

Servicios de asesoramiento

SERVICIOS PERSONALIZADOS



2.270

servicios de valor añadido prestados por las Oficinas Económicas y Comerciales de España en el Exterior



4,23 sobre 5

es la valoración de los servicios personalizados por parte de las empresas

ASESORAMIENTO FINANCIERO



ICEX - AFIN

En 2018 se recibieron 242 consultas correspondientes a proyectos en 67 países



7 jornadas AFIN

organizadas (Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas de Gran Canaria, Bilbao, Barcelona y Madrid), con la participación de 211 empresas

ASESORAMIENTO EN COMERCIO ELECTRÓNICO



eMarket Services

Plataforma que facilita el conocimiento, uso e implementación de acciones de venta especialmente en mercados electrónicos



Se han mantenido los acuerdos con plataformas de relevancia mundial como AMAZON, Grupo JD.com y DHGate

Foods and Wines from Spain

la plataforma en AMAZON en los marketplaces de Reino Unido, Alemania, Francia, Italia y España

1.3. ASESORAMIENTO

Servicios Personalizados

Servicios de valor añadido prestados directamente por las Oficinas Económicas y Comerciales de España en el Exterior, desde su puesta en marcha en 2007, y hasta 2018, se han llevado a cabo 32.836 actuaciones en este tipo de servicios.

Solo en 2018, se han contratado 2.270 Servicios Personalizados, con 6.048 unidades facturadas.

Análisis por tipo de Servicios Personalizados 2018

Tipo Servicio	Año		%	
	2018	2017	2018	2017
Agenda	1.293	1.323	57,0%	53,0%
Identificación	560	729	24,7%	29,2%
Apoyo logístico	305	310	13,4%	12,4%
Información personalizada	73	67	3,2%	2,7%
Misión Inversa	39	68	1,7%	2,7%
TOTAL	2.270	2.497	100%	100%

Servicios Personalizados por país

País	Nº Servicios Personalizados		Promedio de valoración		% Servicios Personalizados
	2018	2017	2018	2017	2018
Estados Unidos	131	109	4,46	4,19	20,18
China	89	86	4,20	4,48	3,49
Alemania	79	86	3,72	4,46	-8,14
Colombia	62	55	4,17	4,47	12,73
México	60	72	3,90	4,00	-16,67
Corea del Sur	59	57	4,35	3,82	3,51
Senegal	55	62	4,07	4,38	-11,29
Marruecos	50	83	4,38	4,30	-39,76
Costa de Marfil	50	57	4,53	4,54	-12,28
Ghana	45	50	4,58	4,11	-10,00
Reino Unido	42	51	4,15	4,07	-17,65
Indonesia	42	37	4,55	4,64	13,51
Tailandia	39	21	4,25	4,60	85,71
Vietnam	39	26	4,19	4,86	50,00
Sudáfrica	37	62	3,94	3,88	-40,32
Emiratos Árabes Unidos	36	37	4,57	4,00	-2,70
Japón	36	57	4,68	4,26	-36,84
Francia	35	35	3,07	3,91	0,00
Australia	34	37	4,16	4,41	-8,11
Irán	33	54	4,80	4,38	-38,89
Argelia	32	41	4,21	4,00	-21,95
Rumania	32	27	4,19	4,22	18,52
Ucrania	31	9	3,48	2,67	244,44
Brasil	30	21	4,62	4,50	42,86
Tanzania	28	20	3,54	3,83	40,00
Nigeria	28	47	3,55	3,94	-40,43
Polonia	27	33	4,43	4,67	-18,18
India	27	42	4,32	4,55	-35,71
Kenia	26	25	4,00	3,50	4,00
Argentina	26	39	4,65	4,05	-33,33



2.270

nº total Servicios Personalizados en 2018

4,23

promedio valoración 2018

2.497

nº total Servicios Personalizados en 2017

4,23

promedio valoración 2017

Países con mayores aumentos en la contratación de Servicios Personalizados: Uzbekistán, Bielorrusia, Montenegro, Chipre, Camboya, Madagascar, Ucrania, Azerbaiyán, Jordania, Costa Rica, Serbia, República Dominicana, Nueva Zelanda, República Democrática del Congo, Tailandia, Paraguay, Myanmar, Mozambique, Gabón, Noruega y Camerún.

