

- CX

Martins atacado

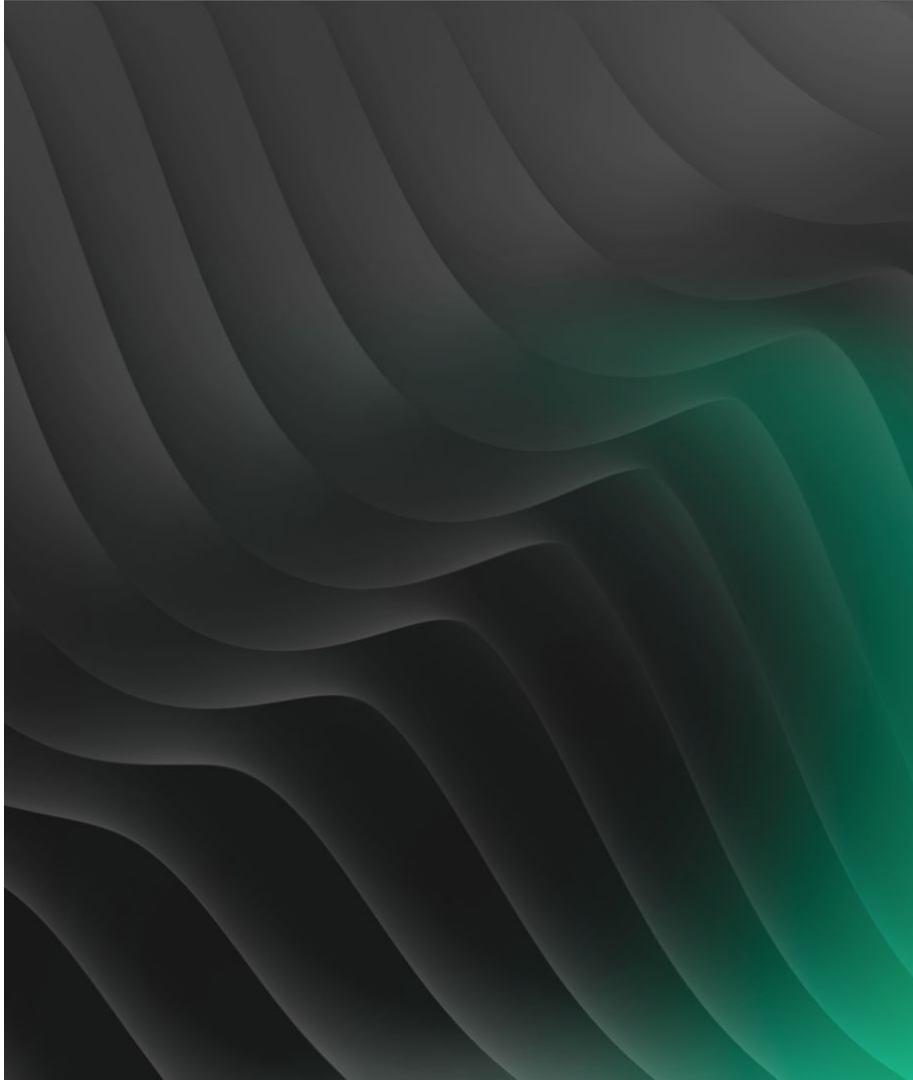
CRO

ESCOPO

Metodologia
Análise das respostas
Principais apontamentos



Metodologia



Metodologia

As respostas foram inseridas em uma planilha e agrupadas conforme as **categorias** identificadas ao longo da análise, resultando em um % para cada segmento apontado pelos usuários.

