

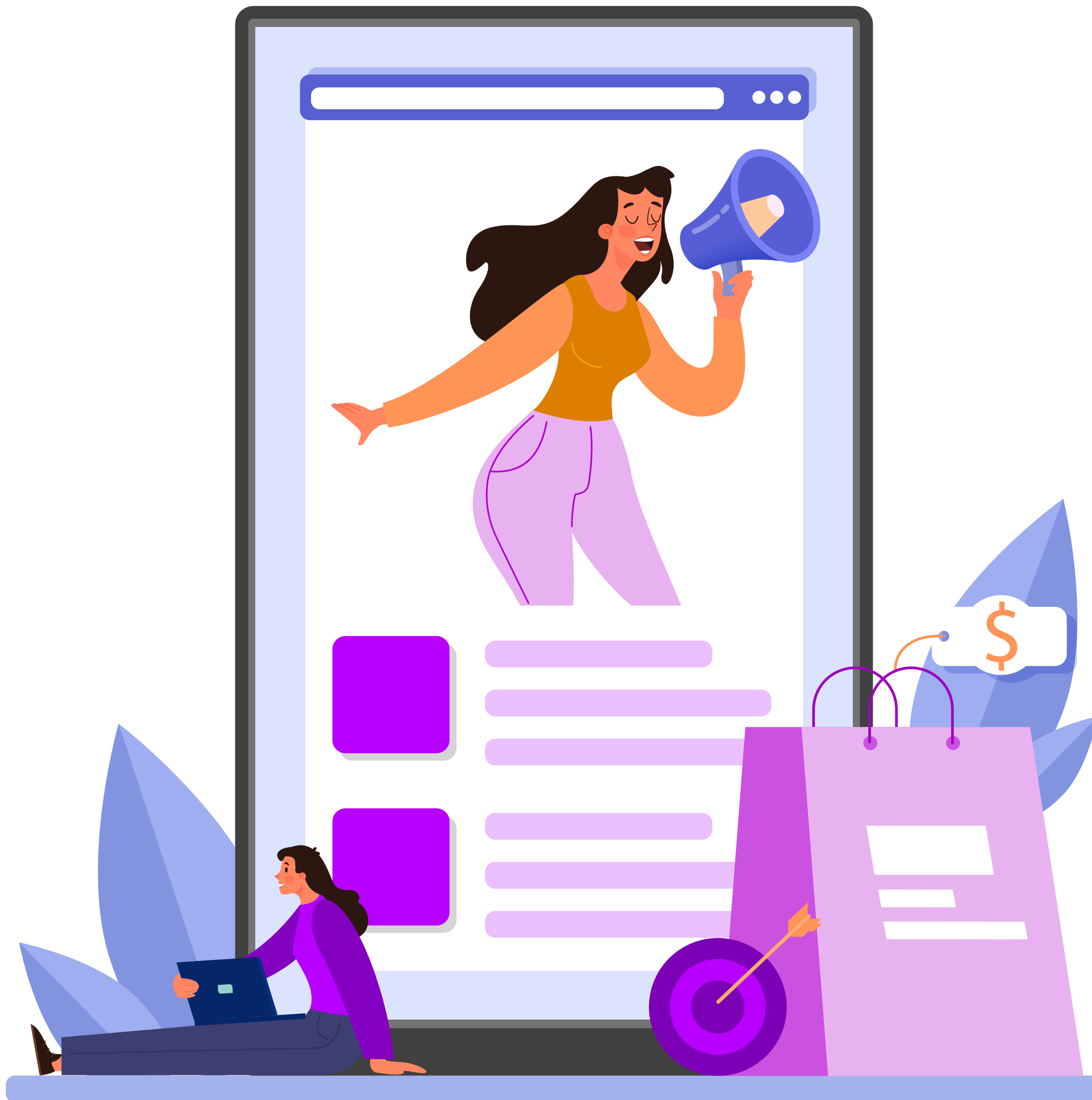
**CONFIRA UM PANORAMA DAS VENDAS ON-LINE
E PORQUE INVESTIR NESSA ESTRATÉGIA!**



INTRODUÇÃO	3
NÚMEROS DAS VENDAS ON-LINE NO MUNDO	5
NÚMEROS DAS VENDAS ON-LINE NO BRASIL.....	8
ANTES E DEPOIS DA PANDEMIA	10
TENDÊNCIAS DAS VENDAS ON-LINE NO BRASIL	12
COMO SE PREPARAR PARA ESSE FUTURO.....	18
CONCLUSÃO	20
SOBRE O SEBRAE PE	22



