

# DICAS IMPERDÍVEIS PARA UM ECOMMERCE DE SUCESSO

SEBRAE





**DICAS  
IMPERDÍVEIS  
PARA UM ECOMMERCE  
DE SUCESSO**



# DICAS IMPERDÍVEIS PARA UM ECOMMERCE DE SUCESSO

Se você ainda tem dúvidas sobre o que é ecommerce e para que serve, saiba que a grande maioria das pessoas e dos seus concorrentes já sabem muito sobre esse modelo de comércio, que envolve vendas por meio da internet, facilitando a compra por consumidores em diversas localidades do mundo, sem a necessidade de que se dirijam a uma loja física.

Então, se a sua empresa pretende ampliar as vendas, uma excelente saída é vender pela internet e ter um ecommerce que funcione adequadamente. Para isso, se você quiser ser uma empresa vencedora na internet, buscar informações e realizar um planejamento são essenciais para o seu sucesso.



O Sebrae te ajudará a trabalhar para vender por meio do ecommerce. A seguir te daremos algumas dicas para montar o seu ecommerce:

**1**

## **Conheça muito sobre o seu mercado de atuação**

- Conhecer a fundo o seu mercado de atuação para tomar as melhores decisões é sempre fundamental em qualquer tipo de negócio.
- Mercado de eletrônicos, eletrodomésticos, roupas, calçados, livros, cosméticos, perfumaria, pets, informática, esportes e lazer, alimentos e bebidas são sempre boas oportunidades para vendas on-line.
- Se sua empresa trabalha com muitos produtos, dê preferência a um nicho de mercado, pois assim você poderá evitar a concorrência com os grandes players de mercado e ainda conseguirá um mercado muitas vezes inexplorado. Focando em um público mais específico, as chances de sucesso serão muito maiores.
- Leve o ecommerce a sério. Empreender no digital dá trabalho, pois você usará muitas horas do seu dia para resolver problemas e encontrar soluções, realizará compras durante feriados, fará negociações com fornecedores, dentre várias outras atividades. Portanto, vender no ecommerce deverá ser encarado com muita responsabilidade e seriedade pelo empreendedor.



**2**

## Planeje, planeje e planeje

- Fazer o planejamento de um ecommerce é um desafio, principalmente para empreendedores que nunca atuaram no varejo digital. As dúvidas são várias, e vão desde a definição do projeto até o acompanhamento da performance da loja.
- Criar um plano de negócios bem estruturado, fazer um planejamento estratégico da empresa frente ao ecommerce e elaborar um controle organizado do seu estoque precisa encabeçar essa lista.
- Definir o seu público-alvo, onde ele está, o que consome, qual o seu comportamento e qual o diferencial que sua empresa irá oferecer em relação aos concorrentes.
- Fazer uma programação para a execução das etapas do projeto com data e o valor a ser investido é fundamental.
- Desenhar o cenário em que você espera que vá se desenvolver o seu projeto.
- Precisar se dedicar a esse negócio, pois, a criação de uma loja virtual pode ser tão complexa quanto a criação de uma loja física.

**Mas não se preocupe porque o **SEBRAE** está do seu lado e irá lhe ajudar nesse momento tão importante para o seu negócio.**





3

### Resolva o problema do consumidor

- O que as pessoas comprariam?
- Quais são as suas dores e as suas necessidades?
- Como o seu produto poderá resolver essas dores?
- Além disso, o preço também deverá ser acessível.

4

### Produza conteúdos relevantes para seu público

- Não trate o ecommerce apenas como uma plataforma com fotos bonitas e os preços dos produtos. Será fundamental produzir conteúdos para os seus clientes para que se engajem com a sua marca.
- Com os conteúdos produzidos, você poderá conseguir direcionamento de sites de busca como o Google e ter mais clientes acessando a sua loja.



**5**

## **Automatize também outros processos da empresa**

- Existem empresas especializadas que podem fazer o serviço de gestão, operação e logística para o seu negócio.
- Automatizar e terceirizar acaba saindo mais barato e são ótimas opções para os pequenos negócios.
- Automatizando os demais processos, você terá mais tempo disponível a ser utilizado para outras questões importantes para o seu negócio.

