



COMO VENDER

NO E-COMMERCE

O QUE VOCÊ VAI ENCONTRAR POR AQUI



01 Entenda o que é e-commerce 08

12 Qual a diferença entre e-commerce e loja virtual?

02 Formas de vender pela internet 15

16 Facebook Marketplace

18 Instagram Shopping

19 WhatsApp Business

21 Pinterest

23 Marketplaces

25 Plataformas de e-commerce

27 Plataformas de e-commerce x Marketplaces

03 Busque conhecimento 31

33 Cursos online gratuitos de e-commerce

35 Canais do YouTube sobre e-commerce

36 Mantenha-se atualizado com os canais do Melhor Envio

04 Conheça o Melhor Envio e entre com o pé direito no e-commerce 38

05 Fale Conosco 44

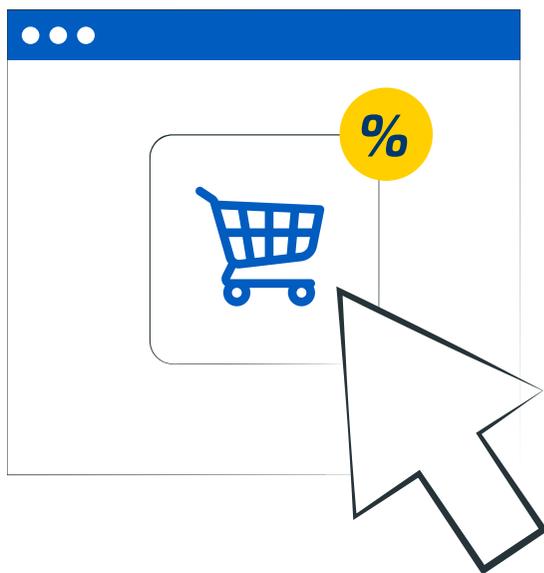


Como vender

no e-commerce

Cada vez mais gente adere ao **e-commerce** e à praticidade de comprar diversos produtos em alguns cliques no computador ou no smartphone. O ano de 2020 registrou um crescimento ainda maior do setor, já que boa parte do mundo precisou passar muito tempo em casa e, mais do que nunca, contar com as compras pela internet. E, sim, **o Brasil é um dos mercados promissores neste sentido.**

.....



Segundo a 4ª edição do Relatório NeoTrust - desenvolvido pela Compre & Confie e pelo E-commerce Brasil - o país registrou mais de **82 milhões de pedidos de compras pela internet no segundo trimestre de 2020**, uma alta de 112,3% em relação ao mesmo período de 2019. Já o **faturamento do setor alcançou cerca de R\$ 33 bilhões**, crescimento de 104,2% em relação ao segundo trimestre de 2019.

DADOS DE MERCADO // SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

Fonte: Neotrust / Compre&Confie

PEDIDOS (MIL) // TRIMESTRE

39,0



Variação: 9,0%

82,8



Variação: 112,3%

FATURAMENTO (BI) // TRIMESTRE

R\$ 16,2

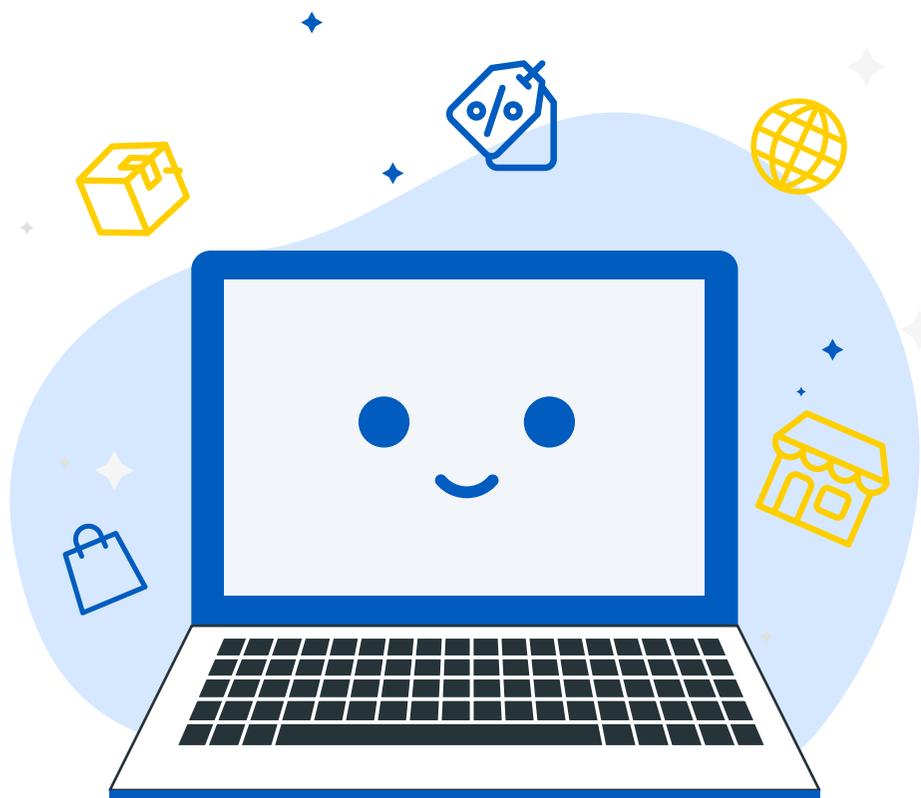


Variação: 10,2%

R\$ 33



Variação: 104,2%



Só por aí já dá para perceber que o e-commerce é um campo cheio de oportunidades.

