



COMO ENCONTRAR SEU  
**CLIENTE NA**  
*Internet*

# QUE CLIENTE?





# FOMIMPADES

FOLGADOS



MIMADOS



IMPACIENTES



DESCONFIADOS

● ansiedade  
Termo de pesquisa

+ Comparar

Brasil ▾

2004 - presente ▾

Todas as categorias ▾

Pesquisa na Web ▾

Interesse ao longo do tempo ?



● em casa

Termo de pesquisa

+ Comparar

Brasil ▾

2004 - presente ▾

Todas as categorias ▾

Pesquisa na Web ▾

Interesse ao longo do tempo ?





# JORNADA DE *Compra*

1.

**BUSCAR/  
DESCOBRIR**



2.

**DECIDIR**



3.

**ENTRAR EM  
CONTATO**



4.

**COMPRAR**



# DIVULGAR

1.

## BUSCAR/ DESCOBRIR



4.

## COMPRAR



# 96%

DOS BRASILEIROS  
PESQUISAM ONLINE  
ANTES DE DECIDIR  
EM QUE LOJA FÍSICA  
VÃO COMPRAR\*



1. BUSCAR/  
DESCOBRIR



\*FONTE: GOOGLE/PROVOKERS



**MASSAQUE  
EM MÍDIA**



ANTES

BOCA A  
BOCA



AGORA

BOCA NO  
TROMBONE

1. BUSCAR E  
DESCOBRIR



SOLU  
TUDO

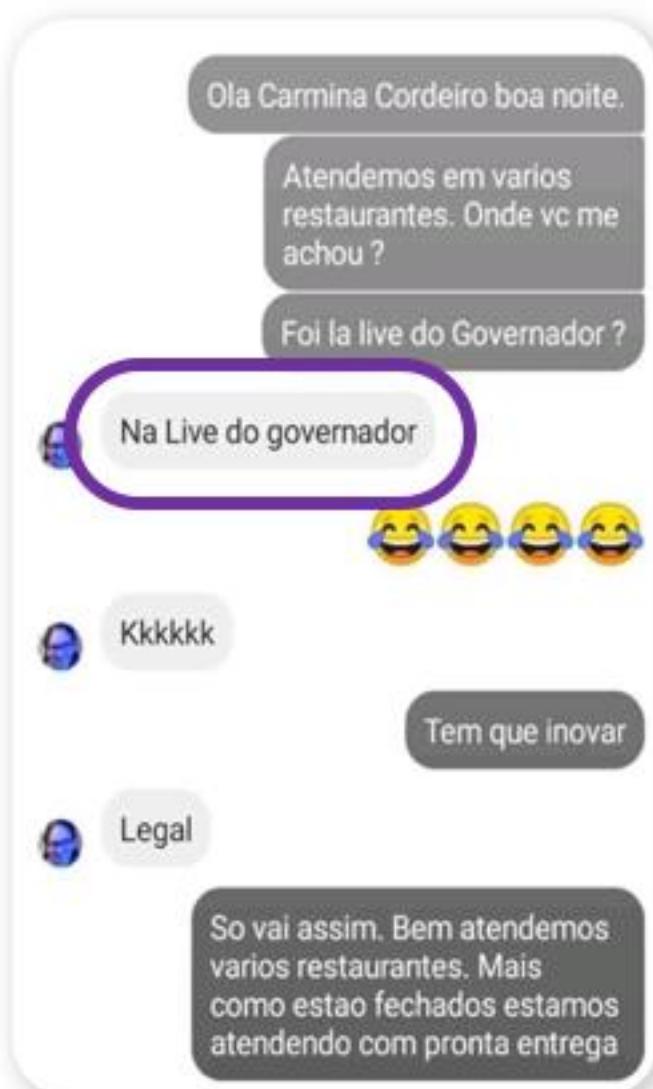


AGORA

# DEIXA QUE EU TE PROCURO!

1. BUSCAR E  
DESCOBRIR

**SOLU TUDO**  
SOLUÇÕES PARA  
TODOS OS  
SEUS PROBLEMAS



1.

**BUSCAR/  
DESCOBRIR**



2.

**DECIDIR**



4.

**COMPRAR**





**92%**

**dos brasileiros gastam mais tempo pesquisando sobre uma marca ou produto online do que em uma loja física**  
(Google / Provokers)

**87%**

**das pessoas checam online se a loja física possui o produto/serviço que elas querem comprar**  
(Google / Provokers)

**86%**

**dos consumidores leem reviews online antes de visitar um produto**  
(BrightLocal)

**34%**

**dos consumidores estão propensos a realizar uma compra não planejada se a marca providenciar um conteúdo personalizado**  
(Forbes)