INTRODUÇÃO



O mercado digital ampliou as possibilidades de negócios de maneira disruptiva. Seja por meio das redes sociais, blogs, sites, páginas de vendas ou qualquer outro recurso, é possível obter resultados expressivos quanto ao desempenho empreendedor pelos canais on-line.

Entretanto, para que você tenha uma perspectiva mais ampla, é importante conhecer os dados macroeconômicos desse setor, a fim de avaliar quais são as melhores oportunidades para o seu negócio.

Por isso, organizamos um e-book completo sobre as vendas on-line e os principais dados necessários para que você entenda um pouco mais sobre esse mercado. Vamos lá?



NÚMEROS DAS VENDAS ON-LINE NO MUNDO

Conforme dados levantados pela Insider Intelligence, empresa especializada no desenvolvimento de pesquisas de mercado, **a expectativa é de que o mercado eletrônico movimente um valor equivalente a US\$ 5,55 trilhões em 2021.**

Tais resultados são surpreendentes, visto que há apenas dois anos, apenas 17,8% das vendas eram realizadas a partir do ambiente digital. Com base no fluxo de crescimento de mercado, as estimativas sugerem que esse percentual de participação do comércio digital deva chegar a 24,5% até 2025.

Apesar das dificuldades vivenciadas em 2020 por conta da pandemia, os diversos mercados nacionais que foram contemplados pela pesquisa do eMarketer² apresentaram crescimento superior a dois dígitos em relação ao período anterior. Além disso, essa trajetória exponencial se mantém em diversas regiões do mundo.





- » A América latina apresentou um resultado de US\$ 85 bilhões em vendas no ano de 2021, levando a um crescimento de 25% em relação ao mesmo período de 2020;
- » O mercado indiano também apresentou as mesmas tendências, sinalizando um crescimento capaz de levar as suas vendas para 111,4 bilhões até 2025, se mantiver a mesma taxa de aumento;
- » Regiões como o Reino Unido e as Filipinas também apresentaram um aumento de 20% em 2021, assim como os demais países em estudo;
- » Enquanto isso, a China continua na liderança mundial do mercado eletrônico, com as vendas on-line responsáveis por 52% de todas as que ocorreram no planeta, totalizando US\$ 2 trilhões em 2021;
- » Os Estados Unidos, apesar da sua grande economia mundial, ficam em segundo lugar no comércio digital global. Seu desempenho foi um pouco mais de um terço dos valores obtidos pelo campeão de vendas.