Até porque, na teoria, tudo o que você precisa é um produto a ser vendido e uma conexão com a internet para alcançar o seu público. Bem, essa é a teoria.

A prática é um pouquinho diferente. Assim como as possibilidades, a competitividade no mercado online é bem grande. Segundo a Associação Brasileira de Comércio Eletrônico - ABComm, o Brasil registra a abertura de, em média, mais de uma loja virtual por minuto desde o início da quarentena. Só nos dois primeiros meses de isolamento social foram **mais de 100 mil novos e-commerces no país!** São milhares de empreendedores de olho nessa fatia do mercado, sem esquecer das grandes redes de varejo.



Mas vamos à boa notícia:
tem espaço para todo mundo! Você sabia, por exemplo, que essas grandes redes podem ser suas aliadas, e não concorrentes? E que, com algum planejamento, você pode encontrar o seu espacinho na preferência dos clientes?



Esses são alguns dados que queremos te mostrar com este e-book! O Melhor Envio é uma plataforma completa para gestão de fretes, desenvolvida para tornar pequenos e médios e-commerces mais eficientes e competitivos. Mas sabemos que, para isso, é preciso ***pensar em todas as etapas do comércio eletrônico***, desde seu planejamento até a conquista de um público fiel.

Nas páginas seguintes, vamos traçar todo este caminho com você, e esperamos que, ao final da leitura, você esteja mais animado do que nunca para entrar de cabeça no e-commerce! Vamos lá?

01

Entenda o que é e-commerce e como funciona

*Para quem ainda é novo no ramo de vendas pela internet, a palavra e-commerce pode parecer algo muito mais complexo do que realmente é. Então vamos logo simplificar: e-commerce é o nome dado às **compras que acontecem digitalmente, ou seja, no ambiente online.***



Digamos que você produza artigos de artesanato e comercialize esses produtos pelo Facebook ou WhatsApp. Parabéns, você já trabalha com e-commerce!

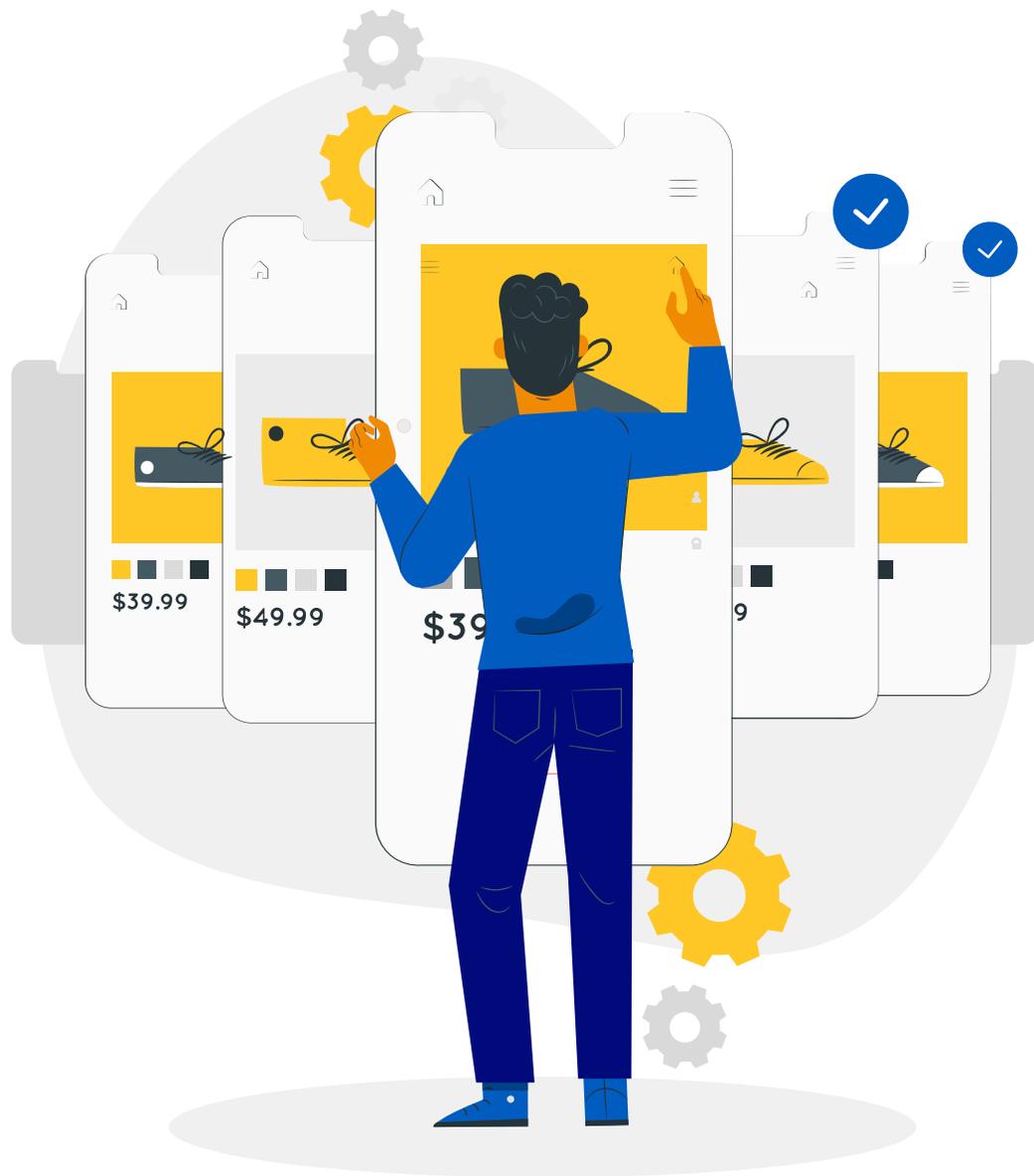
Por conta dessa facilidade, o setor é bem promissor, seja como fonte de renda extra ou como caminho para abrir um negócio próprio.

