

Entrevista de ANIEME a Martin Reiter, Líder de Europa Wayfair Diciembre 2020



¿Podría contarnos un poco sobre Wayfair y por qué considera que sería una gran ventaja para los fabricantes españoles conocer esta empresa?

Wayfair es más que un distribuidor exitoso: somos uno de los principales destinos online de artículos para el hogar. Hemos generado 13 mil millones de dólares de facturación en ventas netas en los últimos 12 meses (hasta el 30 de Septiembre) con 16 años de trayectoria y, actualmente, empleamos a más de 16.700 personas globalmente. No se necesita inversión de capital en equipos de ventas, operaciones ni presencia física en el Reino Unido o Alemania para vender productos allí. El modelo de plataforma integral de Wayfair ayuda a los proveedores de todos los mercados europeos a acceder a una robusta infraestructura de comercio electrónico, con inclusión del envío directo sin complicaciones.

¿En qué países opera Wayfair actualmente y cuáles son los productos que ofrece?

Somos una empresa internacional: nuestros clientes de EE. UU, Canadá, Reino Unido y Alemania pueden elegir de nuestro surtido de más de 18 millones de productos. En Europa, en los últimos 12 meses, el surtido aumentó un 30% alcanzando el millón de productos y alcanzado los 3000 socios proveedores. Globalmente, trabajamos con 12.000 socios proveedores de todo el mundo. Hablando de Europa, recientemente alcanzamos una facturación neta de más de 1.000 millones de dólares entre Alemania y el Reino Unido, y estamos rozando la superficie del mercado potencial que es de 83 mil millones de dólares en Alemania y 49 mil millones de dólares en el Reino Unido, ya que los clientes aún están en proceso de transición a las compras online. En cuanto a productos, nuestro objetivo es ofrecer la más amplia selección de artículos para el hogar.

¿Qué necesitan los proveedores para poder asociarse con Wayfair y vender sus productos en el mercado alemán y británico?

Mi consejo es simple: si quiere ampliar su presencia en el mercado del Reino Unido y Alemania, convertirse en proveedor de Wayfair le ayudará a aumentar sus ventas online y se ahorrará todo el trabajo de comercio electrónico. Tanto si es un proveedor español a gran escala como si es una pequeña empresa, hemos ayudado a proveedores con y sin tiendas físicas en todos los mercados de la UE a acceder a envíos directos sin complicaciones, material promocional exclusivo, cuidado de la marca y campañas eficaces de promoción y marketing sin inversión de capital en equipos de ventas, operaciones o presencia física en el Reino Unido y Alemania.

Spanish National
Association
of Furniture
Manufacturers
and Exporters

¿Cuáles son los siguientes pasos con respecto a la estrategia de Wayfair en Europa?

Nuestro objetivo es convertirnos en el líder en el sector de los artículos para el hogar. Además de seguir reforzando nuestra infraestructura, estamos fomentando constantemente la colaboración con nuestros socios proveedores, y expandiendo hacia nuevas categorías tales como la fontanería, la ferretería y las reformas, facilitando más que nunca a los clientes la adquisición de todos los artículos para el hogar en un solo lugar y, a la vez, ofreciendo un nuevo canal de distribución de gran crecimiento para los proveedores.

Con respecto a los excelentes resultados obtenidos por Wayfair en el segundo trimestre del año (abril-junio), ¿cómo analizaría esa situación y cuál es su opinión sobre el futuro del mercado minorista en general?

Nuestros resultados internacionales del primer trimestre fueron estupendos: los ingresos netos aumentaron un 66.7 % con respecto al año anterior alcanzando un aumento de 225.9 millones de dólares. Actualmente, contamos con más de 28.8 millones de clientes activos en todo el mundo, y la tasa de clientes con retorno conformaron el 71.9% del total de encargos en el pasado trimestre. Creemos que estamos en una posición única para satisfacer una demanda sin precedentes debido a nuestra escala y a las inversiones estratégicas que hemos realizado a lo largo de los años. Llevamos varios años hablando sobre el futuro de la venta de productos para el hogar y el bienestar. Cualquiera que quiera tener éxito en este sector, necesita un canal online; esto ha quedado muy claro en 2020 y seguirá siendo así a medida que los clientes se den cuenta de que, de esta manera, pueden cubrir todas sus necesidades con la misma eficacia.