**84%**

**das pessoas esperam que uma marca produza conteúdo que entretenha e providencie soluções e experiências**  
(Cision)

**2. DECIDIR**



# O consumidor é impaciente

O frete não pode inflacionar a compra

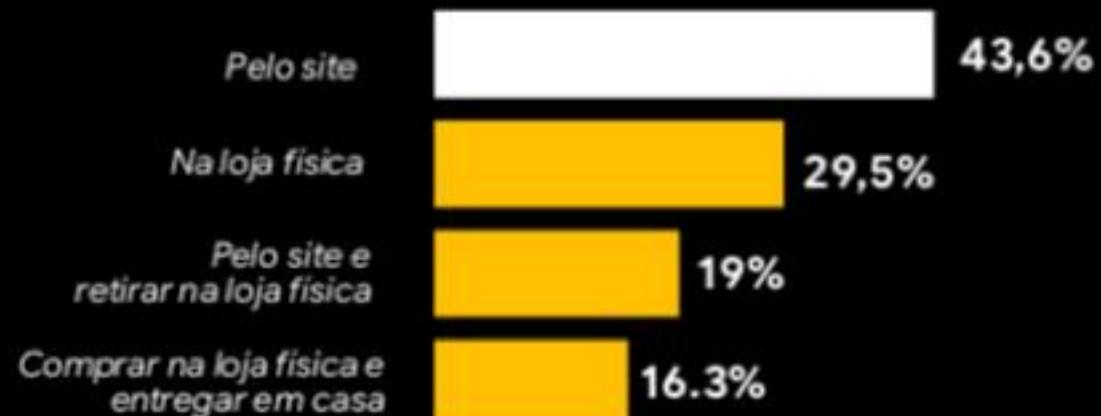


## 2. DECIDIR



# Experiência de compra

Qual forma de compra prefere?



## 2. DECIDIR

Defina a oportunidade

# Conteúdo e canal direto

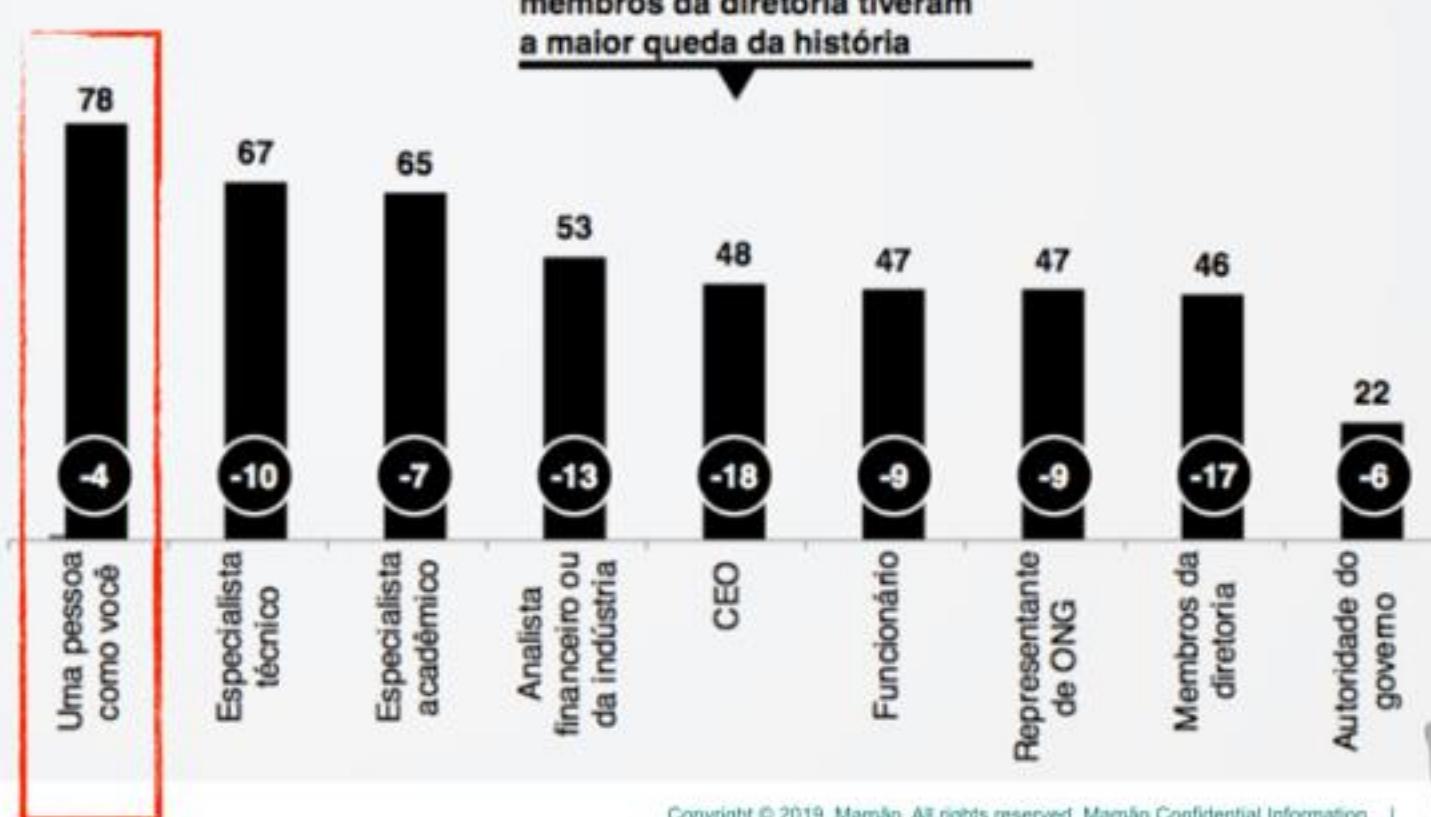
## Pares ainda são vistos como os portavozes mais confiáveis

