

.....

# JAARVERSLAG

## 2020



-  521-2417
-  [www.exprodesk.com](http://www.exprodesk.com)
-  L.G. Smith Boulevard 160

## .5 Sectie Exprodesk (Export Promotion Desk)



### Inleiding

Exprodesk bestaat sinds 11 september 2017 en ressorteert onder de afdeling van Buitenlandse Economische Betrekkingen en Business Development van de Directie Economische Zaken, Handel en Industrie (DEZHI). Exprodesk is een 'Export Promotion Desk' met als doel een bijdrage te leveren aan een duurzame economische ontwikkeling op Aruba door de nodige informatie en kennis te verstrekken aan alle exporteurs en potentiële exporteurs die hun producten en/of diensten willen exporteren. Om dit te bereiken, biedt Exprodesk ondersteuning, begeleiding, advies, trainingen en workshops aan lokale ondernemers met inter alia het volgende streven:

- potentiële buitenlandse markten te identificeren en te penetreren ter stimulering van het ondernemerschap o.a. op het gebied van markttoegang, marktverkenning, toegang tot kapitaal en toegang tot kennis;
- het stimuleren van de buitenlandse handel, waaronder het exportbeleid;
- het stimuleren en ondersteunen van de particuliere sector o.a. op het gebied van export mogelijkheden;
- het bevorderen van een gedegen nationale economie gericht op het stimuleren van het Midden- en Kleinbedrijf (MKB) van Aruba.

### Visie, missie, doelstellingen en waarden

Om de visie, missie en doelstellingen van Exprodesk te realiseren, tracht Exprodesk een nauwe samenwerking te vergen met strategische partners en stakeholders waaronder de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), Directie Cultuur Aruba (DCA), Bureau Intellectueel Eigendom (BIE), Centrale Bank van Aruba (CBA), Kamer van Koophandel en Nijverheid Aruba (KvK), Freezone Aruba N.V. (FZA), Aruba Trade and Industry Association (ATIA), Douane (DAA) en Aruba Ports Authority (APA).

### Visie

Ondernemers helpen met uitgebreide exportbegeleiding, training, workshops en coaching om de export van hun goederen en diensten te stimuleren.

### Missie

Bijdragen aan duurzame economische ontwikkeling en innovatie op Aruba door exportcapaciteit bij ondernemers op te bouwen.

### Strategische doelen

De strategische doelen van Exprodesk zijn als volgt:

- Bevordering van handel en internationale bedrijfsontwikkeling met het doel de economie van Aruba te versterken en te diversifiëren;
- Het bevorderen van innovatie en economische groei door nieuwe exportsectoren en bedrijfsmodellen te stimuleren;
- Exprodesk promoten als exportautoriteit en centraal aanspreekpunt door handels- en marktinformatie te bieden;

- Ondersteuning van het strategische planningsproces en aanmoediging van coördinatie en samenwerking tussen de betrokken autoriteiten.

## Taken

De taken van de Beleidsmedewerker bij Exprodesk zijn:

1. Het verschaffen van handels- en marktinformatie niet alleen aan potentiële, nieuwe of bestaande exporteurs, maar ook aan andere lokale belanghebbenden zoals overheidsinstellingen of de academische wereld omtrent:
  - Marktfeiten en trends: marktomvang, distributiekkanalen, handelsstatistieken en prijzen;
  - Regels voor buitenlandse handel: douaneprocedures, certificeringseisen en oorsprongsregels;
  - Markttoegang: handelsovereenkomsten, tarieven en technische handelsbelemmeringen;
  - Zakelijke kansen: alerts, handelsvoordelen, zakelijk nieuws en tendenties;
  - Handelscontacten: bedrijfsdirectories, expediteurs en beurzen.
2. Het creëren en verstrekken van digitale en/of niet-digitale documenten met enkele of gecombineerde soorten informatie die voldoen aan de behoeften van de cliënten waaronder, een gedrukte of digitale gids van buitenlandse importeurs, een online gids of brochure hoe zaken te doen in een bepaald land, een nieuwsbrief, een rapport, een aankondiging van een zakelijke mogelijkheid, een marktstudie, een lijst met aankomende handelsbeurzen voor een bepaalde sector, een handelsartikel, een lijst met potentiële kopers of een nieuw marktnieuwswrapport.
3. Het onderhouden van een klantendatabase om op die manier een gestructureerd cliëntbeheersproces te kunnen monitoren en evalueren waarbij gedacht wordt aan de volgende punten:
  - Een effectief serviceportfolio te ontwikkelen die in staat is zo spoedig mogelijk te reageren op verschillende en veranderende klantbehoeften;
  - Het effectiever richten op die ondernemingen met een zo groot mogelijk potentieel qua exportresultaat;
  - Om ervoor te zorgen dat de bronnen van de ondernemingen optimaal worden ingezet;
  - Om sterkere relaties op te bouwen met de belangrijkste klanten van Exprodesk;
  - Om de kwaliteit van producten en diensten van Exprodesk te meten en indien nodig aan te passen en verbeteren;
  - Om een hoge mate van klanttevredenheid te bereiken.
4. Het verrichten van studies en onderzoeken met betrekking tot internationale markten om zo beter in te stemmen op de behoeften van de klanten en op de strategische doelstellingen van hun organisaties.

5. Samenwerken met organisaties en partnerschappen ondergaan met relevante nationale en internationale partners om potentiële exporteurs te ondersteunen met hun producten en/of diensten en alsmede om nieuwe kansen voor bestaande exporteurs te creëren.
6. Het opbouwen en onderhouden van relaties met bestaande belanghebbenden/stakeholders om beoogde plannen te kunnen realiseren en als ondersteuningssysteem te fungeren voor nieuwe projecten evenals om potentiële exporteurs bij te staan met het realiseren van hun bedrijfsstrategie.
7. Het organiseren van diverse lezingen en presentaties met als doel de (export)capaciteit op te bouwen van exporteurs of potentiële exporteurs.
8. Het organiseren van diverse workshops en trainingen om zowel theoretische als praktische kennis te verschaffen. Ondernemers krijgen tools en kennis omtrent de vereisten die nodig zijn voor het succesvol opzetten van een bedrijf buiten Aruba.
9. Het voeren van verschillende projecten om exportactiviteiten te stimuleren die zullen bijdragen aan een duurzame en innovatieve economie. De projecten zullen ook bijdragen tot het concurrentievermogen en de diversificatie van de Arubaanse economie.
10. Het onderhouden van de website en social media platforms van Exprodesk door relevante en actuele informatie, evenementen en documenten op te laden.
11. Het handhaven van public relations (PR) d.m.v. diverse marketingtools zoals social media, persberichten, gastoptredens in belangrijke tv- en radioprogramma's en promotiemateriaal.
12. Exprodesk als centraal contactpunt van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), werkt nauw samen met en ondersteunt RVO door:
  - handelsmissies van de RVO te bevorderen onder de klanten van Exprodesk;
  - aangepaste landeninformatie te verstrekken via RVO;
  - verzoeken van Europese ondernemers (van RVO) te voorzien met gepersonaliseerde informatie over zakendoen in Aruba;
  - door de SIB-vouchers te bevorderen onder de Arubaanse potentiële exporteurs (zoals de coaching-, missie- en kennisvouchers).
13. Het informeren en/of bevorderen en/of organiseren en/of leiden van relevante handelsmissies onder de Arubaanse (potentiële) exporteurs en importeurs. Exprodesk werkt hierdoor nauw samen met Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD), Rijksdienst voor Ondernemend Nederland en andere belangrijke stakeholders en partners.

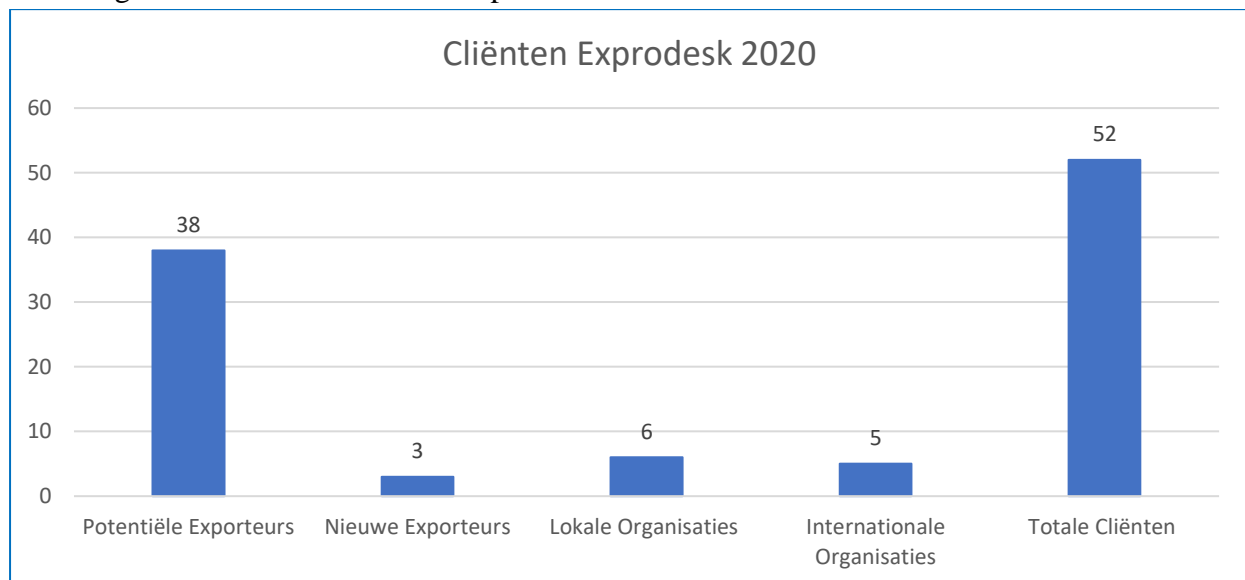
## Data-Analyse van cliënten van Exprodesk