NÚMEROS DAS VENDAS ON-LINE NO BRASIL

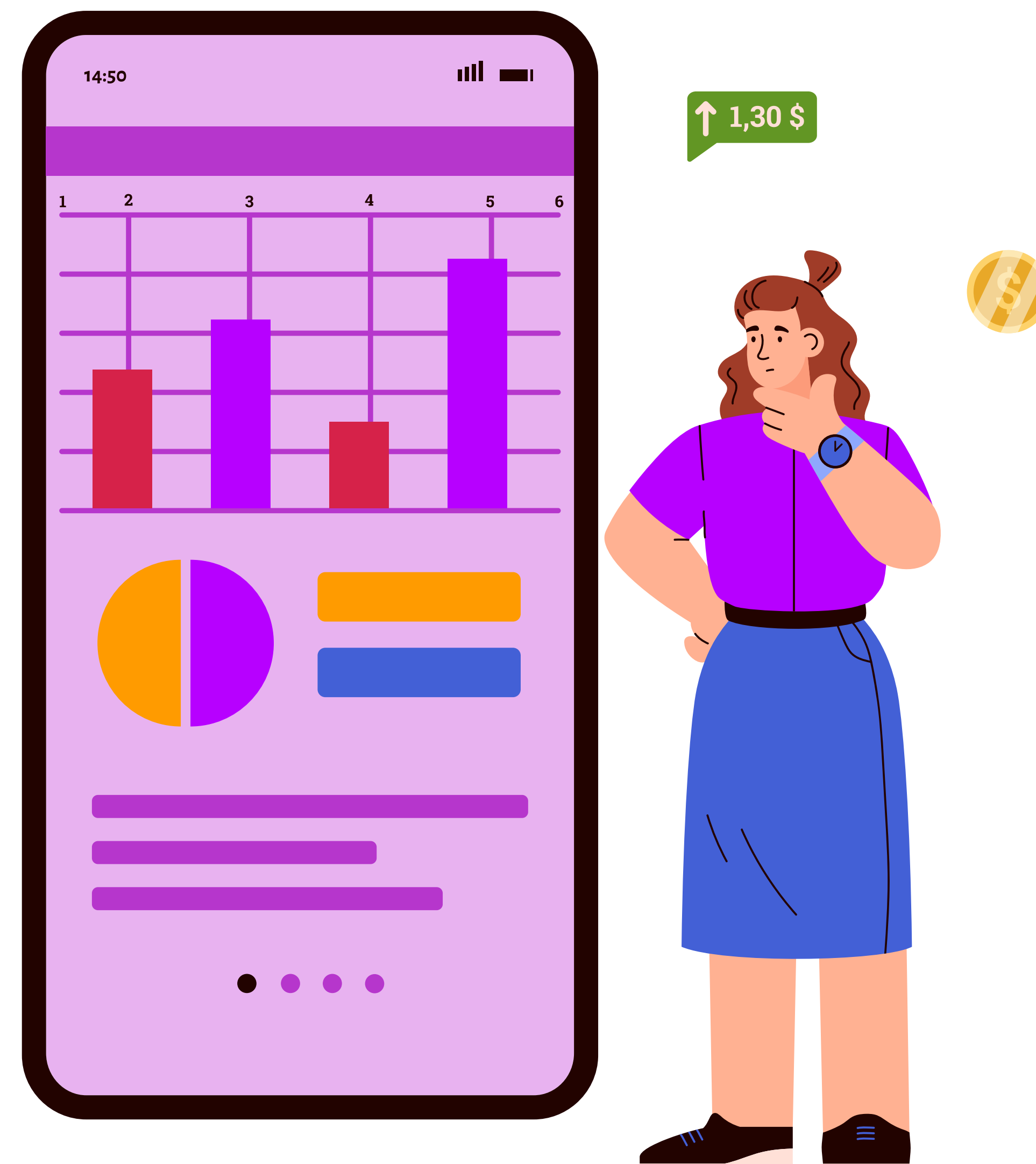
As vendas on-line no Brasil vem apresentando tendência de alta há algum tempo. Por meio delas, os empreendedores conseguem alto faturamento e um canal a mais para vender. Segundo pesquisas, a receita gerada com o e-commerce no Brasil superou os R\$ 160 bilhões em 2021. **Esse número equivale a um crescimento de 27% com relação a 2022.**

Além disso, os consumidores realizaram mais de 350 milhões de compras por meio on-line. Ainda foi possível observar a diversificação dos meios de pagamentos utilizados pelos consumidores, que optaram desde quitar suas compras por meio do cartão de crédito até utilizar o Pix, para não ficar com prestações pendentes.

Ainda foi possível observar um aumento do número de consumidores que optaram pelo meio on-line com a intenção de realizar suas aquisições, sendo **mais de 46 milhões de pessoas que fizeram compras pelo meio digital.**

Isso pode ser um bom indicativo do fim da desconfiança do consumidor com o formato digital de realizar compras. Assim, é uma ótima alternativa utilizar a internet para potencializar os resultados da sua empresa e conseguir alcançar mais clientes.

Em 2022, o crescimento das vendas on-line se mantiveram² e, dado as mudanças no comportamento do consumidor, a tendência é que esse continue sendo um canal importante ao objetivo de obter a boa lucratividade da sua empresa.