A facilidade de vender pela internet e os baixos custos (em comparação ao investimento necessário para manter uma loja física) fazem do e-commerce um segmento bem mais **acessível**.

Imagine montar um comércio sem precisar pagar o aluguel de um bom ponto físico (que pode ser bem caro!). Sem falar que na internet não existe distância, então você não precisa depender de quantas pessoas passam na frente da loja. E que tal ter uma loja “aberta” 24 horas por dia, 7 dias por semana?

Essas são apenas algumas das **vantagens de vender pela internet**, mas a lista é bem mais longa. Com a evolução da tecnologia, você encontra uma série de ferramentas e canais digitais que ajudam na divulgação e no gerenciamento do seu negócio.





E nada de se perder na multidão! Você tem todos os recursos para montar, por exemplo, uma vitrine virtual que tenha a sua cara e ***atrair o público que você procura.***

Pode deixar que vamos falar disso tudo ao longo das próximas páginas. Mas, antes, é legal saber uma diferença super importante para quem quer entrar no comércio eletrônico.

Qual a diferença entre e-commerce e loja virtual?

Você pode começar a vender na internet bem antes de ter uma loja virtual.

Na verdade, os canais usados para comercializar seus produtos podem caracterizar o seu negócio como e-commerce ou loja virtual. Embora muitas vezes as expressões sejam usadas como sinônimo, não é bem assim que funciona.





Como dissemos antes, se você vende produtos de artesanato pelo Facebook, por exemplo, já faz parte do **e-commerce**. Simples assim!

Isso pode ser feito de diversas formas, como redes sociais - principalmente Facebook e Instagram -, WhatsApp, marketplaces ou, claro, uma loja virtual.

Quer dizer, **a loja virtual é apenas uma das muitas maneiras de fazer parte do e-commerce**. Embora seja a opção que oferece mais autonomia, essa escolha tem suas dificuldades. Uma das principais é a capacidade de atrair tráfego próprio para o site, ou seja, chamar atenção dos possíveis compradores e fazer com que eles acessem sua loja.



Mas essa não precisa, e nem deve, ser a sua primeira preocupação. É bom saber disso, já que a ideia de montar um site do zero pode assustar em um primeiro momento e te afastar das oportunidades do e-commerce. Não queremos que isso aconteça!

Dito isso, também é legal saber que criar uma loja virtual dá trabalho, mas não é esse bicho de sete cabeças todo, não. Logo mais vamos falar sobre isso!

Por enquanto, o que você precisa saber é que **existem muitas formas de vender pela internet**. Então você pode escolher uma delas para começar (ou duas, ou três) e ir crescendo aos pouquinhos, junto com as suas vendas!