Cliënten van Exprodesk zijn ondernemers en organisaties, waaronder ook stichtingen en overheidsinstellingen, die de diensten en producten van Exprodesk gebruiken. De ondernemers van Exprodesk zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Potentiële exporteurs (ondernemingen die het potentieel hebben om te exporteren maar dit nog niet hebben gedaan);
- Nieuwe exporteurs (ondernemingen die voor het eerst beginnen te exporteren);
- Bestaande exporteurs (ondernemingen met enige exportervaring, maar exporteren vormt geen kernonderdeel van hun activiteiten en is dat wel vaak reactief in plaats van gepland);
- Volwassen exporteurs (ondernemingen waarvan export een kernonderdeel van hun activiteiten is en die wat aanzienlijk percentage van de omzet vormt);
- Lokale organisaties (lokale- overheidsdiensten, niet-gouvernementele organisaties, stichtingen, onderzoekers en de academische wereld);
- Internationale organisaties (internationale- overheidsdiensten, niet-gouvernementele organisaties (NGO's), bedrijven, stichtingen, onderzoekers en de academische wereld).

In 2020 werd Exprodesk in totaal door 52 cliënten benaderd voor informatie, advies of samenwerking. Hiervan waren 38 potentiële exporteurs, 3 nieuwe exporteurs, 6 lokale organisaties en 5 internationale organisaties, zie onderstaande Staafdiagram 5.5.4.1.

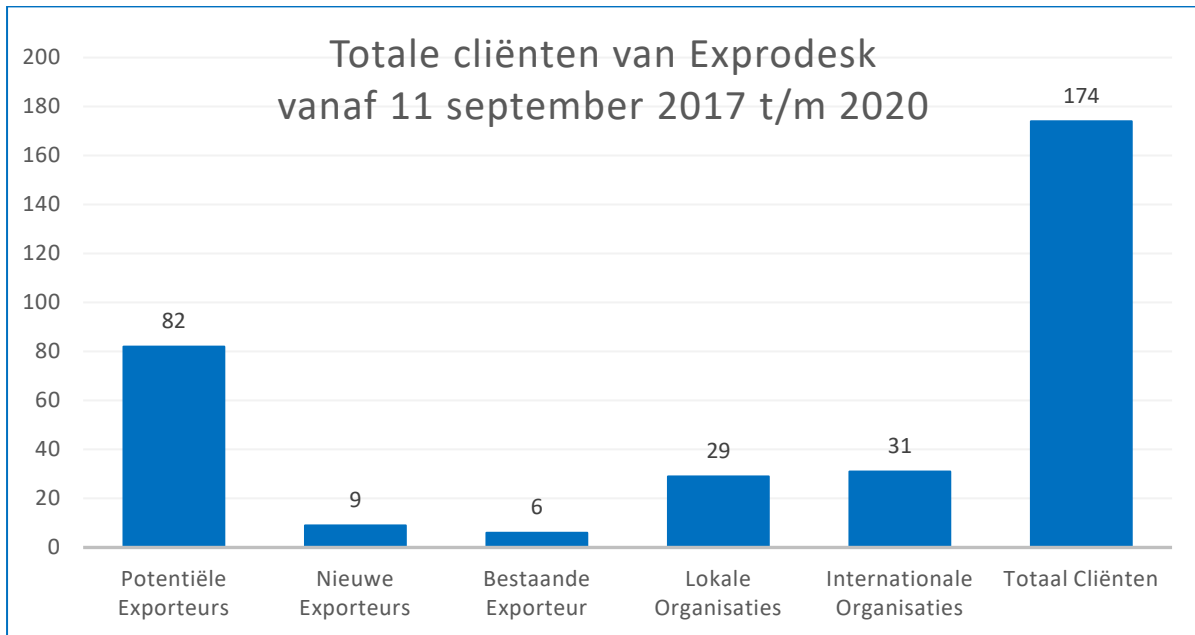
Staafdiagram 5.5.4.1 Cliënten van Exprodesk



Bron: DEZHI

Vanaf 11 september 2017 t/m 2020 werd Exprodesk in totaal door 174 cliënten benaderd voor informatie, advies of samenwerking. Hiervan waren 82 potentiële exporteurs, 9 nieuwe exporteurs, 6 bestaande exporteurs, 29 lokale organisaties en 31 internationale organisaties, zie onderstaande Staafdiagram 5.5.4.2.

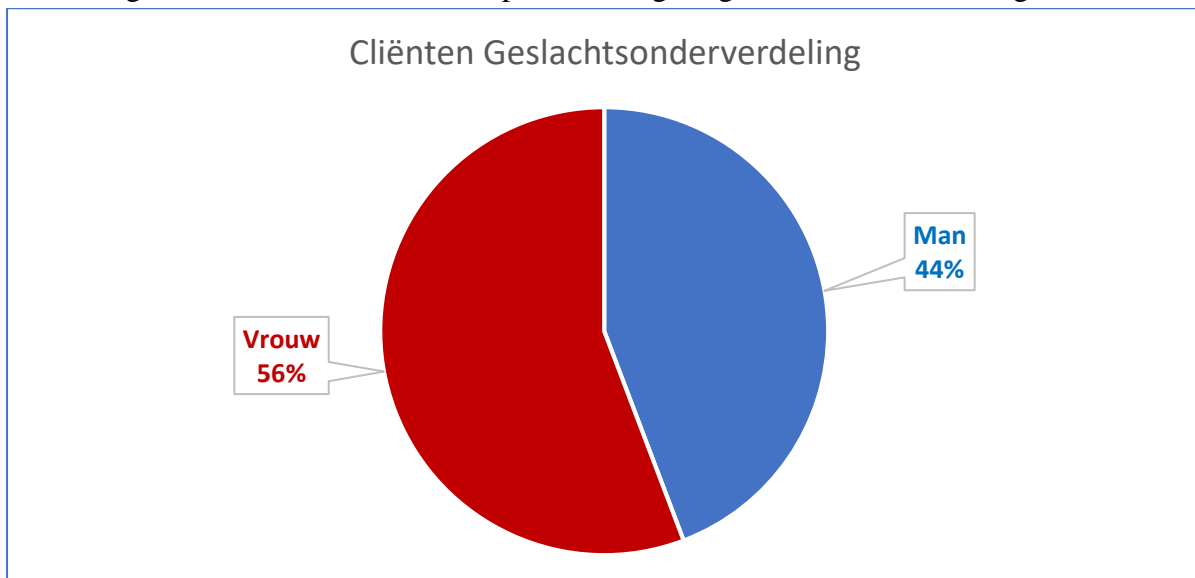
Staafdiagram 5.5.4.2 Totale cliënten van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2020



Bron: DEZHI

Van de 52 cliënten van Exprodesk waren 29 (44%) mannen en 23 (56%) vrouwen, zie Cirkeldiagram 5.5.4.3. Verder heeft Exprodesk in 2019 ook ondernemers verwezen naar de afdelingen Vestiging van Bedrijven en IDEA voor informatie en het aanvragen van een vestigingsvergunning.

Cirkeldiagram 5.5.4.3 Cliënten van Exprodesk volgens geslachtsonderverdeling



Bron: DEZHI

### Workshops en trainingen van Exprodesk

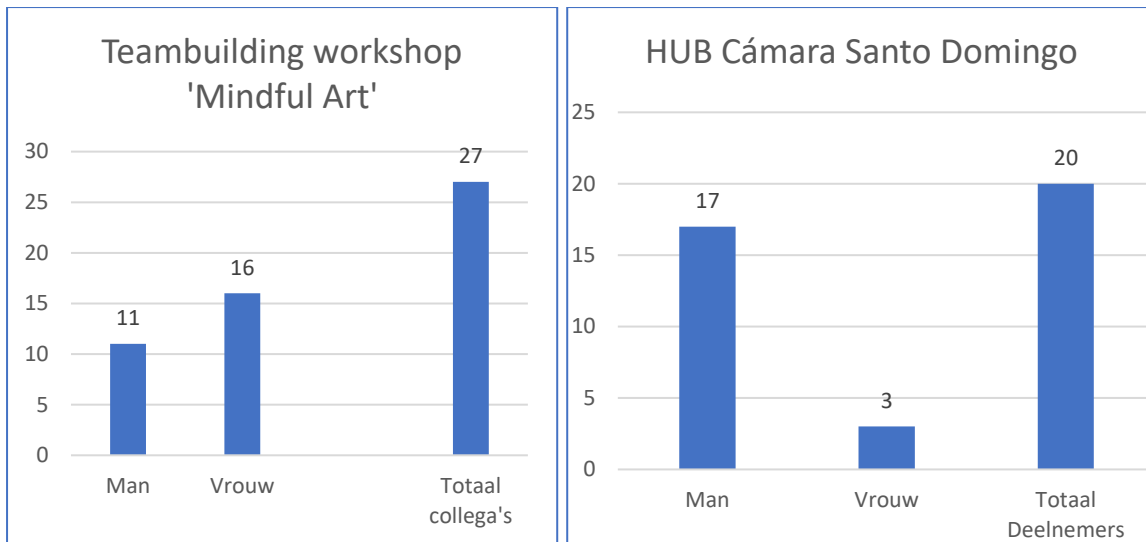
Exprodesk biedt workshops aan alle lokale bedrijven die geïnteresseerd zijn in het opbouwen van hun exportcapaciteit. Deze workshops zijn gericht op het opbouwen van een reeks vaardigheden die nodig zijn om succesvol te kunnen exporteren.

