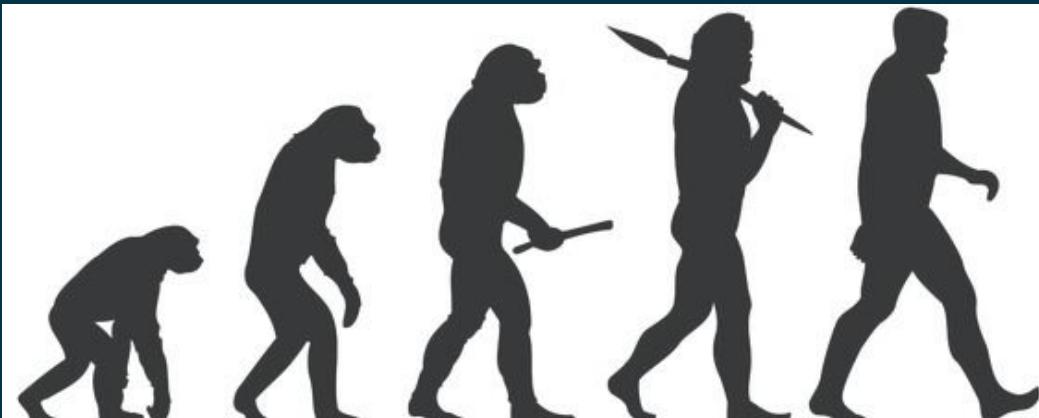


Como Evoluiu o Modelo de Negócio da Amazon?

HISTÓRICO E SUA CORRELAÇÃO COM OS RESULTADOS DA EMPRESA

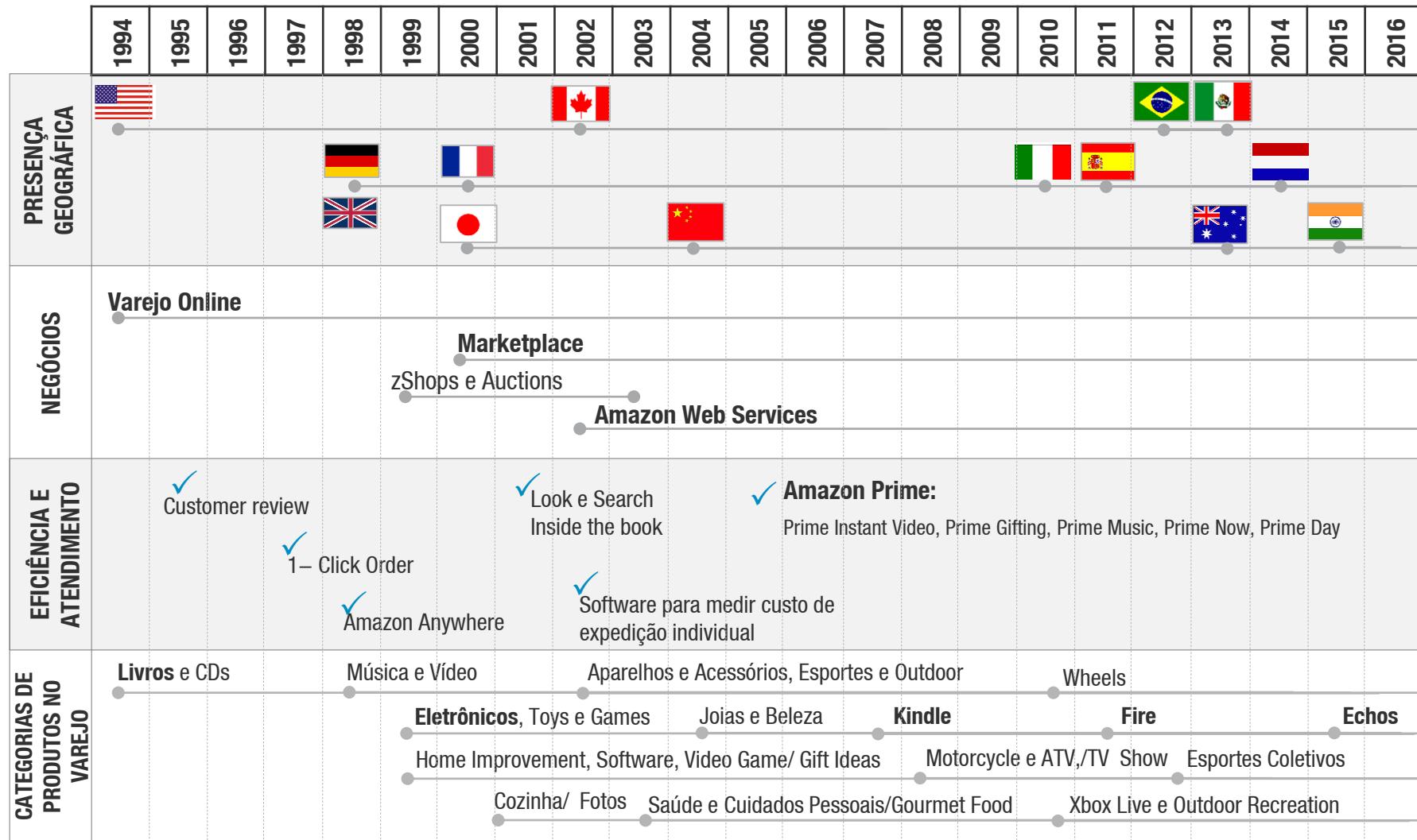


ESTUDO DESENVOLVIDO PELA LUNICA CONSULTORIA,
ESPECIALIZADA EM ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO.

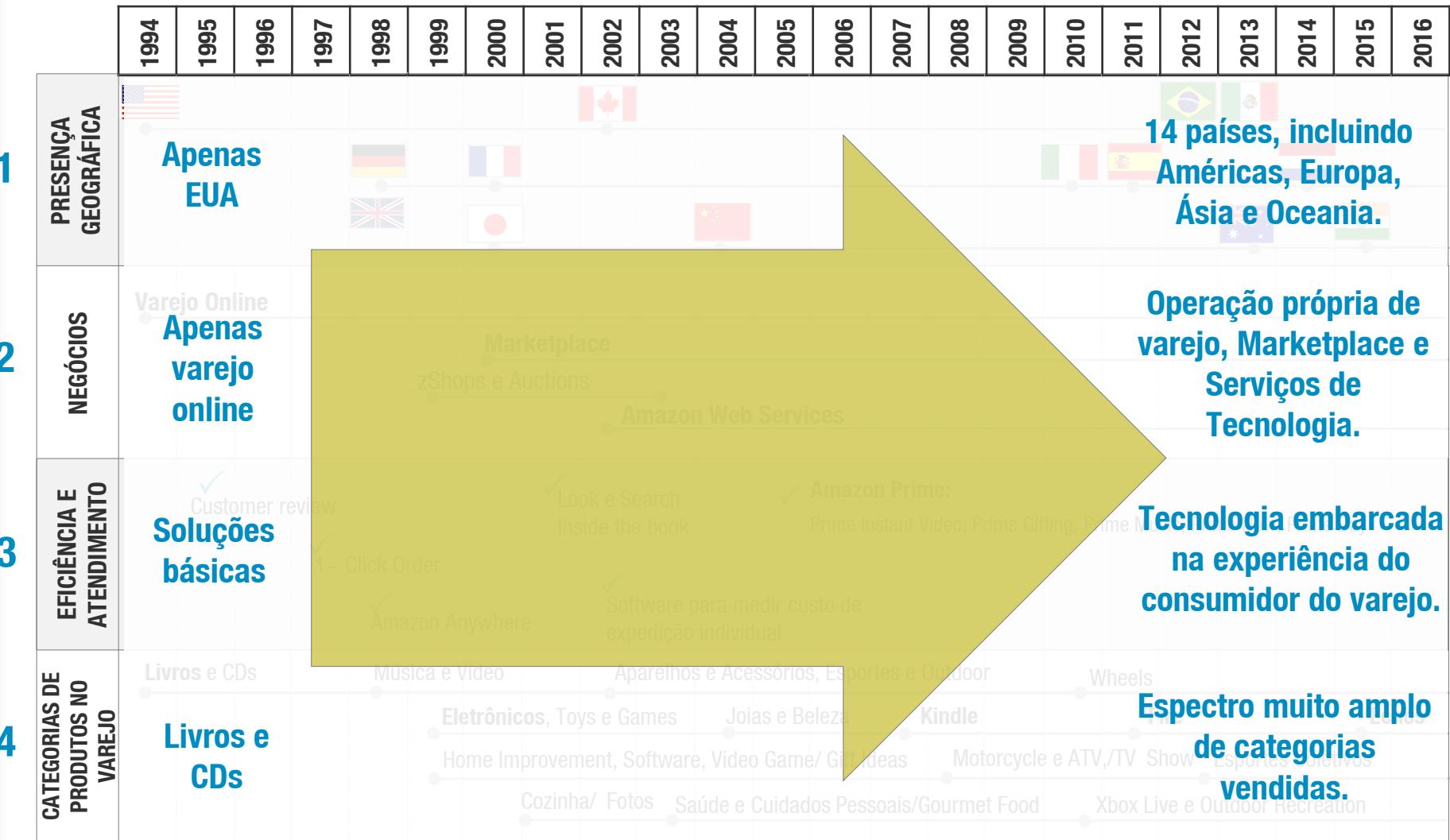
Lunica

Outubro de 2016.