Pergunta 1										
Existe algo que você mudaria na forma com que você realiza suas compras?	Usabilidade do site	Cadastro	Atendimento / negociação	Preço	entrega	Mix/quantidade de produtos	Método / prazo de pagamento	Limite de compra	Pesquisa/cotação	Falta de confiança em compras online
Total de pessoas que responderam X	72	6	43	132	42	51	82	8	12	12
% de pessoas que responderam X	11%	1%	7%	20%	6%	8%	13%	1%	2%	2%
Sim..principalmente (Digite aqui) - Por favor quero fala com supervisor										
Sim..principalmente (Digite aqui) - atendimento mais rapido, hoje em dia todo cliente pede urgencia, e quando preciso entrar em contato é muito difícil.			1							
Sim..principalmente (Digite aqui) - O valor mínimo de compra é alto e uma vez comprei isqueiros e todos estiveram estragados e nunca me deram resposta no site								1		
Sim..principalmente (Digite aqui) - Conforme acima citado, faria cotações para participar de disputas de preços nos portais de compras governamentais.									1	
Sim..principalmente (Digite aqui) - DEFORMA ONLINE OU APLICATIVO										
Sim..principalmente (Digite aqui) - contato pelo Skype ou whatsapp			1							
Sim..principalmente (Digite aqui) - preço				1						
Sim..principalmente (Digite aqui) - Gostaria de realizar as compras on-line, mas ainda estou um pouco insegura										1
Sim..principalmente (Digite aqui) - Maior mix de produtos						1				
Sim..principalmente (Digite aqui) - mudaria pra uma facilidade melhor										
Sim..principalmente (Digite aqui) - Online porque tem mais opções										
Sim..principalmente (Digite aqui) - Mais facilidade em manusear o site.	1									
Sim..principalmente (Digite aqui) - compra no saite pq não ficaria sem mercadorias.										
Sim..principalmente (Digite aqui) - Internet										
Sim..principalmente (Digite aqui) - Como sou novo no mercado sinto dificuldades de comprar alguns produtos por ex. sandálias										

Metodologia

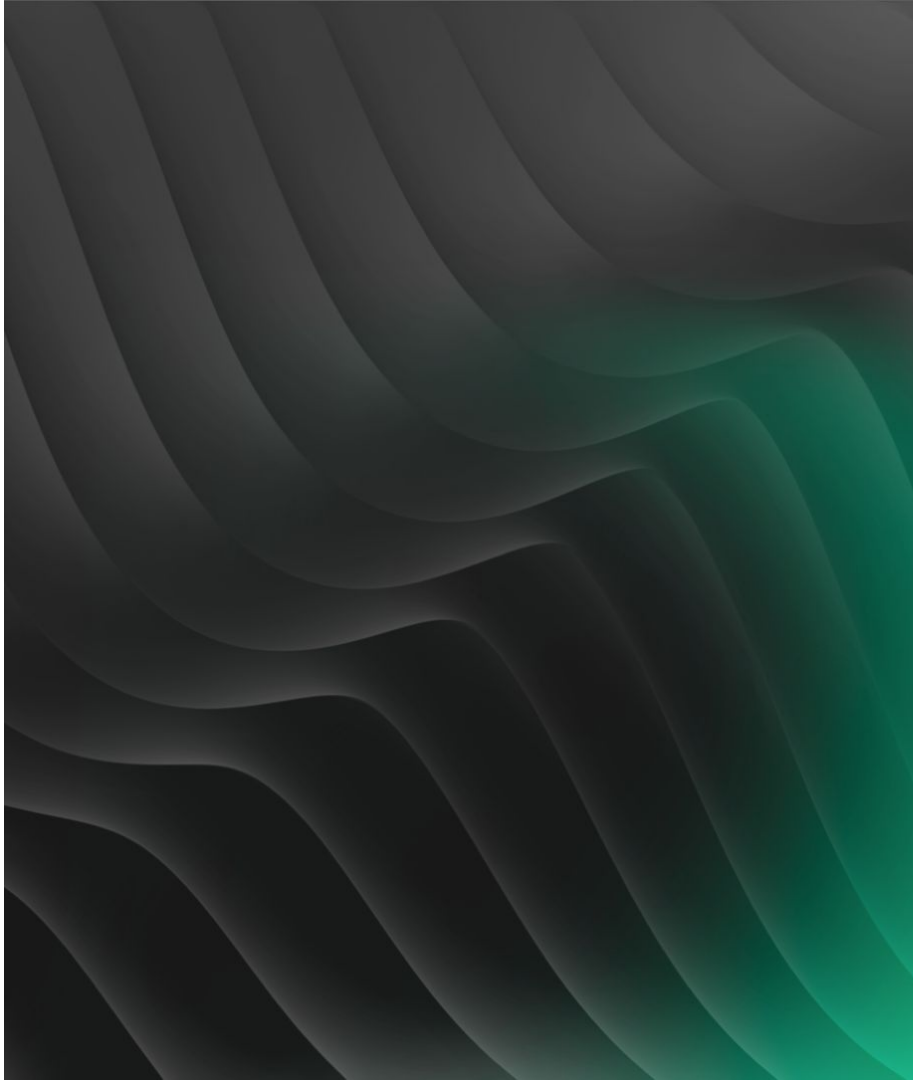
Para analisar as respostas de uma categoria individual, basta utilizar um filtro e deixar marcado o **número 1**.