Exprodesk, in samenwerking met verschillende lokale en internationale bedrijven, stichtingen en overheidsorganisaties, organiseerde in 2020 diverse workshops en presentaties voor potentiële exporteurs en die waren als volgt:

- Workshops en Presentaties Algemeen (zie §5.5.5.1);
- Webinars en presentaties met betrekking tot COVID 19 en de 'New Normal' (zie §5.5.5.2);
- Workshops, webinars en presentaties op maat voor het project 'From Zero to Hero Mastermind- Empowered Women Exporters' (zie §5.5.5.3);
- Webinars en presentaties op maat voor het project 'Music Market Ready 2020' (zie §5.5.5.4);
- Webinars en presentaties op maat voor het project 'Tech & Arts Without Borders 2020' (zie §5.5.5.5).

### Workshops en Presentaties Algemeen

- Workshops Teambuilding 'Mindful Art' in samenwerking met mevrouw Sharina Gumbs van Soul2Soul Mindful Art, voor collega's van de Directie Economische Zaken over het ontdekken van hun authentieke identiteit en gedeeld doelgerichtheid met behulp van hun creativiteit terwijl ze als team hun sterke en zwakke punten leerden kennen. Het hoofddoel van de sessie was om een transformationele ervaring te creëren voor het team van DEACI door middel van Creative Coaching en Mindful Art.
- Presentatie HUB Cámara Santo Domingo in samenwerking met Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD). Voorafgaand de deelname aan de handelsmissie Hub Cámara Santo Domingo 2020, faciliteerde Exprodesk een informatiesessie (met presentaties) die gefaciliteerd werd door dhr. Edward McCollum aan een groep van 20 participanten



*Webinars en presentaties met betrekking tot COVID 19 en de "New Normal"*

- Webinar 'Social Platforms available to help you generate revenue and how to effectively sell your products/services online during COVID-19'. Dit webinar werd gefaciliteerd in samenwerking met mevrouw Taiana Mora van Nex Consulting voor de groep 'Empowered Women Exporters'. De thema van het webinar was omtrent bedrijfseconomische duurzaamheid dat zeer belangrijk is in tijden van constante verandering en extreme onzekerheid. Bedrijven moeten zich kunnen aanpassen aan het Nieuwe Normaal, wat het verschil kan zijn tussen sluiten en bloeien.
- Dhr. Dave Martinus van ActionCOACH faciliteerde de link voor het webinar: 'Marketing During A Crisis - You must Pivot Now or get Left Behind!' aan de groep van From Zero to Hero: Mastermind- Empowered Women Exporters. Deelnemers leerden door middel van dit Webinar hoe ze hun marketingstrategie konden aanpassen tijdens deze moeilijke tijd van Covid-19 zodat ze zich kunnen voorbereiden op het Nieuwe Normaal door 12 stappen toe te passen om hun marketing te modificeren tijdens een crisis! Dit omdat bedrijven hun aanpak opnieuw moeten gaan bedenken om het veranderende klantgedrag tegemoet te komen in een pandemie.
- Exprodesk organiseerde in samenwerking met mevrouw Thaira Vargas van Metrosystem N.V. het webinar: 'Preparación de lugares de trabajo para el COVID-19'. Dit webinar was gebaseerd op de vereisten van OSHA 3992-03-2020. Dit webinar was speciaal op maat gemaakt voor ondernemers die wilden weten hoe ze zichzelf en hun medewerkers konden beschermen tegen COVID-19. Bovendien leerden ze ook hoe ze zich moesten voorbereiden om hun bedrijf na deze pandemie te heropenen en om hun bedrijf voor te bereiden op het nieuwe normaal.
- Het webinar 'Identifying trending opportunities to prepare for the 'New Normal' to survive after COVID-19' werd georganiseerd in samenwerking met mevr. Taiana Mora, Directeur van NEX Consulting. De deelnemers leerden om gebruik te maken



van de pandemie en het te zien als een kans om meer en sneller te gaan innoveren, en om meer nadruk te zetten op het genereren van ideeën en hun best practices opnieuw te bekijken uit een nieuwe invalshoek.

- Exprodesk organiseerde in samenwerking met de heer Dave Martinus van ActionCOACH de driedaagse webinars voor elk bedrijf dat geïnteresseerd was en wat hulp en assistentie nodig had bij het opbouwen van hun bedrijf. De driedaagse serie ‘Does Your Business Need Attention’ bestond uit webinars die gericht waren op het stimuleren een ‘push’ te geven zodat de bedrijven een ‘boost back’ kregen van hun energie die ze nodig hebben om zich voor te bereiden en klaar te zijn voor het nieuwe normaal:
  - **Dag 1:** het webinar ‘Turn your Customer Service in your Gold!’ Dit webinar had als doel ondernemers te helpen bij het voorbereiden en plannen voor het ‘nieuwe normaal’. Deelnemers leerden hoe belangrijk het is om hun klantendatabase (CRM) opnieuw te herzien om efficiënt te ontdekken wat hun klanten willen en hen te verkopen wat ze nodig hebben, terwijl hun online koopproces gemakkelijker wordt gemaakt. Bovendien leerden de deelnemers ook hoe ze goede communicatie/relaties met hun klanten kunnen opbouwen en hoe ze kunnen streven naar loyaliteit van klanten en herhalingsaankopen. De deelnemers leerden ook hoe ze proactief konden zijn met hun klantenservice en hoe ze steeds beter konden worden en innoveren doordat Covid-19 ondernemers ‘out of the box’ duwde;
  - **Dag 2:** het webinar ‘Redefining your Business Processes is the Key’. Dit webinar gaf deelnemers inzicht in de machtspunten (eigenaarschap, verantwoordelijkheid en verantwoordelijkheid), de 6 stappen naar enorme resultaten, de sleutel tot zakelijk succes, de basisprincipes van bedrijfssystemen (regels, methoden en tools), het herdefiniëren van het bedrijfsproces & procedures, ‘keys’ tot een winnend team, een bedrijf stap voor stap opbouwen, KPI's, de 5 bewezen manieren om winst te verhogen, de rollen van marketing en het belang van testen en meten;
  - **Dag 3:** het webinar ‘It's Time to Understand Leadership vs Management’. Dit webinar gaf de deelnemers waardevol inzicht in het verschil tussen leiderschap en management. De besproken onderwerpen waren als volgt: ‘Passion & Responsibility, Logic and Results, Leadership Behavior, Management Behavior, 16 Cylinders of High Performance, What we need to grow, The cycle of a business, Quality of Life, Keys to a winning team, Vision, Standards & Norms, Loose vs Tight Culture, Your Action Plan’.

De workshops en webinars voor de groep van 'From Zero to Hero Mastermind- Empowered Women Exporters' werden georganiseerd in samenwerking met mevr. Taiana Mora, Directeur van NEX Consulting. Dit Project 'From Zero to Hero' startte in juli 2019 en bestond uit 4 stappen. 'Mastermind- Empowered Women Exporters' is het vierde stap. Deze stap bestaat uit minimaal eenmaal per maand vergaderen. Deze vergaderingen werden gesplitst in workshops, webinars, best practices/testimonials en netwerkactiviteiten en bevatte de volgende thema's:

- De workshop 'Mastermind: 2020 Vision'! Dit inspirerende webinar werd gefaciliteerd in de eerste week van 2020 en had betrekking op het creëren en ontwerpen van de persoonlijke visie van de deelnemers voor 2020 en om hen te helpen om hun doelen en ambities naar een hoger niveau te tillen om hun volgende stappen te bepalen om hun producten en diensten te gaan exporteren.
- De workshop 'Mastermind: Package Your Talent'-sessies zijn bedoeld om de vrouwelijke professionals te helpen bij het voorbereiden, verpakken en verkopen van hun producten en diensten voor export. In elke sessie kan één vrouwelijke ondernemer hun product en/of dienst presenteren, waar ze de kans krijgen om de specifieke kenmerken van hun bedrijf te bespreken en feedback te krijgen van hun export coach, mevr. Taiana Mora. In deze sessie presenteerde mevr. Sharina Gumbs van 'Soul2Soul 'Mindful Art -Transformational and Creative coaching for teams, management & professionals' hoe ze haar talent voor export zou verpakken.
- De workshop 'Moving the Needle in times of Crisis': hoe een organisatie zich afstemt op een gemeenschappelijke visie en strategie, uitstekend presteert en zichzelf vernieuwt om duurzaam prestatie/ambities te realiseren.
- Het webinar 'Mastermind: Package Your Talent'. In deze sessie faciliteerde mevr. Vanessa Hollander het webinar: 'Brand You, Intro to Personal Branding'. Mevr. Hollander presenteerde hoe ze haar talent voor export zou verpakken, waarbij de groep vrouwen interesse en hulp toonde bij het vernieuwen van hun merkstrategie. In deze presentatie slaagde mevr. Hollander erin om deze groep exporteurs te begeleiden bij het realiseren van hun visie en potentieel om hun persoonlijke merken opnieuw op te starten/rebooten met de slogan "Nu Is De Tijd".
- Het webinar 'Digital Products'. Deelnemers moesten een nieuw digitaal product maken om te presenteren als een 'Mastermind: Package Your Talent' -sessie. Dit webinar was gericht op het omarmen van een digitale transformatie om het nieuwe normaal te overleven. Hoe deelnemers digitale transformatie kunnen gebruiken om te reageren, te herstellen en te gedijen in het nieuwe normaal, maar ook om hun klanten van dienst te zijn en geld te verdienen met deze digitale producten en diensten.
- Het webinar 'The Right Strategy'. Het betreden van een nieuwe markt is verhuizen naar een nieuw bedrijfsmodel, vooral gezien het effect van de pandemie. De vrouwelijke ondernemers moesten hun exportbedrijfsmodel opnieuw bekijken en

evalueren om te onderzoeken of ze de juiste strategie hadden om met succes naar hun nieuwe markten te exporteren, rekening houdend met de pandemie.