**ANTES E DEPOIS
DA PANDEMIA**

O uso do ambiente on-line já vinha ganhando relevância no Brasil. Entre 2014 e 2019, foi possível observar um crescimento médio de 21,3% na quantidade de lojas virtuais. Com a pandemia, esse número se elevou ainda mais, sendo que, **em 2020, o crescimento foi de mais de 40%.**

O mesmo fenômeno foi visto no faturamento das empresas que utilizam o meio digital para fazer suas vendas. Conforme apontado por pesquisa, o faturamento anual entre 2011 e 2019 apresentou um crescimento médio de 16,8%. **Com a pandemia, esse número chegou a mais de 30%.**

O número de pedidos também apresentou uma grande evolução no pós-pandemia. Ou seja, os consumidores parecem estar mais acostumados com a opção de realizar suas compras no conforto do lar. Além disso, conseguem encontrar melhores condições, realizar pesquisas e usufruir de um bom atendimento.

Assim, é importante conhecer as principais tendências do mercado, além de saber como utilizar esse modelo de negócio para obter bons resultados. Os números, como você pode ver, indicam que as vendas on-line representam uma excelente oportunidade, portanto, não as deixe passar.

Com a intenção de ajudar, apresentamos abaixo várias tendências que podem ser implementadas, além de dicas que vão ajudar você a montar uma loja virtual e arrasar nas vendas on-line!





TENDÊNCIAS DAS VENDAS ON-LINE NO BRASIL

Entender quais são as principais tendências que você pode usar para fazer suas vendas on-line vai ajudar a encontrar as melhores estratégias. Com isso, é possível atingir o seu público-alvo e conseguir manter o crescimento das vendas on-line que você viu nos dados que apresentamos. Confira quais são as tendências abaixo!

OMNICHANNEL

Esse termo está associado à integração e ao uso de vários canais de venda e atendimento. Por meio dele, você consegue tornar a experiência do cliente no mundo digital mais agradável.

Com isso, aumentam-se as vendas, além de deixar o consumidor satisfeito e fidelizado. Em geral, as pessoas que gostam do modo que você atende ainda tendem a sugerir para outros indivíduos, promovendo o seu negócio.

Além disso, aplicar o conceito de omnichannel permite que sua empresa esteja em diversos canais. Ou seja, há ainda mais chances de realizar negociações e atingir o público-alvo do negócio.

Portanto, vale entender mais sobre essa tendência e aplicá-la para otimizar suas receitas.



PRAZO DE ENTREGA CURTO

O comportamento do consumidor mudou e, com isso, surgiu a necessidade de melhorar sua experiência e oferecer melhores serviços. Nesse sentido, as empresas estão adotando condições de frete cada vez mais atrativas para os clientes.

Por exemplo, é comum observar sites que oferecem frete grátis. Além disso, é cada vez mais corriqueiro ter prazos de entrega realmente curtos. Para isso, faz-se necessário ter uma ótima gestão logística e contar com parceiros, a fim de auxiliar a cumprir o que foi prometido ao consumidor.

Além disso, vale se inspirar nas grandes redes, com a intenção de entender como fazer boas entregas.

O caso mais impressionante que podemos observar é o da Amazon, que entrega muito rápido e com uma qualidade invejável. Portanto, vale tentar identificar padrões e aplicar em seu negócio.

DIVERSIFICAÇÃO NOS MEIOS DE PAGAMENTO

Esse é outra tendência que deve ser adotada por quem deseja abrir uma loja virtual. Existem perfis diferentes de consumidores. Com isso, também há a necessidade de entender como atender cada um deles.

Nesse sentido, o uso de diversas soluções de pagamentos é uma prática cada vez mais recomendada. Por exemplo, tem cliente que prefere inserir dados do cartão no site e aproveitar para ganhar cashback, milhas e outras vantagens.

Já outros não sentem confiança para expor os dados em qualquer lugar e, com isso, preferem alternativas de pagamento à vista, como boleto ou Pix.

Com a intenção de atender cada um deles, é preciso diversificar as formas de pagamento. Além do mais, é fundamental contar com uma plataforma que ofereça segurança e tranquilidade, evitando o vazamento de dados e problemas com a LGPD.

