SEBRAE
Distrito Federal

Lojista Online

Comércio Eletrônico

NEGÓCIOS NA INTERNET

Oséias Gomes
Komunike EmpresaClick / LojistaOnline

SEBRAE
Distrito Federal

Lojista Online

OPORTUNIDADES

Divulgar, vender e lucrar na internet

O QUE SIGNIFICA TER UM COMÉRCIO ELETRÔNICO?

VANTAGENS DO COMÉRCIO ELETRÔNICO

MONTANDO UM COMÉRCIO ELETRÔNICO

PERGUNTAS FREQUENTE QUE O LOJISTA TEM NA HORA DE CRIAR A SUA LOJA ONLINE

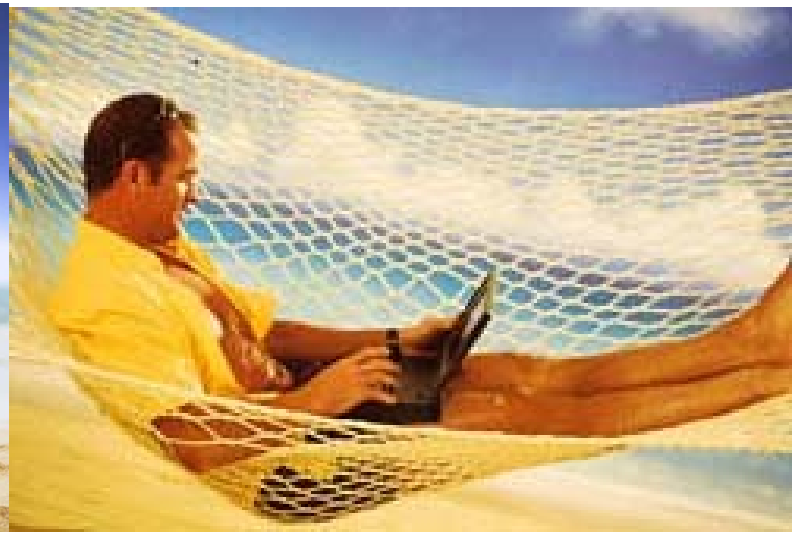
O QUE SIGNIFICA TER UM COMÉRCIO ELETRÔNICO?

Ação Rotineira

Em pouco tempo, no mesmo ritmo do avanço da velocidade da internet, fazer Comércio Eletrônico pelo computador vai virar ação rotineira para a maioria dos consumidores.

...em pouco tempo as compras pela internet serão feitas pelos aparelhos celulares.

ATENDER AO CLIENTE NEOCONSUMIDOR



A qualquer Hora de Qualquer Lugar

Os clientes estão mais exigentes: Comprar de Qualquer Fornecedor, a Qualquer Hora e com a comodidade (MOBI) mobilidade (DE QUALQUER LUGAR).

SEBRAE Distrito Federal

komunike Empresa Click

Lojista Online

CLIENTE ESTÁ MAIS INTELIGENTE!

Compras por impulso!
...nem pensar

Cada vez mais os sites de busca e comparação se tornaram ferramentas fundamentais na hora de pensar em adquirir produtos e serviços, sejam em lojas físicas ou virtuais.

OS PECHINCHEIROS DA NET!

Antes de comprar: pesquisar, comparar, avaliar.... Ir as compras....

Segundo uma pesquisa realizada pela Forrester researchers (EUA), 75% de todos os consumidores regulares fazem pesquisa dos produtos on-line antes de fazer compras na loja.

A GRANDE PERGUNTA!

Dentro deste Contexto, o que significa ter uma Loja Virtual para Praticar Comércio Eletrônico?

