



**NÉGÓCIOS E INTERNET:
ESTRATÉGIAS PARA
PEQUENAS EMPRESAS!
VOL.1**

SUMÁRIO

1. Apresentação > 3

2. Análise do Negócio > 5

3. Como realizar vendas digitais? > 9

4. Canais de comunicação > 14

5. Dicas gerais > 19

Conclusão > 23

Sobre o SEBRAE Bahia > 25



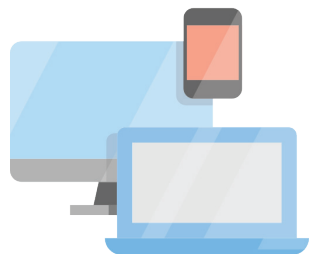
APRESENTAÇÃO

Vender online se tornou muito comum nos últimos anos, já que a propagação da internet, a facilidade de abrir um novo empreendimento e os diversos benefícios desta atividade, acabaram impulsionando esta prática. Além disso, atuar com vendas virtuais pode ser mais viável do ponto de vista financeiro, já que pode não ser necessário ter gastos com o aluguel, mobílias, manutenção, contratação de maior número de funcionários, entre outros custos necessários para manter uma loja física.

Mas apesar da grande expansão das vendas digitais, ainda é muito comum encontrarmos empresas que gostariam de atuar no mercado online, mas sequer sabem por onde começar.

E pensando neste assunto, nós desenvolvemos este e-book para auxiliá-lo a criar sua estratégia de atuação na internet. Você verá ao longo deste conteúdo, informações que irão sanar suas dúvidas a respeito de como iniciar e o que é preciso para vender online.

Desejamos a todos uma boa leitura e bons aprendizados!





ANÁLISE DO NEGÓCIO

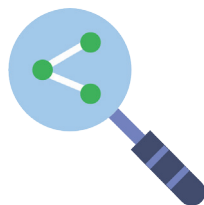


Por mais que vender online proporcione facilidades e benefícios para as empresas como, por exemplo, expandir o seu limite de mercado, há ainda a necessidade de se realizar uma análise de negócio para conhecer a viabilidade do empreendimento. Afinal, mesmo vendendo online, ainda existem riscos e chances do negócio não engrenar, pois somente uma boa ideia não é o suficiente para o sucesso.

O que analisar?