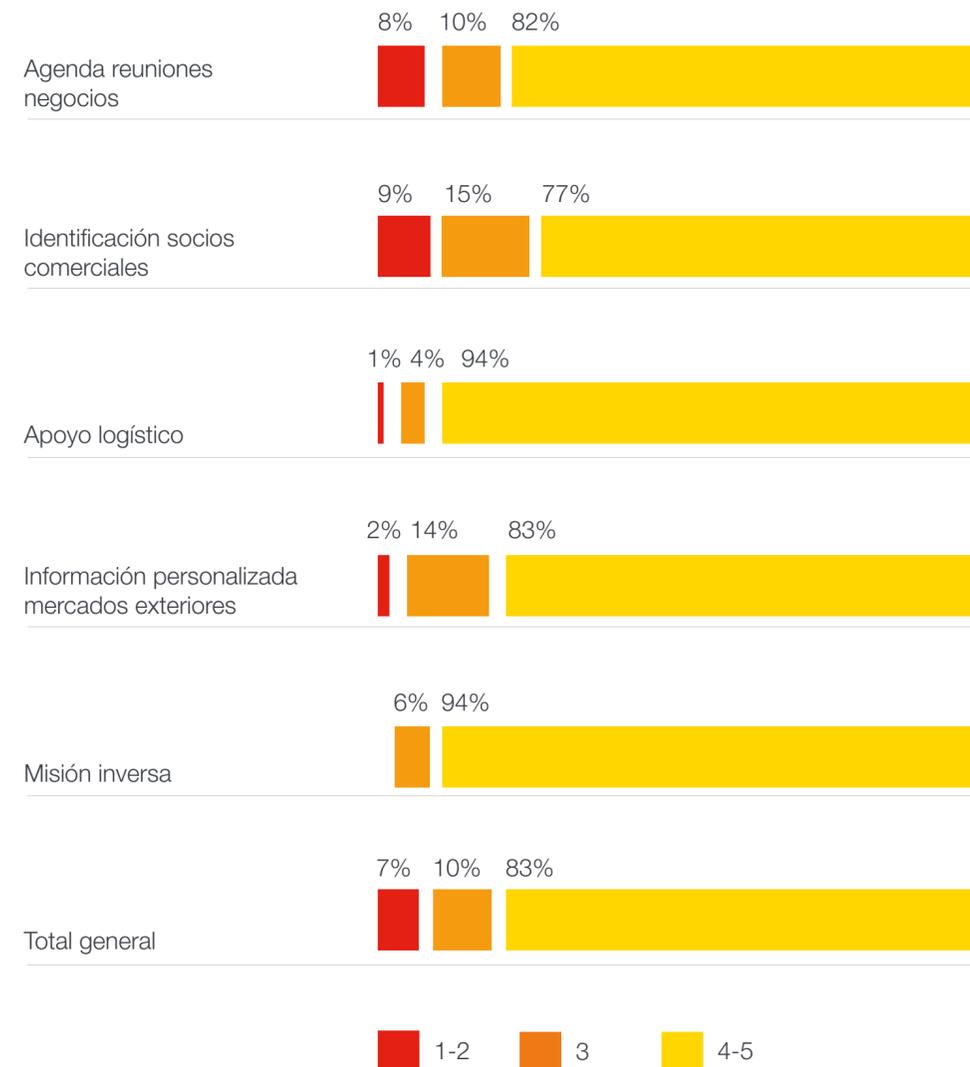
Con descensos en la contratación: Bolivia, Cuba, Eslovaquia, Lituania, Ecuador, Uganda, Arabia Saudita, Chile, Georgia, Honduras, Ruanda, Túnez, Uruguay, República Checa, Letonia, Croacia, Nigeria, Sudáfrica, Finlandia, Suiza, Marruecos, Irán, Malasia, Japón, Portugal, Singapur e India.

El nivel de satisfacción del cliente con los diferentes Servicios Personalizados, que se mide a través de cuestionarios periódicos, ha ido en aumento en valoración media desde 2010. Del total de servicios realizados en 2018, se han recibido valoraciones de un 54% de las empresas, con una puntuación muy satisfactoria, sobre todo, en el caso de los servicios de apoyo logístico y misiones inversas.

Nivel de satisfacción de los Servicios Personalizados

Tipo Servicio	Valoración media		% Cuestionarios		Nº Servicios Personalizados	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Agenda reuniones negocios	4,21	4,23	61	58	1.293	1.323
Identificación socios comerciales	4,04	3,94	23	24	560	729
Apoyo logístico	4,65	4,66	11	14	305	310
Información personalizada	4,19	4,52	3	3	73	67
Misión Inversa	4,76	4,58	1	1	39	68
TOTAL	4,23	4,23	100%	100%	2.270	2.497

Valoración de los Servicios Personalizados 2018 por tipo



Asesoramiento financiero

El servicio de asesoramiento financiero AFIN, tiene por objetivo ofrecer una ayuda personalizada a las empresas para estructurar financieramente sus operaciones de exportación e inversión en el exterior.

En 2018, se recibieron 242 consultas provenientes de 33 provincias españolas siendo Madrid (88), Barcelona (25), Valencia (13), Vizcaya (11) y Alicante, Toledo y Las Palmas (9), las provincias más activas.

Estas consultas se corresponden con proyectos en 67 países, entre los que destacan Colombia (18), Perú (15), México (14), Francia (13), Estados Unidos (12) y Argentina y Marruecos (11).