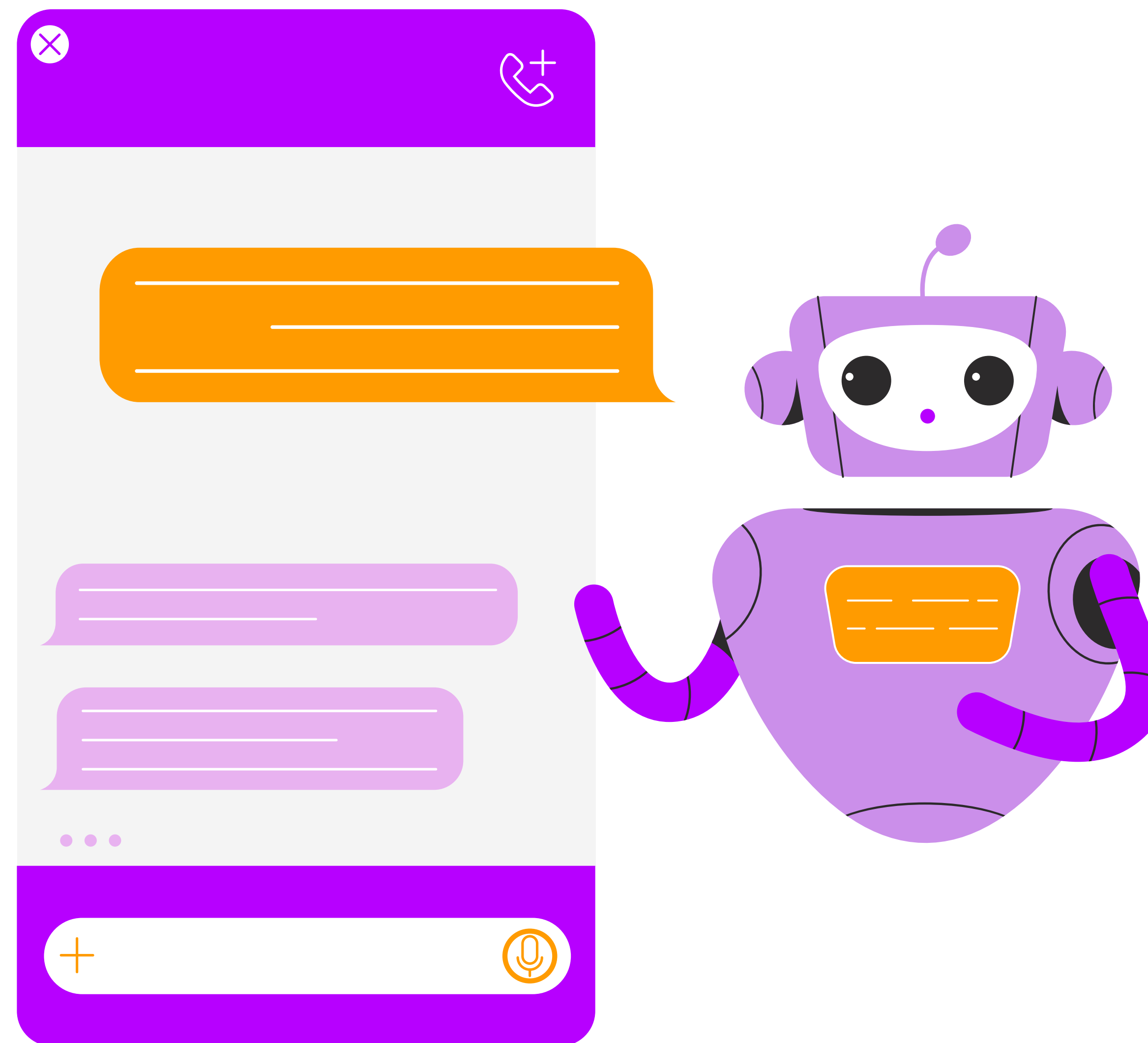
VOICE COMMERCE

O uso de assistentes virtuais é cada vez mais comum no cotidiano das pessoas. Há indivíduos contando com a Alexa, Siri e outros na intenção de simplificar as tarefas do dia a dia e tornar os afazeres mais simples, precisando apenas de um comando de voz para concretizá-los.