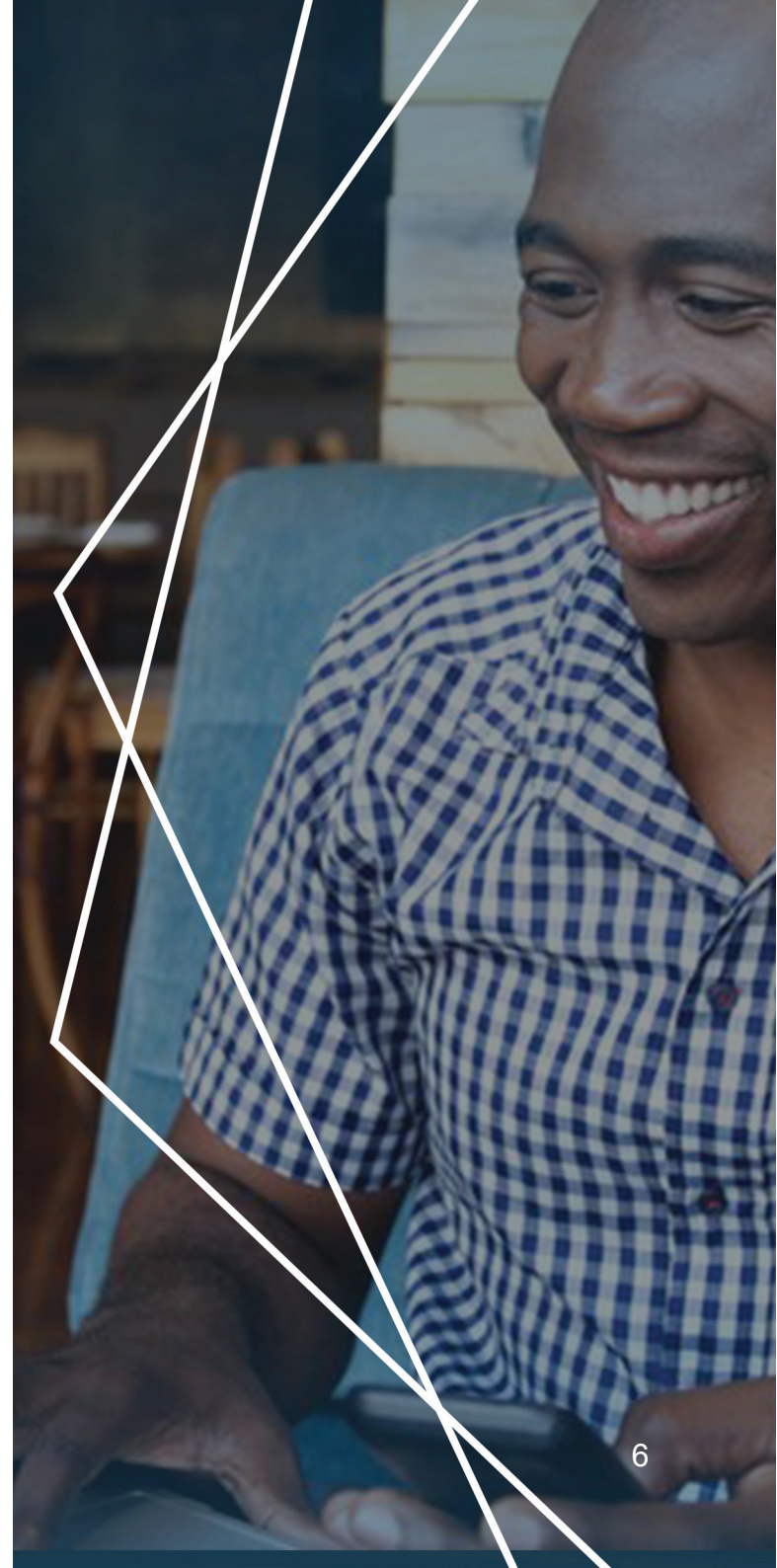
Quando se fala em Análise de Negócio, é muito comum novos empreendedores sentirem dificuldades em saber o que realmente deve ser analisado. No geral, uma análise de negócio deve responder as seguintes perguntas:

- Em linhas gerais, como é o segmento em que pretendo atuar?
- Existem consumidores para este segmento?
- Qual o potencial de lucro?
- Quem serão os meus concorrentes?



Dica Extra: Realizar uma análise de negócio pode não ser uma tarefa difícil, no entanto, não significa que esta etapa deve ser superficial, já que quanto mais detalhada a análise, melhor será a tomada de decisão.

Nós do [Sebrae](#) somos especialistas neste assunto e podemos ajudar você a realizar sua análise de negócio. Portanto, conte com a gente!



Perfil do consumidor

Analisar e conhecer o perfil do consumidor é fundamental para qualquer negócio e para quem deseja realizar vendas digitais, também não é diferente.

Quem já possui uma loja física e pretende atuar online, também deve ficar atento ao perfil do seu consumidor, pois em alguns casos, as necessidades e as expectativas do público online poderão ser diferentes em relação ao de um negócio local.

Para se ter uma ideia do perfil do consumidor online, basta analisar os números da pesquisa conduzida pela UPS (líder mundial em transporte logística) em parceria com a comScore, Inc. (líder na medição do mundo digital).

A pesquisa aponta que 56% dos consumidores brasileiros realizam compras on-line, o número mais elevado em qualquer mercado. Os consumidores brasileiros também são os que mais utilizam as redes sociais para decidirem quais os produtos comprar, sendo que 84% afirmam que são influenciados por comentários ou posts.

Outro fator relevante mostrado na pesquisa, está no fato do frete grátis também ajudar a conduzir as decisões de compra de 84% dos entrevistados, que classificaram como grande importância este fator.