02

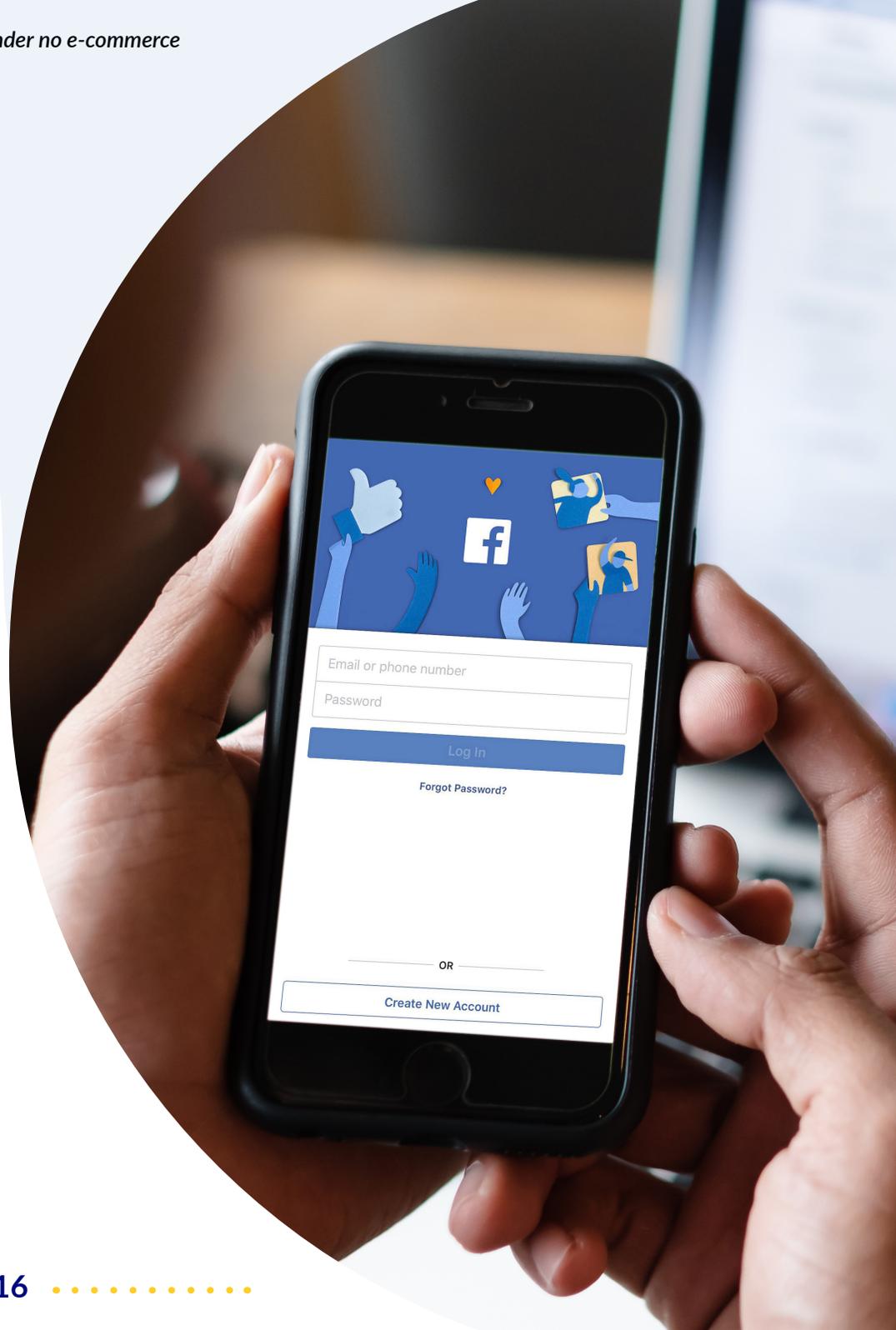
Formas de vender pela internet

Agora que você já sabe que pode vender pela internet de várias formas, saiba quais são os canais mais usados no Brasil.

Facebook Marketplace

Para você ter mais uma ideia do potencial do e-commerce, nem o Mark Zuckerberg quis ficar de fora! Assim ganhamos o Facebook Marketplace, um espaço na própria rede social dedicado à venda de produtos e serviços online.

Vender pela internet com o Facebook Marketplace é tão fácil quanto fazer uma publicação no seu feed e compartilhar com seus amigos. A diferença é que você quer atrair a atenção de uma parte dos **mais de 100 milhões de usuários do Facebook no Brasil**.