A evolução do Modelo de Negócio da Amazon pode ser interpretada sinteticamente por meio de 4 dimensões:



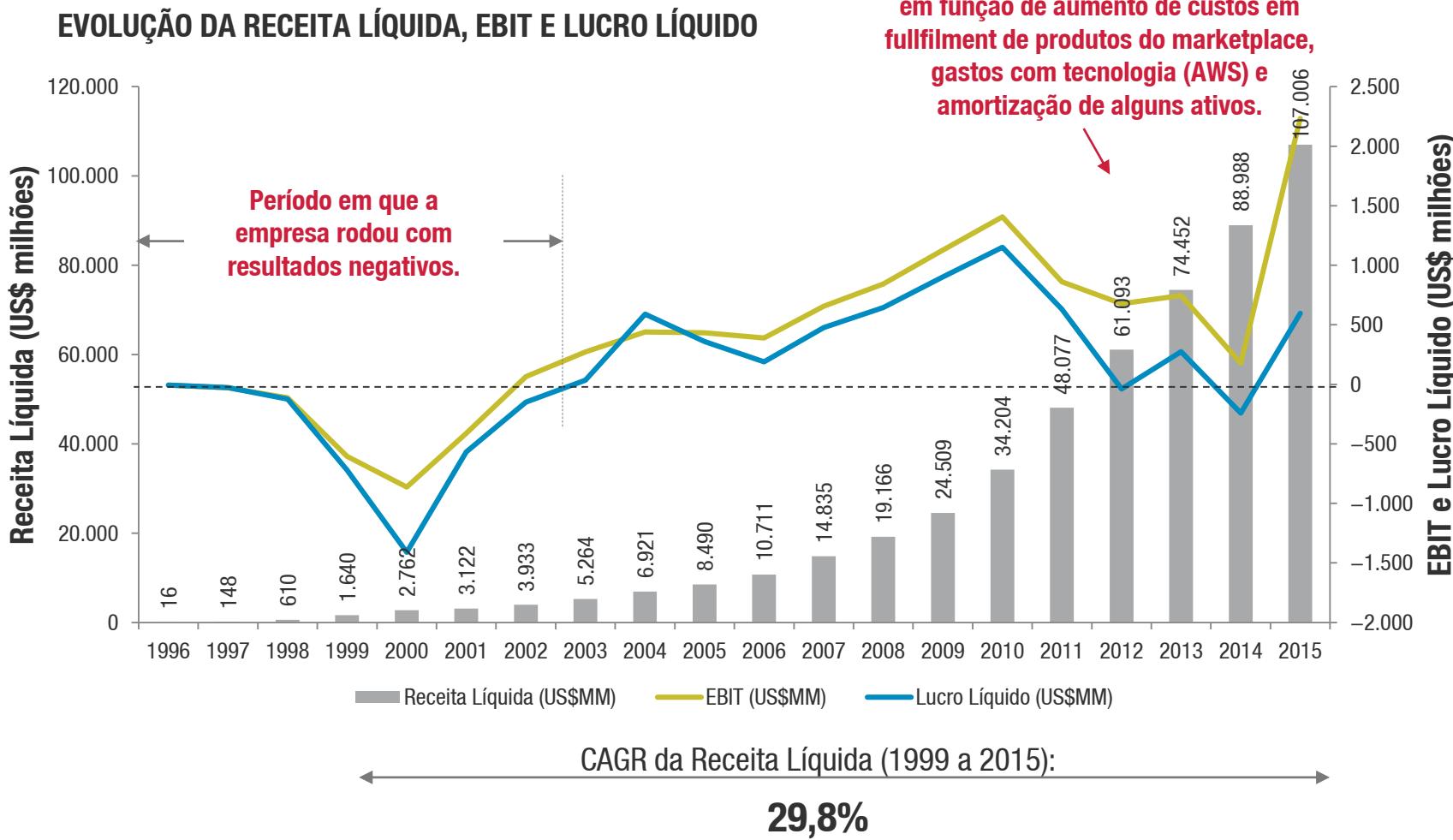
Na prática, a empresa migrou de um varejista de livros online nos EUA para um player global de comércio e tecnologia:



Fusões e aquisições foram fundamentais para a evolução da empresa. Em mais de 100 transações em sua história, a Amazon buscou adquirir competências e entrar em negócios e mercados específicos.

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Accept.com																		
Bookpages		Live Bid	Della.com	Tool Crib	MindCorps	Back to Basics	Gear.com											
Telebook																		

Entre 1999 e 2015, a Amazon apresentou CAGR de 29,8% de sua Receita Líquida como resultado de sua estratégia de diversificação e expansão.



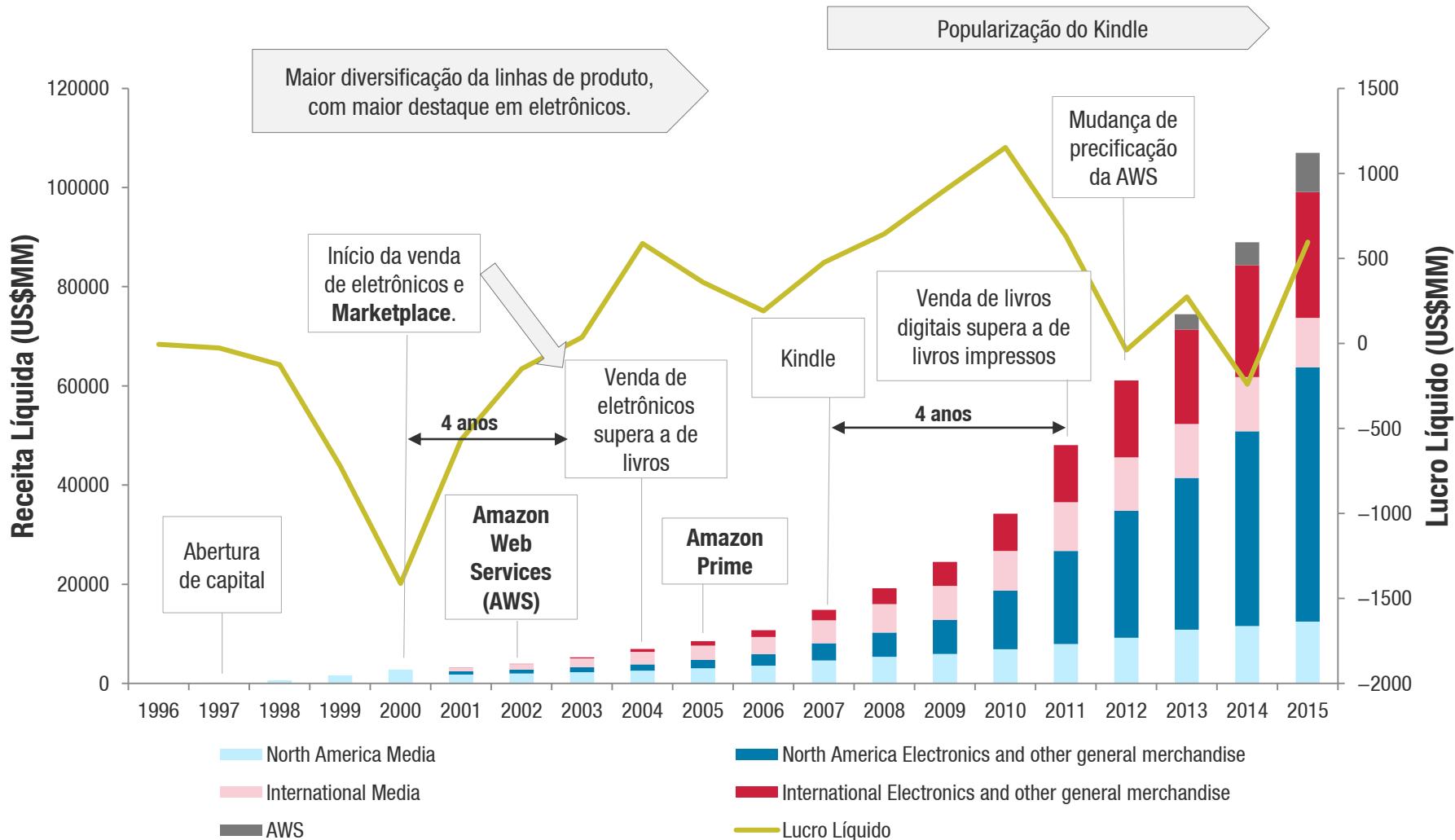
A evolução do valor da ação da Amazon acompanha aumento da receita e pode ser associada a aquisições e investimentos em tecnologia.

COMPARAÇÃO: VALOR DA AÇÃO DA AMAZON x RECEITA LÍQUIDA



Evolução do valor da ação da Amazon ocorre nesse período de forma coordenada com a expectativa de geração de valor futuro da empresa, apesar da queda dos indicadores de lucro no período.

O hiato entre decisões estratégicas e seus efeitos financeiros é facilmente percebido na performance da Amazon. Nos últimos anos, a relevância da diversificação e internacionalização é evidente.



Como Evoluiu o Modelo de Negócio da Amazon?

HISTÓRICO E SUA CORRELAÇÃO COM OS RESULTADOS DA EMPRESA

ESTUDO DESENVOLVIDO PELA LUNICA CONSULTORIA,
ESPECIALIZADA EM ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO.

Outubro de 2016.

Lunica

www.lunica.com.br

Rua Claudio Soares, 72 – CJ 1417 – Pinheiros

Cep 05422-030 – São Paulo–SP

Fone: +55 11 3892-9698

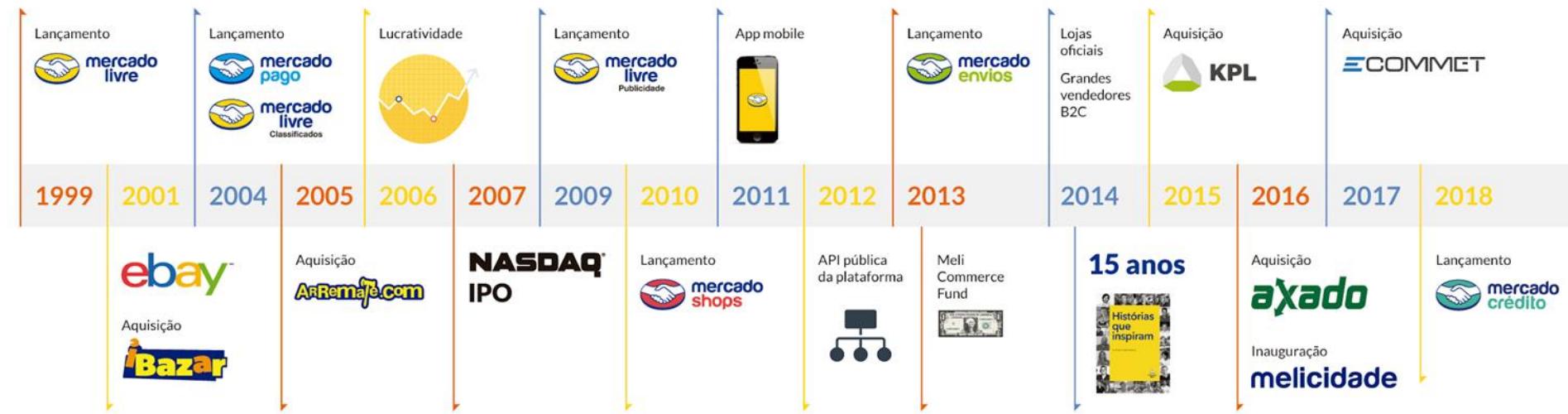


Mercado Livre

#oMelhorTáChegando



Breve história Mercado Livre



Um ecossistema completo



Mercado Livre

Oferta para novos vendedores

Oportunidade de vender no **maior marketplace** do Brasil e da América Latina

- + de 44 milhões de compradores
- + de 6 mil buscas e 12 produtos vendidos por segundo
- Em média, 1 milhão de produtos vendidos por dia