É nesse contexto que o voice commerce tem se tornado uma forte tendência. Por meio de ajustes em seu algoritmo, por exemplo, o Google permitiu que seus usuários conseguissem encontrar o que desejam apenas com uma fala.

Desse modo, há um movimento de grandes marcas para implementar essa tendência e otimizar a jornada de compra dos consumidores — gerando mais vendas e fidelização.

Para isso, existe uma série de etapas que precisam ser ajustadas, como: uso de títulos e descrições otimizadas, melhora no mecanismo de busca e uso das boas práticas de SEO. Vale a pena ter atenção a essa tendência para não perder a oportunidade de melhorar a experiência do seu cliente e gerar um volume de vendas maior.





MARKETING DE INFLUÊNCIA

Outro ponto que é cada vez mais presente nas estratégias de vendas on-line são os influenciadores digitais, que contam com um grande poder de ditar tendências. Isso faz com que tenham capacidade de ajudar o seu negócio a vender mais com apenas uma indicação.

Com o objetivo de escolher bons parceiros e aproveitar esse tipo de marketing, é aconselhável procurar pessoas que tenham valores parecidos com o que você assume em seu negócio. Caso contrário, as chances de perder clientes e ter impactos negativos nas ações desenhadas em conjunto são grandes.

Além disso, é possível usar esse tipo de parceria para aumentar o engajamento com sua marca, conquistar a confiança dos consumidores e elevar sua autoridade no segmento em que atua. Portanto, caso estiver começando no ramo de vendas on-line, essa pode ser uma bela estratégia.

USO DAS REDES SOCIAIS

Utilizar as redes sociais também é algo cada vez mais comum e que tende a se manter como tendência. Com uma imensidão de usuários, essas redes estão oferecendo diversos recursos que facilitam a vida dos empreendedores.

Por exemplo, há alternativas para cadastrar catálogos, usar publicidade paga, interagir com os consumidores e aumentar o engajamento com a marca. Com tantas funcionalidades, é uma ótima maneira de vender mais on-line.

Vale também entender qual é o perfil do seu público-alvo, a fim de direcionar as forças para as redes que eles utilizam. Por exemplo, as pessoas de uma faixa etária menor utilizam, em geral, o TikTok e o Instagram. Assim, pensar em estratégias adequadas para essas mídias é mais interessante.

SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Com um mundo em frequente mudança, é necessário ter atenção a elas para garantir que o seu negócio não fique para trás. Entre as alterações, as preocupações dos consumidores e das empresas com questões ambientais e de responsabilidade social são crescentes.

Dessa forma, é importante adotar medidas para demonstrar a preocupação do seu empreendimento com esses temas. Por exemplo, adotar práticas sustentáveis e ações sociais é cada vez mais importante.

O marketing social e verde vai permitir que o seu estabelecimento deixe um legado importante, além de contribuir para os resultados e também a criação de uma imagem positiva junto ao público consumidor.