SEBRAE Distrito Federal

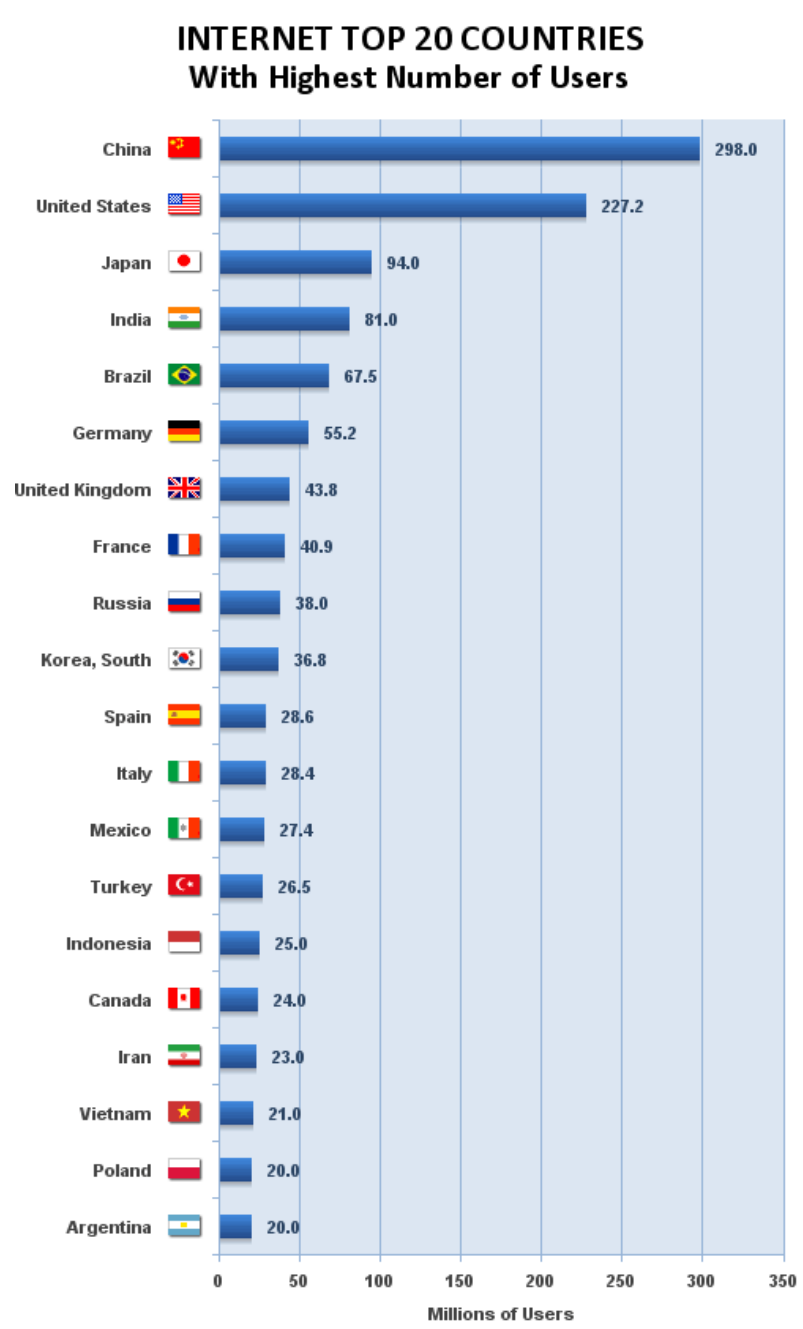
komunike Empresa Click

Lojista Online

A INTERNET NO MUNDO

- 22% pop. Mundial está conectada - 1,7 bilhões de usuários
- Até 2012 o nº. de internautas deve dobrar
- 500 mil pessoas acessam pela 1ª vez todo dia
- Em 2008 - 177 milhões de sites - em 1982 havia 315 !
- A cada minuto são disponibilizadas 20 horas de vídeos no youtube.
- A cada segundo é criado um novo blog .
- 1 bilhão de internautas navegam em redes sociais.
- Em 2009, 36% dos domicílios possuíam computador, enquanto apenas 28% tinham o equipamento em 2008.
- Visitas a sites de empresas cresceram: Viagens (99%), Informações corporativas (93%), Casa e moda (86%).