- Desconto de 30% na comissão para novos sellers até 30/junho¹
 - Clássico: de 11% para 7,7%
 - Premium: de 16% para 11,2%
- Apoio para onboarding com material simples e organizado para primeiros passos
- Diversas lives e webinars de como vender no Mercado Livre
- Para quem quiser criar sua própria loja online
 - Comissão grátis no 1º mês
 - Após o primeiro mês, desconto de mais de 50% na comissão até o dia 31 de Julho
 - Classic: 3% - desconto de 73%
 - Premium: 8% - desconto de 50%

¹Válido para novas contas criadas a partir de 01/04 com CNPJs que não tenham se cadastrado no marketplace do Mercado Livre anteriormente e vendas geradas a partir das 08:00 do dia 16/04 até 23:59 do dia 30/06

COMISSÃO DE VENDA

	Anúncio Clássico	Anúncio Premium
Relevância	Média	Alta
Parcelamento 12x	Com juros	Sem juros
Comissão	11%	16%

- Verificação Anti-fraude
- Proteção contra chargeback
- Adiantamento de parcelas
- Assessoria comercial dedicada
- Participação em campanhas
- Google Shopping e Face Ads
- *Look and Feel* de loja oficial
- Soluções de Mercado Envios

COMISSÃO DE VENDA

Investimento	Tradicional	Mercado Livre		Mercado Shops	
		Clássico	Premium	Clássico	Premium
Marketing	8,00%				
Plataforma	5,00%				
Hospedagem	1,00%				
Meios de pagamento	4,00%				
Provisão Chargeback	1,00%				
Provisão Anti Fraude	2,00%				
Antecipação de recebíveis	17,88%				
Inadimplencia	2,00%				
Total	40,88%	7,70%	11,20%	3,00%	8,00%

* 30% de desconto válido até 30/06.



Obs. Valor integral da venda (- comissão do Mercado Livre e despesa com transporte) disponível em 48 horas após o recebimento da mercadoria pelo cliente (mesmo que o produto foi parcelado em 12x).



mercado
livre

Top of mind

em e-commerce e líder em
TRÁFEGO em todos os
mercados

44M

compradores

+20M

vendedores

200M

itens listados

6 mil

buscas por
segundo

12

vendas por
segundo

+1M

itens vendidos
por dia



Entregamos a melhor experiência de compra

Frete
grátis



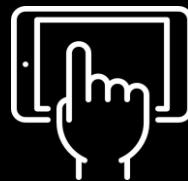
Praticidade

Programa de
fidelidade



Benefícios

Experiência
do usuário



Fácil

Compra
Garantida



Segura

Atendimento
ao cliente



Soluções eficientes



mercado
livre

COMO VENDER

Procedimentos Mercado Livre



- **Como faço para entrar no Mercado livre?**

Para aderir ao Mercado Livre basta, criar uma conta como empresa (passo a passo descrito nesta apresentação nos próximos slides), enviar um e-mail para o time de e-Commerce, com o apelido (**NOME FANTASIA**), encaminhar os dados para o Mercado Livre, e em 48 horas a loja estará no ar.

- **Qual é o custo?**

Não há custos para criar a loja, apenas o valor de comissão, se for a modalidade **PREMIUM** a comissão é de 16%, e se a modalidade for **CLÁSSICA**, a comissão é de 11% + despesa de mercado envios. Clique para saber mais.

Custo de frete

- **Existe alguma restrição de PREÇOS/ PN?**

Para anúncio não, apenas tem que verificar as peças grandes no caso de entrega via correio.

Caso a peça seja muito grande para ser retirada ou entregue via correio, é necessário colocar no campo de descrição a opção de frete a combinar com o vendedor.



Procedimentos Mercado Livre



- **Há um padrão para fotos e anúncios?**

Há um padrão para os anúncios, a foto deve ter fundo branco, de 1 a 3 fotos por anuncio, não incluir banner, nem logo em marca d'água, o produto tem que ser o protagonista da oferta.

- **Qualidade da imagem.**

Recomenda-se tamanho mínimo de 1000x1000 para que o usuário possa dar zoom no site.

- **Posso tirar as fotos na minha concessionária? Existe um padrão?**

Sim, você poderá montar um mini-estúdio em sua concessionária, desde que tenha o fundo branco e a foto seja de boa qualidade. Caso o fundo não esteja de acordo com a regra citada acima, uma dica é utilizar o site gratuito (<https://www.remove.bg/>) para remoção de fundo ou qualquer outra ferramenta (site/software) conhecida de sua preferência.

Portanto o que mais influência as vendas do ML é

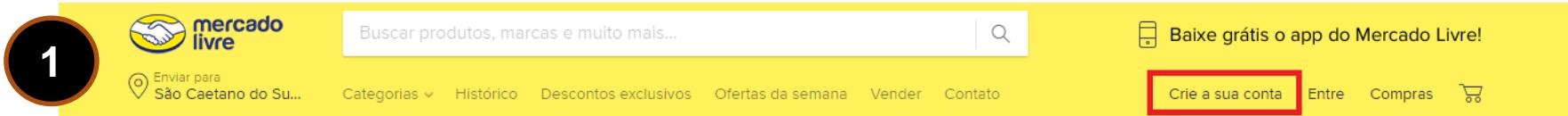
1. **Atividade na Loja** (Disponibilize anúncios com frequência)
2. **Descrição** (Deixe seus anúncios com informações completas, inclua o PN)
3. **Categorização do Produto*** (Exemplo: Vela fica na categoria de velas, etc. ...)
4. **Envios dentro do Prazo** (Atrasos na entrega afetam a reputação da loja)
5. **Perguntas** (Responda o mais rápido possível)
6. **Reputação** (Mantenha o termômetro no **VERDE**). Lojas no **amarelo** quase não aparecem nas buscas. No **vermelho** nunca aparecem.



Preço não é o ÚNICO FATOR de influência nas vendas.

Caso não tenha uma conta no Mercado Livre, cadastre-se!

1



mercado livre

Buscar produtos, marcas e muito mais...

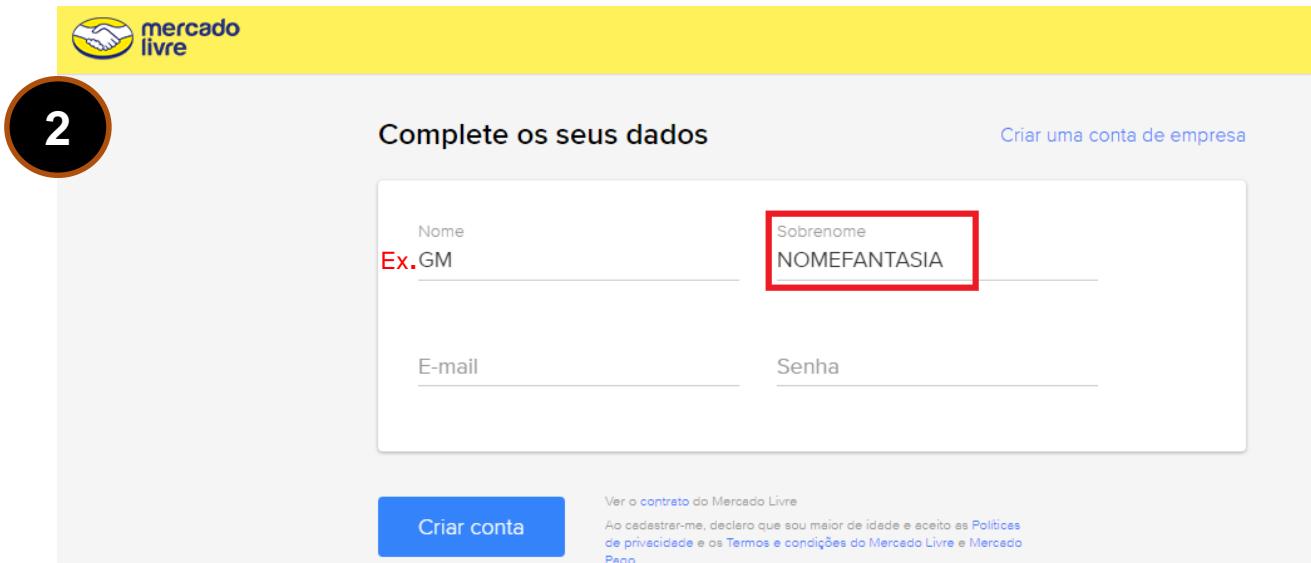
Baixe grátis o app do Mercado Livre!

Enviar para São Caetano do Su...

Categorias Histórico Descontos exclusivos Ofertas da semana Vender Contato

Crie a sua conta Entre Compras

2



mercado livre

Complete os seus dados

[Criar uma conta de empresa](#)

Nome Ex. GM	Sobrenome NOMEFANTASIA
E-mail	Senha

[Criar conta](#)

Ver o contrato do Mercado Livre
Ao cadastrar-me, declaro que sou maior de idade e aceito as [Políticas de privacidade](#) e os [Termos e condições](#) do Mercado Livre e Mercado Pago.

