

Como **ampliar** seu negócio vendendo pela **Internet?**

Comércio Eletrônico

Cláudio Márcio
cmarcio@unp.br



1

Comércio Eletrônico...

O que é Comércio Eletrônico?

O Comércio Eletrônico está crescendo?

É muito caro e complicado criar
uma loja virtual?

E as Redes Sociais no Comércio
Eletrônico?



2

Comércio Eletrônico no Brasil...



3

3

Conceitos...

Uniformizando o vocabulário

E-business, E-commerce, Negócios Eletrônicos ou
Comercio Eletrônico?

E-business = Negócios Eletrônicos (NE)

E-commerce = Comercio Eletrônico (CE)

Uma abordagem

Nossa abordagem

NE

CE

CE = NE

4

Comércio Eletrônico

É um conjunto de tecnologias, aplicações e
processos de negócios que ligam empresas,
consumidores, comunidades para:

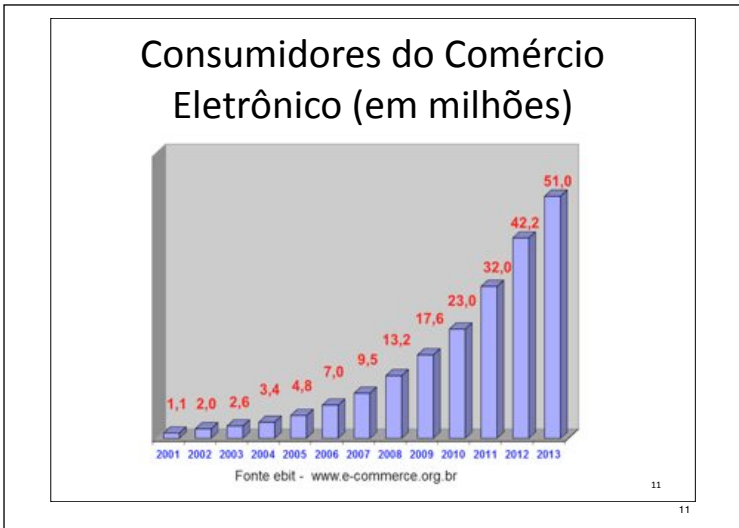
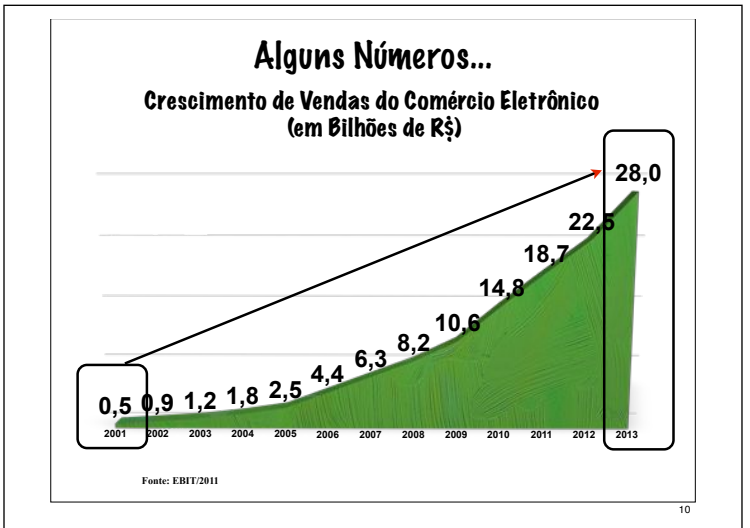
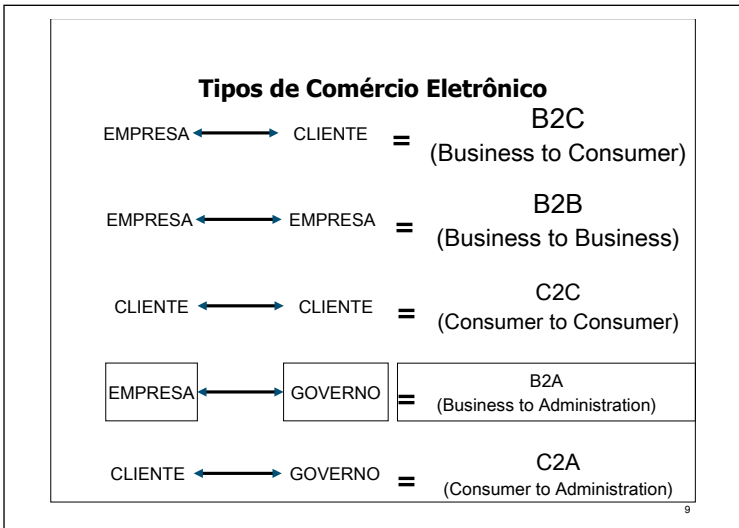
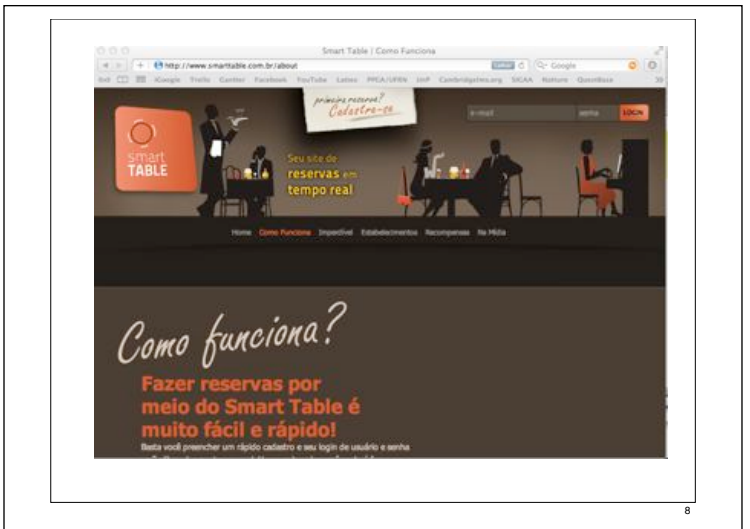
- **Comprar, vender e entregar produtos e serviços;**
- **Integrar e otimizar processos dentro e entre as empresas.**