Fonte: International Telecommunication Union (ITU) / Forrester Research Netcraft / Google Discovery - 2009



Source: Internet World Stats - www.internetworldstats.com/top20.htm
1,596,270,108 estimated world Internet users for March 31, 2009
Copyright © 2009, Miniwatts Marketing Group

TOP 20 COUNTRIES WITH THE HIGHEST NUMBER OF INTERNET USERS

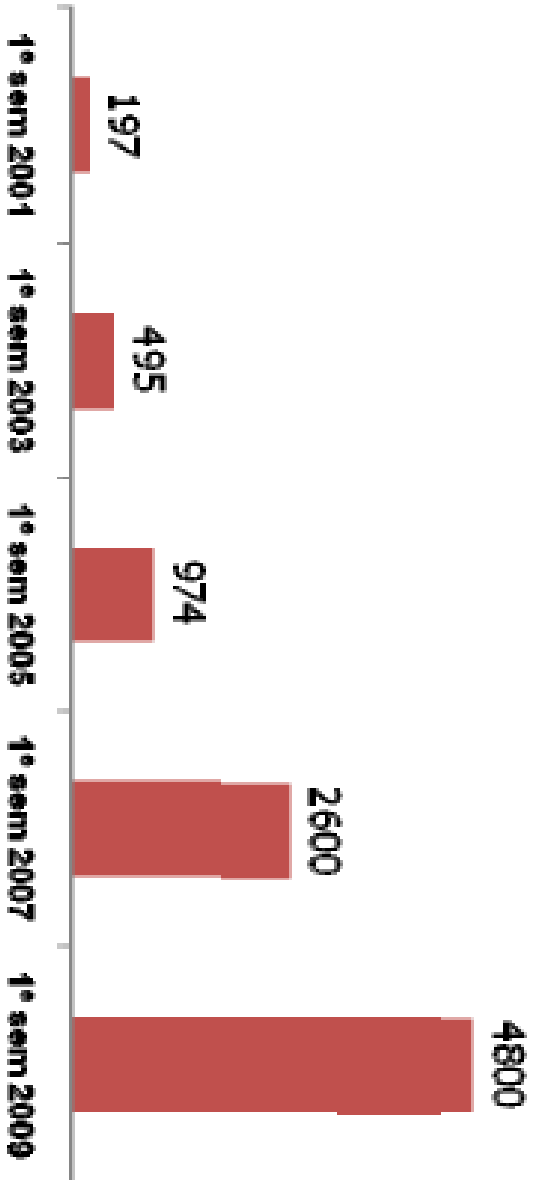
O BRASIL ESTÁ EM 5º

- O Brasil
- Mais de **setenta milhões** de usuários de internet, aproximadamente **40% da população**,
- Número é **superior** à população total de países como **França, Itália e Espanha,**
- as pessoas passam mais de **26 horas** por mês em média,
- Hoje existem aproximadamente **treze milhões** de e-consumidores brasileiros,
- Há previsão de evoluir rapidamente para **vinte milhões**, (quantidade de pessoas que utilizam serviços financeiros online).
- Nos últimos sete anos o número de internautas no Brasil **quadruplicou** e sete, em cada dez internautas, visitam sites de compra.