En relación con los sectores de interés, destacan, los de infraestructuras, construcción, ingeniería y medio ambiente con 21 consultas, servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones con 20, servicios relacionados con la producción energética con 19, servicios a empresas con 17, maquinaria de obras públicas, construcción, minería y transporte con 13 y medio ambiente y producción energética con 12.

En la resolución de estas consultas se recomendaron a las empresas 315 productos, entre los que destacan CESCE (115), FIEM (35), COFIDES (29) e ICO (22).

Para dar a conocer estos servicios, en 2018 se han organizado siete jornadas AFIN con la participación de 211 empresas, en Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas de Gran Canaria, Bilbao, Barcelona y Madrid.



Asesoramiento en Comercio Electrónico

El programa eMarket Services (www.emarketservices.es) de ICEX ofrece a las empresas españolas un conjunto de servicios que tienen como objetivo facilitarles el conocimiento, uso e implementación de acciones de venta a través de comercio electrónico, especialmente en mercados electrónicos.

Entre los servicios ofrecidos se incluyen:

- Herramientas de [autodiagnóstico](#) para afrontar los mercados *online*.
- Instrumentos de [formación](#) ('webinarios', seminarios, cursos y másteres, tutoriales).
- [Información de mercado especializada en canal online](#) (informes e-país, estudios de mercado, observatorio de tendencias de *e-commerce*, etc.).
- [Directorio de mercados electrónicos](#) con más de 1.000 referencias publicadas.
- [Servicios de consultoría a medida](#) para desarrollar estrategias y planes de acción en comercio electrónico.
- Acciones de promoción comercial en mercados electrónicos. Su objetivo es crear espacios promocionales en *marketplaces* que posicionen los productos y empresas españolas que operan en ellos, dándoles visibilidad y atrayendo clientes. Para ello, se han firmado acuerdos de colaboración con plataformas de relevancia mundial como: Amazon, Grupo JD.com, DHGate y se está tramitando un nuevo acuerdo con el Grupo Alibaba.

Entre estas iniciativas destaca el proyecto de la tienda [Foods and Wines from Spain en Amazon](#), un espacio de promoción de alimentos y bebidas de origen 100% español y de alta calidad, en los cinco *marketplaces* que la compañía tiene en Europa (Reino Unido, Alemania, Francia, Italia y España). Con el objetivo de invitar a las empresas españolas a participar en esta tienda, se organizó un taller práctico de dos sesiones al final del cual un alto porcentaje de los participantes consiguieron estar registrados como vendedores en Amazon y conocer cómo publicar su catálogo y dominar las herramientas y servicios que ofrece para la venta.

Todos estos servicios, que suponen una renovación completa del contenido del programa, se ofrecen a través de la plataforma www.emarketservices.es, que se presentó públicamente en febrero de 2018. Para presentar y difundir todo el programa y sus servicios a lo largo del año, se han realizado un total de 10 jornadas:

Actividades destacadas

Presentación de la nueva plataforma del programa eMarket Services

20 febrero. Madrid

120 empresas participantes.

Sector
Multisectorial.

Organizadores con ICEX
ICEX.

Cómo vender en el exterior a través de mercados electrónicos

7 marzo. Gijón

53 empresas participantes.

Sector
Multisectorial.

Organizadores con ICEX
Cámara de comercio de Gijón y Asturex.

Cómo crear una tienda *online* transfronteriza en WeChat

20-21 marzo. Madrid y Barcelona

181 empresas participantes.

Sector
Multisectorial.

Organizadores con ICEX
EU SME Center en China.

IMAGINEXT LARIOJA 2018- La tecnología del vino aplicada al sector del vino

10 abril. Logroño

70 empresas participantes.

Sector
Vinos.

Organizadores con ICEX
Diario de La Rioja y JIG.

Presentación del Google Market Finder

6 junio. Madrid

96 empresas participantes.

Sector
Multisectorial.

Organizadores con ICEX
Google.

Cómo vender en el exterior a través de mercados electrónicos

12 junio. Vigo

Sector
Multisectorial.

Organizadores con ICEX
Círculos de empresarios de Galicia

emarket services sector agroalimentario

21 septiembre. Pamplona

120 empresas participantes.

Sector
Alimentación y bebidas.

Organizadores con ICEX
Amazon.

Cómo vender en el exterior a través de mercados electrónicos

4 octubre. Santander

50 empresas participantes.

Sector
Multisectorial.

Organizadores con ICEX
Sodercan y Cámara de Comercio de Cantabria.

Taller práctico: Vende tus productos en Europa a través de la tienda F&WFS en Amazon

26 noviembre. Madrid

120 empresas participantes.

Sector
Alimentación y bebidas.

Organizadores con ICEX
Amazon.

Marketplaces Today: oportunidades y estado del sector de la cosmética

28 noviembre. Barcelona

80 empresas participantes.

Sector
Cosmética.

Organizadores con ICEX
Beauty Cluster de Barcelona.