- Het webinar 'Moving the Needle towards exporting and looking at lessons learned'. Focussen op exporteren en de voorbereiding op e-commerce wegens sociaal distantiëren en lockdowns in 2020.
- Het webinar 'Clients Needs'. Webinar over het belang van het weten wie je klanten zijn, aangezien het extra belangrijk wordt bij services, omdat wat je verkoopt, op zijn minst gedeeltelijk jezelf is. Ook het aspect dat diensten verschillen van goederen, aangezien de kenmerken op een specificatieblad voldoende kunnen zijn om een buitenlandse klant te overtuigen om te kopen, maar het abstracte karakter van diensten betekent dat ze moeilijker te verkopen zijn bij het exporteren. Bovendien is het belangrijk om te ontdekken of je potentiële klantbehoeften zijn veranderd als gevolg van een pandemie.
- Het webinar 'A Buyer's Journey'. In tijden van crisis is het belangrijk om de juiste inhoud op het juiste moment te leveren. Het is belangrijk voor bedrijven om hun aanbod af te stemmen op de huidige fase/ontwikkelingsstadium van hun klanten. Leiders zullen waarschijnlijk op zoek zijn naar informatie over 'best practices' om de pijn/behoeften van hun klanten op te lossen. Door te weten in welke fase een klant zich bevindt, is het mogelijk om aanbiedingen te verzenden die resoneert met waar ze zich bevinden op hun 'buyers journey'.
- Het webinar 'Season Offer'. Het belangrijkste voordeel van een seizoensaanbiedingstrategie is om op een geschikt moment de aandacht op je bedrijf te vestigen en de inkomsten te verhogen in een anders rustige periode. Dit webinar was gericht op het hebben van een aangepast seizoensaanbod voor december, rekening houdend met de pandemie. Dit webinar was ook een vervolg op de internationale marktstrategieën van de vrouwelijke ondernemers en een B2B Caribbean-kans waar ze konden overwegen om deel te nemen aan een partnership roundtable om de juiste partner te vinden.

#### *Webinars en presentaties op maat voor het project 'Music Market Ready 2020'*

Het Project 'Music Market Ready 2020' werd georganiseerd in samenwerking met dhr. Carlos Delgado Imbert van NEX Consulting. Het Project heeft een looptijd van 6 maanden en is gestart op 24 augustus 2020. Dit project bestaat uit 4 stappen zijnde:

- **Stap 1:** 'General Webinar: The Beat must go on!'. Algemene webinar waar de beste potentiële exporteurs werden geselecteerd om naar stap 2 te gaan. Dit webinar ging over:
  - The current state of the Entertainment Business;
  - Covid effect on the Caribbean Festivals;
  - Musicians percentage on Revenue;
  - Current State of Music Streams;
  - Viewership on Twitch's music and performing arts;
  - Traffic on different Websites and Apps during COVID-19;

- The future of Music Streaming; Digital Music News;
  - Who are you online (different platforms)? Live Shows during COVID-19;
  - Bandcamp;
  - Insights on how fans are thinking about live events in the future;
  - Post-COVID-19 Active Fans Precautions;
  - What you can do today;
  - Digital Real Estate;
  - Digital Distribution; Marketing: Budget, Metrics and Constant Efforts;
  - Affiliations;
  - Making the most of what you can control.
- **Stap 2:** 'Music Market Ready 2020- Webinars op maat'. Stap 2, bestond uit 8 webinars gedurende 8 weken in 2020 (de rest van de Webinars worden in 2021 gefaciliteerd). Ondernemers werden via een stapsgewijs proces aangeboden hoe ze hun bedrijf klaar konden maken om te exporteren en konden bovendien ook hun exportplan voorbereiden. Elke module bood MKB-bedrijven en ZZPers, verklarende leermiddelen en praktische oefeningen die hen stap voor stap begeleiden bij het opstellen van een succesvol exportplan. Ondernemers kregen ook bruikbare aanbevelingen die ze onmiddellijk konden implementeren.
    - Webinar 1- 'Music Market Ready Mastermind Webinar', gefaciliteerd door dhr. Carlos Delgado Imbert van NEX Consulting;
    - Webinar 2- 'Taxation for Musicians', gefaciliteerd door mw. Jourainne Wever en mw. Thayisa Farro van Grant Thornton;
    - Webinar 3- 'Possibilities with ePayments', gefaciliteerd door dhr. David Levy Maduro van CXPAY;
    - Webinar 4- 'Distribute your music globally, gain fans worldwide, and make more money as an artist', gefaciliteerd door dhr. Tony van Veen, CEO Disk Makers;
    - Webinar 5- 'RBC E-commerce Possibilities', gefaciliteerd door mw. Tamarah Arends- Croes van RBC Bank (Aruba) NV;
    - Webinar 6- 'Presentation of Holland House', gefaciliteerd door dhr. Jan Willem van Bokhoven en mw. Alison Páez Rincón;
    - Webinar 7- 'Corporate Social Responsibility and Legal Aspects', gefaciliteerd door dhr. Ronald Vermeeren, dhr. Maikel Walker, dhr. Marcel Knoors en mw. Shanti Pahladsingh van RVO;
    - Webinar 8- 'Closing Music Market Ready Mastermind Webinar for 2020', gefaciliteerd door dhr. Carlos Delgado Imbert van NEX Consulting.
  - **Stap 3:** 'Music Market Ready- Export Coaching Session'. Ondernemers krijgen 4 à 5 individuele coaching gesprekken voor maximaal 6 maanden. Samen met de coach onderzoekt de ondernemer de mogelijkheden en risico's in het buitenland. De ondernemer werkt aan een actieplan voor een internationaliseringsstrategie van hun organisatie. De ondernemer zet samen met de coach de volgende stappen:
    - Kansen zoeken: de ondernemer bepaalt eerst samen in welke landen hij/zij veel kans heeft. Hierbij kijkt de ondernemer naar zijn/haar wensen, doelen en de bijzondere kenmerken van het product of dienst en/of de onderneming zelf;

- Marktinformatie: daarna onderzoekt de ondernemer hoe interessant deze landen precies zijn voor hun bedrijf.
- Intern onderzoek: als laatste maakt de ondernemer een lijst van wat nodig is om succesvol te worden in deze landen. Zo krijgt de ondernemer een actieplan om te starten met internationaal ondernemen.
- **Stap 4:** ‘Music Market Ready- SETAR NV Sponsorship’. Digitale promotie is een over het hoofd gezien onderdeel van de dagelijkse activiteiten van een muzikant. Digitale promotie moet door muzikanten worden gezien als een constante activiteit voor hun carrière en als een belangrijk instrument om nieuwe fans te bereiken. In dit kader wil de coach, als onderdeel van het één-op-één coaching initiatief, digitale promotiesponsoring voor de zes geselecteerde muzikanten veiligstellen. Deze digitale promotiesponsoring zal worden geïmplementeerd via directe digitale promotie-inspanningen op verschillende digitale platforms voor een periode van drie tot vijf maanden (digitale promotieperiode). Het doel van deze investering is om het meeste voordeel te halen uit de meerdere workshops/webinars georganiseerd door DEACI / Exprodesk en het een-op-een coaching programma. Een bijkomend resultaat is de wijziging/toename van statistieken/metingen voor elke artiest (Facebook, Instagram, YouTube en muziek, streamingplatforms). Deze verandering in statistieken tijdens en na de digitale promotieperiode zal de artiesten laten zien hoeveel controle ze kunnen hebben over het markt bereik van hun releases en zal de boodschap van het belang van "digitale promotie als een constante activiteit" verder versterken. De promotiesponsoring zal het volgende betalen:
  - Internationale muziekdistributie voor elke deelnemer;
  - Artwork (for Facebook, YouTube banner etc.);
  - Marketing on Social Media (Facebook, Google ads etc.);
  - Music or Lyric Video;
  - Extras (afhankelijk van de behoeften van elke individuele artiest).