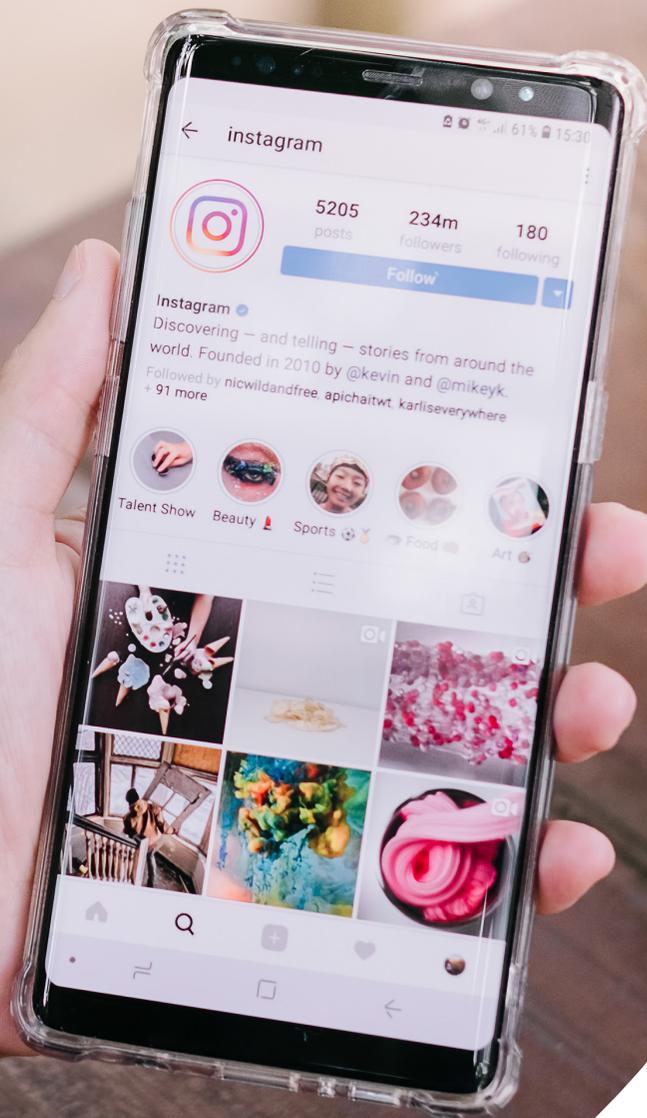


Os anúncios podem ser criados por contas pessoais ou comerciais, e pode ficar tranquilo, toda a negociação é feita diretamente com os clientes, nenhuma parte do seu lucro vai para o Zuckerberg!

Ao menos por enquanto, o Facebook Marketplace não oferece integração com nenhum meio de pagamento ou ajuda com o gerenciamento do seu negócio. Fica tudo por conta do vendedor.

 Aprenda a usar o **Facebook Marketplace** para aumentar suas vendas!





Instagram Shopping

Nenhuma rede social cumpre o papel de vitrine como o Instagram. A própria plataforma já anunciou que 60% de seus usuários afirmam descobrir novos produtos regularmente no feed, e 88% dos perfis seguem contas comerciais, o que mostra uma ótima **receptividade aos produtos anunciados**.

Sem muita surpresa, essa é mais uma rede social de olho no filão do e-commerce. Com o Instagram Shopping, contas comerciais podem adicionar produtos diretamente no feed dos seguidores, que realizam as compras de forma simples e intuitiva, sem precisar acessar outro site.

É claro que, para ter sucesso ao vender pelo Instagram, vale uma produção cuidadosa das fotos. Deixe que as imagens falem por si só e despertem a atenção do público.

WhatsApp Business

Poucas formas de contato com o público são tão pessoais quanto o WhatsApp, que criou uma plataforma exclusiva para empresas, o **WhatsApp Business**. Antes de falar sobre as funções da ferramenta, vamos a alguns números:



Aprenda como criar um catálogo de produtos para vender mais no WhatsApp Business



O WhatsApp tem mais de 120 milhões de usuários ativos no Brasil



Está instalado em aproximadamente 97% dos smartphones brasileiros



Cerca de 91% dos usuários abrem o WhatsApp todos os dias



68% das pessoas usa o WhatsApp para se comunicar com empresas

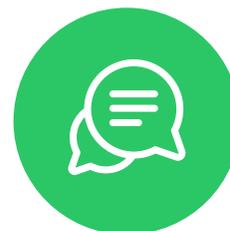
Com todas essas funcionalidades não tem como ficar de fora, certo?

Você até pode usar uma conta regular do WhatsApp para vender seus produtos, mas o WhatsApp Business oferece algumas funcionalidades que vão deixar todo o processo bem mais simples.

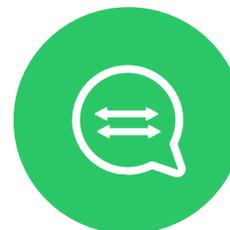
Mas aqui vale um alerta: ninguém quer ser o chato que enche os contatos de mensagens, e pior, sem autorização! Por isso, antes de incluir clientes antigos ou em potencial na sua lista de transmissão, certifique-se de ter permissão.



Organização e gerenciamento de mensagens com etiquetas, como Novo Pedido, Aguardando Pagamento, Pedido Enviado e Pedido Finalizado



