

Estás en [Home](#) > [e-empresas](#) > Productos para bebés a nivel internacional: caso Bebitus

Productos para bebés a nivel internacional: caso Bebitus

18 jun by SEUR 2.0

e-empresas

Bebitus es la mayor tienda de Internet especializada en productos para bebés. **Una tienda online donde se puede encontrar todo lo que necesitan los más pequeños de la familia** sin tener que recorrer diferentes establecimientos. Está pensada para que los padres más ocupados ahorren tiempo en sus compras y puedan invertirlo en otras cosas.

Esta e-commerce tiene miles de referencias de todo tipo de marcas que además combina la oferta de un supermercado, una farmacia o parafarmacia y una tienda de puericultura. **El éxito de esta fórmula les ha llevado a estar presentes, además de en España, en Francia, Portugal e Italia.**

Hemos querido hablar con su CEO, Guillem Sanz, para saber más sobre este caso de éxito español.

1- Vosotros sois una empresa totalmente online, ¿qué ventajas encontrasteis en este medio que os hizo decantaros por él antes que abrir una tienda tradicional?

El comercio electrónico está creciendo mucho en España, ya existen más de 85.000 tiendas online de todo tipo. Sin embargo, todavía hay lagunas en algunos segmentos. **Nosotros detectamos que no existía en España ninguna tienda online especializada en ofrecer todos los productos que necesita un bebé** en sus primeros años de vida. Sí que encontramos tiendas de puericultura, parafarmacias, supermercados online, etc. Pero no había ningún e-commerce en el que las mamás y los papás pudieran comprar en la misma web un paquete de pañales, una trona y una crema para la dermatitis, por ejemplo. **Es un modelo de negocio "longtail" que ha tenido un gran éxito en Estados Unidos** a través de páginas como Diapers.com, ahora propiedad de Amazon, en la que nos inspiramos.

Internet nos permite ofrecer un surtido de más de 15.000 productos para bebés, algo que sería totalmente imposible en una tienda física. Además de poder contar con un catálogo mayor, el comercio electrónico nos proporciona otras ventajas, como por ejemplo la comodidad de comprar de día o de noche sin tener que salir de casa, no hacer colas ni tener que cargar paquetes, y recibir la mayoría de artículos en 24 horas en tu domicilio.

Esto resulta especialmente importante para las mamás y los papás que acaban de tener un hijo, ya que disponen de poco tiempo libre para salir a comprar todo lo que necesitan a la tienda de bebés, la parafarmacia y el supermercado. En **Bebitus** encuentran todo esto en la misma página, por eso somos la única

Utilizamos cookies para recoger información sobre sus preferencias según su navegación. [Acepto](#) [Más información](#)

2- Actualmente, ¿qué porcentaje de ventas procede del e-commerce? ¿Y de la venta internacional?

Actualmente el 85% de las ventas de Bebitus proceden del mercado nacional y el 15% del mercado internacional. Estamos presentes en Francia, Italia y Portugal, además de ofrecer la **posibilidad de recibir nuestros pedidos en prácticamente cualquier otro país de Europa** si se hace la compra a través de cualquiera de nuestras páginas web.

Pensamos que el mercado internacional será cada vez más importante para los e-commerce, debido a factores como la eliminación de las barreras aduaneras, la mejora y el abaratamiento de las telecomunicaciones y los envíos, las facilidades para pagar en Internet, etc. Según el Instituto Nacional de Estadística, en 2013 el 36,1% de los consumidores españoles compró en tiendas online de otros países de la Unión Europea. Y lo mismo sucede a la inversa, **cada vez más consumidores europeos compran en tiendas online españolas** porque encuentran menos inconvenientes.

3- ¿Qué papel juega en vuestra estrategia internacional el transporte?

Para un e-commerce como **Bebitus**, el transporte es fundamental, porque sin este servicio no podemos entregar nuestra mercancía al cliente. **Todo lo que hagamos (publicar una página atractiva, ofrecer buenos precios, persuadir al cliente para que compre, entre otros) no sirve de nada si luego el pedido no llega cuando estaba previsto.** De hecho, los retrasos y problemas con las entregas son la segunda causa de quejas a las tiendas online según Confianza Online, solo después de los errores en los precios.