**6**

## **Elabore um Planejamento de Marketing**

- Com o seu público-alvo definido, os recursos financeiros para marketing podem ser destinados apenas para essas ações, pois as probabilidades de sucesso serão maiores.
- O planejamento de marketing é necessário para que a loja on-line ganhe espaço e as vendas sejam bem sucedidas.
- Diversas ferramentas são oferecidas no mercado para que você possa acompanhar e investir nas técnicas de SEO (Search Engine Optimization), técnicas essas essenciais para que as pessoas consigam localizar seu e-commerce na internet.
- Ainda, as redes sociais são um excelente caminho gratuito para você criar vínculo com seus clientes, interagindo e ficando mais próximo deles. Mas é preciso ter muita cautela no uso das redes sociais.





7

## Plataforma

- Para vender na internet, uma das principais perguntas para quem deseja montar a loja virtual é sobre qual a melhor plataforma de ecommerce.
- Existem muitos desses serviços no mercado, mas é preciso avaliar qual a que melhor atende às especificidades do seu modelo de negócio. Seja MEI, micro, pequena ou grande empresa, sempre terá uma plataforma que melhor se adeque ao tipo de negócio.
- A plataforma de ecommerce é o lugar onde você irá operacionalizar as suas vendas na internet. Ou seja, é um sistema web que gerencia as operações do negócio e a visualização da loja virtual na internet. Por meio da plataforma, os produtos são cadastrados com seus respectivos preços, promoções, etc. É possível controlar o estoque, disponibilizar meios de pagamento, gerenciar o frete, enviar os pedidos e analisar relatórios gerenciais, por exemplo.





- Explore ao máximo a sua plataforma, pois, em geral, elas oferecem muitas ferramentas, tais como: campo para o cálculo do frete e o prazo de entrega; ferramentas que possam sugerir a compra de produtos similares ao que o cliente está comprando e, ainda, poderá investir no atendimento on-line.
- Fique atento ao tempo de carregamento do seu site, pois, será decisivo na hora da compra e o cliente não espera além do necessário. O tempo máximo de carregamento de uma página deve ser de cinco segundos.

**Mas também não se preocupe porque com a consultoria do **SEBRAE**, você terá acesso a domínio e hospedagem gratuitos pelo período de um ano.**

**E o Sebrae lhe explicará como você tocará o seu negócio após esse período.**



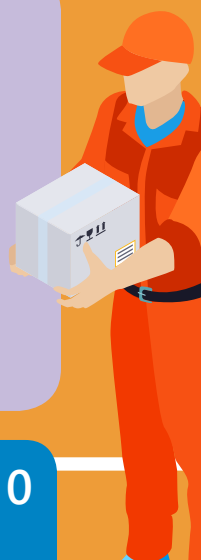
**8**

## Tenha um Design atrativo e invista em boas fotos dos seus produtos

- Caprichar no layout é fundamental, pois um design bem elaborado pode conquistar o cliente de cara.
- A disponibilidade dos produtos e imagens de qualidade, descrição do produto, material utilizado, medidas, peso e embalagens são essenciais.
- Tirar fotos em boa qualidade dos produtos é essencial para que o cliente possa ver todos os detalhes do produto e tenha confiança para fazer a compra on-line.
- Uma boa maneira de apresentar suas fotos é humanizar as imagens, colocando pessoas usando os itens exibidos, destacando a beleza do objeto e dando uma ideia do tamanho do produto.
- Tire fotos de todos os ângulos possíveis dos produtos para que o cliente tenha mais acesso às especificações do mesmo. Por isso, fotografia tem que ser bem produzida e muito bem pensada.

### MAS ATENÇÃO!

Inserir imagens pesadas no seu site servirá apenas para atrapalhar o tempo de carregamento de uma página. Por isso, as imagens precisam ser usadas no formato e tamanho adequados para que a navegação seja rápida e o cliente tenha uma boa experiência de compra. Isso pode garantir o sucesso da sua loja virtual.



**9**

## Disponibilizar diversos meios de pagamento

- É imprescindível que seus clientes tenham total confiança na hora de efetuarem pagamentos na sua loja virtual.
- Se a sua plataforma suportar, disponibilize o máximo de formas de pagamentos possíveis, pois, só assim, terá mais chances de vendas.
- O mercado atualmente oferece diversas soluções para a implantação de formas de pagamento on-line.
- Dependendo do seu tipo de negócio, você poderá implantar soluções de pagamento bem seguras e sem muita burocracia.
- Para vendas por meio de cartão de crédito, é imprescindível a contratação de serviços especializados contra fraude.
- Portanto, ao criar uma loja virtual você precisará oferecer segurança e praticidade ao seu cliente.
- Em geral, os empreendedores que começam neste negócio acabam optando por intermediadores de pagamento, como o PagSeguro, por exemplo.