Recomenda-se colocar “**nome da montadora**” no campo Nome

ATENÇÃO! Coloque no campo Sobrenome, o nome fantasia fornecido para montadora composto geralmente por:

“NOME CONCESSIONÁRIA + LOCAL QUE SE ENCONTRA A LOJA (ex: BAIRRO)”

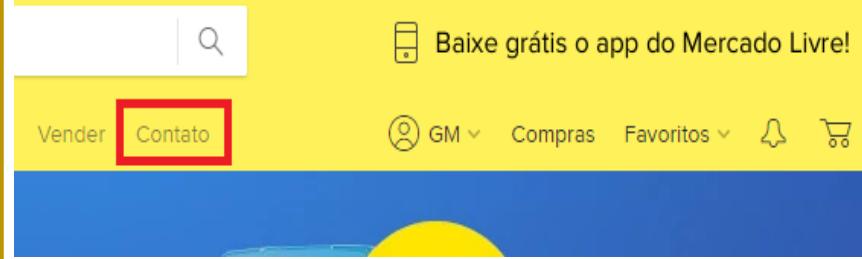
Não aconselhamos usar a cidade ou estado, pois grupos com várias concessionária podem gerar conflito ao criar o apelido.

APENAS LETRAS, sem espaços, nem símbolos “()&#@!_-” etc.

Assim facilita o controle e identificação de sua loja.

Cadastrando como PJ

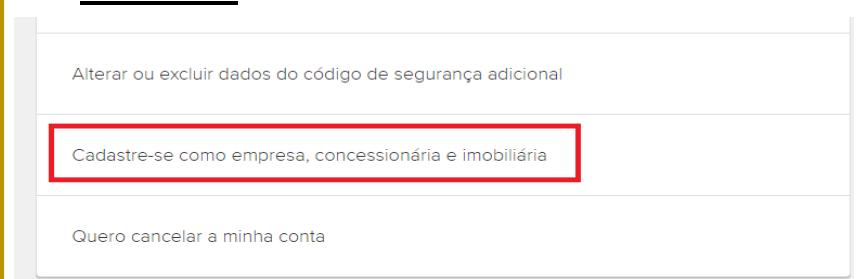
1 Dentro da conta clicar em “Contato”



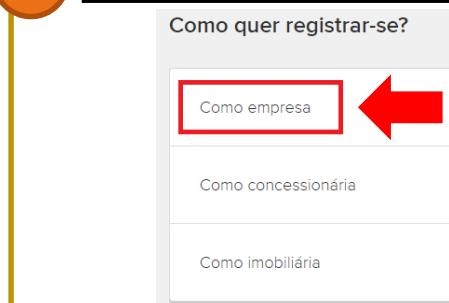
2 CLIQUE em “Configurações da minha conta”



3 Clique em “Cadastre-se como empresa, concessionária e imobiliária”



4 Registre-se como “EMPRESA”



Cadastrando como PJ

5

Nesta etapa siga o passo-a-passo descrito

Como empresa

Se você possui uma conta pessoal e quer fazer uma alteração de titularidade para uma conta empresa, você pode solicitar a alteração de titularidade em [Meus dados > Dados pessoais > 'Preciso de ajuda' > Alterar a titularidade da minha conta.](#)

NOTA: É preciso criar uma conta comum antes para que a concessionária tenha o "apelido" (usuário: "MARCA + CONCESSIONÁRIA") e então realizar a troca para PJ com esses passos de 1 a 8.

Não crie uma loja empresa antes e nem escolha a opção concessionária ao fazer a troca de física para jurídica.

6

Em "Meus Dados", clique em "Preciso de ajuda"

Meus dados

Dados da conta

Usuário GMNOMEFANTASIA
E-mail ayton.souza@gm.com

Preciso de ajuda

Dados pessoais

Nome e sobrenome GM NOMEFANTASIA
Documento
Telefone

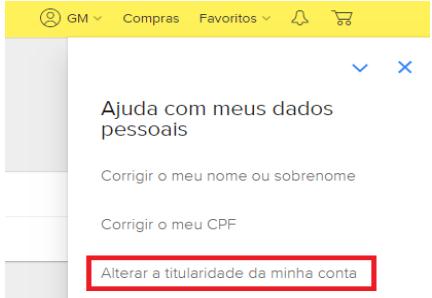
Preciso de ajuda

Adicionar

Adicionar

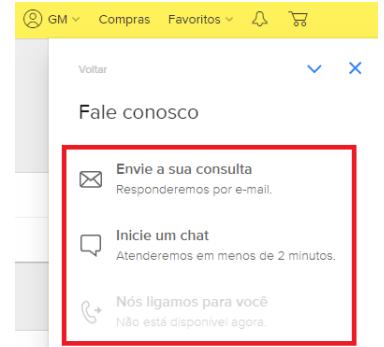
7

Na aba que se abre, clique na opção mostrada abaixo



8

Escolha uma opção de atendimento para realizar a troca de titularidade CPF para CNPJ



**Bem-vindo a Maior Loja de Peças Online
do Brasil!**

Agora é só começar a anunciar e vender.



**mercado
livre**

Com apenas 3 passos você começa a vender no Mercado Livre

1

Defina sua estratégia comercial

CRIE seu PORTFÓLIO

DEFINA SEU PREÇO

O Mercado Livre possui comissão sobre a venda! Não esqueça de considerá-la da maneira correta.

SEPARA as FOTOS

Todo anúncio precisa ter foto(s).

2

Aperfeiçoe sua performance

Acesse o LINK destacado em caso de dúvidas, pois há passo a passo e dicas para otimizar suas VENDAS.



<https://youtu.be/w50UK9U9qgk>

3

Criação de Anúncios no Mercado Livre

1 Login

3

E siga o passo a passo simplificado oferecido pelo Mercado Livre



2 Clique em Vender

Vender

Contato

ATENÇÃO AS PROIBIÇÕES

- Copiar Anúncios de outro Concessionário
- Logo Marca nas Fotos dos Anúncios até em marca d'água
- Faça do seu produto o protagonista, não insira bordas
- Divulgação de itens NÃO HOMOLOGADOS pela montadora

O descumprimento de tais regras implicará na remoção dos seus anúncios no Mercado Livre. Caso haja insistência em tais práticas, a Concessionária poderá ser bloqueada da plataforma.

Otimizando a sua Relevância

MercadoLíder é uma condição que o Mercado Livre atribui aos vendedores com maior volume de vendas. Para se tornar MercadoLíder são necessários alguns requisitos:

- **60 vendas** nos últimos 3 meses
- **R\$ 36.500,00** de faturamento nos últimos 3 meses
- Conta com mais de **4 meses**
- Termômetro no nível **VERDE ESCURO**

Quais as vantagens de ser MercadoLíder?

- Anúncios com **maior prioridade nas buscas**
- **Maior credibilidade** perante os compradores
- Atendimento para vendedores via **Chat**

Como devo solicitar para me tornar MercadoLíder?

Caso os requisitos sejam preenchidos o Mercado Livre lhe enviará um e-mail e informará quais informações adicionais irá precisar. Clique no título abaixo para ver mais.

MERCADO LÍDER

Posso perder o status de MercadoLíder?

Sim, caso seu faturamento fique abaixo dos valores definidos ou sua reputação não for verde, você **poderá ser rebaixado** de nível (ex: Gold para Silver) ou até mesmo **deixar de ser MercadoLíder**.

Os níveis de MercadoLíder são medidos conforme as **vendas dos últimos 3 meses**:

MercadoLíder Silver

60 vendas e R\$ 36.500,00 de faturamento

MercadoLíder Gold

150 vendas e R\$ 125.000,00 de faturamento

MercadoLíder Plantinum

450 vendas e R\$ 320.000,00 de faturamento

Treinamento Complementar



mercado
livre

A UNIVERSIDADE MERCADO LIVRE OFERECE:

- **WEBnars (cursos & Palestras Online)**
- **Fórum para dúvidas**
- **Eventos**
- **Vídeos e Tutoriais**

TREINAMENTO WEB



Como vender no Mercado Livre: (Seqüência de 9 vídeos)

<https://youtu.be/w50UK9U9qk>

Como se tornar um Mercado Líder:

<https://youtu.be/0wxwxec-AII>

Como manter a reputação?

<https://youtu.be/8gRToBr8p-A>

<https://www.facebook.com/universidademercadolivre/>

The screenshot shows the official Facebook page for the Universidade Mercado Livre. The page features a profile picture with the Mercado Livre logo and the name 'Universidade Mercado Livre'. It has 21,276 likes and 21,557 followers. A post from March 23, 2014, discusses how to sell on Mercado Livre and become a leader. Another post from the same date highlights positioning a brand and its products for buyers. The sidebar includes links to Página Inicial, Sobre, Fotos, Eventos, Vídeos, Publicações, Comunidade, and Citar uma Página.

10 Dicas que valem OURO e potencializam suas vendas!

1. Cadastre sua conta corrente – para resgatar o \$ de suas vendas;
2. Analise a possibilidade de cadastrar seus produtos/anúncios nas modalidades Clássica e Premium (Leve a diferença de comissão para o cliente):¹
3. Capriche nas descrições dos produtos;
4. Precifique corretamente seu produto;
5. Insira o seu **LOGO** como **ÚLTIMA FOTO DO ANÚNCIO**
6. Na descrição coloque VENDIDO por NOME DA SUA CONCESSIONÁRIA e adicione o PartNumber da peça
7. Responda as perguntas o mais rápido possível **não podendo passar de 3h**;
8. Envie os produtos no prazo;
9. Aproveite as campanhas;
10. Cadastre e venda serviços.



Material Complementar

Otimizando suas Descrições

- A. Nessa parte você deverá adicionar o Título do seu anúncio com todas as informações pertinentes.
- B. No campo Número da Peça e Código do Produto colocar o PN do produto. Isso irá otimizar a procura e garantir a melhor experiência e assertividade na pesquisa do produto pelo cliente.
- C. Na parte do Texto/HTML você deverá colocar qual será a descrição do seu produto.
- D. Colocar o horário de funcionamento da loja na assinatura do Chat, evitando assim reclamações dos clientes caso não seja respondido, fora daquele horário.

DICA QUE VALE OURO

- Estrutura clara, consistente e ordenada para que o cliente saiba o máximo de detalhes possíveis do produto.