A planilha pode ser acessada neste link: [planilha](#)

[illegible]



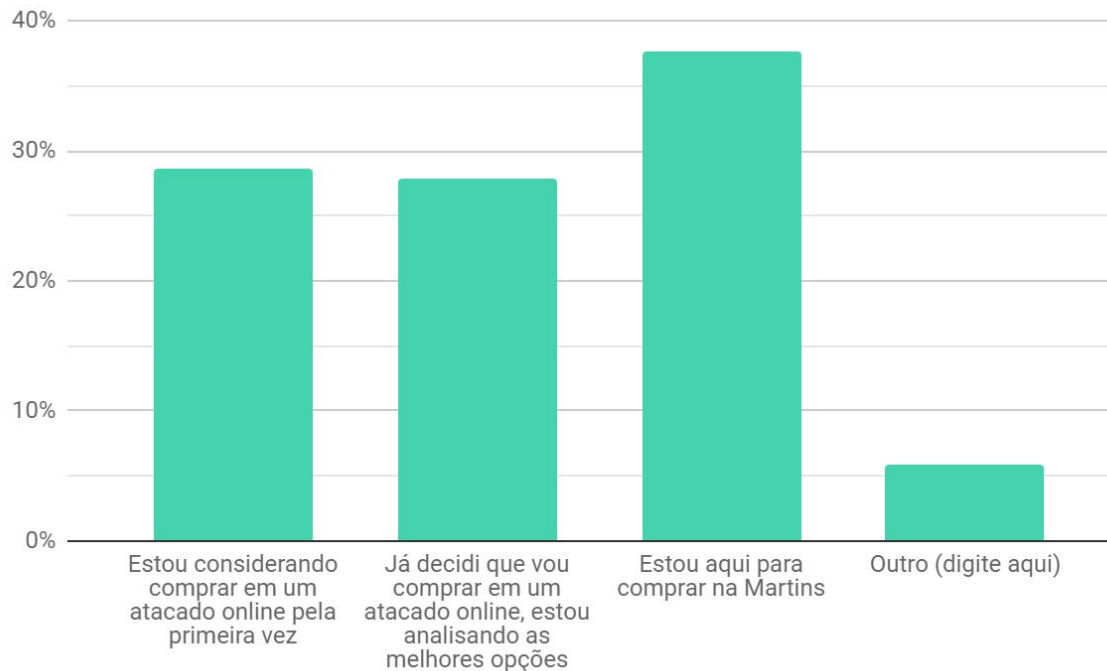
Análise das respostas



Pesquisa com visitantes

Apesar da maior parte dos usuários responderem que iriam realizar uma compra no momento, existe um **grande percentual** de pessoas que **nunca realizaram uma compra em um atacado online**, mostrando que existe um segmento delicado presente na **Martins**.

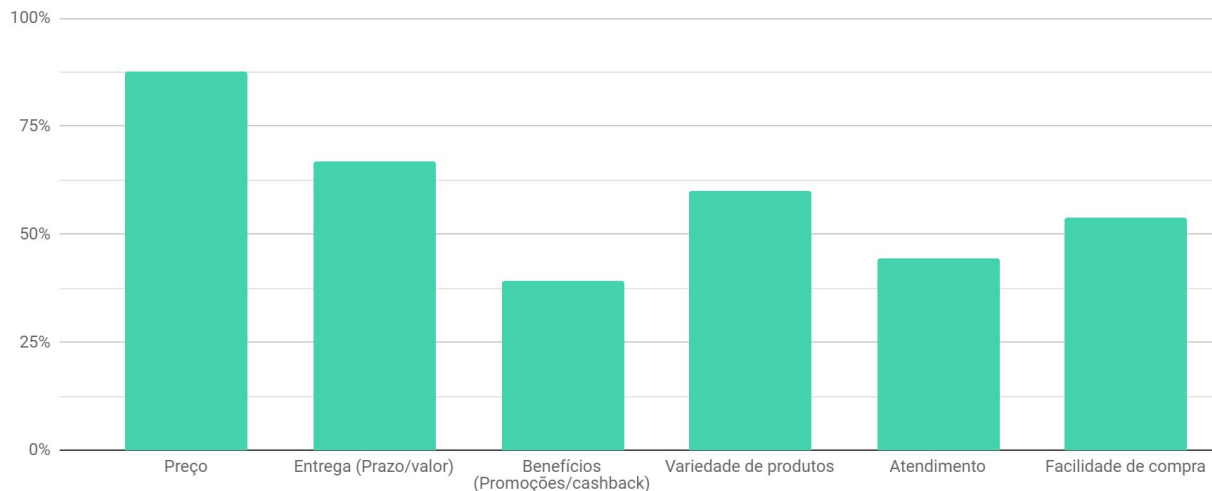
Como você se descreveria nesse momento?



