



GERDAU
TRANSFORMA

Você Empreendendo

**Construindo uma
loja virtual**

O QUE É UM E-COMMERCE

É um modelo de comércio que utiliza como **base plataformas eletrônicas, como computadores, smartphones,** entre outras, para operações de compra e/ou venda de produtos e/ou serviços, realizados **por meio de ambiente digital** (internet).



BESOURO
AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



JÁ CONHECE O

PODER DA INTERNET?

De acordo com dados do IBGE, o Brasil tem hoje 116 milhões de pessoas conectadas à internet, o equivalente a 64,7% da população com idade acima de 10 anos.

Segundo a Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm), o e-commerce faturou R\$ 60 bilhões em 2017, ano em que alcançou 12% de crescimento. O nosso país já está entre os 10 melhores mercados de comércio eletrônico no mundo.

As vantagens destacadas pelo internauta brasileiro são os preços, muitas vezes mais baixos do que os praticados nas lojas físicas, a comodidade de comprar sem sair de casa e na hora que quiser, a economia de tempo e a facilidade na comparação de preços.

As categorias mais vendidas por empresas brasileiras na internet são:

1º Moda e acessórios

2º Eletrodomésticos

3º Celulares e itens ligados à telefonia



BESOURO

AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



MAS SERÁ QUE O SEU CLIENTE ESTÁ NA INTERNET MESMO?

Muito provavelmente, sim. Porém, muitos empreendedores ainda não dão o devido valor ao potencial da internet por ser uma plataforma totalmente sem fronteiras, em relação à localização.

Ao lançar um e-commerce, um possível cliente lá na Espanha, China ou Austrália pode acessar e fazer uma compra. **Assim, a internet coloca o seu negócio diante de um público enorme.**



BESOURO
AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



AGORA, CONFIRA AS 4 MODALIDADES MAIS COMUNS USADAS POR PEQUENOS EMPREENDEDORES:



Catálogo de produtos e lista de preço:

apresentar seus produtos e preços pela internet, porém o ato de compra não é efetuado de forma online.



Carrinho de compra: realizar a reserva do produto de forma online, sem efetuar a compra.



Pagamento online: e-commerce completo, quando a compra é realizada inteiramente pela internet, desde a escolha do produto/serviço até o pagamento.



Pós-venda: desenvolver um canal de relacionamento pela internet para tirar dúvidas e ajudar seus clientes.



BESOURO

AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



PREPARANDO O TERRENO...

É PRECISO TER ATENÇÃO EM DOIS PONTOS:

Front Office ou “na frente do balcão”: tudo que corresponde à relação direta com o cliente. Aquilo que é visto pela clientela.

Back Office ou “atrás do balcão”: tudo que diz respeito à gestão e processos internos da empresa, como produção, logística, estoque, venda, contabilidade, recursos humanos, sistema de informação...

Para seu e-commerce dar certo, as atividades de Front e Back Office devem estar funcionando super bem. Você não vai querer lançar seu projeto, não dar conta da demanda e arruinar seu negócio, né? **TUDO DEVE ESTAR ALINHADO ANTES DO LANÇAMENTO!**



BESOURO

AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



HORA DE DAR AQUELA VISÃO GERAL

Planejamento do negócio: Quais os pontos fortes e fracos do seu nicho de mercado? Quais os objetivos a serem atingidos? Quem é o consumidor e o concorrente? Qual é o investimento que temos disponível?

Gerenciamento dos pedidos: Você tem pessoal suficiente para atender a um eventual aumento da demanda? Será necessário ter estoque? Temos espaço para guardar os produtos?

Programação dos recursos: Na internet, as pessoas querem agilidade, então é preciso estar preparado para cobrir eventuais imprevistos.

Logística: É necessário estar apto a realizar entregas com segurança para todos os lugares que a comunicação pode alcançar.

Fornecedor: Ele não pode deixar você em apuros quando a demanda crescer e precisa, sempre, manter qualidade e prazos. Tenha alternativas de fornecimento.



BESOURO

AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



AGORA, MÃOS À OBRA!

PASSO 1

DEFINIR O MODELO DE PAGAMENTO PARA SUA LOJA

Haverá pagamento online? Se sim, seu e-commerce trata-se de uma loja virtual completa. Se não, seu negócio será somente um catálogo, um sistema de informações pós-venda ou um sistema de pedidos de reserva.

PASSO 2

DEFINA A EQUIPE E OS RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS

Abrir uma loja virtual é como se fosse abrir um ponto físico: exige pessoas, espaços (virtuais e físicos) e produtos. Defina quem estará na equipe da loja e qual será a responsabilidade de cada um.



BESOURO
AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



LOJAS VIRTUAIS PLATAFORMAS

PASSO 3

Definição da plataforma ou empresa desenvolvedora

Loja virtual pronta: exige menor investimento, está pronta para vender e oferece menos riscos para quem é “leigo” no assunto.

Loja virtual própria: indicada para casos em que a venda do produto exige particularidades que não são encontradas em plataformas prontas; investimento mais alto, porém, pode trazer diferenciação no mercado.