## Logística e embalagem

- Mesmo no comércio on-line, é preciso manter o controle do seu estoque e uma logística de ponta.
- Separar o produto para envio, garantir a qualidade da embalagem e a entrega dos produtos dentro do prazo mais curto possível, definirão a qualidade do serviço prestado e deixarão os seus clientes mais satisfeitos com a sua empresa.
- Mas é importante saber escolher quem será o seu parceiro para esse serviço de logística porque nenhum cliente gosta de esperar além do prazo previsto.
- Atualmente, os Correios têm sido o maior fornecedor logístico, atendendo tanto as pequenas quanto as grandes empresas.
- Mas existem outros parceiros logísticos. Por isso, é importante pesquisar e escolher aquele que seja o mais adequado ao seu modelo negócio.
- Quanto à embalagem, tudo deve ser muito bem cuidado, afinal, ela é a proteção da mercadoria e o cartão de visitas da sua empresa. É a sua marca e a sua identidade visual que estão em jogo. Portanto, além de eficaz e segura, a embalagem também deve encantar o cliente.
- O peso, o tamanho e a fragilidade do produto serão determinantes na escolha do material e na forma da embalagem.



**11**

## Política de Privacidade e Certificações de Segurança

- Ter uma política de privacidade é imprescindível nas vendas pela internet. Para isso, é preciso deixar claro para os clientes de que a sua empresa não irá vender ou fornecer os dados dos mesmos que estiverem cadastrados no seu site.
- Assim como como links para redes sociais, fale conosco e telefone são importantes, possuir certificações e/ou selos de segurança demonstra que o site da sua empresa é seguro e de que a loja existe de verdade.
- Informe ao cliente, após a compra, se o pedido foi aprovado e encaminhado para expedição, qual será o prazo de entrega, o código de rastreio ou qualquer outra informação que seja relevante para o mesmo.
- Importante que o cliente esteja por dentro de todos os passos da sua compra virtual. Portanto, o feedback deve ser constante.



**12**

## Troca e Devolução de Produtos

- As políticas de troca da empresa têm que estar claras para qualquer um saber como proceder. Esse serviço deverá ser oferecido para que não haja desentendimento com o seu cliente.
- Além disso, é preciso atender ao Código de Defesa do Consumidor, onde o cliente tem o prazo de até 07 dias (corridos) para se arrepender de uma compra.
- Entretanto, o prazo de troca pode ser estipulado pelo lojista, que normalmente varia de 15 até 30 dias.
- Existem normas recomendadas e leis específicas que buscam garantir tranquilidade para cliente e lojista na hora de resolver problemas com uma compra.
- O empresário precisa estar atento à norma ABNT NBR ISO 10008 (Guia de Implantação da Gestão da Qualidade – Satisfação do Cliente – Diretrizes para Transações de Comércio Eletrônico de Negócio a Consumidores) e ao Decreto 7962/13 (que regulamenta a Lei no 8.078 para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico).