5

O que é Comércio Eletrônico (E-Commerce)?

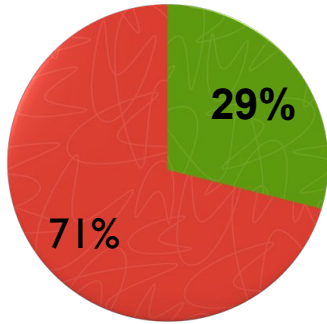
Qualquer forma de
transação de negócios na
qual as partes interagem
eletronicamente

6



Alguns Números...

Proporção de indivíduos usuários de Internet que já compraram produtos e serviços entre Nov/2011 e Jan/2012



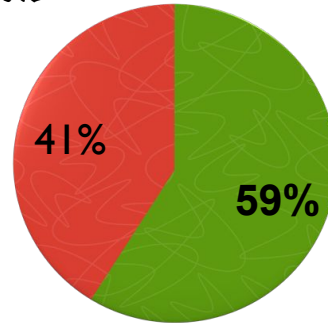
Compraram
NÃO Compraram

Fonte: CGI/2012

13

Alguns Números...

Proporção de indivíduos que realizam pesquisa de preços de produtos e serviços pela internet entre Nov/2011 e Jan/2012

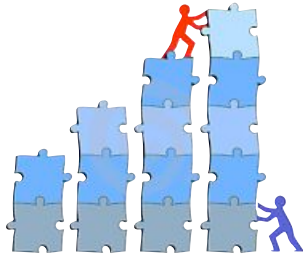


Sim
Não

Fonte: CGI/2012

14

O que o Comércio Eletrônico pode proporcionar?