Como se pode observar os números da pesquisa, criar estratégias de presença em mídias sociais e frete grátis, são fatores importantes para compreender e melhor atender aos consumidores de uma forma geral. No entanto, também é preciso compreender quem é o consumidor dos seus produtos, pois isto ajudará sua empresa a desenvolver melhores estratégias de marketing. Para isto, é preciso responder as seguintes perguntas:



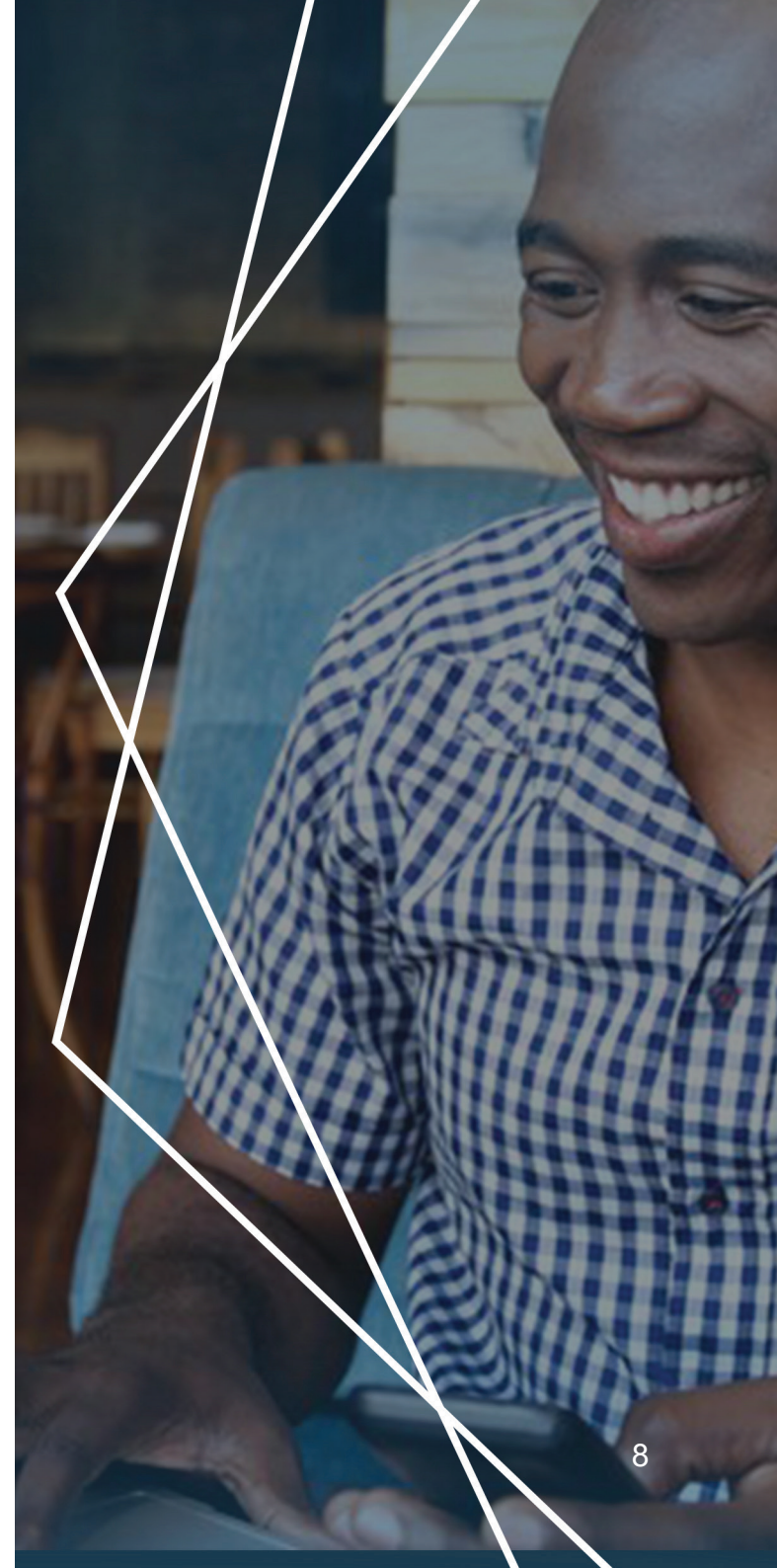
- Qual problema meus produtos/serviços estarão tentando resolver?
- Quais informações já sei sobre o meu público?
- Há concorrentes em meu mercado? Como eles se posicionam para chegar até seus clientes?