Disparo de mensagens em massa para grupos segmentados



Respostas automáticas, que garantem agilidade no atendimento



Criação e envio de catálogos com fotos, descrições e preços



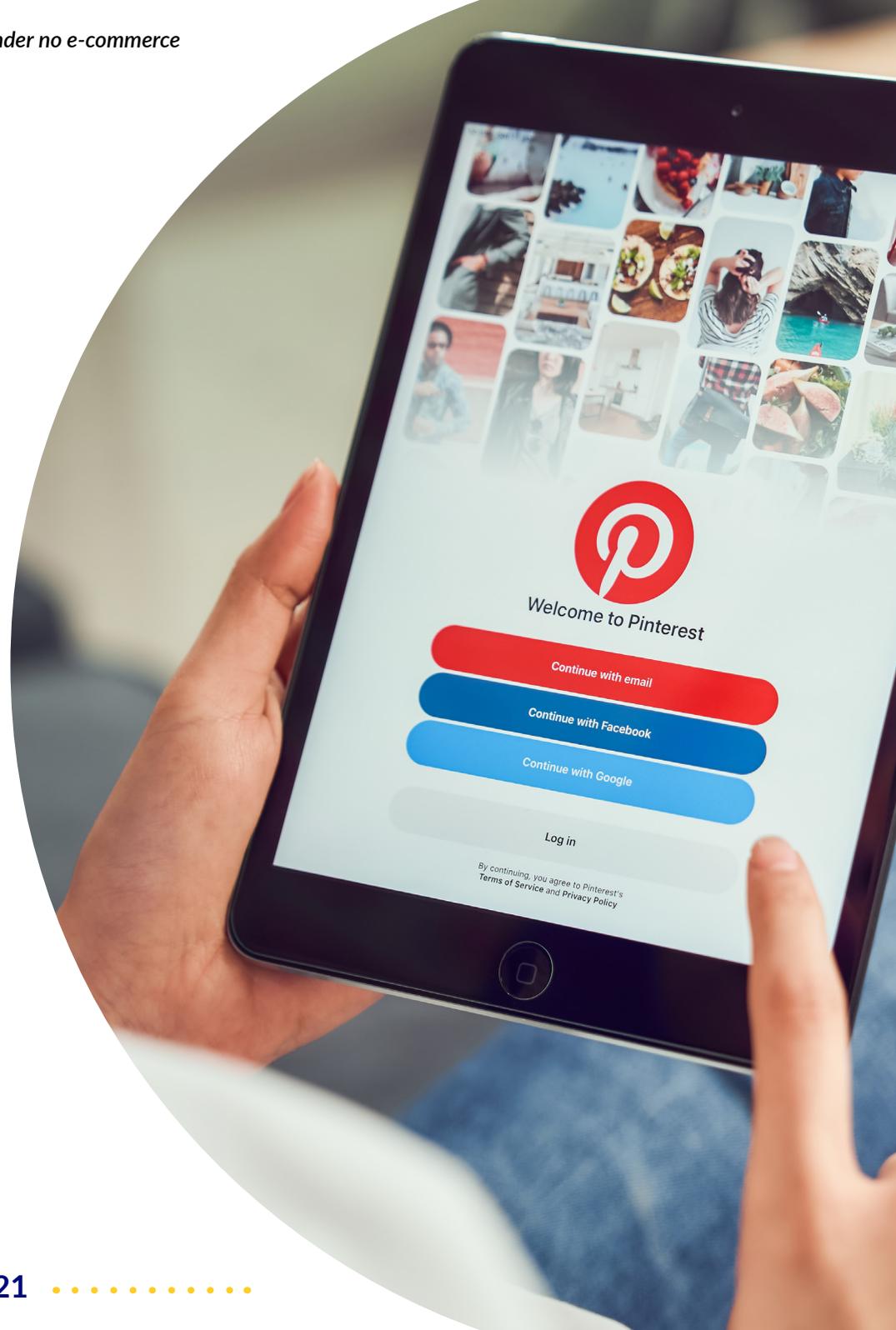
Envio de imagens, vídeos, áudios e GIFs para conquistar o cliente

Pinterest

Bem menos conhecido que as plataformas anteriores, o Pinterest tem uma participação discreta no mercado brasileiro. Mas isso não tira seu potencial para vendas pela internet.

Vamos começar pelo início: o Pinterest é uma mistura de rede social com mural de interesses. Sua palavra-chave é **Inspiração**, com usuários buscando imagens e vídeos para salvar em pastas organizadas de acordo com os assuntos.

São cerca de **38 milhões de usuários ativos no Brasil**, um número bem menor do que Facebook ou Instagram, mas que não deve ser ignorado.



Enquanto a rede social vizinha tende a diminuir o alcance de conteúdos, o Pinterest usa o compartilhamento de links como parte de seu ecossistema, incentivando os cliques.

Assim, proporcionalmente, o Pinterest gera mais tráfego que o Facebook.

E agora o melhor argumento para quem quer vender pela internet: ***84% dos usuários do Pinterest afirmam usar a plataforma na hora de decidir o que comprar.***

Esse público é particularmente forte dentro de alguns nichos, como Moda, Culinária, Arquitetura e Decoração, Estilo de Vida e Viagens & Turismo. E aí, vamos inspirar toda essa galera?



Marketplaces

Uma das portas de entrada mais populares para quem vai dar os primeiros passos no e-commerce, os marketplaces são grandes shopping virtuais, que reúnem lojistas de variados setores em uma única plataforma, normalmente já bem conhecidas do público.

Estamos falando de grandes nomes do varejo, como Cissa Magazine, Ponto Frio, Netshoes, Magazine Luiza e, claro, a Amazon. Aliás, a gigante do e-commerce foi a primeira a adotar esse modelo de negócios, idealizado por Jeff Bezos.



Pensa em quanta gente acessa esses sites todos os dias. Não parece uma ótima ideia vender para esse pessoal todo?

Além da visibilidade, os marketplaces oferecem a estrutura necessária para começar a vender pela internet, com cadastro dos produtos, acesso aos meios de pagamento, dispositivos de segurança e, claro, o marketing.

Já os lojistas ficam responsáveis pelo processo de vendas, desde o **cadastro correto das informações dos itens até a entrega do produto na casa do comprador, passando pela gestão de estoque e atendimento ao cliente.**

Plataformas de e-commerce

Agora sim, chegamos às lojas virtuais. Mesmo aproveitando todos os canais que falamos antes, você também pode querer seu espacinho próprio na internet. Mas isso não significa que você precisa montar um site do zero! É aí que entram as plataformas de e-commerce.

Estes sistemas oferecem todas as **ferramentas para criar e gerenciar um comércio online**, desde o site como é visualizado pelos clientes até a gestão completa dos negócios.