*Webinars en presentaties op maat voor het project ‘Tech & Professional Services Without Borders 2020’ en ‘Arts Without Borders 2020’*

De projecten 'Tech & Professional Services Without Borders 2020' en ‘Arts Without Borders 2020’ werden georganiseerd in samenwerking met mevr. Lay Hing de Kort Yee van Cornerstone Economics en dhr. Frits Israel van Doc Opleidingen. Beide Projecten hebben een looptijd van 6 à 8 maanden en zijn gestart op 14 en 18 september 2020 respectievelijk. Beide Projecten bestaan uit 4 stappen zijnde:

- **Stap 1:** ‘The Exporter’s Mindset for Tech & Professional Services Sector’ en ‘The Exporter’s Mindset for Arts & Crafts Sector’. Beide zijn algemene webinars waar de beste potentiële exporteurs werden geselecteerd uit elke sector om naar stap 2 te gaan. De webinars gingen over:
  - What is exporting?
  - Why consider exporting?
    - Consumer interest
    - Organizational readiness

- Characteristics that lead to export success
- What's the difference between exporting goods and services?
- How do I prepare for export and promote myself? Ways to internationalize your online store to digital marketing
- Can we export our talent/ knowledge?
- Where are the opportunities?
- How to package my services for export?
- **Stap 2:** 'Tech & Professional Services Without Borders 2020' en 'Arts Without Borders 2020'- Webinars op maat'. Stap 2, bestond uit 17 webinars gedurende 10 weken in 2020 (de rest van de Webinars worden in 2021 gefaciliteerd). Ondernemers werden via een stapsgewijs proces aangeboden hoe ze hun MKB-bedrijven klaar konden maken om te exporteren om te kunnen beginnen met hun exportplan in Stap 3. Elke module bood de MKB-bedrijven en ZZPers, verklarende leermiddelen en praktische oefeningen die hen stap voor stap begeleiden bij het opstellen van een succesvol exportplan in Stap 3. Ondernemers kregen ook bruikbare aanbevelingen die ze onmiddellijk konden implementeren.
  - Webinar 1- 'Am I ready? Defining your product and services' gefaciliteerd door mw. Lay Hing de Kort Yee van Cornerstone Economics en dhr. Frits Israel van Doc Opleidingen;
  - Webinar 2- 'Possibilities with ePayments', gefaciliteerd door dhr. David Levy Maduro van CXPay;
  - Webinar 3- 'Pack it up! Preparing your products and services for Export, gefaciliteerd door mw. Lay Hing de Kort Yee van Cornerstone Economics en dhr. Frits Israel van Doc Opleidingen;
  - Webinar 4- 'Taxation for the Creative Industry, gefaciliteerd door mw. Jourainne Wever en mw. Thayisa Farro van Grant Thornton;
  - Webinar 5- 'Export financing', gefaciliteerd door mw. Lay Hing de Kort Yee van Cornerstone Economics en dhr. Frits Israel van Doc Opleidingen;
  - Webinar 6- 'Evaluacion de la Conformidad para Exportadores, gefaciliteerd door mw. Thaira Vargas van MetroSystem;
  - Webinar 7- 'Requisitos para Material de Empaque', gefaciliteerd door mw. Thaira Vargas van MetroSystem;
  - Webinar 8- 'Exporta Fasil', gefaciliteerd door dhr. Guillermo Raymond, Directeur Post Aruba en een internationale vertegenwoordiger van UPU;
  - Webinar 9- Internationale spreker dhr. Devin Voorsanger, Managing Director (interim Executive Director) Zahn Innovation Center at City College of New York and Founder of Juntobot;
  - Webinar 10- SEO, Google Analytics and How to Create Traffic on your Website facilitated door dhr. Jorge Zaraga van JZ Marketing;
  - Webinar 11- International Speaker dhr. Juan Montoya, Directeur van 'The We Project';
  - Webinar 12- RBC E-commerce Possibilities, gefaciliteerd door mw. Tamarah Arends- Croes van RBC Bank (Aruba) NV;

- Webinar 13- Presentation of Holland House, gefaciliteerd door dhr. Jan Willem van Bokhoven en mw. Alison Páez Rincón;
- Webinar 14- ‘Corporate Social Responsibility and Legal Aspects’, gefaciliteerd door dhr. Ronald Vermeeren, dhr. Maikel Walker, dhr. Marcel Knoors en mw. Shanti Pahladsingh van RVO;
- Webinar 15- ‘Presentation Freezone Aruba’, gefaciliteerd door mw. Corry Caster en mw. Betty Heiliger van Freezone Aruba N.V.;
- Webinar 16- Exporting Documentation & REX System gefaciliteerd door mw. Elaine Riley en dhr. Enrico Soto van Douane Aruba;
- Webinar 17- Webinar DIMP, gefaciliteerd door mw. Johrainne Laclé-Giron, mw. Amadée Nicolaas, mw. Valeska Milton-Genaro, mw. Lisandra Laclé en mw. Ruthlyn Webb.
- **Stap 3:** ‘Tech & Professional Services Without Borders 2020’ en ‘Arts Without Borders 2020- Export Coaching Session’. Ondernemers krijgen 4 à 5 individuele coaching gesprekken voor maximaal 6 maanden. Samen met de coach onderzoekt de ondernemer de mogelijkheden en risico's in het buitenland. De ondernemer werkt aan een actieplan voor een internationaliseringsstrategie van hun organisatie. De ondernemer zet samen met de coach de volgende stappen:
  - Preparing the export plan;
    - With your strengths, where are the opportunities;
    - From longlist to shortlist: how attractive are the countries you look at;
    - What does it take to reach success?
  - Search for opportunities: in which countries you have a good chance by looking at the goals the special characteristics of the product or services;
  - The Organization of the company;
  - Market information: examine exactly how interesting these countries are for their companies;
  - RVO Market resources;
  - Internal research & development: prioritize steps to become successful in these countries.
- **Stap 4:** ‘Tech & Professional Services Without Borders 2020’ en ‘Arts Without Borders 2020- Implementation Export Action Plan’. De deelnemers zullen tijdelijk ondersteuning krijgen, bij het betreden van een nieuwe internationale markt, van de export coaches en Exprodesk om hulp aan hen te bieden in geval er vragen, moeilijkheden en of problemen ontstaan wanneer ze hun Export Actieplan gaan implementeren. Deze stap zal bestaan uit:
  - Empower participants through a close group of collaborators and accountability partners to take the next steps formulated in their export plan
  - Mastermind-group meetings

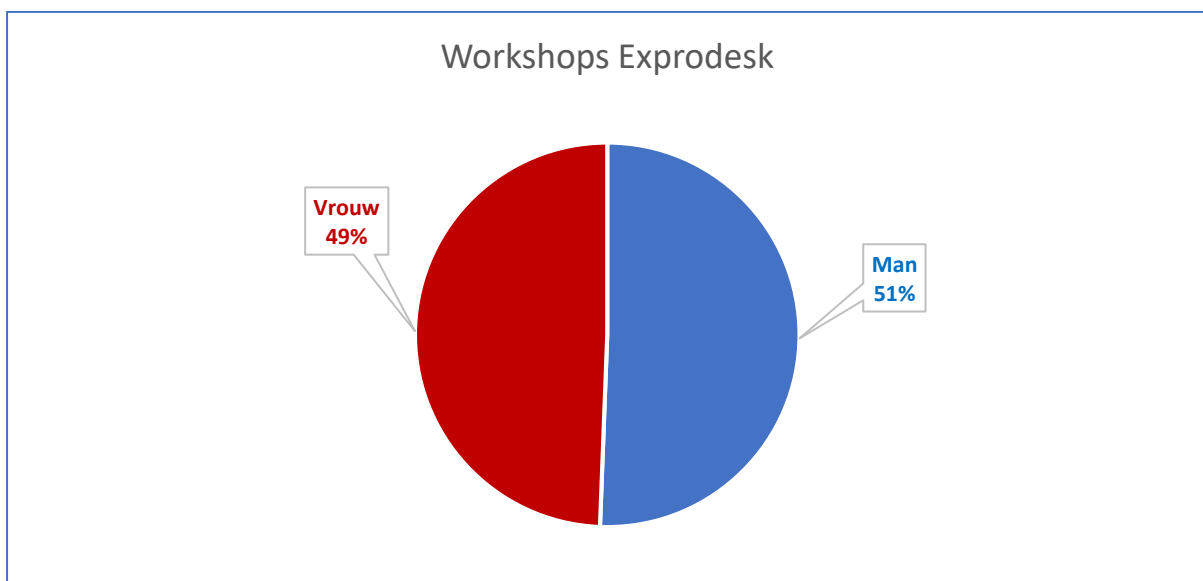
Verder werd er een gesloten Facebookgroep en WhatsAppgroep gemaakt met als doel het delen van inhoud van de workshops met de deelnemers, waaronder:

- Volledige en gedeeltelijke PowerPoint presentaties;
- Artikelen die worden aangehaald tijdens de workshops;
- Wisselen van kennis onder deelnemers en samen het wekelijks huiswerk maken;
- Mogelijkheid vragen te stellen aan de beleidsmedewerker van Exprodesk en/of de consultant;
- Nieuwe en relevante informatie.

De Facebook-pagina's zijn genaamd 'From Zero to Hero - Pack your Talent' en 'Aruba Music Industry' en zijn gesloten voor het publiek en men kan zich alleen aansluiten door toestemming van de huidige beheerders waaronder de beleidsmedewerker van Exprodesk.

Exprodesk heeft 4 workshops, 2 presentaties en 41 Webinars georganiseerd waar in totaal 249 participanten hebben deelgenomen. Van deze 249 deelnemers waren er 126 (51%) mannen en 123 (49%) vrouwen, zie Cirkeldiagram 5.3.5.1.