Busque por bons fornecedores

Outro ponto importante antes de começar a vender online, é buscar por fornecedores adequados. Neste caso, não basta somente selecionar um fornecedor com base nos preços que ele costuma oferecer, pois quesitos como qualidade e garantia dos produtos, atendimento e pós-venda, são outros pontos a serem avaliados.

Algumas dicas para encontrar bons fornecedores são:

- Busque por referências;
- Pesquise a concorrência;
- Pesquise pela reputação do fornecedor;
- Participe de feiras e eventos do seu nicho;
- Pesquise pelos distribuidores em sites de fabricantes;
- Participe de fóruns de discussão na internet.





COMO REALIZAR VENDAS DIGITAIS?



Você já realizou sua análise de negócio, já conhece o perfil do seu público e já coletou outras informações relevantes para atuar na internet, mas ainda existem muitas dúvidas na hora de começar a colocar seu plano em prática.

Afinal, como realizar vendas online? Existe algum programa que realize isto? Por onde devo começar? Este capítulo irá lhe mostrar as opções para você começar a vender online sem grandes dificuldades.

Escolhendo uma plataforma

Uma dúvida muito comum na hora de começar a vender online é saber o que é preciso para ter o seu próprio site ou simplesmente por onde começar.

A boa notícia, é que hoje em dia já é possível ter uma loja virtual de maneira fácil e descomplicada. Isto porque já existem diversas empresas que contam com o serviço Saas, onde o empresário paga um valor mensal para ter a sua própria loja sem dificuldades.

Basicamente funciona como um serviço de aluguel, onde a empresa responsável pela administração da plataforma fornece um login e senha para o empresário, que por sua vez consegue montar facilmente o layout da loja e começar a vender. Quem não domina assuntos relacionados à internet e desenvolvimento de sites também não precisa se preocupar, pois a maioria das empresas contam com suporte para que qualquer usuário possa montar sua loja, independente do seu nível de conhecimento.

Dica extra: Uma ótima opção é utilizar a plataforma gratuita da [MarketUP](#), um sistema de gestão para micro e pequenas empresas, que permite automatizar processos, integrando NFe, PDV, ERP, MRP e até mesmo criar sua loja virtual.

Além desta modalidade de loja virtual, o empresário poderá contratar os serviços de uma empresa para desenvolver seu e-commerce personalizado. Esta opção costuma ser um pouco mais cara em relação à contratação de uma loja virtual no modelo SaaS. No entanto, cabe ao empresário avaliar os benefícios de cada modelo.

Alternativas para vendas online

Além de ter uma loja virtual com sua própria marca, o empresário ainda tem a possibilidade de atuar em plataformas especializadas na venda de produtos e serviços, ou seja, sem a necessidade de ter um site próprio.

A grande vantagem de vender neste tipo de site está na facilidade em anunciar online, além de ser rapidamente encontrado pelos consumidores, já que a maioria desses sites já possuem milhares de visitantes diariamente.

Atualmente os sites mais comuns para se anunciar são:

- Mercado Livre
- OLX
- Ebay
- Elo 7

Vale ressaltar que nada impede o empresário ter a sua própria loja virtual e em paralelo também realizar vendas em sites de vendas online.



Meios de pagamento diversificados

Contar com formas de pagamento diversificadas, é um dos fatores fundamentais para o sucesso de um negócio online. Isto porque, é muito comum clientes acabarem desistindo de uma compra online por não encontrarem a forma de pagamento desejada.

Atualmente contar com serviços de cartão de crédito e boleto, torna-se praticamente obrigatório para as vendas digitais.

E ao contrário do que muitos empresários imaginam, contar com a diversificação de formas de pagamento é uma tarefa descomplicada, já que a existência de plataformas para recebimento online, tendem a facilitar esta tarefa.

Alguns exemplos de sites onde você pode receber online por meio de boletos e cartão de crédito são:

- PagSeguro
- Paypal
- Mercado Pago
- Bcash
- MOIP



Logística adequada

O sistema de logística também é um assunto muito importante na hora saber como vender online, afinal, será por meio da logística que seus clientes receberão seus produtos.