The screenshot shows the 'Descreva o seu produto' (Describe your product) section of the Mercado Livre listing interface. It includes fields for 'Título' (Title), 'Número da peça' (Part Number), a large 'Descrição' (Description) area, and a 'Informe o estado do seu produto' (Inform about the product's condition) section with radio buttons for 'Novo' (New) and 'Usado' (Used). A message box indicates that data has been saved and can be resumed later.

Entendendo mais sobre a Modalidade Premium

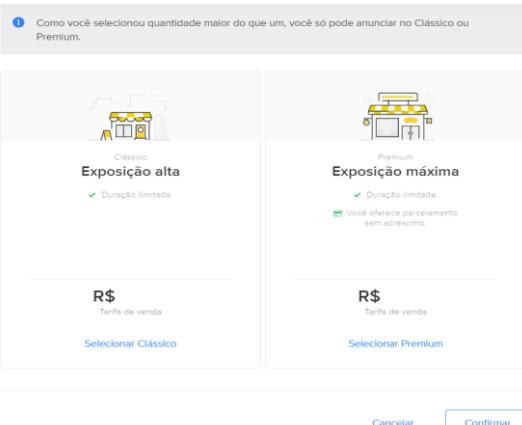
Após preencher os campos para a SUBIDA de seus anúncios, você será direcionado a tela abaixo para escolher a modalidade que quer anunciar

PREMIUM

- Maior exposição do anúncio
- Em até 12x **sem juros** ao cliente, e a concessionária recebe o total à vista;
- Comissão do ML = 16%

CLÁSSICO

- Menor exposição do anúncio
- Em até 12x **com juros** ao cliente, e a concessionária recebe o total à vista;
- Comissão do ML 11%



No processo de anúncio, o vendedor terá a opção de escolher qual dos pacotes acima ele irá aderir, e automaticamente será mostrado o valor da tarifa cobrada de acordo com o valor do produto especificado.

Para maiores detalhes, clique no título abaixo:

[https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/quanto-custa-vender-um-
produto_1338](https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/quanto-custa-vender-um-produto_1338)

Faça a conta e verifique qual é a melhor estratégia para seus produtos, geralmente para produtos com maior valor é esperado pelo cliente um parcelamento **sem juros**.

Entendendo sobre a criação do Preço

O Mercado Livre, possui algumas particularidades em que é necessário levar em conta antes da criação do preço de seu produto.

- Para o vendedor do Mercado Livre, não existe inadimplência na plataforma, caso considere algum fator/percentual na formação de preço do seu produto. Lembre-se de excluí-lo, caso contrário o mesmo estará duplicado.
- Desconsidere o investimento de Marketing do valor total do produto, este percentual está incluso na comissão paga ao Mercado Livre. Lembre-se de excluí-lo, caso contrário o mesmo estará duplicado.
- Lembrem-se também que a compra via Cartão de Crédito custo mínimo de 3% de quando vendido à vista.. No Mercado Livre não há esta despesa.
- Quando um produto custa menos de R\$120,0, é necessário considerar mais R\$ 5,00 por unidade ao configurar o frete, produtos acima de R\$ 120,00, considerar o valor de frete no cálculo e sempre oferecer grátis ao comprador.

Para que realize vendas sem que haja prejuízos, é preciso considerar alguns valores ao especificar o valor do produto na elaboração do anúncio, vide exemplo abaixo:

Faixa de Custo	Preço integral do Produto Exemplo	Taxa de R\$ 5 (inclusa no preço final)	Frete	CLASSIC 11% de comissão	Preço Final (11% de comissão)	PREMIUM 16% de comissão	Preço Final (16% de comissão)
Produtos abaixo de R\$ 120	R\$ 100,00	SIM	Comprador ou Vendedor	R\$ 11,00	R\$ 116,00	R\$ 16,00	R\$ 121,00
Produtos acima de R\$ 120	R\$ 140,00	NÃO	50%ML e 50%Vendedor	R\$ 15,40	R\$ 155,40	R\$ 22,40	R\$ 162,40

LEMBRANDO QUE: os preços finais em amarelo ainda não condicionam o frete, valor este que será mostrado durante a criação do anúncio e/ou de acordo com a peça consultar a tabela de preços, disponível nos links abaixo.

Para maiores informações sobre venda de produto, clique aqui: [Quanto custa vender um produto](#)

Para detalhes sobre frete grátis, tabelas e descontos de acordo com sua reputação, clique aqui: [Custos de frete grátis pelo Mercado Envios](#)

Para cálculo volumétrico de suas encomendas, clique aqui: [Como calcular o custo dos seus envios](#)

Fotografando seus produtos

Padrão recomendado:

- A peça deve estar com fundo branco // Ideal de **1 a 3** fotos por anúncio
- Mínimo de 1000 pixels para possibilitar zoom;
- Modo em RGB // Formato JPEG // Resolução: 300 DPI



O que não fazer?

- Não inclua banners nem textos promocionais
- Não insira logos em marcas d'água
- Faça do seu produto o protagonista, não insira bordas



PERGUNTAS E RESPOSTAS

Balcão de vendas Online



- Respeito
- Paciência
- Simpatia
- Conhecimento técnico e operacional
- Políticas e regras
- Seja vendedor

 Escreva sua pergunta... Psiu! Você pode [calcular o frete e o prazo de entrega sozinho!](#)

 Boa tarde, eu comprei um DVD Player Automotivo Aquarius Retrátil DPA 3001 Touch Screen 7", e ele tem saída RCA. Eu posso conectar essas tela nessa saídas pra receber os sinal do DVD?
[Faça uma denúncia](#)

 Olá. Boa tarde, CADUCASTRO. Produto modelo escravo necessita de outro aparelho para sua reprodução. Sim é compatível. Agradeço seu contato. Para mais informações, estamos a disposição. Equipe ARSENAL CAR. Daniela. - Há 5 horas. [Faça uma denúncia](#)

 Bom dia a todos! Gostaria de adquirir um par destes no tom CINZA. O meu veículo é uma Hilux SRV 2010 com interior cinza. Este tom de cinza é o mesmo de seu produto? Eu tenho os monitores Bambo OM-7000, só que está com defeito e é antigo. No aguardo de seu retorno para efetuar a compra.

 Olá. Boa tarde, ALEXANDREAMT. Peço que finalize seu pedido e nos informe a cor desejado via e-mail ou Perguntas. O produto é enviado conforme mostra as fotos e descrição do anuncio. Peço que verifique. Agradeço seu contato. Para mais informações, estamos a disposição. Equipe ARSENAL CAR. Marcos - Há 1 dia.

 Boa noite,gostaria de compra na cor cinza so que nao tem opçao de escolher a cor como faz?

 Ola. Bom dia, SOYG1582663. Peço que finalize seu pedido e informe a variação desejada via E-mail que irá receber, ou aqui mesmo no campo de perguntas. Agradeço seu contato. Para mais informações, estamos a disposição. Equipe ARSENAL CAR. Daniela. - Há 1 dia.

Logística de envios

Toda logística é realizada pelo “Mercado Envios”. Eles possuem um acordo comercial diferenciado com os Correios e diversas transportadoras, além de outras novas modalidades oferecidas. Por isso, é imprescindível respeitar as atuais regras em vigência impostas por eles.

Mas não se preocupe, ao categorizar o seu produto, caso ele tenha alguma restrição de envio (ex: tamanho excessivo, fragilidade, etc.) será habilitada a opção “**Frete a Combinar**”

***Dica:** Se programem para ir aos correios 3x ao dia, para que os envios sejam postados no mesmo dia, evitando assim reclamações por parte do cliente e garantir que seu cliente seja surpreendido positivamente com o prazo de entrega.

O despacho precisa ser feito em até 24h.

Preço

Preço (R\$) :* 119 **Menor que R\$ 120,00**

ATENÇÃO: Escolha a opção mais rentável

↓

Formas de entrega

Envio do produto

Oferecer envios pelo Mercado Envios [Ver mais](#).

Frete por conta do comprador

Frete grátis para todo o país. Você paga R\$ 43,90 por cada envio.

Frete grátis para todo o país, menos Norte e Nordeste. Você paga R\$ 40,90 por cada envio.

Outras formas de envio por minha conta

Também pode retirar em mãos

Preço

Preço (R\$) :* 120 **Maior que R\$ 120,00**

ATENÇÃO: SEMPRE FRETE GRÁTIS*

↓

Formas de entrega

Oferecer frete grátis pelo Mercado Envios

Você paga R\$ 43,90 - R\$ 17,56 por cada envio. [Ver mais](#).

i Você tem 60% de desconto nos custos de envio por conta da sua reputação.

Também pode retirar em mãos

LEMBREM-SE que para esses produtos o Mercado Livre débita de você: R\$5,00.

Dica: inclua esse valor ao preço do produto.

FRETE GRÁTIS ML*: Para Produtos acima de R\$ 120 o Mercado Livre paga 50% do frete e a diferença é debitada do vendedor.

Logística de envios

No Mercado Envios vocês recebe uma série de vantagens que potencializam suas vendas, assim como ações que asseguram sua loja trazendo segurança e conforto em todas as etapas de envio.

Suas tarefas mais simples



Cada venda gera uma etiqueta
de envio



Basta preparar o seu produto



E levá-lo a um [ponto de envio](#)



Receba mais rápido

Sabermos quando o produto foi
entregue e em 2 dias o dinheiro será
liberado.



Conte com o nosso respaldo

Todos os seus pacotes estão
assegurados. Se houver algum
imprevisto, nós cobrimos você.



Os envios têm acompanhamento

Você e o seu comprador podem
acompanhar o envio o tempo todo.



Você não precisa combinar cada envio

O comprador seleciona o envio ao
comprar e o paga pelo Mercado Pago.



Venda mais com o carrinho

Os seus compradores poderão adicionar
diversos dos seus produtos ao carrinho
e economizar nos custos de frete.



Melhore sua reputação

O seu bom serviço e a velocidade do
envio dos produtos potencializam a sua
reputação.

O serviço gera destaque aos seus produtos, os tornando atraentes
com a tag “**Frete grátis**” além do Mercado Livre pagar 50% desse
frete. *40% para novos vendedores.

Para mais informações e FAQ (perguntas frequentes).