Oséias Gomes – Diretor Komunike EmpresaClick / LojistaOnline

E-COMMERCE BRASIL

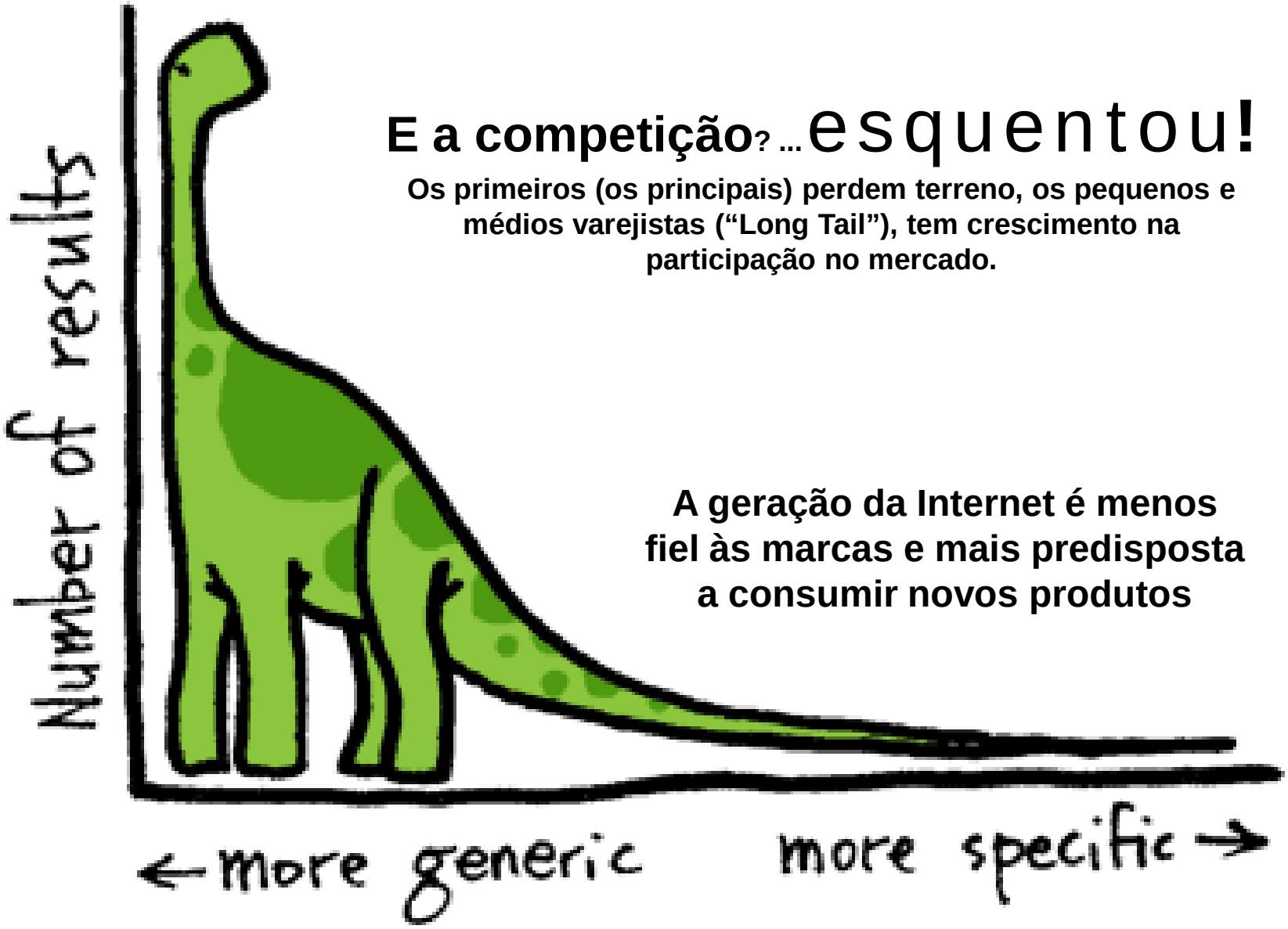
1. **(CRESCIMENTO)** Em 2009... crescimento 27% em relação a 2008 - 10,6 bilhões;
2. **(AUMENTO DA REDE)** 15,2 milhões de pessoas já tiveram pelo menos uma experiência de compra pela internet, na metade do ano passado, eram 11,5 milhões de e-consumidores;
3. O tíquete médio é de R$ 323,00 por compra na Internet;
4. **(SATISFAÇÃO)** mais de 86% dos consumidores brasileiros estão satisfeitos com o comércio virtual;
5. **(CREDIBILIDADE)**, atendimento, condições de pagamento, isenção do frete, e a possibilidade de não ter que sair de casa e enfrentar os problemas característicos das grandes cidades.



Fonte:e-bit Informações

E a competição? ... esquentou!

Os primeiros (os principais) perdem terreno, os pequenos e médios varejistas ("Long Tail"), tem crescimento na participação no mercado.



A geração da Internet é menos fiel às marcas e mais predisposta a consumir novos produtos

Estar neste contexto significa estar presente na economia que mais cresce no mundo

TRANSFORMAÇÃO

o **mundo** está diferente, o **mercado** está diferente, as **pessoas** estão **pensando** diferente, as pessoas **agem** diferente

Oséias Gomes – Diretor Komunike EmpresaClick / LojistaOnline

AS PESSOAS ESTÃO CONECTADAS

A distância entre as pessoas ao redor do mundo é quase nula

© Gunilla Elam

As pessoas estão **construindo relacionamentos** com outros que tem **interesses mútuos**.... Eles **compartilham** idéias, dão opiniões sobre seus **interesses, objetivos e valores.**

AS REDES SOCIAIS ESTÃO EM ALTA

Perfil do **NEOCONSUMIDOR**

o NEOCONSUMIDOR utiliza os novos canais digitais – Internet, Telefonia Móvel e TV interativa. Tem **acesso** global às informações, conta com ferramentas de comparações e pesquisas. Ele é **multicanal**, digital e global.