Neste caso, é preciso focar em dois pontos importantes que são: o preço do frete e qualidade do transporte. Ou seja, o transporte das mercadorias precisará ter um preço competitivo e uma qualidade adequada para que os clientes recebam os produtos em segurança.

Problemas com prazos de entrega e valores altos de fretes podem trazer grandes prejuízos para as empresas, e a prova disso está na pesquisa realizada pela Conversion Voodoo, onde aponta que os prazos de entrega e os altos custos com fretes estão entre os sete maiores problemas que podem resultar na não concretização das compras online.

Atualmente quando se pensa em vendas online, é muito comum os empresários acabarem optando pelo tradicional serviço dos Correios. No entanto, já existem diversas opções de transportadoras que podem ser excelentes alternativas para o frete das mercadorias. Para isto, é preciso que o empresário avalie o tipo de mercadoria a ser transportada, o destino e outros fatores relevantes para se tomar uma decisão.

Dicas extras: Tanto os Correios, quanto a maioria das transportadoras possuem opções de contrato para empresários. Ao optar por este tipo de parceria, é possível contar com descontos no frete. No geral, a maioria das transportadoras assim como os Correios, possuem a opção de rastrear e acompanhar o transporte de mercadorias via internet. Portanto, ao fechar parceria com uma transportadora que possua este recurso, é interessante disponibilizar esta informação de rastreamento aos seus clientes em sua loja virtual.





COMO REALIZAR VENDAS DIGITAIS?

A comunicação é um dos fatores mais importantes quando se pretende vender online. Isto porque ao comercializar produtos e serviços pela internet, o consumidor precisa obter o maior número possível de informações para se certificar de que estará fazendo um bom negócio.

Desta forma, quem pretende se destacar com as vendas digitais, deve estar preparado para atender seus clientes em diversos canais de comunicação, seja para divulgar seus produtos ou até mesmo para realizar negociações e serviços de pós-venda.

Confira abaixo os principais canais de comunicação que sua empresa deve adotar ao atuar na internet.

Divulgação

- **Redes Sociais:** Recomendado o uso para divulgar a empresa e a venda de produtos e serviços. Podem ajudar a potencializar as vendas online de qualquer empresa. Algumas delas são:



Facebook: Com o Facebook é possível divulgar a página da empresa, o site, ou até mesmo um produto específico por vez. Vale destacar a possibilidade de impulsionar as divulgações utilizando o Facebook Ads, que permite segmentar a divulgação atingindo o público que realmente se interessa pelo seu produto/serviço.

Instagram: Atualmente muitas empresas utilizam esta rede social para divulgar a sua marca, seja por meio de fotos ou breves vídeos de 15 segundos. O Instagram possibilita aumentar o engajamento com o público-alvo e promover os produtos/serviços da empresa através de promoções, sorteios e com a utilização das famosas Hashtags (#), que permitem segmentar as publicações para que sejam visualizadas por pessoas do mundo todo que tenham interesses no que foi publicado.

Youtube: Considerado o maior site de vídeos da internet, o Youtube também é uma excelente ferramenta para divulgar sua loja virtual. Por meio dele, é possível publicar vídeos institucionais sobre a sua loja e até mesmo apresentar seus produtos/serviços para o público. Esses vídeos podem ser compartilhados em redes sociais, blogs para que mais pessoas possam conhecer a sua loja virtual.

- **E-mail Marketing:** O e-mail marketing também é uma das melhores ferramentas para divulgar produtos e serviços. Mas vale ressaltar que o empresário deve criar sua própria lista de contatos por meio de uma newsletter ou qualquer outro meio onde os usuários estarão cientes do recebimento dos e-mails com ofertas da sua loja.
- **Blog:** O blog muitas vezes acaba sendo deixado de lado, no entanto, ele representa um excelente meio para que as empresas possam divulgar seus produtos e serviços, criando conteúdos que agregue valor aos leitores. Se você tem, por exemplo, uma loja virtual de pneus, então um blog com dicas para carros, rodas, conservação de pneus e dicas gerais, poderá ser um grande diferencial para atrair e conquistar clientes para sua loja virtual.