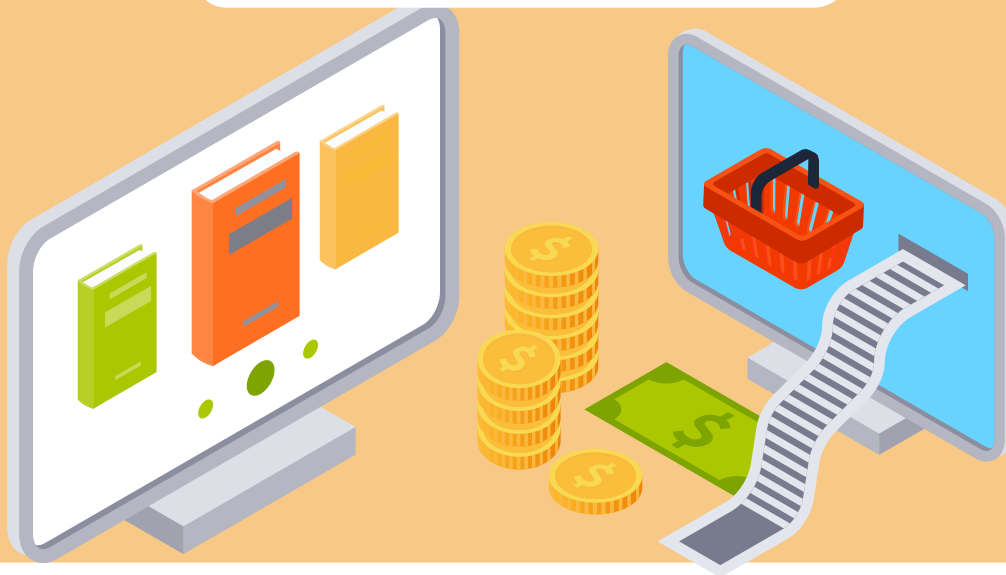
- A razão social da empresa e o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) devem estar em local visível no site.
- Coloque os seus endereços físico e eletrônico e outras informações que facilitem a localização e o contato com a loja, caso o cliente precise entrar em contato com você.
- Explique detalhadamente ao consumidor sobre despesas extras, como frete, por exemplo. Portanto, cumpra a legislação do setor e deixe claras todas as políticas.

**13**

## Ofereça promoções

- Promoção é essencial para qualquer comércio eletrônico.
- Faça um levantamento dos produtos disponíveis em seu estoque e defina a melhor época para realizar uma promoção para cada um deles.
- Se não puder realizar promoções, ofereça frete gratuito. Se não puder oferecer frete gratuito para o país inteiro, ofereça para uma determinada região ou o seu Estado.
- Mas lembre-se sempre de procurar oferecer vantagens ao seu cliente, pois elas convertem em vendas e fidelização ao site.





14

## Facilite o fluxo de compra e de navegação do cliente

- O cliente deve conseguir chegar ao produto que ele quer com, no máximo, três cliques. Para isso, utilize filtros de busca úteis e inteligentes, para que o cliente encontre o produto de forma organizada, como em uma prateleira.
- Além disso, internauta nenhum perde tempo preenchendo vários campos de formulários inacabáveis ou incontáveis páginas até confirmar uma compra.
- O formulário de compra do cliente tem que ser o mais prático e objetivo possível e você poderá armazenar dados para compras futuras pelo mesmo cliente. Mas fique de olho nas normas de retenção de dados do consumidor. Atenção à Lei de Proteção de Dados!
- Use ícones para que agilizem a compreensão do consumidor. Quando se tem um site rápido e fácil de navegar, o retorno do cliente é garantido.





**15**

## Tenha um site responsivo

- Navegar na internet pelo celular já faz parte da rotina de milhões de usuários. Portanto, na hora de adaptar seu site de compras para a tela do celular, alguns cuidados merecem atenção, pois o cliente quer a mesma eficiência que ele busca quando acessa o site da loja em um computador de mesa.
- Os conteúdos, produtos e serviços do ecommerce devem ser mantidos, sendo que o destaque que eles têm no computador convencional deve ser adaptado para a navegação móvel, o que irá fazer toda a diferença para sua loja virtual.

**16**

## Tenha Bons Fornecedores

- Tão importante quanto vender bem é comprar bem.
- Isso significa que precisará encontrar bons fornecedores, que irão lhe ajudar a trabalhar com preços competitivos no mercado.
- Esta é uma tarefa que demanda pesquisa e tempo para ajustes.
- Uma dica é observar com quais fornecedores seus concorrentes estão trabalhando.



**17**

## Vire um especialista sobre o assunto

- Estude bastante, faça um curso de ecommerce e você verá que tem grande potencial no mundo virtual. É uma excelente estratégia para você atualizar sempre as informações da sua loja.
- Estude também sobre Marketing Digital. Faz todo sentido quando se quer implementar um ecommerce.
- Existem diversas opções de capacitação no mercado, algumas são pagas e cabem em todos os bolsos e outras opções são gratuitas, mas que também atendem as suas necessidades.
- Outra opção para capacitação é ler livros e artigos sobre o assunto. A literatura é vasta neste campo.
- Capacite também seus colaboradores que irão atuar com você com o ecommerce.
- O sucesso do seu negócio dependerá das técnicas utilizadas pelas pessoas que irão gerenciar e trabalhar com a plataforma.





[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

0800 570 0800