É preciso estar Online por uma questão de sobrevivência.

E-commerce não é opção, é imposição do mercado - Sandra Turchi

Um número cada vez maior de empresas de pequeno e médio porte está entendendo o recado: É preciso estar Online por uma questão de sobrevivência.

"Em relação a porcentagem depois da disponibilidade das ferramentas da loja online, tivemos um aumento em torno de 1000%. Acreditamos e creditamos isso ao novo site de e-commerce disponibilizado pelo Logista online, empresa que desde do primeiro contato feito na Feira do Empreendedor organizada pelo SEBRAE em 2009, apresentou um conjunto de ferramentas de fácil manuseio e com toda praticidade para qualquer usuário que tenham um mínimo conhecimento de informática. ***Atenciosamente, Henrique.***

"Com a Criação da Loja Virtual aumentamos as vendas, ultrapassamos fronteiras e o que é mais importante, conseguimos sentir a satisfação do cliente." ***Manjericão Cestas***

http://www.manjericaocestas.com.br

"Antes de criarmos a Vitrine Virtual tínhamos em média 20 a 25 ligações por dia, depois que colocamos a Vitrine no ar com o Lojista Online passamos a receber quase 200 ligações por dia. Antes não recebíamos orçamento por email, hoje respondemos em média 50 emails de orçamento por dia."

Reindaldo – SperanzasBag.

"Aumentamos 25% de negócios após a criação da nossa loja Virtual. Temos uma parte de nossos clientes que utilizam o site para comprar nossos produtos, e uma outra parte que encontra nossos produtos na internet, avalia, compara e vem até a loja para concluir o negócio." - ***Emanuel Dfsinuca.***

O Recado!!!

As empresas precisam criar um futuro visível...

lembre-se, o público define as tendências, é adepto a novidades, confia nas mídias digitais e tem maturidade para decidir
.... o neoconsumidor está exposto a uma pluralidade de canais. E se você não for um dos, não será escolhido...

É preciso se adequar ao novo modelo de negócios digitais, ouvir o público, adequar produtos às necessidades e desejos do cliente, superar desafio e atender o NEOCLIENTE....

Não basta estar na internet, é preciso ter presença digital, usar e explorar de ferramentas como Twitter, blogs, Wikipédia, Flickr e YouTube para disseminar conteúdo, interagir com o público e criar RELACIONAMENTO com o seu cliente.

O consumidor tem vários caminhos para encontrar produtos e finalizar uma compra, **É melhor que você esteja lá para ser encontrado por ele.**

VANTAGENS DO COMÉRCIO ELETRÔNICO

1. funcionamento 24 horas;
2. vendas sem fronteiras;
3. comodidade do consumidor;
4. acompanhamento das vendas;
5. múltiplos estoques;
6. flexibilidade promocional;
7. igualdade de competição;
8. o custo de uma loja virtual - muito menor;
9. monitoramento do consumidor;
10. avanço das vendas online.

VANTAGENS DO COMÉRCIO ELETRÔNICO

Escolher **estar** ou **não estar** Online

Razões que podem ser consideradas para que a empresa se torne on-line

SEBRAE Distrito Federal

komunike Empresa Click

Lojista Online

MAIOR CONTROLE ESTRATÉGICO

1. mapear comportamentos

2. Expansão do Alcance do Mercado

3. Visibilidade

4. Poder de Resposta

5. Fortalecer Relacionamento nos Negócios

6. Redução de Custos

7. Acessibilidade global e alcance de vendas

8. Relacionamento

9. Testes gratuitos:

10. Mudanças no meio de comunicação

11. Tempo para comercialização

12. Lealdade dos clientes

SEBRAE
Distrito Federal

Lojista Online

MÃOS À OBRA!

PERGUNTAS A SEREM RESPONDIDAS ANTES DE CRIAR A SUA LOJA VIRTUAL PARA PRATICAR COMÉRCIO ELETRÔNICO

Oséias Gomes
Komunike EmpresaClick / LojistaOnline

1 - O que faz a diferença no e-commerce?