Cirkeldiagram 5.5.5.1 Mannelijke en Vrouwelijke Deelnemers Muziekindustrie Workshop



Bron: DEZHI

Voor het totaal aantal deelnemers aan alle workshops en presentaties van Exprodesk zie Tabel 5.5.5.2



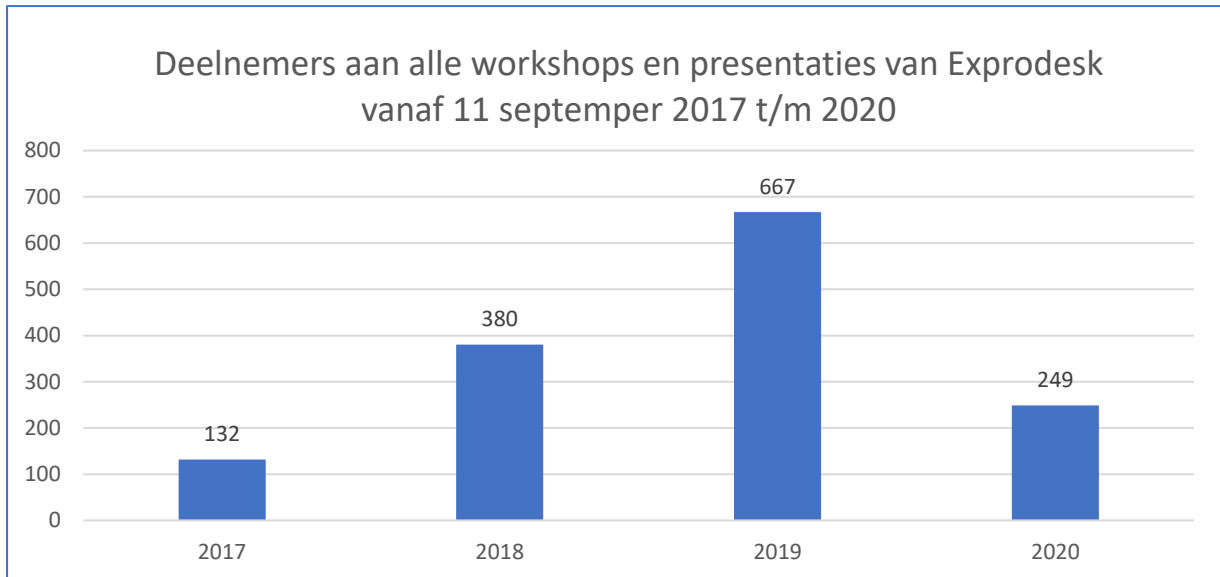
Tabel 5.5.5.2 Totaal Aantal Mannelijke en Vrouwelijke Deelnemers aan 4 Workshops, 2 Presentaties en 41 Webinars (totaal 47) van Exprodesk in 2019

Workshops en Presentaties (incl. Business Week)	Aantal WorkshopsWebinars Presentaties	Totaal Mannelijke Deelnemers		Totaal Vrouwelijke Deelnemers		Totaal Deelnemers per Workshop/Presentatie
		Aantal	Procent	Aantal	Procent	
Teambuilding workshop 'Mindful Art' (voor beleidsmedewerkers van DEACI)	1	11	40.7%	16	59.3%	27
Presentatation HUB Camara Santo Domingo	1	17	85.0%	3	15.0%	20
Social Platforms available to help you generate revenue and how to effectively sell your products/services online during COVID-19'	1	0	0%	5	100.0%	5
'Marketing During A Crisis - You must Pivot Now or get Left Behind!'	1	1	14.3%	6	85.7%	7
'Preparación de lugares de trabajo para el COVID-19'	1	20	48.8%	21	51.2%	41
Identifying trending opportunities to prepare for the 'New Normal' to survive after COVID-19	1	1	20.0%	4	80.0%	5
ActionCOACH driedaagse webinars van de serie 'Does Your Business Need Attention': 1) 'Turn your Customer Service in your Gold!' 2) 'Redefining your Business Processes is the Key' 3) 'It's Time to Understand Leadership vs Management'	3	14	34.2%	27	65.9%	41
'From Zero to Hero Mastermind-Empowered Women Exporters'	10	1	12.5%	7	87.5%	8
Project 'Music Market Ready 2020'	8	6	100.0%	0	0.0%	6
Het Project 'Tech & Professional Services Without Borders 2020' en 'Arts Without Borders 2020'	19	7	46.7%	8	53.3%	15
Presentatie Holland House	1	48	64.9%	26	35.1%	74
<b>Totaal aantal deelnemers Exprodesk 2019</b>	<b>47</b>	<b>126</b>		<b>123</b>		<b>249</b>

Bron: DEZHI

Voor een overzicht van de deelnemers aan alle workshops en presentaties van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2020 zie Staafdiagram 5.5.5.3 en Staafdiagram 5.5.5.4

Staafdiagram 5.5.5.3 Overzicht totaal aantal deelnemers aan alle workshops en presentaties van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2020. De deelnemers zijn minder in 2020 doordat Exprodesk 4 Projecten heeft georganiseerd waar dezelfde deelnemers meerdere workshops en webinars hebben gevolgd en de vorengenoemde workshops en webinars waren gesloten voor het publiek/bedrijven uit andere sectoren.



Bron: DEZHI

Staafdiagram 5.5.5.4 Overzicht totaal aantal workshops en presentaties van Exprodesk vanaf 11 september 2017 t/m 2020



