor Ort in Polen stationiert sein und als Ansprechpartner für mögliche Partner fungieren.

Diese lokale Expertise ist nicht nur in der anfänglichen Phase der Shop-Internationalisierung gefragt, sondern auch später – beispielsweise bei der Planung von Aktionen wie z. B. mit den Ferien oder Feiertagen verbundene Werbeaktionen und bei sonstigen Marketing-Kampagnen.

2. AGB - Bloße Übersetzung reicht nicht!

Die Bestimmungen des polnischen Verbraucherrechtgesetzes sowie manche Vorschriften des polnischen BGB weichen zum Teil von den zugrunde liegenden EU Richtlinien ab.

Deutsche Online-Händler, die Interesse daran haben, die Waren auch nach Polen zu vertreiben, sollten also ihre deutschen AGB nicht einfach nur übersetzen (lassen), sondern auch in den relevanten Punkten dem nationalen Recht anpassen, **um nicht gegen das polnische Recht zu verstoßen**. Verstöße gegen das Verbraucherschutzrecht können auch in Polen mit empfindlichen Strafen belegt werden.

3. Ein nationaler Rückgabepunkt für den ausländischen Kunden

Wer im Ausland erfolgreich sein will, sollte den ausländischen Kunden einen nationalen Rückgabepunkt zur Verfügung stellen. Die polnischen Verbraucher kaufen gerne bei ausländischen Online-Shops ein, insbesondere deutsche Produkte und Händler haben in Polen einen guten Ruf.

Beim grenzüberschreitenden Online-Handel ist es jedoch für die polnischen Verbraucher wichtig, für den Widerrufsfall, einen nationalen Rückgabepunkt zu haben. Also eine Stelle, an die die Ware innerhalb Polens zurückgeschickt werden kann, der grenzüberschreitende Rückversand ist meist sehr teuer und wirkt nicht vertrauenswürdig.

Glücklicherweise ist die Retourenquote in Polen im Vergleich zu Deutschland aber wesentlich niedriger.

4. Neue Kunden, neue Sprache

Für junge Polen ist heute Englisch die internationale Verständigungssprache. Um sich jedoch langfristig am Markt gut zu etablieren und das Vertrauen des neuen Kunden zu gewinnen, sollten die internationale Online-Handler die polnischen Kunden in ihrer eigenen Sprache anzusprechen. Daher sollten Online-Händler, die nach Polen verkaufen, auch ihren Shop in Polnisch erstellen.

Wichtig ist es dabei den Kunden auch einen professionellen Kundenservice vor und nach dem Verkauf in ihrer eigenen Sprache sicherzustellen. Die Verbraucher werden bei Problemen mit Ihrer Hilfe rechnen.

Übrigens: Nach dem "Gesetz über die polnische Sprache" ist es sogar gesetzliche Pflicht, mit polnischen Verbrauchern Verträge auf Polnisch zu schließen.

5. Relevante Online-Marktplätze

Anders als in vielen westeuropäischen Staaten haben internationale Internetplattformen wie eBay oder Amazon keine bedeutende Marktposition in Polen. Amazon gibt es gar nicht und eBay spielt in polnischem E-Commerce eine eher sehr geringe Rolle.

Die deutschen Online-Händler können also über internationale Plattformen wie eBay oder Amazon keinen guten Zugang zum polnischen Online-Markt erlangen. Dies sollte über die Plattform von Allegro.pl versucht werden, wobei zu beachten ist, dass Allegro verpflichtend eine polnischsprachige Internetpräsenz voraussetzt.

Haben Sie Fragen bezüglich Online-Handels in Polen? **Setzen Sie sich mit uns in Kontakt**, wir werden Sie gerne beim Cross-Border Verkauf nach Polen unterstützen. (mj)

[hubspotform whitepaper="true" title="Gratis Whitepaper-Download 'Der internationale Online-Shop'" image_path="http://shopbetreiber-blog.de/wp-content/uploads/2016/10/shutterstock_105520049_300x200.jpg" image_text="Unsere Experten Madeleine Pilous und Frieder Schelle haben die wichtigsten rechtlichen Fragen zum Cross-Border E-Commerce beantwortet: Welches Recht gilt bei Verkäufen ins Ausland? Das deutsche Recht oder das des Ziellandes? Wo unterscheidet sich das Recht in der EU? Was bedeutet das für AGB und Datenschutz?" copy_text="" portal_id="603347" form_id="a9f3c307-0128-47ac-88c4-e7c2febb4c8a" css=""]

Bildnachweis: ruskpp/shutterstock.com