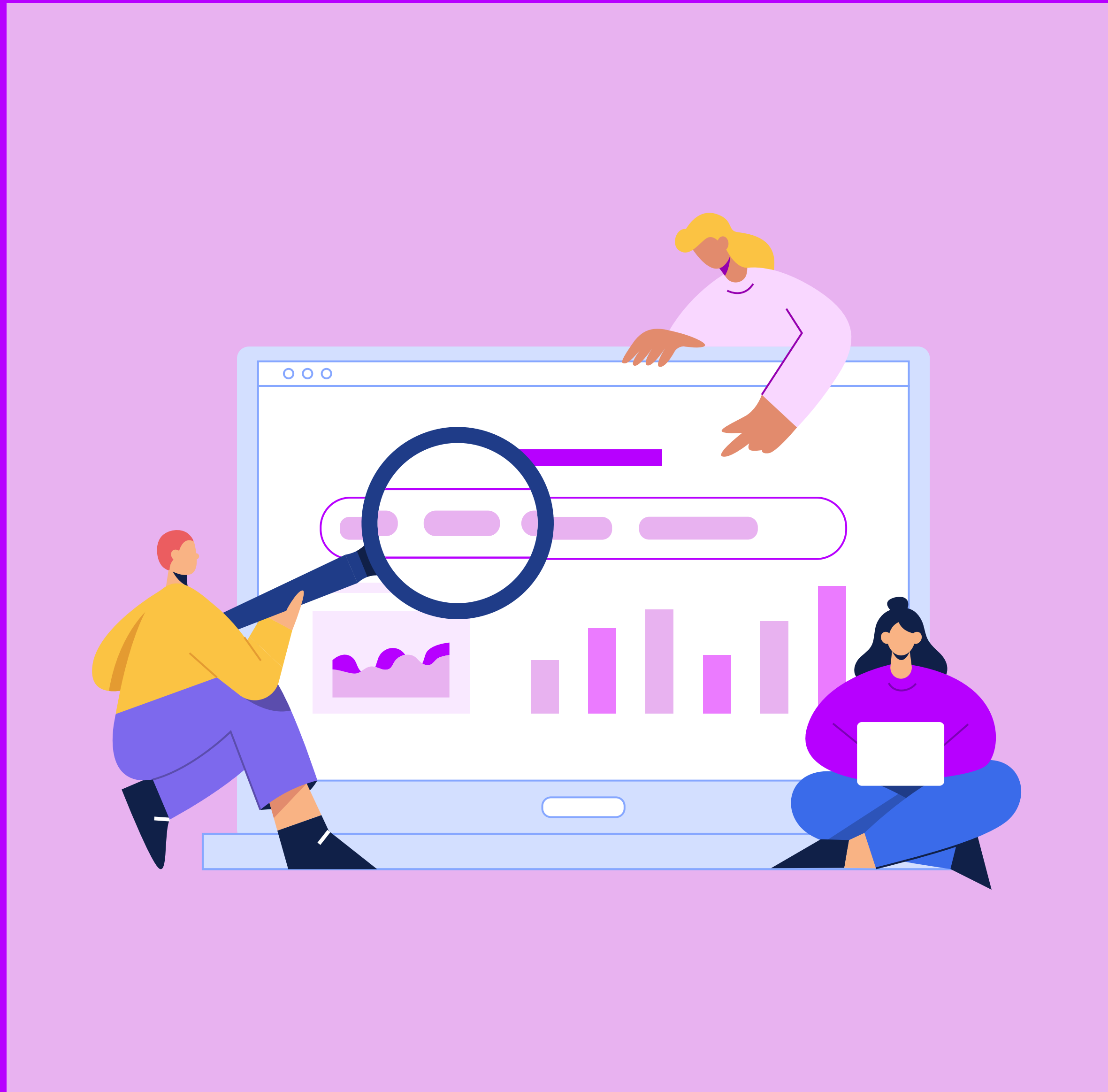
COMO SE PREPARAR PARA ESSE FUTURO

Para aproveitar ao máximo os recursos que o meio digital oferece, é necessário manter uma visão aberta para as inovações. **Isso significa explorar novas ferramentas, participar do debate com outros empreendedores, investir em conhecimento e qualificar o time, para que sua empresa se mantenha competitiva.**

Isso significa que a internet deixou de ser o futuro e já faz parte do presente de diversos consumidores. Dessa maneira, quem adiantar a migração do seu negócio para esse ambiente, certamente conquistará seu espaço com mais facilidade.

Além disso, criar mecanismos para destacar sua empresa da concorrência exige investimentos constantes. Portanto, vale explorar o meio digital para obter margens de lucros mais generosas e capazes de gerar um bom caixa para a empresa. Assim, investir em inovações se torna uma realidade cada vez mais presente do seu negócio.