BESOURO
AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



AO FAZER A SUA PESQUISA PARA DECIDIR QUAL ESCOLHERÁ, CONSIDERE ALGUNS PONTOS IMPORTANTES:

- ✔ Simplicidade da administração;
- ✔ Funcionar 24 horas por dia, 365 dias por ano (fato que depende do provedor de serviços de hospedagem);
- ✔ Confira se há a possibilidade de personalização do layout;
- ✔ Verifique como funciona o cadastramento dos produtos que você irá vender;
- ✔ Certifique-se se há um número mínimo ou máximo de transações por mês;
- ✔ Fique atento ao nível de gerenciamento, por exemplo, se você poderá administrar os pedidos, obter relatórios de venda, conferir o estoque e o cadastramento de clientes;
- ✔ Cálculo do frete feito automaticamente.



BESOURO

AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



PASSO 4

Marca, identidade visual e cores

É importante que a loja virtual possua uma identidade que passe confiança aos consumidores. O logotipo e suas cores são itens indispensáveis. **A linguagem visual e textual deve “combinar”.**



BESOURO

AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



SEGURANÇA

PASSO 5

Incluir os itens:

- ✓ Quem somos;
- ✓ Formas de contato (e-mail, telefone, formulário);
- ✓ Segurança e certificações;
- ✓ Política de entrega e devolução;
- ✓ Fotos de qualidade e informações detalhadas dos produtos;
- ✓ Facilitar especificações, por exemplo, usar tabela de medidas para roupas.



BESOURO

AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



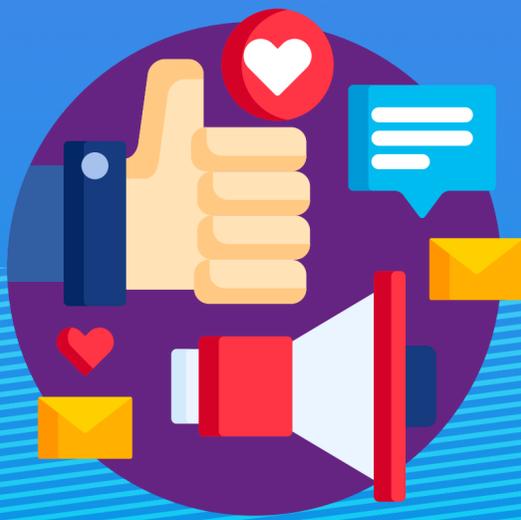
CADASTRAMENTO DOS ITENS

PASSO 6

Defina quais itens irão para a loja virtual, pensando em quais terão mais saída. Se julgar necessário oferecer uma grande quantidade de produtos, não espere todos estarem cadastrados para lançar a loja. **Lance o e-commerce de modo que do ponto de vista do cliente exista uma variedade suficiente para que ele fique satisfeito.**



BESOURO
AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



TESTE, MONITORE E DIVULGUE!!!

PASSO 7

- ✓ Ponha-se no lugar do usuário, tente comprar por conta própria e verifique se há problemas no caminho;
- ✓ Teste a página de forma recorrente;
- ✓ Defina metas de faturamento, vendas, novos clientes e recompra;
- ✓ Defina estratégias de divulgação;
- ✓ Considere contratar especialistas para a parte de marketing digital.





SE LIGA



Depois que o cliente clica no botão **“Comprar”**, inicia-se a complexa operação de um e-commerce.

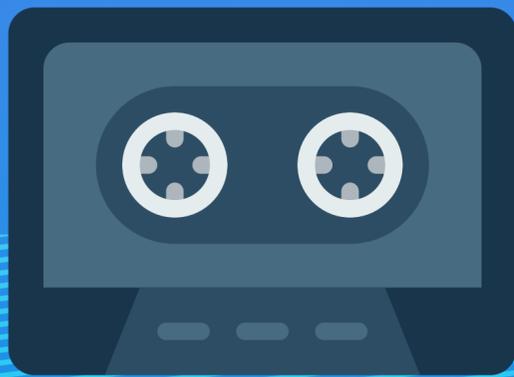
A empresa deve ter uma estrutura adequada para realizar a encomenda dos pedidos, entregar com agilidade, efetuar o pós-venda e demais procedimentos que fazem parte do processo.

Cada um deles precisa fluir para que todo o fluxo dê certo e o cliente fique satisfeito.



BESOURO

AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



PARA FICAR BEM NA FITA



SITES DE BUSCA: você compra palavras-chave que colocarão seu site no topo dos resultados.



OTIMIZAÇÃO: ações para que o seu site tenha uma posição privilegiada nos resultados, voltadas à programação da linguagem utilizada na internet.



E-MAIL MARKETING: envio de e-mail em massa, para várias pessoas, que pode conter desde um recado de “Feliz Aniversário” até promoções e listagem de produtos.



BESOURO
AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



ÚLTIMAS DICAS

Uma loja virtual deve ser funcional e intuitiva, para que o cliente possa encontrar facilmente o que procura. **O layout do site deve ser compatível com notebooks, tablets e smartphones, ou seja, deve ser responsivo.**

Além disso, **é preciso pensar na presença digital da empresa. Sabe o que é isso? É a forma como a marca se apresenta em uma plataforma digital através de redes sociais, blogs, influenciadores digitais, etc.** Em outras palavras, é como sua empresa é vista pelos seus clientes no universo online.

BOAS VENDAS!



BESOURO

AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL



BESOURO

AGÊNCIA DE FOMENTO SOCIAL

**FIQUE
DE OLHO
NAS NOSSAS
REDES SOCIAIS**

0800 799 9939



AgenciaBesouro



besourodasilva



agenciabesouro



agenciabesouro.com.br



atendimento@agenciabesouro.com