Pesquisa com visitantes

Entre os benefícios mais importante na hora de escolher um atacado online, se destacaram **preço, entrega (prazo/valor), variedade de produtos e facilidade de compra**. Mostrando a importância de uma **navegação fluída, simplificada e guiada**.

Quais são os fatores mais importantes na hora de escolher um atacado ?

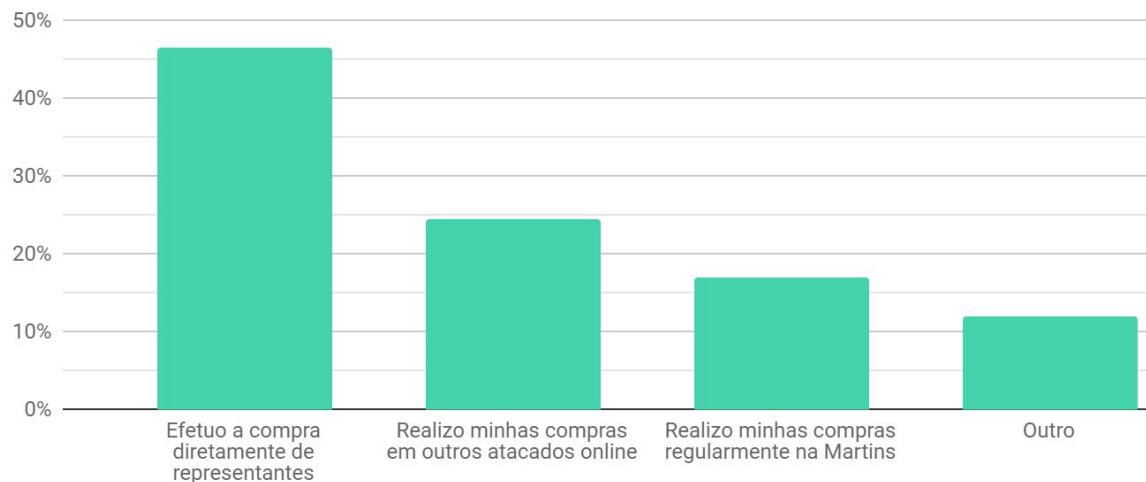


Pesquisa com visitantes

A maior parte dos usuários realiza suas compras **diretamente de representantes**.

Para escalar a **venda de nativos**, é necessário compreender os **motivos e as funcionalidades necessárias** para esses usuários realizarem essa troca de modelo de compras.

Como você realiza suas compras hoje?

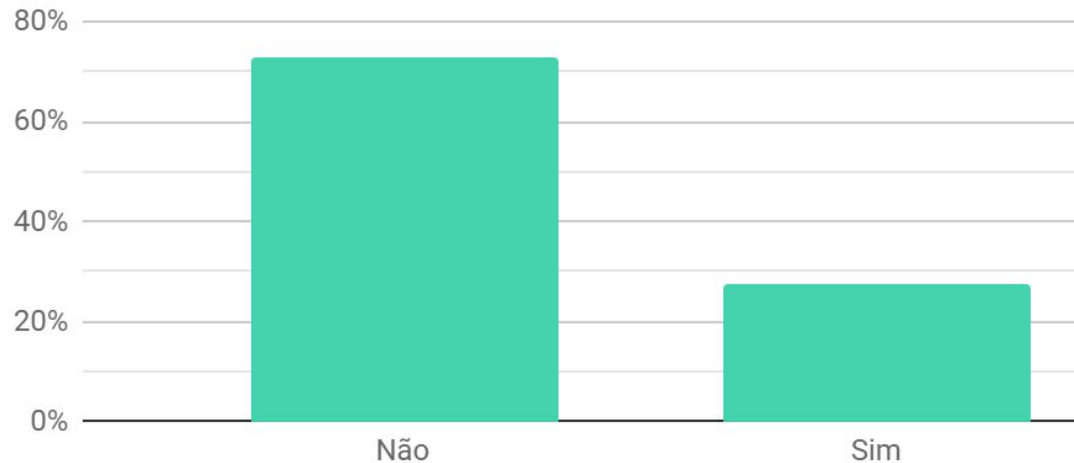


Pesquisa com visitantes

Muitos dos respondentes estão satisfeitos com a forma que realizam suas compras. No entanto, **27,4%** gostaria que houvesse algum tipo de mudança.