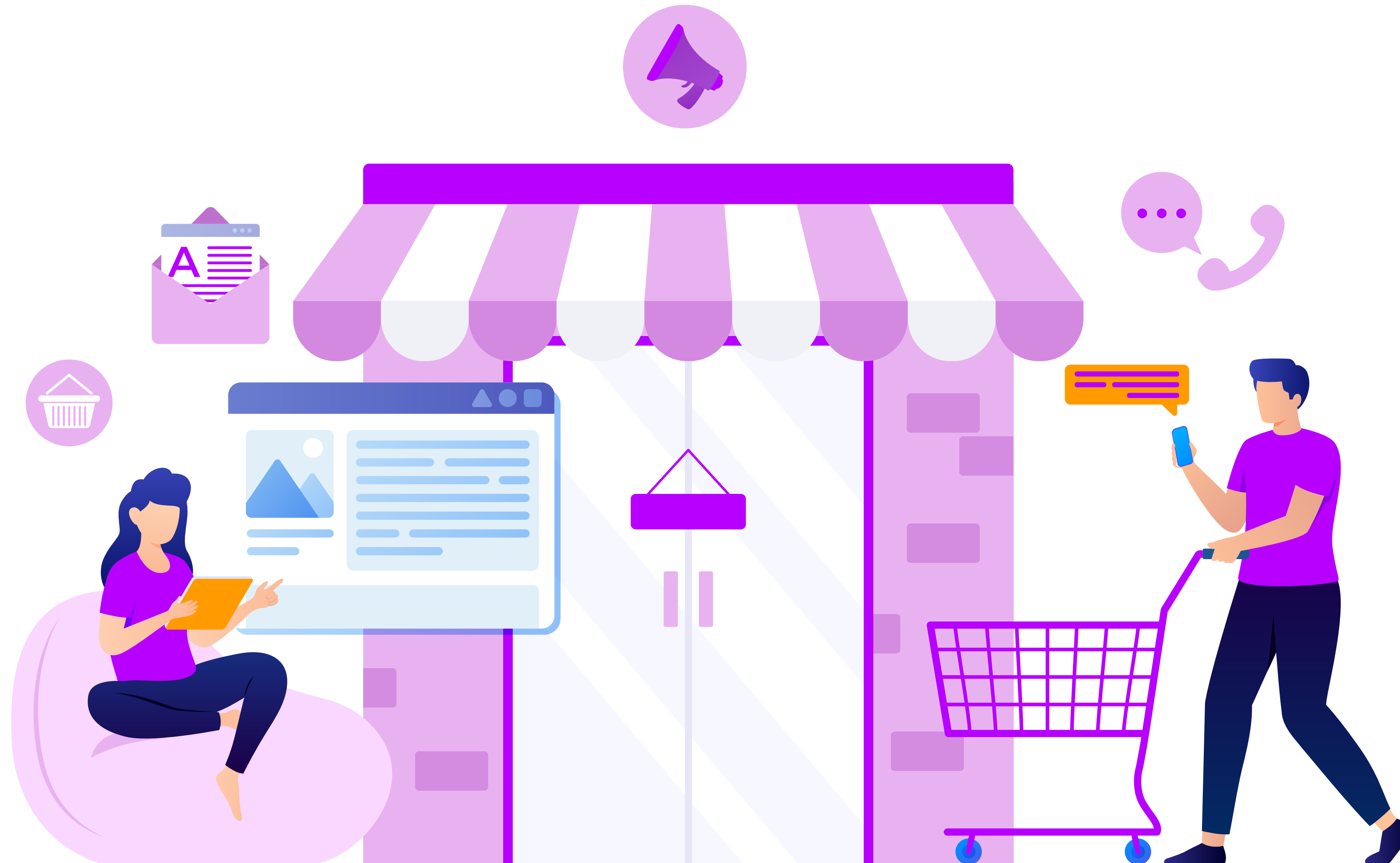




CONCLUSÃO

Viu como o mercado digital oferece diversas possibilidades para o seu negócio? Por meio de algumas estratégias, você consegue aproveitar um dos canais de vendas mais proveitosos da atualidade.

Além disso, por meio de um bom posicionamento de marca em sua estratégia de marketing digital, é possível fidelizar os consumidores e manter seu relacionamento com o público por um longo período.





O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é **uma entidade privada desenvolvida com o intuito de auxiliar os empreendedores na gestão e no crescimento dos negócios**. Temos unidades em todo o território nacional e uma ampla experiência de mercado.

Buscamos construir oportunidades em conjunto, oferecendo capacitações, oficinas, consultorias e diversos serviços para auxiliar empresários a alcançarem a prosperidade nos negócios. Atuamos nas frentes de **fortalecimento do empreendedorismo e no estímulo à formalização dos empreendimentos**, buscando a criação de soluções criativas junto aos empresários.