Porcentagem que classifica cada porta-voz como extremamente confiável, e diferença entre 2016 e 2017

- + Mudança em comparação a 2016

**“O povo deste país já está cansado de especialistas.”**

– Michael Gove,  
Parlamentar, Reino Unido



1.

**BUSCAR/  
DESCOBRIR**



2.

DE  
IDEIA



3.

**ENTRAR EM  
CONTATO**



4.

**COMPRAR**



FACILITE E INCENTIVE A  
CONVERSA



SOLU  
TUDO

**87%**

**dos consumidores  
brasileiros preferem  
comprar de empresas  
que respondem  
mensagens instantâneas**

(Facebook 2019 Holiday Study)

**90%**

**dos consumidores  
querem ser atendidos  
por pessoas**

(IDC + LogMeIn)

**72%**

**das pessoas se sentem  
confiantes sobre marcas  
com as quais podem  
trocar mensagens**

(Cision)



### **3. ENTRAR EM CONTATO**



**SOLU  
TUDO**

1.

## BUSCAR/ DESCOBRIR



4.

## COMPRAR





FACILITEA  
COMPRA



**90%**

**dos brasileiros estão  
abertos a realizarem  
compras online**

(Kantar TNS)

**66%**

**já compraram  
online e retiraram  
na loja física**

(Google / Provokers)

**28%**

**das buscas por algo  
localizado nas  
proximidades resultam  
em uma compra**

(Google)

**18%**

**das pesquisas locais  
feitas em dispositivos  
móveis levam a uma  
venda dentro de um dia**

(Junto)



## 4. COMPRAR

# *Jornada de Compra*



1.

BUSCAR/  
DESCOBRIR



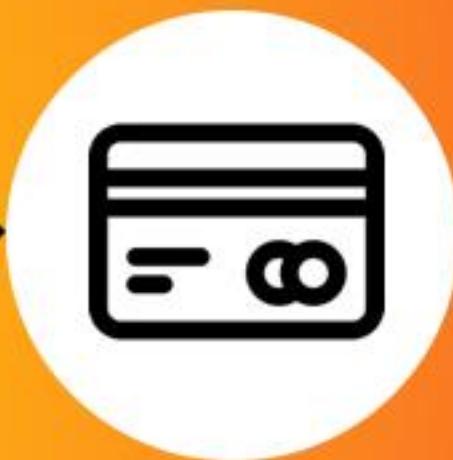
2.

DECIDIR



3.

ENTRAR EM  
CONTATO



4.

COMPRAR

MAS QUEM É A  
**SOLUTUDO**  
E COMO ELA PODE  
TE AJUDAR?





“Ele conhecia  
tanto de  
**MARKETING  
DIGITAL**  
que o negócio dele  
**QUEBROU!**

**OneGrowth**

UMA JORNADA DE COMPRA ONLINE PEDE POR UMA  
JORNADA DE VENDAS  
DIGITAIS



# Jornada de Vendas Digital



1.

SEJA ENCONTRADO  
E DESCOBERTO!



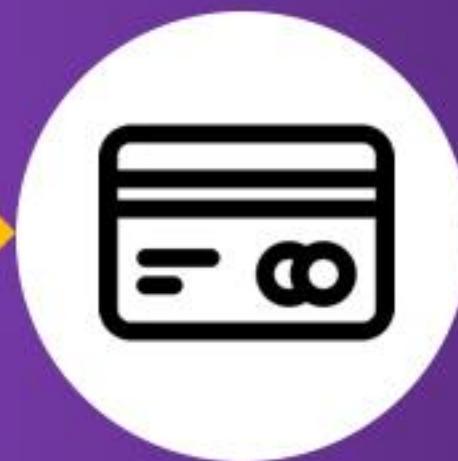
2.

SEJA A DECISÃO  
DO SEU CLIENTE



3.

CONVERSE COM  
SEU CLIENTE



4.

FECHE A VENDA  
PELA INTERNET

**Aponte a  
câmera do  
seu celular:**



**Ou acesse:**

**[www.  
solutudo.  
com.br/  
jornada-de-  
vendas-sebrae](http://www.solutudo.com.br/jornada-de-vendas-sebrae)**



**SOLU  
TUDO**

A CIDADE EM  
DETALHES