Acesse o site clicando no nome abaixo:

MERCADO ENVIOS

Caso haja interesse e queira mais inovação, é possível incluir à sua
logística, a nova forma de entrega do Mercado Envios, chamada de
Flex, entregas realizadas no mesmo dia. Mantendo os benefícios
já conhecidos do Mercado Envios.

No momento disponível apenas para São Paulo.

Consultar localidades, custos, requisitos e procedimentos.

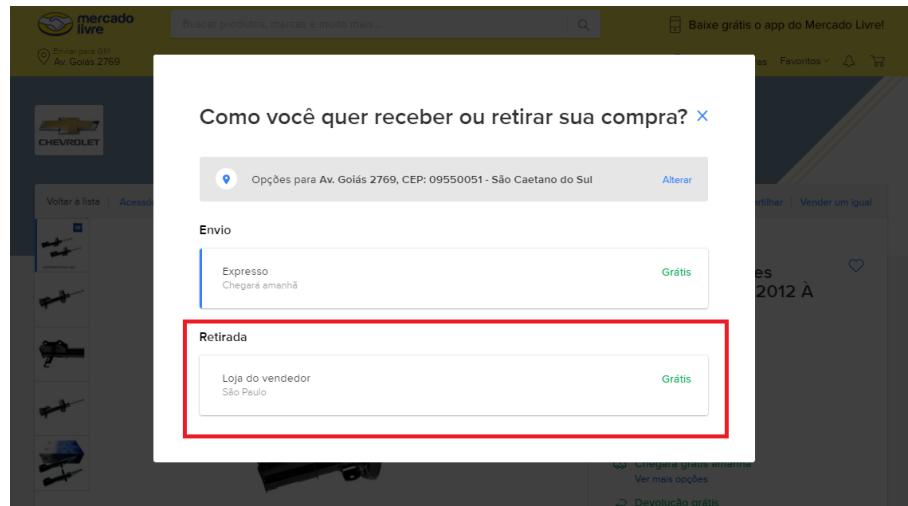
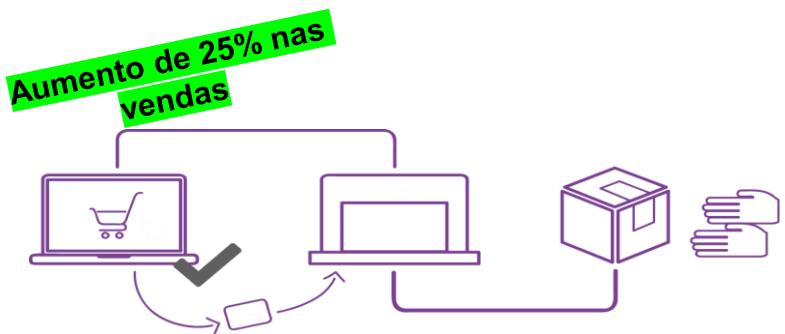
Acesse clicando no nome abaixo:

MERCADO ENVIOS FLEX

Pick up in store

É uma modalidade em que os clientes poderão selecionar durante o processo de compras, se preferem retirar seus produtos IN LOCO (na concessionária) ou se desejam podem continuar com a opção de receber a mercadoria por envio.

- O **retirar na loja**, otimiza as despesas relacionadas a frete;
- Pode ser um meio mais rápido de entrega – variações na disponibilidade de retirada;
- Aumento das vendas de serviços/agregados, além da possibilidade de instalação do produto na própria concessionária (aumento da passagem de clientes na concessionária);



Pick up in store

Siga o passo a passo de como habilitar essa opção e usufruir deste novo recurso. Agora remodelado e com mais detalhes.

1. Acessar o painel do Mercado Livre > Minha Conta > Configuração > Retirada na loja

The screenshot shows the Mercado Libre Self Service interface. At the top, there are tabs for 'MercadoLibre' and 'Self Service', and a date '2018'. The main header includes the Mercado Libre logo, a search bar, and a button 'Pedi nuestra tarjeta y comprá sin interés'. Below the header, there are navigation links for 'Categorías', 'Ofertas de la semana', 'Descuentos Mercado Puntos', 'Tu historial', 'Tus compras', 'Vender', and user profile 'Juan'. On the left, a sidebar titled 'Desde el menú lateral' lists 'Ventas', 'Publicaciones', 'Preguntas', 'Ventas', 'Datos de mis interesados', 'Campaña de publicidad', 'Configuración', 'Mis datos', 'Retiro en local' (which is highlighted with a white circle and a cursor), 'Seguridad', 'E-mails', and 'Alertas de búsqueda'. The main content area displays a feed of items for sale, including details like item ID, name, price, quantity, and quality rating (e.g., '50 Calidad Básica').

Pick up in store

2. Adicione o local de retirada (pode adicionar uma ou todas as lojas do grupo)

MercadoLibre Self Service 2018

Agregar local

Agregar local

Nombre de local
Parque Patricios

Dirección
Avenida Caseros 4252

powered by Google

Días Apertura Cierre Agregar horario

Quitar Cancelar

Exemplo:

Alterar loja

Nome da loja
Vw Sorana

Endereço
Av. Braz Leme 268, Casa Verde

Centenario Praça Dirceu de Lima Rua Attilio Piffer R. Japuarete R. Japuarete R. Saguinus R. Dominguinhos Pescador R. Dr. Mello Nogueira R. Prata Sampaio Lopes R. Maranhão R. São Paulo R. Tereza Dados do mapa ©2019. Termos de Uso Informar erro no mapa

Dias	Abertura	Fechamento
Segunda-feira a sexta	8:00	18:00
Sábado	8:00	13:00

Excluir Adicionar horário

Entre com as informações e horários de atendimento para retirada

Internal

mercado
livre

Pick up in store

3. Cadastre o **prazo de retirada** das mercadorias. Ele pode ser **imediato, 24 horas ou 48 horas** após a aprovação do pagamento.

Após finalizada esta etapa, o recurso retirada na loja está configurado com sucesso!

MercadoLibre

Self Service

2018

¡Retiro en local activo!

Una vez configurado el plazo de entrega, se estará ofreciendo retiro en local en todos tus productos para ese local.

Al generar una nueva publicación automáticamente estará configurada para Retiro en local, con los plazos de entrega previamente seleccionados.

The screenshot shows the 'Retiro en local' configuration page. It displays a list of locations with 'Parque Patricios' selected. A large circular callout highlights the 'Plazo de entrega: 48 hs' (Delivery time: 48 hours) setting, which is preceded by a green checkmark and a 'Modificar' (Modify) button. Below this, there's a green bar stating 'Configuraste 48 hs de plazo de entrega al local Parque Patricios.'

Exemplo:

The screenshot shows a 'Configurar prazo de entrega' (Configure delivery time) dialog box. It asks the user to select a delivery time: 'Imediata' (Immediate), '24h', or '48h'. The 'Imediata' option is selected with a radio button. At the bottom, there are 'Confirmar' (Confirm) and 'Cancelar' (Cancel) buttons.

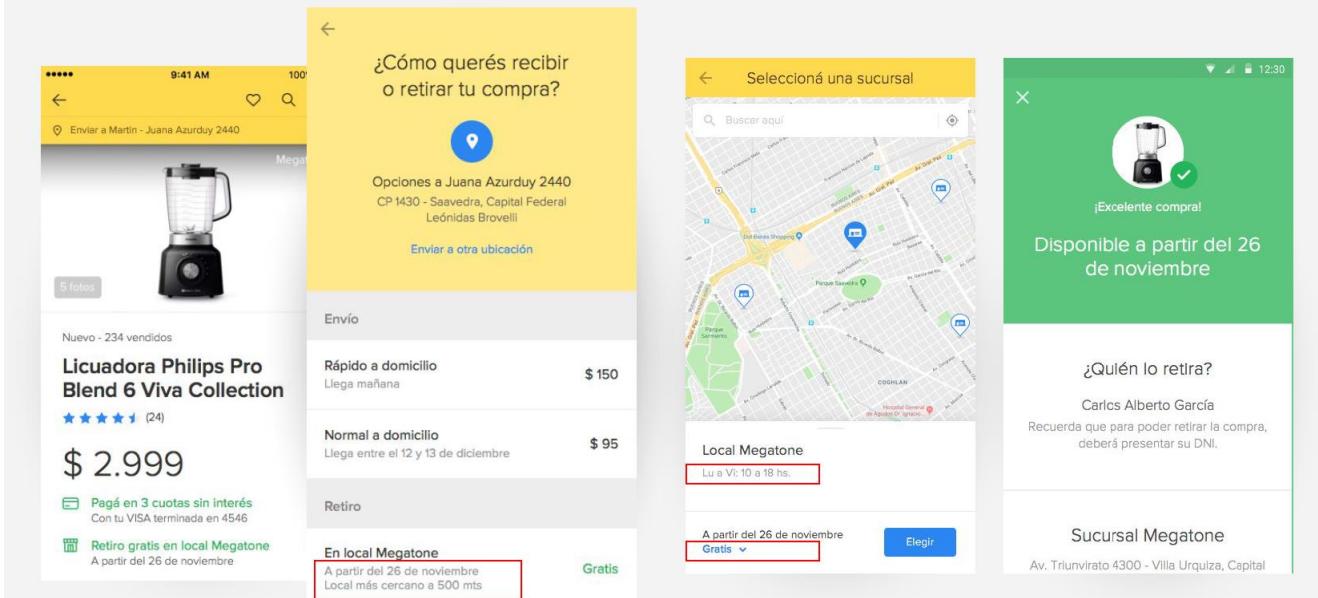
Pick up in store

Por último, gostaria de compartilhar na imagem abaixo como funciona a experiência por parte do comprador.

É super simples, rápida e prático

Experiencia PUIS

El buyer termina la compra con un Congrats que le indica: ubicación exacta, fecha de retiro y quién autorizó para retirar.



Dúvidas? Use o Chat do Mercado Livre.

Há mais de 1.000 profissionais disponíveis para sanar qualquer tipo de dúvida das 6h às 0h.