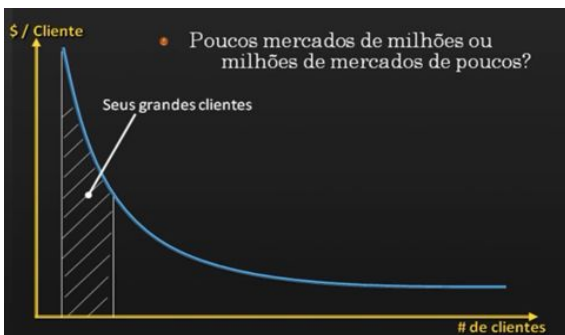
15

Efeito da Cauda Longa



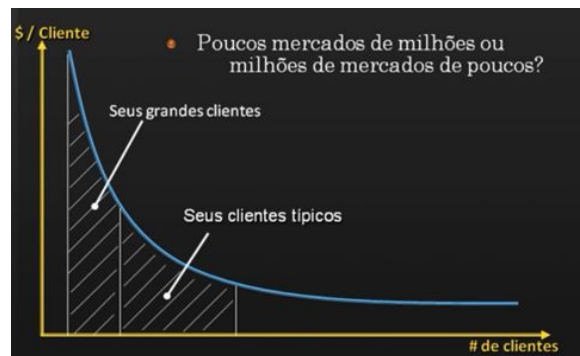
16

Efeito da Cauda Longa



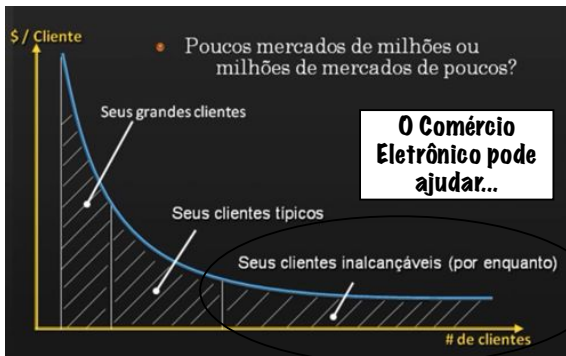
17

Efeito da Cauda Longa



18

Efeito da Cauda Longa



19

Devo investir em quê?

Informática TI + Logística + Capacitação de Pessoal = Atendimento ao Cliente

20

A atenção ao CLIENTE é fundamental...



21



22

Como vendedor | Como comprador

Reputação atual (base: últimos 3 meses)

MercadoLider Gold

Total de negociações: 783

Concretizadas	88%
Canceladas	12%

Qualificações:

Positivas	99%
Neutras	1%
Negativas	0%

Comentários de seus compradores

Apelido: Buscar

Qualificações 1 a 25 de 900

Qualificação 1: "Excelente vendedor, indicio a todos do ML." (18/07/2012) Ver a qualificação realizada

Qualificação 2: "Excelente vendedor, Produto perfeito!" (18/07/2012) Ver a qualificação realizada

Qualificação 3: "Ótimo vender e muito atencioso com seus clientes, respondeu todas as minhas perguntas e me deixou informado de todo o processo da compra" (18/07/2012) Ver a qualificação realizada

23

terra

notícias | economia | esportes | diversão | vida e estilo | terra tv | sunday tv | sonar

AÇÕES | BOLSAS | CALCULADORA | CÂMBIO | CONCURSOS | EMPRESAS | INDICADORES | MERCADOS

Procon-SP: Americanas.com e Submarino têm vendas suspensas

18 de Março de 2012 • 10:10 • atualizado 17:02

NOTÍCIA

A Fundação Procon-SP determinou uma suspensão de 72 horas das atividades de e-commerce da empresa BZW Companhia Global do Varejo, responsável pelas lojas virtuais Americanas.com, Submarino e Shopline, em todo o Estado de São Paulo. A penalização foi divulgada no Diário Oficial do Estado nesta quarta-feira e tem início a partir de quinta-feira. Além da suspensão, a empresa deverá pagar uma multa de R\$ 1.744.320.

De acordo com o Procon-SP, o número de reclamações contra a empresa registrou uma forte alta na comparação com o ano anterior - foram 6.233 atendimentos no ano passado ante 2.224 em 2010 (alta de 180%) - sendo a maior parte por falta de entrega dos produtos ou defeitos nos itens. "Isso é um descuido, desrespeito ao consumidor. Fizemos várias tentativas chamando a empresa para o diálogo no Procon, mas o problema não foi resolvido", afirmou em nota o diretor executivo da Fundação Procon-SP, Paulo Arthur Góes.

24

www.bidshop.com.br

25



Prezados clientes, estamos voltando!

Prezados clientes, começou a contagem regressiva! **Faltam 10 dias para o Bidshop voltar ao ar!** E voltaremos com muitas novidades em produtos e formas de comprar produtos a preços incríveis!