Marketing! O sucesso do seu negócio na Internet é um resultado direto das suas ações de Marketing. A apresentação do seu site faz muita diferença. Deve ser clara, agradável, bem estruturada e de fácil compreensão pelo cliente. Na competitividade, a empresa que dispuser de informações mais completas e acessíveis sobre sua atividade e sobre cada produto levará vantagem. Acima de tudo, todo o funcionamento do site e o fechamento da compra devem funcionar de forma absolutamente correta evitando uma experiência frustrante.

2 - Como apresentar cada produto?

Cada produto deve ser apresentado com a informação mais completa possível. Para isso, deve-se usar fotografias de boa qualidade e textos explicativos, fornecendo todos os detalhes necessários à identificação do produto, tais como código, nome, material, dimensões, cores, tamanhos e peso, conforme o caso.

3 - Que informações devem ser apresentadas ao cliente?

O tipo de negócio deve ser descrito em primeiro lugar. Do ponto de vista do cliente final é extremamente importante que o procedimento para a compra, as formas de pagamento e as opções de transporte da mercadoria sejam definidos em detalhes, com fácil navegação.

4 - Como é feito o pagamento em uma Loja Virtual?

O pagamento em uma Loja Virtual pode ser realizado basicamente de duas maneiras: online ou offline. Pagamento online é feito através da Internet, por exemplo, débito em conta corrente e cartão de crédito. O pagamento offline não utiliza a Internet como, por exemplo, pagamento contra entrega. Formas de pagamento como o boleto bancário ou depósito bancário podem ser feitas online utilizando o home banking ou offline em uma agência bancária.

5 - Eu tenho que fazer o Contrato com as Operadores de Cartão de Crédito?

Se for colocar formas de pagamento e não for contratado gateway de pagamentos, sim, será necessário contrato com todas as operadoras de Cartão de Crédito e convênios com os bancos para disponibilizar o Boleto Bancário.

6 - Quais são os possível meios de pagamentos disponíveis para ser utilizando na minha Loja Online?

Cartão de crédito , Cartão de débito, Boleto bancário (todos os bancos); Débito em conta corrente; Depósito Bancário, Cheque Contra entrega, Dinheiro Contra Entrega, Etc…*

7 - É seguro vender pela Internet?

Sim, Desde que o sistema que você está contratando ofereça ambiente seguro, tanto para os lojistas, como também para os clientes das Lojas Virtuais. Os ambientes de pagamento e de transmissão de dados tem que ser segura, utilizando certificado digital com criptografia de dados. Os pagamentos de cartões de crédito devem ser processados pela própria operadora, com rigorosa política de segurança, não permitino acesso de terceiro ao número do cartão do cliente.

8 - Que equipamentos são necessário para praticar o e-commerce?

Apenas um computador com conexão com a Internet, de preferência banda larga, e uma máquina fotográfica digital caso você mesmo vá produzir as fotos dos produtos.

10 - Qual o software que eu preciso ou o que eu devo contratar para criar uma loja on-line?

Hoje existe uma variedade de *softwares pré prontos* que você pode contratar e personalizar sua loja virtual de forma rápida e fácil sem a necessidade de desenvolver do zero uma ferramenta de comércio eletrônico. - *Antes de Contratar, verifique se a ferramenta atende as principais necessidades do seu negócio.*

11 - Preciso ter conhecimentos de Tecnologia como (HTML, Java Script) para criar uma loja on-line?

Não é preciso. A maioria das ferramentas podem ser utilizadas e operacionalizadas sem a necessidades de conhecimentos profundos em tecnologia de programação.

12 - Quero vender produtos que não são produgos físicos - tais como a música ou software?

Sim. Com o surgimento da internet um novo tipo de produtos vem surgindo que são os *produtos virtuais.* Eles são entregues atravez do email ou de um download. É uma prática comum na internet.

O SEU NOME NA INTERNET

13 - O que é um Domínio na Internet? -Quem pode registrar um domínio ?