- **Links patrocinados:** Os links patrocinados são recursos muito utilizados e apresentam excelentes resultados para aumento de vendas e divulgação da marca da empresa online. Este recurso consiste em criar publicidades para buscadores e redes sociais. Atualmente o Google Adwords, é o programa de links patrocinados mais comum. No entanto, cabe ao empresário selecionar o que for melhor para sua estratégia de marketing, como, por exemplo, o Facebook Ads, Bing Ads, Yahoo Ads, entre outros.

Contato

Ter diversificados canais para contato é uma forma de aproximar-se do seu cliente, estar onde ele está! Mas, é importante que a empresa sempre responda pela mesma ferramenta de contato que ela foi acionada, para evitar que o cliente fique sem alguma resposta e atender à sua preferência, o canal utilizado foi escolhido por ele, esta escolha deve ser respeitada. Ou seja, se o cliente entrou em contato pelo Facebook, não o responda por e-mail, ele pode não ter a mesma frequência de uso, por exemplo. Procure respondê-lo utilizando sempre o mesmo canal, neste caso o Facebook, usando sempre o bom senso. Caso ele tenha feito uma postagem pública na sua página verifique se não valerá mais a pena respondê-lo pelo chat do que como comentário.

Alguns canais para contato que sua loja virtual pode utilizar, são:

- **E-mail:** Tenha um e-mail específico para contato com seus clientes e esteja sempre atento para responder as mensagens.



- **Formulário de contato:** Os formulários de contato são instalados em uma página da loja virtual da empresa e representam um excelente alternativa para facilitar o contato dos clientes com a sua empresa. Portanto, vale a pena apostar neste recurso.
- **Chats:** Os chats são grandes diferenciais para atendimento ao público em lojas virtuais. Por meio dele, é possível atender seu público em tempo real e de maneira personalizada.
- **Telefone:** Ter um número de telefone para atendimento em sua loja virtual, tende a gerar uma grande credibilidade para sua empresa online. No entanto, é preciso deixá-lo bem visível em seu site junto ao respectivo horário de atendimento.
- **Endereço físico:** Assim como o telefone, o endereço físico também ajuda a aumentar a credibilidade da sua empresa online. Pois assim, os consumidores terão certeza de que sua empresa é real e que vale a pena negociar com você.
- **Redes Sociais:** O uso das redes sociais não se restringe apenas à divulgação de seus produtos e serviço. Isto porque atualmente já é muito comum atender consumidores por meio das redes sociais, tirando dúvidas, solucionando problemas e recebendo feedbacks gerais. Portanto, além dos canais de comunicação citados acima, vale a pena apostar também nas redes sociais para aumentar ainda mais o engajamento com seu público.

Além de ter diversos canais para contato, é importante que a empresa sempre responda pela mesma ferramenta de contato que ela foi acionada, para evitar que o cliente fique sem alguma resposta ou esclarecimento. Ou seja, se o cliente entrou em contato via e-mail, procure respondê-lo utilizando sempre o mesmo canal.