Spanish National
Association
of Furniture
Manufacturers
and Exporters

¿Cómo le ha ido a Wayfair por ahora desde la aparición del COVID-19?

Este complejo periodo marcado por el COVID-19 ha mejorado nuestra ya estrecha alianza con los proveedores, de los cuales 4,000 tienen su sede principal en Europa. Inmediatamente, iniciamos una serie de comunicaciones con los proveedores, compartimos orientación en tiempo real que les permitió permanecer abiertos y operativos, y también compartimos prácticas recomendadas en torno a las nuevas medidas de seguridad. Las circunstancias atípicas hicieron posible que se destacara el atractivo de la propuesta de valor de Wayfair para nuestros clientes, y muchas personas recurrieron a la compra online de artículos para el hogar por primera vez. En el último año, el número de clientes activos aumentó un 51 % entre clientes nuevos y existentes hasta el 30 de Septiembre, alcanzando los 28.8

millones de clientes globalmente. Hemos estado a la altura del pico de demanda en todos los mercados no solo a corto plazo, sino de forma constante a lo largo del trimestre. Nuestra propia red logística, la infraestructura tecnológica y el servicio al cliente son los 3 factores que lo hicieron posible.

¿Diría que hay un determinado perfil que los proveedores deberían tener para asociarse con Wayfair? ¿Cuál sería su respuesta a los proveedores que encuentran obstáculos logísticos a la hora de querer asociarse con Wayfair?

No existe un perfil determinado. Especialmente, la escala no es determinante en absoluto. Wayfair tiene como objetivo ampliar el número de proveedores, por lo que todas las empresas que ofrecen productos que se diferencian ligeramente del resto, tienen buenas posibilidades. Llegamos a millones de personas gracias a la gran variedad de soluciones logísticas que ofrecemos. Un proveedor puede realizar las entregas en los almacenes de Wayfair, o Wayfair puede recoger los productos del proveedor. Los proveedores nuevos suelen comenzar con un modelo de envío directo: aunque los plazos de entrega sean más largos, es una buena manera de empezar. Con nuestra solución logística, Castlegate, los proveedores también pueden ofrecer y promover sus productos a los clientes sin la necesidad de invertir en activos físicos. Esto no solo es cómodo para el proveedor, sino también para los clientes, ya que experimentan tiempos de entrega más cortos.

Spanish National
Association
of Furniture
Manufacturers
and Exporters

¿Qué característica hace que los proveedores españoles destaque? ¿Cree que hay desafíos y oportunidades particulares para los proveedores españoles?

España es, sin duda, un foco de diseño fantástico y tiene algunos de los muebles y enseres más hermosos del sector. Los clientes de la Unión Europea, EE. UU. y Canadá adoran los productos españoles, y es un área donde seguimos experimentando un crecimiento real. Los proveedores españoles aportan una selección diversa y única a Wayfair. El estilo distintivo de los productos de proveedores españoles, tanto fabricantes como importadores, satisface las necesidades de una parte determinada de nuestra base de clientes que no ofrece nadie más.

ANIEME (Asociación Nacional de Fabricantes y Exportadores de Muebles de España) y WAYFAIR colaboran desde hace tiempo, y han establecido buenas relaciones para mejorar las ventas y los servicios en diferentes mercados. ¿Cómo puede la colaboración entre ANIEME y Wayfair facilitar nuevas ofertas/productos/marcas a sus clientes?

ANIEME y Wayfair están en contacto desde hace ya varios años y han colaborado en la presentación de la oferta española al grupo mediante reuniones en la sede de Valencia y la atención al personal de Wayfair en las ferias internacionales donde exponen los principales exportadores españoles.

Ambas organizaciones entendemos que el dinamismo del comercio on line es imparable y que con acciones conjuntas podemos fomentar las ventas y el acceso a nuevos mercados a un buen grupo de empresas españoles. Tanto a través del contacto con ANIEME, (Rebeca rfas@anieme.com o Inma Rey (irey@anieme.com)) como a través de eupartnersacquisition@wayfair.com, podemos ampliar la información que las empresas necesiten para introducirse en Wayfair. ANIEME mantiene una fluida comunicación con la responsable para España, Andrea Ferrer.



<https://www.wayfair.com/>

Spanish National
Association
of Furniture
Manufacturers
and Exporters