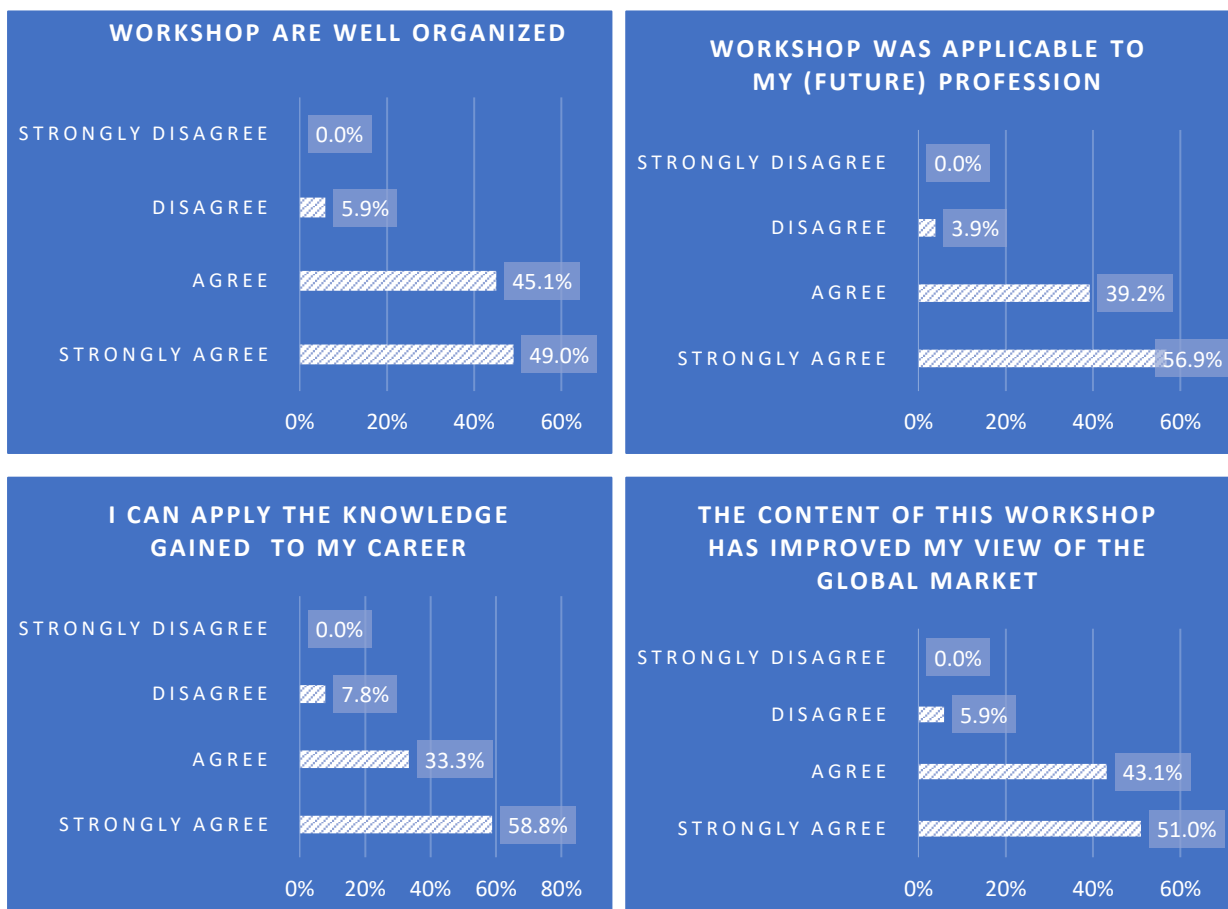
Bron: DEZHI

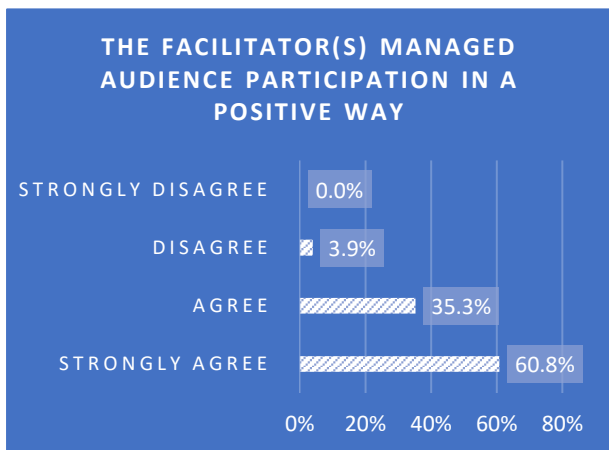
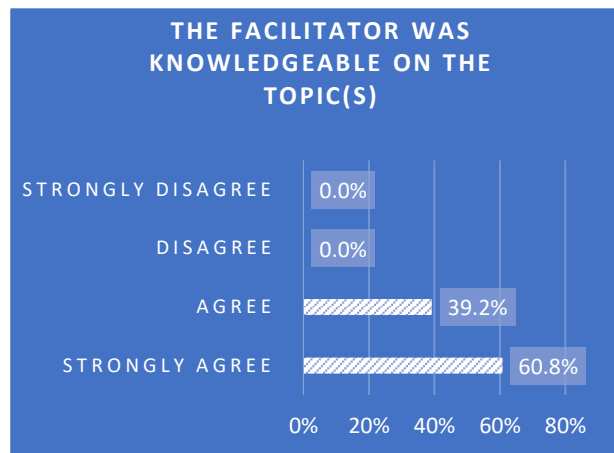
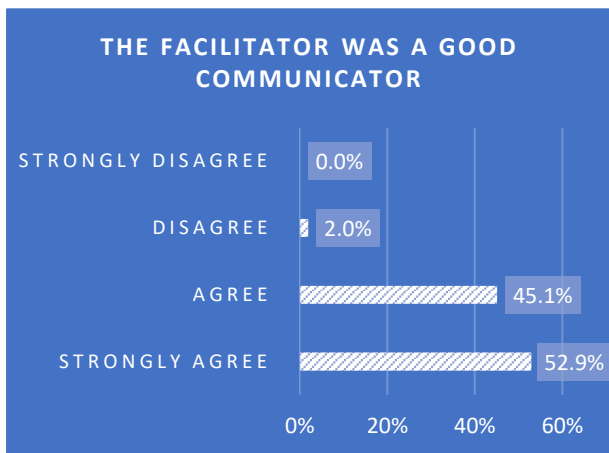
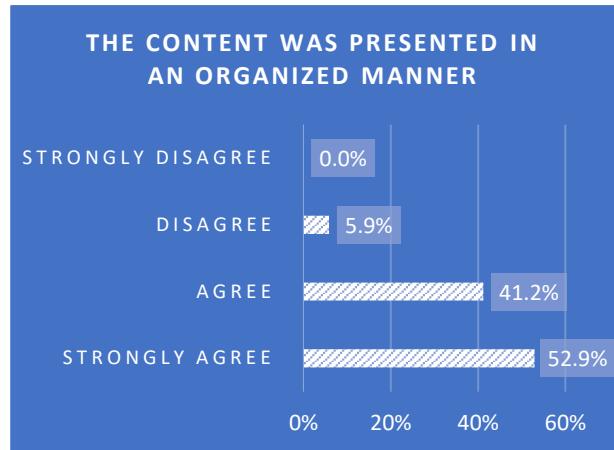
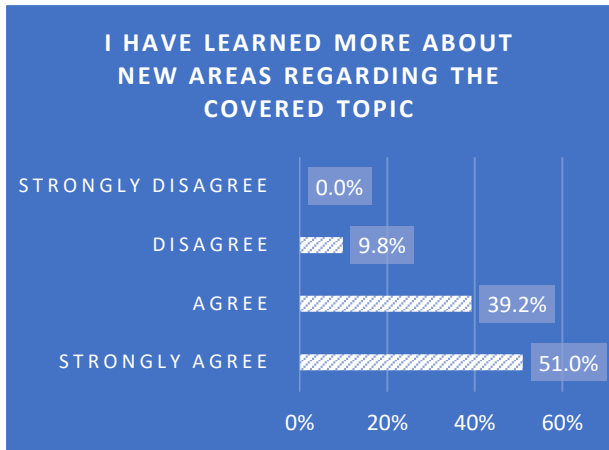
## Terugkoppeling en evaluatie

Met het doel om feedback te verkrijgen van de deelnemers, deelden de beleidsmedewerkers van Exprodesk aan het einde van elke workshop of presentatie evaluatieformulieren uit, die anoniem vrijwillig ingevuld dienden te worden door de deelnemers. De formulieren houden het volgende in:

- 10 vragen over de inhoud van de workshop en de spreker/presentator, die beantwoord dient te worden d.m.v. Likert-schaal vragen die variëren van sterk mee oneens tot zeer sterk mee eens.
- 1 vraag met betrekking tot de duur van de workshop, te beantwoorden met de volgende meerkeuze-opties: "Te lang", "Adequate lengte" of "Te kort"
- 1 vraag met betrekking tot het niveau van het onderwerp dat werd gepresenteerd door de spreker/presentator, te beantwoorden met de volgende meerkeuzemogelijkheden: "Introductory", "Intermediate" of "Advanced"
- 1 vraag dat de loyaliteit van de deelnemers meet 'How likely is it that you would recommend this workshop to a friend or colleague?'. Hierbij werd een Net Promoter Score, of NPS gebruikt dat uit onderzoek bleek dat het meten van klanttevredenheid het beste afging d.m.v de Net Promoter Score.

Onderstaande grafieken geven een overzicht van de antwoorden van de deelnemers m.b.t. de drie secties van het formulier. De resultaten van de enquêtes zijn als volgt:





- 95 % van de reacties toonden gemiddeld een positieve waardering van de workshop door 'Sterk mee eens' en 'Mee eens' te identificeren als antwoorden in het beoordelingsformulier.

Bron: DEZHI

- Duur van de workshops en presentaties: 78.4% van de deelnemers geven aan dat de workshops en presentaties de "juiste lengte" hebben en 3.9% van de antwoorden geven een "te lange" duur aan, zie Cirkeldiagram 5.5.6.1 over de duur de workshops en presentaties.

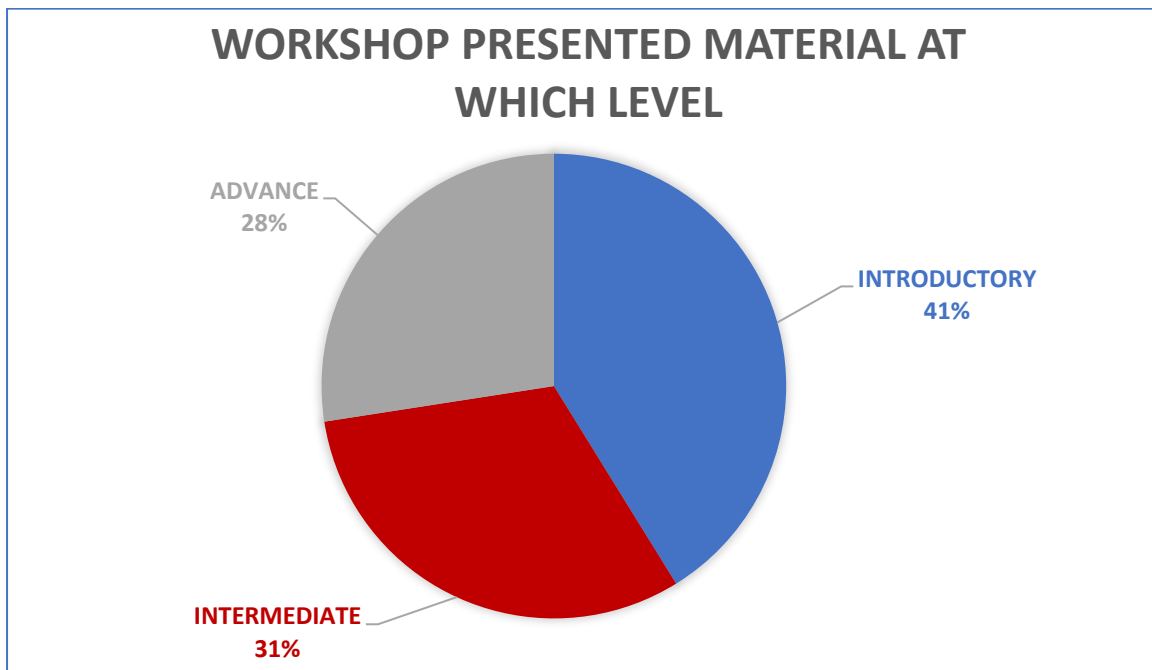
Cirkeldiagram 5.5.6.1 Duur Workshops en Presentaties