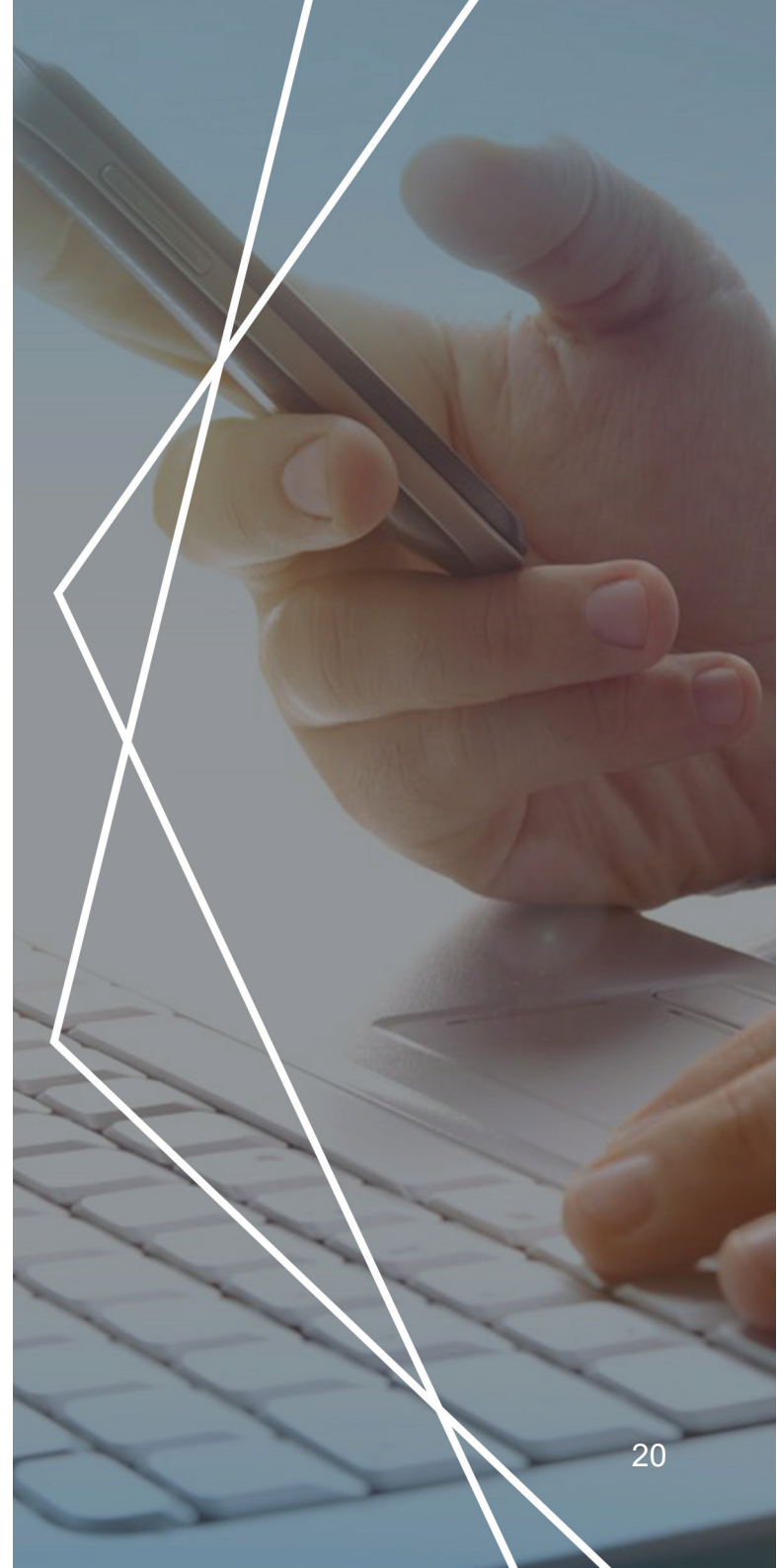
DICAS GERAIS

Após ter conhecido os principais pontos para se criar uma estratégia de vendas na internet, ainda pode haver a necessidade de receber algumas informações adicionais. Pensando nisso, separamos neste capítulo algumas dicas gerais para você começar colocar o seu plano em prática e assim começar a vender online. Veja:

Como ter credibilidade através de vendas digitais?

Em meio a diversas empresas que atuam na internet, quem está iniciando neste segmento acaba tendo a seguinte dúvida: Afinal, como é possível criar credibilidade através das vendas digitais e assim poder se destacar? Confira abaixo algumas dicas que poderão te ajudar:

- Tenha um bom Layout para sua loja virtual;
- Ofereça pagamentos seguros;
- Descreva seus produtos detalhadamente e insira fotos de qualidade para cada item;
- Mantenha as informações importante sempre visíveis;
- Tenha uma política de vendas que cubra os direitos dos consumidor;
- Tenha um sistema de logística adequado e dê sempre prazos corretos aos seus clientes;
- Tenha um espaço para receber comentários e opiniões de clientes que já compraram seu produto. Isto ajudará outros clientes a tomarem decisões de compra;



- Mantenha a página principal da sua loja virtual sempre atualizada com novos produtos. Isto mostra que sua loja está sempre ativa;
- Tenha um canal de contato ativo e responda rapidamente seus clientes;
- Tenha selos de qualidade e segurança em seu site. A certificação do e-Bit é uma das mais reconhecidas na internet e fornece selos que poderão ajudar a sua loja virtual a ganhar maior credibilidade online;

Dica Extra: Tenha consistência ao aplicar as dicas acima, pois a criação da credibilidade é um processo que exige trabalho dia após dia.