Obrigado pela compreensão e palavras de estímulo recebidas.

Não se preocupem! Todos os possuidores de créditos no site permanecerão com suas contas inalteradas.

Contatos através de atendimento@bidshop.com.br

Atenciosamente,
Equipe Bidshop

27

www.reclameaqui.com.br

Resposta da Empresa

Terça-feira, 12 de Junho de 2012 - 14:55

Prezado(a),

O BIDSHP está passando por momentos árduos, penosos e desfavoráveis.

Há alguns dias o site está fora do ar. Todavia, estamos nos mobilizando incessantemente para a resolução da situação de cada um de nossos clientes.

Outra vez, pedimos desculpas pelo transtorno causado, acreditando que tudo será regularizado da melhor forma possível.

Atenciosamente,
Equipe BIDSHP.

28

É muito caro e complicado criar uma loja virtual?

29

www.sejaonline.com.br

Mais de **2.100** Lojas online

A SejaOnline é especialista em lojas virtuais e possui mais de 2100 lojas online. Oferecemos soluções para Comércio Eletrônico em diversos ramos do mercado.

CONHEÇA ALGUNS CLIENTES

1	2	3	4	5
<p>Seja INICIAL 50</p> <ul style="list-style-type: none"> Loja virtual completa Pageviews ilimitados Domínio.com grátis Até 50 produtos <p>R\$29,90</p>	<p>Seja SIMPLES 75</p> <ul style="list-style-type: none"> Loja virtual completa Pageviews ilimitados Domínio.com grátis Até 75 produtos <p>R\$44,90</p>	<p>Seja MAIS 200</p> <ul style="list-style-type: none"> Loja virtual completa Pageviews ilimitados Domínio.com.br grátis Até 200 produtos <p>R\$64,90</p>	<p>Seja ONLINE 1000</p> <ul style="list-style-type: none"> Loja virtual completa Pageviews ilimitados Domínio.com e .com.br grátis Até 1000 produtos <p>R\$99,90</p>	

30

www.sejaonline.com.br

	SEJA INICIAL R\$ 29,90	SEJA SIMPLES R\$ 44,90	SEJA MAIS R\$ 64,90	SEJA ONLINE R\$ 99,90	SEJA COMPLETO R\$ 159,90
LOJA VIRTUAL * (SERVICAMENTO)	✓	✓	✓	✓	✓
HOSPEDAGEM INCLUSA	✓	✓	✓	✓	✓
DOMÍNIO INCLuíDO	✓	✓	✓	✓	✓
TRANSAÇÃO ONLINE	ILIMITADAS	ILIMITADAS	ILIMITADAS	ILIMITADAS	ILIMITADAS
COMISSÃO DE VENDA	INEXISTENTES	INEXISTENTES	INEXISTENTES	INEXISTENTES	INEXISTENTES
Nº FOTOS	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
FAIXEIRAS	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
RELATÓRIOS ESPECIALIZADOS	✓	✓	✓	✓	✓
ATENDIMENTO ONLINE	✓	✓	✓	✓	✓
SSL SEGURO COMPARTILHADO	✓	✓	✓	✓	✓

31

www.locaweb.com.br

32

www.locaweb.com.br

Escolha o Plano:
Tenha a loja virtual ideal para o seu negócio.

- Proposta Comercial
- Contrato
- Funcionalidades da Webstore

	WEBSTORE V	WEBSTORE IV	WEBSTORE III	WEBSTORE II	WEBSTORE I
Preço	R\$ 279,00 /mês	R\$ 199,00 /mês	R\$ 149,00 /mês	R\$ 89,00 /mês	R\$ 49,00 /mês
Produtos cadastrados	Limitado	2000 Produtos	500 Produtos	100 Produtos	50 Produtos
Páginas ilimitadas	✓	✓	✓	✓	✓
Instalação grátis	✓	✓	✓	✓	✓
Transações ilimitadas *	✓	✓	✓	✓	✓
Fotos ilimitadas	✓	✓	✓	✓	✓
Suporte 24/7	✓	✓	✓	✓	✓

33

Existe Software Livre para Comércio Eletrônico?