Finanças (Mercado Pago)

Meu dinheiro

Atividade

Precisa de créditos?
Recarregue seu celular agora mesmo

Recarregue agora

Relatórios

Receber pagamento

Código QR

Botão e link de pagamento

Solicitar dinheiro

Assinaturas

Pagar

Enviar dinheiro

Recarregar celular

Recarregar vale-transporte

Pagar boletos

Comprar crédito online

Convide e ganhe

Configurações

Dinheiro em conta
R\$ 0

Ver detalhes Adicionar

Estamos prontos... Começamos?
Pague ou receba o que quiser e movimente sua conta.

Suas finanças, valores de venda, resarcimentos são processados através do Mercado Pago.

Acesse clicando <https://www.mercadopago.com.br/home>

Use o mesmo login e senha que acessa a sua loja do Mercado Livre.

A concessionária será responsável por EMITIR A NF ao cliente comprador.

Cadastrando sua conta corrente no ML

Para cadastrar uma conta bancária você deverá acessar o link:

<https://www.mercadopago.com.br/settings/account>

- Clique em adicionar uma conta;
- Preencha os dados bancários;
- Clique em aceitar.



Em casos de saque, haverá um desconto
aproximado de **R\$ 3,00** referente ao
custo do TED.

The screenshot shows the 'Configurações' (Settings) page of the Mercado Pago account. On the left, there's a sidebar with various options like 'Receber pagamento', 'Enviar dinheiro', and 'Comprar crédito online'. The main area is titled 'Contas bancárias' (Bank Accounts). It displays a message: 'Você ainda não adicionou nenhuma.' (You haven't added any yet.) Below this is a blue button labeled 'Adicionar uma conta' (Add a account), which is enclosed in a red rectangular box. Other sections visible include 'Débitos automático' (Automatic debits) and 'Receber NF-e dos seus pagamentos' (Receive NF-e from your payments).

ASSISTA o vídeo abaixo e aprenda mais:
<https://youtu.be/w50UK9U9qqk>

Resumindo...

Foto

Título

Variação
Customizada

MARKETING NO MERCADO LIVRE

Descrição

Atendimento

Reputação

Qualificações

Mercado Envios

**MALHA LOGÍSTICA
ROBUSTA PARA
ENTREGAR MELHOR E
MAIS RÁPIDO.**



Para todos os tamanhos de operação





Tecnologia de gestão logística do Mercado Livre

ETIQUETA

FLEX

COLETAS

FULL

Emissão de etiqueta de envio automatizada ao final de cada venda. É só imprimir, colar na embalagem e entregar na agência dos Correios mais próxima.

Você no controle total da sua operação entregando no mesmo dia ou no dia seguinte. Com Mercado Envios Flex você usa sua própria frota de entregadores

Embalagens personalizadas e coleta diária dos seus pedidos na sede do seu negócio. Entregas mais rápidas e você com mais tempo!

Nós cuidamos de toda sua logística! Armazenamos seu estoque, separamos e preparamos os envios e entregamos ainda mais rápido!

Bem-vindo ao
Mercado Envios  FULL



mercado
livre



O que é **fulfillment**?

Fulfillment é um termo em inglês que significa, em tradução livre, cumprimento, realização, preenchimento.

O **Mercado Envios Full** é a solução de fulfillment do Mercado Envios. Ou seja, nós armazenamos seu estoque, separamos e embalamos os pedidos, entregamos ao comprador e cuidamos do pós-venda.



Por que fazer parte do Mercado Envios Full?



Aumento nas vendas

Os vendedores que utilizam o Mercado Envios Full têm em média **40%** de crescimento em vendas.



Armazenamento

Guardamos os seus produtos em nosso centro de distribuição, sem nenhum custo.



Logística 24/6

Nossa operação funciona **24h** por dia, de segunda a sábado, para oferecer os envios mais rápidos e manter a sua reputação verde.

Por que fazer parte do **Mercado Envios Full**?



Serviço de coletas para a grande São Paulo e interior, sob consulta

Se sua sede fica na grande São Paulo, você não precisa mais enviar estoque ao CD. Nós retiramos ele para você!

Embalagens gratuitas



Enviamos seus produtos em caixas e envelopes de segurança para que cheguem em perfeitas condições.



Entregas mais rápida

Quando você vende um produto até às 16h, enviamos no mesmo dia!



Subsídio para frete grátis

Se **30% a 50%** das suas vendas forem com Full.

Te devolveremos 10% do valor pago por frete grátis.

Se **50% a 70%** das suas vendas forem com Full.

Te devolveremos 20% do valor pago por frete grátis.*

Se você alcançar **70%** de vendas com Full.

Te devolveremos 40% do valor pago por frete grátis.*

- Válido para Mercado Líderes e Lojas Oficiais
- Promoção válida até Julho de 2020.

VENTAS CON FULL | Mercado Envíos Full



Envía el 50% de tus ventas con Full para conseguir 20% OFF en lo que pagues por tus envíos gratis del mes.

2

✓ Te devolveremos R\$ 3.000 (10% OFF) si mantienes tu porcentaje de ventas con Full al final del mes. [Más sobre los descuentos](#).

3

O que você pode enviar para o **centro de distribuição?**



Produtos novos

Não são permitidos
remanufaturados, itens
usados e/ou cópias



Pesos e dimensões

85cm no maior lado, 160cm
soma dos lados) e 20kg de
peso máximo

- Sem mínimo de vendas
- Sem limite de valor
- Estoque máximo para 60 dias
- Para o primeiro envio, é permitido
enviar apenas 30 produtos.

O que você **não** pode enviar para o **centro de distribuição**?



Produtos não aceitos

Aerossóis, óleos, fluídios, inflamáveis, medicamentos ou produtos não autorizados pela ANVISA, produtos abaixo de 3 meses de validade, sendo solicitada a retirada com 30 dias de antecedência.

Pneus, arame farpado, bicicletas e peças, escada com degrau, para choque, escapamentos, arara de roupas, churrasqueiras, baterias de lítio, produtos que necessitam de temperatura específica.

Atenção: Carga a granel em caminhão aberto não será descarregada por motivo de segurança.



O que preciso para enviar meus produtos via **Mercado Envios Full**?



A emissão de **NF-e** deve ser automática, assim como o envio do XML para o Mercado Livre. **Para isso é imprescindível a utilização do nosso Faturador.**

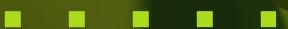
É fundamental possuir o **Certificado Digital A1**.





Mercado Envios

Flex





O que é o Mercado Envios Flex?

Com o **Mercado Envios Flex** você solicita a entrega do seu pedido através de um aplicativo de celular - utilizando a sua própria frota de veículos - e o seu cliente recebe a compra **no mesmo dia**.



Por que usar o Mercado Envios Flex?



Destaque nas buscas e filtro exclusivo

“Chegará hoje grátis” OU “Chegará amanhã grátis”



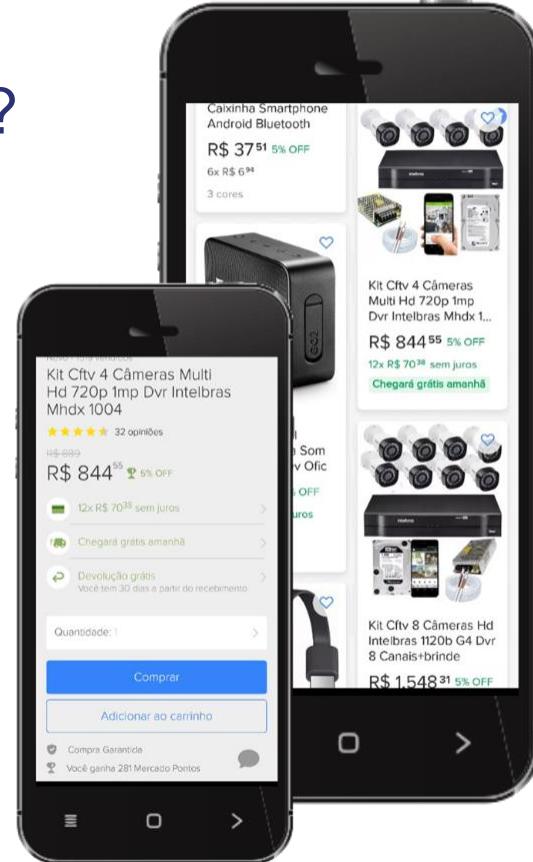
Dinheiro disponível 48h após a entrega



Subsídio de até 50% para oferecer Frete Grátis



Entrega no mesmo dia ou no dia seguinte



Fluxo

1

O comprador
seleciona a opção
“Envio Rápido”

2

Você recebe a
etiqueta flex, embala
e identifica o pedido



Quem recebe: Juan Perspicatis
Via de Pedestre Adam Berg SN
CEP: 02226345, Jardim Brasil (Zona Norte),
São Paulo



27801317572
Zapatillas Topper Moda Carson Hombre Ng
Talle 44, gris oscuro con banda blanca.
Usuário: AGUS12685

Fluxo



3

O entregador, que tem o app Flex instalado escaneia as etiquetas



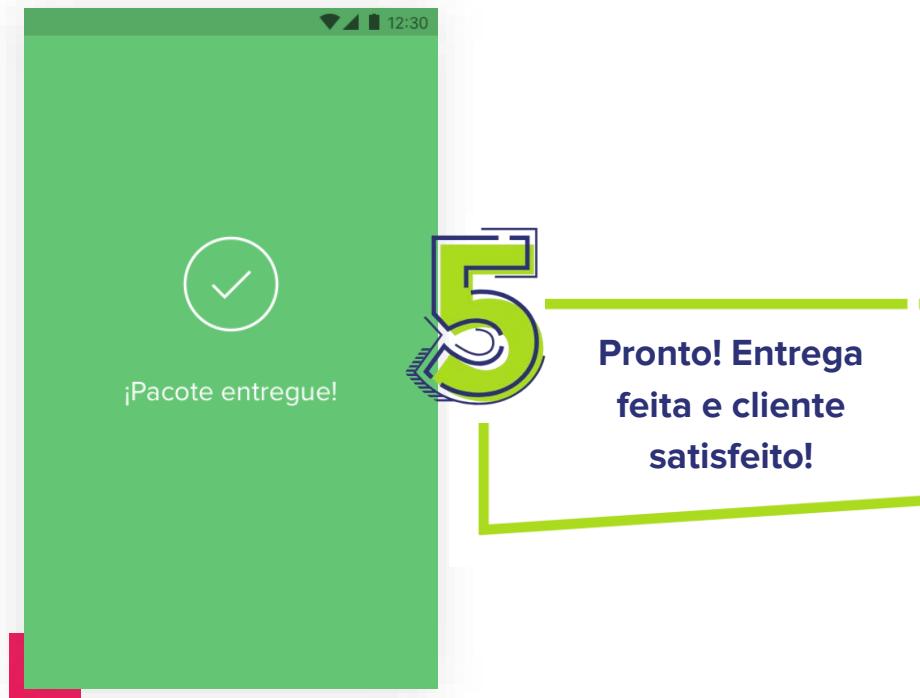
Recebe Juan Perspicatis

CPF: 780.248.716-44 - Outra pessoa recebe



O cliente assina a confirmação de entrega direto no smartphone do entregador

Fluxo



Configurações do Vendedor

Flex Trial

O seller poderá escolher quais itens enviará com Flex utilizando MyML ou Seller Central (quando seja ativado).