A seguir são apresentados os **pontos** que os usuários citam..

Existe algo que você mudaria na forma com que realiza as suas compras?



Mudaria algo na forma de comprar?

É possível perceber que os usuários gostariam de mudar a forma atual de compra **(Representantes)** para **Online**.

Obter mais opções de **métodos** e **prazo** para realizarem o pagamento, **atendimento/negociação** e a **usabilidade do site** são fatores relevantes no momento de compra.

Respostas questão 1		
Categoria	Volume	Porcentagem
Preço	132	20%
Quer compra online / app	92	14%
Método / prazo de pagamento	82	13%
Usabilidade do site	72	11%
Mix/quantidade de produtos	51	8%
Atendimento / negociação	43	7%
Agilidade / praticidade na compra	49	7%
Entrega	42	6%
Não respondeu corretamente	40	6%
Pesquisa/cotação	12	2%
Falta de confiança em compras online	12	2%
Visita / direto com o representante	14	2%
Cadastro	6	1%
Limite de compra	8	1%

Mudaria algo na forma de comprar?

Dentre outros fatores mencionados, a **falta de confiança no E-commerce** é um ponto que pode ser repensado e apresentar selos de segurança na página do produto/checkout, depoimentos de experiência de compra de outros usuários, avaliações dos produtos e os benefícios de compra no geral. Garantindo que os usuários não tenham dúvida quanto a **credibilidade do site da Martins**.

Respostas questão 1		
Categoria	Volume	Porcentagem
Preço	132	20%
Quer compra online / app	92	14%
Método / prazo de pagamento	82	13%
Usabilidade do site	72	11%
Mix/quantidade de produtos	51	8%
Atendimento / negociação	43	7%
Agilidade / praticidade na compra	49	7%
Entrega	42	6%
Não respondeu corretamente	40	6%
Pesquisa/cotação	12	2%
Falta de confiança em compras online	12	2%
Visita / direto com o representante	14	2%
Cadastro	6	1%
Limite de compra	8	1%

Pesquisa com visitantes

60% dos usuários que responderam a pesquisa **possuem algum impedimento para realizar a compra** no momento, mostrando que existe um grande segmento de usuários que apresentam alguma **objeção** para realizar a conversão.

Em seguida é apresentado os principais **fatores** reportados pelos usuários.

Existe algo que esteja impedindo de realizar uma compra agora?



Fatores de Impedimento na compra

Dentre os fatores de impedimento, grande parte dos usuários tem uma expectativa quanto a **usabilidade do site** e ao **atendimento**. Questões que podem ser otimizadas por meio de novas funcionalidades, bem como estruturar um SAC no site.

Respostas questão 2

Categoria	Volume	Porcentagem
Preço	167	16%
Analisando/ Pesquisando (cotação)	166	16%
Não respondeu corretamente	149	14%
Usabilidade no site	133	13%
Cadastro	103	10%
falta de info/atendimento	81	8%
estoque/mix/quantidade de produtos	84	8%
método/prazo de pagamento	80	8%
Confiança/Benefícios de Compra	27	3%
Entrega	25	2%
limite de compra	13	1%

Fatores de Impedimento na compra

Outros fatores relevantes que influenciam no impedimento de compra, são: **métodos, prazo de pagamento e estoque/mix/quantidade de produtos.**

Alguns usuários se queixam que muitos dos produtos que buscam estão sem estoque ou a quantidade mínima do produto é elevada.

Pontos que podem ser repensados para oferecer maior facilidade de compra ao usuário.

Respostas questão 2

Categoria	Volume	Porcentagem
Preço	167	16%
Analisando/ Pesquisando (cotação)	166	16%
Não respondeu corretamente	149	14%
Usabilidade no site	133	13%
Cadastro	103	10%
falta de info/atendimento	81	8%
estoque/mix/quantidade de produtos	84	8%
método/prazo de pagamento	80	8%
Confiança/Benefícios de Compra	27	3%
Entrega	25	2%
limite de compra	13	1%

- CX

Obrigada!

TOPPERMINDS[™] CX

profita[™] CX

BLUEFOOT[™] CX

 driven^{CX}