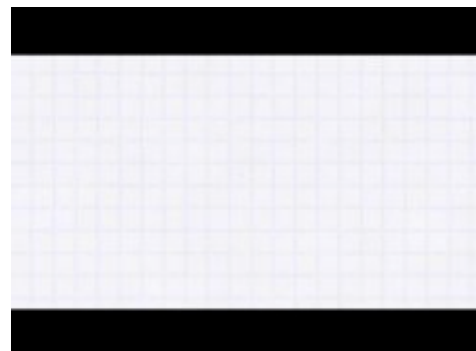
34

E as Redes Sociais...preciso delas no Comércio Eletrônico?



35

O que é Social Commerce?



36

Qual a sua opinião sobre Social Commerce? Vantagens e Desvantagens?



37

Atenção ao cliente de comércio eletrônico...



38

Resposta da Empresa

Segunda-feira, 08 de Abril de 2013 - 16:48

Prezado senhor Cláudio Márcio,

Tentamos contatá-lo através dos números de telefone informados, porém não obtivemos sucesso. Informamos que o sistema dos pedidos foram concluídos no dia 09/04/2013, e o prazo é de 1 a 2 semanas para que o crédito seja lançado em sua fatura. Enviamos ainda um e-mail contendo maiores orientações para melhor auxiliá-lo quanto ao problema de acesso.

Deixamos nosso telefone a disposição para eventual dúvida. Desde já agradecemos.

Atenciosamente,

Paulus
Equipe Saraiva

RESOLVIDO

NAO RESOLVIDO

Reclamação

Segunda-feira, 08 de Abril de 2013 - 16:23

Livraria Saraiva, Me sinto totalmente desrespeitado pela referida livraria, comprei dois livros eletrônicos (Pedidos 17679959 e 37178991), tive que baixar um aplicativo Saraiva READER, mas ele não funciona, só apresenta o erro "LOGIN ADOBE EXCEPTION", após 2 ligações o atendimento fica pedindo que façamos configurações no celular para o aplicativo funcionar e não funciona. É solicitado que passe email e ninguém dá resposta. Total Falta de Respeito. Quero o meu dinheiro dos ebooks de volta. Pelo que vi na lista de reclamações no download do aplicativo, é uma reclamação recorrente, vários usuários reclamando do mesmo problema. Meu email para contato é cmarcio@gmail.com

39

Comércio Eletrônico (CASE)

FICTION

Estampas Masculinas Femininas Parceiros Contato

Home > Estampas

Estampas



Camiseta Super Truinho Star Trek

R\$ 39,90



Camiseta Voador da Batman

R\$ 39,90



Camiseta Carlinhos Casca Mentis

R\$ 39,90



Medidas das Camisetas



R\$ 39,90

40

Comércio Eletrônico (CASE)

MEU PEDIDO: R\$ 0,00

3221-4363

REIS MAGOS DELIVERY

MONTE SUA PIZZA

Personalize sua pizza

Convidamos para pagar

PROMOÇÕES

NOSSO CARDÁPIO

NOVIDADES

41

Comércio Eletrônico (CASE)

MONTE SUA PIZZA

MEU PEDIDO: R\$ 43,00

Camarão com Catupiry

Camarão

Catupiry

Molho de tomate

Molhos especiais

Segunda metade

Escolha o sabor da segunda metade abaixo. Inclui borda recheada para deixá-la mais gostosa.

Pizza Gigante: R\$ 43,00

ESCOLHA PIZZA

MONTE SUA PIZZA

TAMANHO

SABOR DA PIZZA

BORDA RECHEADA

PROMOÇÕES

BRIGADEIRO R\$ 37,50

BROCCOLI COM CATUPIRY R\$ 38,00

CALABRESA R\$ 38,00

CAMARÃO R\$ 42,00

CAMARÃO COM CATUPIRY R\$ 43,00

CHAMPIGNON R\$ 38,00

FRANQUIA REI MAGOS NOTURNOS & PIZZARIA

DISQUE PIZZA 3221-4363

PEDIDO ONLINE SOMENTE EM DÍGITOS

42

Comércio Eletrônico (CASE)

43

Comércio Eletrônico (CASE)

44

Comércio Eletrônico (CASE)

45

Comércio Eletrônico (CASE)

46