Isso inclui funcionalidades de **controle de estoque, meios de pagamento, gestão de frete e logística**, chat online para contato com o público e até dispositivos de segurança para você e quem compra no site.

Basicamente, você só precisa se preocupar em **criar o design do seu site**, com uma ajudinha de templates já disponíveis, cadastrar os produtos, fazer as configurações de funcionalidades e pronto, sua loja online já está no ar!

Se você acha que esse é o melhor caminho para vender pela internet, fica por aqui, pois já vamos dar mais detalhes sobre estas plataformas.



Descubra **como encontrar a plataforma de e-commerce ideal** para seu negócio!



Plataformas de e-commerce x Marketplaces

Vamos esclarecer melhor as **diferenças entre plataformas de e-commerce e marketplaces**, já que essas costumam ser as opções mais procuradas por quem quer começar a investir em um comércio eletrônico.

Por mais que pareça uma opção “modesta”, é interessante começar pelos marketplaces, como dissemos, considerados a grande porta de entrada do e-commerce.





Para começar, você estará presente em lojas online que já contam com tráfego garantido, ou seja, um **enorme volume de visitas diárias dos consumidores**, que costumam ter confiança nestes sites de vendas. Acredite, um bom número de acessos e a confiança do público são dois pontos importantes e que demandam tempo para conquistar.

Além disso, você tem mais liberdade em testar produtos, estratégias de preço e até serviços de atendimento ao cliente, para então ver como eles são recebidos pelo público. É muito mais fácil arriscar quando não tem um investimento maior em jogo, certo?



Vale fazer uma pesquisa para saber qual marketplace é mais indicado para seu nicho de atuação, já que muitos deles são direcionados. Um exemplo é a Netshoes, ótima opção para quem vai vender artigos esportivos.

Depois de um tempo, vai chegar a hora certa de partir para sua própria loja online, com direito a tráfego de clientes próprios e mais autonomia na criação da identidade visual e estratégias da sua marca. Aí sim, é o momento de conhecer as plataformas de e-commerce. Já vamos te contar como e quando partir para sua própria loja virtual!

Mas antes, o Head de Marketing e Parcerias da Tiny Software, Caio Comerlato, explica melhor como essa calma no primeiro momento pode te ajudar:



“A primeira [frente para começar a vender online], é anunciando nos marketplaces que mais fazem sentido para o seu negócio. Anunciando seus produtos, controlando estoque e desenvolvendo os conhecimentos para sua empresa dominar o processo que acontece nos bastidores, entre a recepção do pedido até o despacho da mercadoria. Esse tempo para ser mestre no processo de “backoffice” depende de cada empresa. O importante é treinar para ter o processo claro e otimizado e conseguir escalar suas vendas. Uma vez que dominou os bastidores do e-commerce, é hora de avançar e conectar sua própria loja virtual usando as plataformas de e-commerce que permitem a criação da loja para anunciar e vender com a sua própria marca.”

Caio Comerlato

Head de Marketing e Parcerias | Tiny Software

03

Busque conhecimento

Se você chegou até aqui, percebeu que começar um e-commerce exige mais do que anunciar seus produtos na internet. Claro, esse pode ser um bom começo, mas planejamento, estratégia e um pouquinho de paciência são essenciais para alcançar resultados cada vez melhores.



Além disso, você deve se manter atualizado para ficar sempre por dentro do assunto, olha só:



“O e-commerce tem pouco mais de duas décadas e evolui rápida e constantemente com o aperfeiçoamento das tecnologias, novas modalidades e mudanças no comportamento de consumo dos clientes.

Tendo em vista esse cenário, adquirir conhecimento é fundamental para ter sucesso, se manter na vanguarda e ter perenidade no e-commerce.”

Samuel Gonsales

**Diretor de Relacionamento iMasters
& E-Commerce Brasil**

Ou seja, o trabalho não acaba nunca e é super importante ficar de olho nas novidades do mercado para não ficar para trás. Mas temos mais boas notícias! É possível encontrar muitas **fontes gratuitas de aprendizado e qualificação no e-commerce**. Separamos algumas delas para agilizar o seu lado.



Cursos online gratuitos de e-commerce



Como vender pela internet Sebrae

São 4 módulos divididos em lições sobre oportunidades de negócios na internet, evolução do comércio eletrônico, criação de loja virtual e outras dicas.

Carga horária - 4 horas

Certificação digital - Sim



Como planejar seu negócio Sebrae

Um ponto de partida para aprender sobre o planejamento como empreendedor online e começar a colocar esse conhecimento em prática.

Carga horária - 3 horas

Certificação digital - Sim



Fundamentos do Marketing Digital - Google

O gigante da internet vai te dar as melhores dicas para chamar atenção do público para sua loja online. A duração é mais longa, mas é sempre bom saber que você vai aprender com uma das maiores empresas do mercado, certo?

Carga horária - 40 horas

Certificação digital - Sim



Marketing Digital para o empreendedor - Sebrae

Se o tempo está curto, você pode ter uma noção inicial sobre marketing digital com esse curso mais rápido.