Por esa razón, desde el primer día **nos hemos esforzado, por un lado, por contar con una logística eficiente que acelere la preparación de los pedidos;** y por el otro, por colaborar con las empresas líderes con el fin de ofrecer el mejor servicio de reparto. Actualmente entregamos la mayoría de pedidos en 48/72 horas en Francia e Italia, pero nuestra voluntad es seguir mejorando constantemente en calidad y rapidez.

Por este motivo **confiamos en SEUR desde hace años para llevar a cabo nuestros objetivos relativos al transporte** y han respondido de una manera excelente.

4- ¿Por qué elegisteis SEUR?

Cuando pensamos en una empresa de transporte líder, capaz de ofrecer un servicio de reparto de calidad para un e-commerce, **SEUR** era una de las primeras opciones que nos vino a la cabeza. Tras valorar diferentes posibilidades, la elección quedó muy clara.

SEUR es una de las empresas de mensajería y paquetería mejor posicionadas a nivel nacional e internacional, que cuenta con una sólida trayectoria y una gama de servicios que se adapta a nuestras necesidades. **Ofrece una excelente relación calidad/precio** tanto en envíos nacionales como internacionales. En nuestra decisión también influyó la excelente implantación que **SEUR** tiene en toda la Península, Baleares y Canarias. Además, se trata de una marca muy conocida por el público, lo que aporta más confianza a los clientes. Finalmente, también debemos decir que la relación con el equipo y el director comercial de **SEUR** Barcino, Joaquim López, ha sido muy fluida desde el primer momento y ha permitido establecer una complicidad estrecha entre las dos empresas a lo largo de los años. Para nosotros **SEUR se ha convertido en mucho más que un proveedor: es un socio de negocio que nos apoya proactivamente.** Y esta confianza es clave para alcanzar el éxito en un sector exigente como el e-commerce.

El tiempo ha demostrado que acertamos, porque **SEUR** funciona y además ofrece una excelente respuesta y atención al cliente cuando se produce una incidencia. A nivel personal, la relación con Joaquim López y el equipo de **SEUR** Barcino es fantástica, porque siempre enfocan los nuevos retos con gran entusiasmo y profesionalidad.

5- ¿Cuáles son las demandas de los clientes extranjeros a la hora de comprar en vuestra tienda online?

Las consultas que hacen los clientes de otros países son similares a las de los clientes nacionales y se refieren sobre todo al servicio de reparto. **Quieren saber cuándo les llegará el pedido a casa, con qué empresa lo enviamos, cómo pueden hacer el seguimiento del envío** y solicitar una nueva entrega o pasarlo a buscar por el centro de reparto si se encuentran ausentes en el momento de la entrega, etc. **SEUR** cumple perfectamente con las expectativas de los clientes en estos aspectos. También son habituales las consultas sobre devoluciones: cuánto cuesta y qué tiempo tienen para retornar un producto. **En Bebitus ofrecemos hasta 30 días para devolver un pedido sin tener que dar explicaciones**, que es el doble del plazo que contempla actualmente la ley en España. Pensamos que la posibilidad de realizar devoluciones fácilmente es algo fundamental para vencer las reticencias que aún existen al comprar en Internet.

En este sentido, nuestra percepción es que los consumidores están mejor informados sobre sus derechos y son más exigentes al comprar en Internet que cuando lo hacen en una tienda física. Esto nos parece fantástico, porque promueve que las cosas se hagan bien, ¡y acaba beneficiando al conjunto del sector del comercio electrónico!

Compartir: 46

Etiquetas: [Destacado](#), [eCommerce](#)

¿Quieres Enviar?

Oferta online
¡Envía ya!

Sobre Tu envío

Nuestras Tiendas

Localizador

Oferta general SEUR

Transporte Nacional
Transporte Internacional
Servicios Logísticos

Entra en SEUR

Trabaja con nosotros

Actualidad

Últimas noticias

Te lo envío por SEUR

Inicio
Aviso Legal
Contacto