É um nome que serve para localizar e identificar conjuntos de computadores na Internet. O nome de domínio foi concebido com o objetivo de facilitar a memorização dos endereços de computadores na Internet. Sem ele, teríamos que memorizar uma sequência grande de números.
Qualquer entidade legalmente estabelecida no Brasil como pessoa jurídica (instituições) ou física (Profissionais Liberais e pessoas físicas) que possua um contato em território nacional.

14 - Qual nome devo escolher para Minha Loja Na internet

Deve ser um nome criativo, que tenha a palavra que mais se relaciona ao seu negócio. Pois isto ajudará muito a ficar bem colocado nos principais buscadores (Google, Yahoo e MSN), o que vai lhe trazer mais clientes. Consulte se já existe o domínio .com.br no registro.br. Consulte também se o homônimo internacional já existe, na Register.com.

TOMANDO UMA DECISÃO

VENDENDO E LUCRANDO NA INTERNET

1. Qual o custo para criar uma loja?

2. Qual o tempo médio para se colocar minha Loja Online no ar?

1. E agora, montei minha Loja Virtual o que eu preciso Fazer para conquistar meus novos clientes?.
   - Estratégia de Divulgação.
   - Como divulgar?
   - Onde divulgar?. (Monitorar / Acompanhar e Melhorar.)

1. Com o comércio online é muito mais fácil e rápido comparar os produtos de uma empresa com a outra, o que fazer para conquistar a Manter a Confiança do Cliente?

http://www.comercioeletronico.blog.br/ RSS Google
Dinheiro e Planejamento Filmes Apple Yahoo! Google Maps Wikipedia News (209) Popular YouTube

E-Commerce Blog

Tudo sobre Comércio Eletrônico.

Busca

Cresce acesso à internet nos lares brasileiros, diz pesquisa

8 de abril de 2010

Por imirante.com

BRASÍLIA – A venda de computador teve o maior crescimento nos últimos cinco anos, de acordo com os mais recentes dados da Pesquisa TIC Domicílios. Em 2009, 36% dos domicílios possuíam computador, enquanto apenas 28% tinham o equipamento em 2008. O mesmo ocorreu com o uso da internet cujo acesso do domicílio subiu de 20% para 27%, o que representou um crescimento de 35% no período.

Leia Mais

Tags: comércio eletrônico, Crescimento Internet Brasil, E-commerce
Categorias: E-commerce, Neoconsumidor, Vendas na Internet

1 Comentário Espalhe por aí:

20 anos de Internet

22 de março de 2010

Assine o RSS

You Tube Conheça nosso canal no You Tube.

Novo Post - LojistaOnline: Cresce acesso à internet nos lares brasileiros, diz pesquisa http://www.comercioeletronico.blog.br/?p=332 5 days atrás

Novo Post - LojistaOnline: 20 anos de

LOJISTA ONLINE
O NOSSO NEGÓCIO
É FAZER SUA EMPRESA
LUCRAR NA INTERNET

O que é Lojista Online? | A quem se destina? | Benefícios

Recursos | Planos e Preços | Como contratar?

O crescimento do
E-COMMERCE

Comércio eletrônico cresce mais de 356% nos últimos 8 anos. A previsão para 2009 é fechar com 30%. (Nenhum mercado cresce nesta proporção)

DESTAQUES DO SITE 1 2 3 4 5 6

A quem se destina o e-commerce

Os dados são reais: o comércio eletrônico (e-commerce) no país está crescendo a taxas médias de 40% ao ano. Em 2008 fechou com R$ 8,2 bilhões de faturamento, e a previsão para 2010 está na casa dos R$ 15,4 bilhões. Veja o histórico:

(Leia Mais...)

Benefícios

Os benefícios do comércio eletrônico (e-commerce)

1. Com um endereço na Web a sua empresa pode montar uma loja virtual e vender a

MAIS BUSCADAS

- A quem se destina o e-commerce
- Benefícios
- Como Divulgar sua Loja
- Como Iniciar um Negócio?
- Dicionário de e-Commerce
- Livros de e-commerce

Meu blog:
www.comercioeletronico.blog.br

www.lojistaonline.com.br

Oséias Gomes – Diretor Komunike EmpresaClick / LojistaOnline

EMAIL: oseias.gomes@komunike.com.br

Telefone: 61 - 9604-5239, 3552-007

Meu blog: www.comercioeletronico.blog.br