Carga horária - 2 horas

Certificação digital - Sim



Introdução à Administração Estratégica - Fundação Getúlio Vargas (FGV)

Após colocar a loja online no ar, conheça as melhores práticas de administração e gestão de negócios.

Carga horária - 5 horas

Certificação digital - Não



Introdução à Precificação e Comportamento da Demanda - Fundação Getúlio Vargas (FGV)

“Quanto cobrar nos produtos que vendo pela internet?”. Essa é uma das perguntas mais comuns de quem está começando do e-commerce. Se você está nesse time, este curso da FGV vai ajudar bastante.

Carga horária - 5 horas

Certificação digital - Não

Canais do YouTube sobre E-commerce

Que tal seguir alguns dos melhores especialistas em e-commerce do Brasil?

 ***Efeito empreendedor***
Mais um especialista em marketplaces que usa o YouTube para tirar as dúvidas mais frequentes dos empreendedores de e-commerce.

 ***Academia do Ecommerce***
Gilmar Theobald divide toda sua expertise em e-commerce para que você saiba os detalhes das vendas pela internet.

 ***Ecommerce na prática***
Canal do empresário Bruno de Oliveira, um dos nomes mais famosos do e-commerce no país.

 ***DLoja Virtual***
Aqui quem comanda as dicas é o especialista Márcio Eugênio, sempre tirando dúvidas e indicando os melhores caminhos e práticas do comércio eletrônico com muito bom humor.

 ***Universidade Marketplaces***
O fundador da Universidade Marketplaces, Alexandre Nogueira, sabe tudo sobre essas grandes plataformas do varejo online. Bem legal para quem quer dar um up nas vendas em marketplaces antes de montar a loja online própria.

Mantenha-se atualizado com os canais do Melhor Envio

Você já percebeu que adoramos o universo do e-commerce, não é? Mergulhe no universo das vendas pela internet com a gente no [canal do Melhor Envio no YouTube](#). Lançamos vídeos semanalmente sobre as diferentes etapas do e-commerce, desde a primeira venda pelo Facebook ou WhatsApp até a gestão completa da sua loja online. Sem esquecer, claro, das melhores estratégias para suas entregas e gestão de frete completa.

Fique de olho, também, no [Blog do Melhor Envio](#) e nas nossas [páginas no Instagram e no Facebook](#), com novidades e dicas sobre o mercado do e-commerce no Brasil.





melhor
envio

NEWS LETTER



*Para não perder nada, você
pode receber a **newsletter do
Melhor Envio** e ter todas as
nossas novidades na caixa de
entrada do seu e-mail!*

04

***Conheça o
Melhor Envio
e entre com o
pé direito no
e-commerce***

Já está pronto para colocar todo esse conhecimento em prática e embarcar no e-commerce? Ótimo, era isso mesmo que a gente queria!



Mas antes mesmo de anunciar os seus produtos, vale a pena conhecer o Melhor Envio, nossa plataforma completa para gestão de fretes. E quando falamos “completa”, não é exagero.

Logo de início, você pode usar nossa ***Calculadora de Fretes*** para fazer ***cotações simultâneas com os Correios e transportadoras privadas.***

Além de ter acesso aos prazos de entrega, você encontra condições exclusivas, graças aos nossos contratos com essas empresas. Dessa forma, você consegue economizar nos envios, mas sem ter o trabalho de fazer contratos individuais com diferentes transportadoras.

Nossa ajuda não acaba aí! Depois de escolher a melhor transportadora, você pode imprimir as etiquetas de frete e deixar suas embalagens prontinhas para envio, usando o meio de pagamento que for mais conveniente para a gestão do seu negócio.

Como o frete não acaba com a postagem da encomenda, você ***acompanha o monitoramento das cargas e rastreamento de todos os envios realizados.*** E não esqueça de compartilhar esse rastreamento com o seu cliente, o que garante pontos positivos sobre o seu serviço.

Trabalha com diferentes plataformas de e-commerce, HUBs ou marketplaces? Sem problemas! O Melhor Envio tem integrações com várias plataformas,



sempre com objetivo de deixar a sua gestão de fretes mais fácil e rápida. Fora que, com essas integrações, as chances de erros dos processos manuais, como o preenchimento desconstruído de uma tabela ou dimensão da embalagem, fica bem menor.

Todas as informações sobre envios da sua loja online ficam **organizadas na plataforma do Melhor Envio**. Dessa forma, você já sabe para onde correr quando precisar resolver algum problema.

Para encerrar com mais uma ótima notícia, **todas essas vantagens estão disponíveis no Melhor Envio sem necessidade de número mínimo de entregas ou mensalidades**. Você só paga pelos fretes que fechar com a gente!

Acesse o Melhor Envio e comece agora mesmo a enviar os produtos vendidos no seu e-commerce!



Como vender no e-commerce

Produção

Melhor Envio

Coordenação

Stela Torres

Redação

Lívia Antunes, com contribuições
de Andressa Barbosa, Gabriela
Voigt e Lucas Zanini

Edição

Andressa Barbosa

Planejamento gráfico e diagramação

Kerou de Avila

melhor envio

comercial@melhorenvio.com

www.melhorenvio.com