Bron: DEZHI

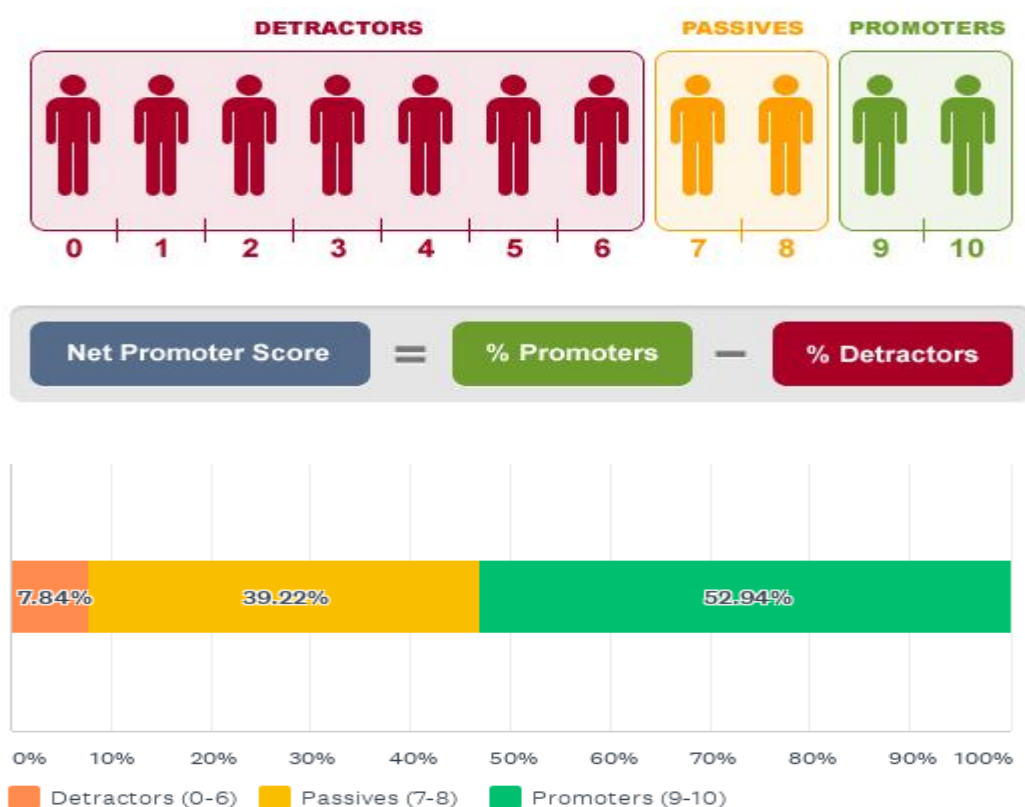
- Niveau van de onderwerpen: 31% van de antwoorden geeft aan dat de workshop materiaal van een "Intermediate" niveau voor workshopdeelnemers heeft gepresenteerd, 41% van de antwoorden geeft aan dat de workshop materiaal van een "Introductory" of "gemiddeld" niveau heeft gepresenteerd, zie Cirkeldiagram 5.5.6.2 over het niveau van de onderwerpen

Cirkeldiagram 5.5.6.2 over het niveau van de onderwerpen



Bron: DEZHI

- Net Promoter Score (NPS): ‘How likely is it that you would recommend this workshop to another business/entrepreneur?’



### We're Open for Business Campaign

Covid-19 heeft een grote impact gehad op ons bedrijfsleven. De zwaarwegendste impact voor bedrijven is het verlies van betalende klanten, minder cashflow en verandering in klantgerichtheid. Omdat onze gemeenschap wacht op het herstel van de economie en een nieuwe stroom buitenlandse geldwissels, is het meer dan ooit dat we onze eigen lokale bedrijven ondersteunen. Hierdoor zetten ActionCoach, PressPlay en Exprodesk de eerste stappen in het jaar 2020 met de promotiecampagne ‘We're Open for Business!’

### Wat is het doel van deze campagne?

Exprodesk ondersteunde ActionCOACH en Pressplay Digital bij het versturen van de uitnodigingen/ e-mails en het registreren van bedrijven die aan deze campagne wilden deelnemen, en bood ook ondersteuning bij het bezoeken van bedrijven met als doel:

- ‘Showcase’ onze lokale bedrijven en hun locatie;
- Lokale bedrijven vertellen hun verhalen in Real-time (hun Covid-overlevingsverhaal);
- Leadgeneratie voor het lokale bedrijf door te focussen op hun waarde propositie;
- Communicatie naar hun doelmarkt d.m.v. GRATIS digitale marketing en advertenties;
- Een platform om hun aanbod te communiceren (aantonen van hun producten en/of diensten);

- Ondersteuning krijgen van de lokale Arubaanse gemeenschap, ‘Koop lokaal aangezien we Open Zijn om Zaken te Doen!’;
- Lokale bedrijven krijgen steun van andere bedrijven (om mee te doen aan de campagne zoals Tele Aruba).

#### Hoe werden de lokale bedrijven benaderd?

Exprodesk benaderde de bedrijven door hen uitnodigingen te versturen via e-mail en/of SurveyMonkey, gebruikmakend van gestratificeerde steekgroepen die elke sector vertegenwoordigen waarbij de gehele populatie van het Arubaanse bedrijfsleven wordt verdeeld in verschillende subgroepen of strata (in dit geval de sectoren in de tabel hieronder), d.m.v. de ISIC-sectoren van Aruba en volgens de economische activiteit van het bedrijf:

Economic Activity	Percentage SMEs	Percentage Employees
Agriculture, Hunting, Forestry and Fishing	1%	1%
Mining and Quarrying	0%	0%
Manufacturing	3%	4%
Electricity, Gas and Water Supply	0%	0%
Construction	7%	10%
Wholesale and Retail Trade; Repair of Motor Vehicles, Motorcycles	29%	27%
Hotels and Restaurants	15%	17%
Transport, Storage and Communications	3%	4%
Financial Intermediation	2%	3%
Real Estate, Renting and Business Activities	18%	17%
Education	1%	1%
Health and Social Work	7%	5%
Other Community, Social and Personal Service Activities	14%	11%
<b>Total Companies with ≤ 50 employees</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Source: Economic Census 2014 (Preliminary Data)

Om te kunnen registreren heeft Exprodesk een ‘SurveyMonkey Registry’ gemaakt en een QR-code die gescand kon worden om het registratieproces te vergemakkelijken:

- Link om te registreren via Survey Monkey:  
<https://www.surveymonkey.com/r/WeAreOpenForBusiness>
- Kortere link voor het geval de link opnieuw moet worden getypt (bijv. Persberichten via traditionele kranten): <https://cutt.ly/OpenForBusiness>
- QR Code om op alle ‘Art work/flyers’ te zetten om te kunnen registreren:



### *Inhoud van de promotiecampagne 'We're Open for Business!'*

Inhoud van deze campagne:

- Bezoek 100 lokale kleine bedrijven in hun winkels (als proefproject);
- 5 minuten interview met de ondernemer;
- Flyers ophangen (Flyer We zijn open voor bedrijven met DEZHI-logo), om momentum op te bouwen in de gemeenschap;
- Video-opname van het interview (dat ze kunnen blijven gebruiken als promotiemateriaal);
- GRATIS promotie op sociale media om de bekendheid van hun bedrijf te vergroten en bezoekers naar hun winkel te leiden;
- Maak reclame voor de campagne in het nieuws van 8 uur!

### *Speciale aanbieding Tele Aruba*

We zijn Tele Aruba enorm dankbaar dat ze co-sponsor was geworden van deze geweldige campagne. Als grote bijdrage had Tele Aruba de video's van bedrijven gefilmd, bewerkt en gepromoot via het 20:00 News voor een ongelooflijk speciale deal/symbolische prijs van Afl.100, -! Bedrijven konden beslissen of ze deze speciale aanbieding wilden toevoegen om de kans te krijgen om gezien te worden op ons nationale tv-station tijdens het 'Prime-Time News'. Deze speciale aanbieding was optioneel.

### *Hoe de campagne een steentje willen bijdragen aan een herstart van de economie:*

Hoe we ons steentje willen bijdragen aan een herstart van de economie:

- Om alle deelnemende bedrijven en hun (speciale) aanbiedingen zichtbaar te laten zien om 'lokaal kopen' te promoten en meer traffic te genereren dat kan leiden tot meer omzet/verkoop;
- Om te helpen bij het delen van goed nieuws over hun Covid-overlevingsverhaal om zodoende andere bedrijven te motiveren en te inspireren om niet op te geven door hun getuigenissen en best practices te delen;
- Om momentum op te bouwen in de gemeenschap.

### **Handelsmissies**

Exprodesk was vereerd om Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD) te hebben bijgestaan, met het inschrijven van 20 Arubaanse deelnemers aan de Hub Cámara Santo Domingo 2020. De Hub Cámara Santo Domingo is de grootste handelsbeurs in het Caribisch gebied die een samenvoeging is van tentoonstellingen, bedrijfsvergaderingen, productlanceringen, workshops en presentaties.

HUB Cámara Santo Domingo is het ideale platform om op één plek zakenrelatie te maken met een verscheidenheid aan formele, nationale en internationale sectoren; waar kleine, middelgrote en grote bedrijven de mogelijkheid hebben om nieuwe relaties en contacten te leggen in een puur zakelijke omgeving (B2B), waardoor het creëren van synergiën en



complementen in de waardeketen tussen de deelnemers wordt gestimuleerd. Daarnaast zijn deelnemers in staat om nieuwe trends in verschillende commerciële sectoren te ontmoeten, zoals vanuit: industrie, handel, bouw, fabricage, energie, communicatie/technologie, dienstenindustrie en gezondheid/geneesmiddelen.

Exprodesk in samenwerking met de Ambassade van het Koninkrijk der Nederlanden in Santo Domingo hebben gepland dat alle Arubaanse bedrijven uitgenodigd zouden worden voor een netwerkborrel die door de NL-DR Kamer van Koophandel georganiseerd zou worden, speciaal voor deze missie uit Aruba. Helaas door de COVID-19 pandemie heeft HUB Cámara Santo Domingo 2020 niet doorgedaan.