Além das dicas citadas, cabe também ao empresário estar sempre avaliando outras empresas que vendem online e já obtém sucesso neste segmento. Assim, é possível ir testando alguns recursos e práticas para ver o que funciona em seu negócio.

Quais cuidados devo tomar ao optar por vendas digitais?

Vender online possui grandes benefícios, seja para quem já atua em um negócio local ou para quem está começando com um novo negócio. No entanto, é preciso alguns cuidados quando se deseja optar pelas vendas digitais. Confira alguns pontos para ficar atento:



- Nunca anuncie um produto sem tê-lo em estoque. Em muitos casos, seu fornecedor pode não ter o produto quando você vendê-lo aos seus clientes. Portanto, só venda quando realmente tiver o produto em mãos.
- Acompanhe frequentemente a reputação da sua empresa em sites de reclamações e veja se existe alguma queixa de consumidores que possa comprometer a reputação da sua loja;
- Forneça um ambiente seguro para as compras e tenha um certificado SSL em sua loja. Conte com a ajuda de profissionais adequados para lhe ajudar neste assunto.
- Jamais deixe o cliente sem resposta. Mantenha-o sempre informado sobre o status de seus pedidos e em caso de problemas, busque sempre solucionar o caso da melhor maneira possível.
- Atente-se aos prazos de entrega. Se você prometeu determinada quantidade de dias para o cliente receber o produto, procure evitar atrasos. Caso os pedidos sofram atrasos na logística, mantenha seus clientes informados desde o início.

Importante: O uso do certificado SSL não é obrigatório, porém recomenda-se utilizá-lo para dar segurança tanto para o lojista, quanto para os clientes. Além disso, este recurso aumenta a credibilidade e, conseqüentemente, ajuda a aumentar a taxa conversão da loja virtual.





CONCLUSÃO



Vender online se tornou um dos melhores empreendimentos da atualidade, já que no geral, esta atividade exige baixos investimentos e ainda conta com o benefício de poder atuar sem limites territoriais.

Mas como vimos, é preciso criar estratégias de atuação para se obter sucesso com as vendas na internet. Desta forma, você conheceu ao longo deste e-book, os principais pontos para se dar atenção na hora de abrir um negócio pela internet.

Vale destacar que assim como em um negócio local, o sucesso nas vendas digitais exige empenho contínuo, onde o empreendedor deve estar sempre buscando por treinamentos para melhorar sua gestão, deixar seus produtos melhores para o consumidor, otimizar seu relacionamento com clientes e até mesmo conseguir enxergar pontos para promover a inovação dentro do seu negócio.

E é justamente neste ponto onde o [Sebrae](#) pode te ajudar a obter sucesso com as vendas digitais, pois estamos preparados para ajudar a sua empresa desde a análise e viabilidade do seu negócio, até criar estratégias de atuação e gestão que auxiliarão a alavancar seu empreendimento. Portanto, conte com o Sebrae para ser o melhor parceiro da sua empresa.








O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada sem fins lucrativos, que conta com uma rede de quase 700 pontos de atendimento presencial em todo o Brasil, sendo 31 somente na Bahia. Com o apoio e a orientação do Sebrae, as micro e pequenas empresas se fortalecem e geram mais empregos e renda para todo o Brasil.

O Sebrae na Bahia foi concebido para apoiar e fomentar a criação, a expansão e a modernização das micro e pequenas empresas do Estado, capacitando-as para cumprir, eficazmente, o seu papel no processo de desenvolvimento econômico e social. Para facilitar o atendimento em diversas regiões do estado, foram inauguradas diversas unidades de atendimento.

Desta forma, o Sebrae na Bahia fica ainda mais próximo de seus clientes, oferecendo soluções em educação, consultoria, acesso ao crédito e ao mercado, além de incentivar a abertura de novos pequenos negócios e a qualificação das empresas já existentes.

Tudo para fomentar o progresso econômico e social do povo.

 /sebraepe  @sebraepe  (81) 9 9194 6690
0 8 0 0 5 7 0 0 8 0 0 • p e . s e b r a e . c o m . b r



A força do empreendedor brasileiro.