Color: Elegir color ▾Talle: 5Cantidad: 5Código universal de producto

Cancelar Confirmar

Ficha técnica

Forma de entrega
Como você entregará o produto

Ofereça envios no mesmo dia e ganhe mais destaque nos resultados de busca

Você envia pelo Mercado Envios ?

Oferecer envios no mesmo dia

Os envios entregues no mesmo dia têm mais destaque nos resultados de busca, além de um filtro especial. Além disso, cobrimos até 50% dos fretes grátis. Ofereça-o no seu anúncio com o Mercado Envios Flex.

Você pode fazer os envios com veículos próprios ou terceirizados. [Como funciona?](#)



Você oferece frete grátis

Nós cobrimos até 50% pela sua reputação!
Mercado Envios - Você paga R\$160 R\$80.
Mercado Envios Flex - [Ver detalhes](#)

Cancelar Confirmar

Completa el código universal

Ten fotos claras

Ofrece envío gratis

Objetivos cumplidos

Ya ofreces Mercado Envíos
Realizado el 28 de Diciembre

¡Publicaste!

Realizado el 28 de Diciembre

Prazos de entrega

O vendedor pode escolher o horário desde o qual a promessa é “Next-day”.

Também pode escolher não fazer envios “Same-day”.

Prazos de entrega

Configure se você oferece envios no mesmo dia. Caso contrário, você oferecerá somente envios no dia seguinte à venda.

Faço envios no mesmo dia

De segunda a sexta, entregue o final do dia todas as vendas que você recebe até às:

12h ▼ ?

Benefícios

- ✗ As melhores posições nos resultados de busca
- ✗ Filtro de busca especial
- ✓ Anúncios destacados com **Chegará hoje**

Guardar

Capacidade

O vendedor deve escolher quantos envios terá a capacidade de fazer cada dia.

Passado o limite, o calculador deixa de mostrar Flex e começa a mostrar somente os outros serviços.

Limite de envios por dia

Informe quantos envios rápidos você quer oferecer por dia.

Até 30

Ao alcançar o limite, os envios rápidos não serão mais mostrados nos seus anúncios.

Salvar

Cobertura

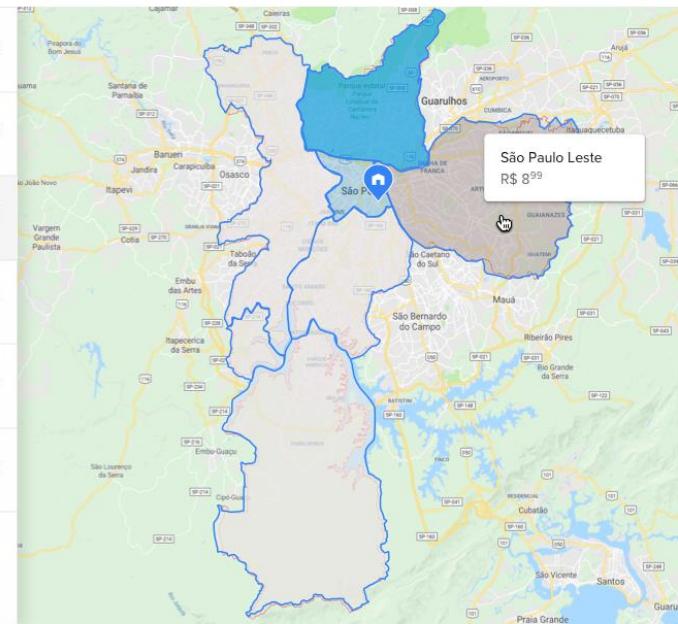
O vendedor poderá escolher a sua zona de cobertura de Grande São Paulo

TABELA DE PREÇOS

Áreas de cobertura

Os envios para [São Paulo Central] são obrigatórios. O preço que o comprador paga varia conforme a distância entre a sua localização e o endereço de entrega.

<input checked="" type="checkbox"/> São Paulo Central	Obrigatório	R\$ 7 ⁹⁹
<input checked="" type="checkbox"/> São Paulo Norte		R\$ 8 ⁹⁹
<input type="checkbox"/> São Paulo Leste		R\$ 8 ⁹⁹
<input type="checkbox"/> São Paulo Oeste		R\$ 7 ⁹⁹
<input type="checkbox"/> São Paulo Sul 1		R\$ 7 ⁹⁹
<input type="checkbox"/> São Paulo Sul 2		R\$ 10 ⁹⁹



Salvar

Reputação



Reputação

CONCEITOS

O QUE É?

A reputação é o **lugar que o vendedor** ocupa dentro do ranking de vendedores do site.

- Ela é representada por uma cor



O vendedor pode ver a sua atual cor em [Reputação](#)

A reputação é um **indicador que mostra como o vendedor atende aos seus clientes**, a partir das variáveis calculadas pelo Mercado Livre.

IMPACTO

- **MELHOR EXPOSIÇÃO** - Vendedores com boa reputação sempre terão seus anúncios exibidos antes dos anúncios de um vendedor de baixa reputação.
- **CONFIANÇA DOS COMPRADORES:** Compradores sentem-se mais confortáveis e seguros.
- **TRATATIVA NAS MEDIAÇÕES:** Levamos em consideração a reincidência de reclamações e ligações com perfis suspeitos para as análise da mediação.

Reputação

OBJETIVO

EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO

=

CLIENTE SATISFEITO

- **MELHOR EXPERIÊNCIA:** Melhorar a experiência de nossos compradores aumentando o seu nível de satisfação;
- **BARRA ALTA:** Ter um critério justo, aumentando a exigência a medida que o vendedor passa ser hobby à profissional .
- **SIMPLICIDADE:** Manter a premissa de um indicador simples e de fácil entendimento.

Reputação

CÁLCULO E PRAZO

COMO É CALCULADA?

Calculamos a sua reputação com base na experiência oferecida aos seus compradores.

As variáveis consideradas para o cálculo são:

- **Vendas com reclamações do comprador;**
- **Tempo para postar os produtos nos Correios ou entregar à transportadora. (Somente quem utiliza ME);**
- **Vendas Canceladas pelo vendedor.**

PRAZO DE REFERÊNCIA

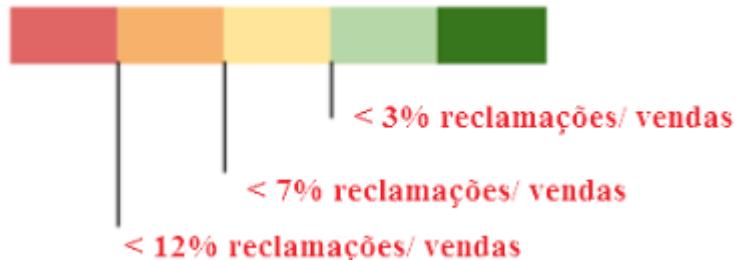
Consideramos o **total de vendas** que o vendedor realizar nos **últimos 3 meses mais os dias do mês vigente**.

Reputação: Indicador de reclamações

Você não pode ultrapassar **3%** de reclamações/total de vendas

Caso ultrapasse:

- Deve ser menos de 7% para se manter no amarelo.
- Deve ser menos de 12% para ser laranja.
- A partir de 12%, será vermelho.

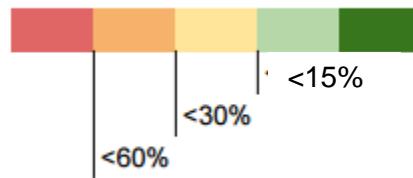


Reputação: Indicador de atrasos de HT

Se utilizar Mercado Envios, não poderá ultrapassar **15%** de pedidos postados com atraso.

Caso ultrapasse:

- Deve ser menos de 30% para se manter no amarelo.
- Deve ser menos de 60% para ser laranja.
- A partir de 60%, será vermelho.

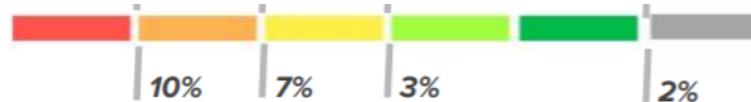


Reputação: Indicador Cancelamentos

Vendedor não poderá cancelar mais de **2%** dos pedidos realizados na plataforma.

Caso ultrapasse:

- Deve ser menos de 3% para se manter no verde.
- Deve ser menos de 2% para ser Mercado Líder.
- A partir de 3%, será amarelo.



Reputação

COMO POSSO MELHORAR MINHA REPUTAÇÃO?

- Manter contato durante toda a negociação, principalmente nas etapas de mensageria de forma rápida e coerente com a demanda do seu comprador;
- Testar os produtos antes de enviar;
- Embalar bem o produto para que o mesmo não seja danificado no transporte.
- Manter estoque sempre em dia;
- Postar o produto sempre no prazo de 24h após a aprovação do pedido.

A medium shot of a man with dark hair and a slight smile, wearing a light gray suit jacket over a purple checkered shirt. He is positioned in the foreground of a large warehouse aisle. The aisle is filled with tall, narrow shelving units stacked with various boxes and packages. The lighting is bright, typical of an industrial or retail storage facility.

Ricardo Silva
São Paulo Auto Peças



Obrigado!



mercado
livre



mercado
envios



mercado
shops



mercado
livre

Publicidade



mercado
pago