

- CX

Martins atacado

CRO



ESCOPO

Fluxo de comportamento
Fatores de decisão e impedimento



Dados Gerais - Total Site

Abaixo seguem os dados gerais do site, para que o restante da análise por páginas e de fluxos possa ser analisada em comparação à essas informações do todo:

Usuários

270.929

Novos Usuários

233.314

Sessões

511.824

Tx. Rejeição

47,4%

Páginas/Sessão

5,15

Duração Média Sessão

5min 19s

Dados Gerais - Usuário Nativo*

Em contraste aos dados gerais do site, é importante analisar qual o comportamento do usuário nativo de forma isolada. Assim, é notável que a taxa de rejeição desse usuário é menor que o dos usuários do site como um todo. O usuário nativo navega por mais páginas por sessão e sua sessão também possui duração maior.

Usuários

131.485

Novos Usuários

91.071

Sessões

311.432

Tx. Rejeição

25,1%

Páginas/Sessão

6,28

Duração Média Sessão

7min 29s

Páginas mais Visualizadas

Abaixo estão as cinco páginas com maior volume de visualizações. As duas primeiras se referem à Home, após está o carrinho, o menu de “Minhas Preferências” do usuário, e a página de login:

Página	Visualizações de página	Tempo médio na página (s)	Taxa de rejeição	Porcentagem de saída
/martins/pt/BRL/	218099	70,99	24,74%	13,05%
/	206837	85,12	41,66%	37,08%
/martins/pt/BRL/cart	151483	76,81	10,91%	5,80%
/martins/pt/BRL/my-account/my-preferences	59839	31,22	39,89%	2,19%
/martins/pt/BRL/login	59500	56,08	21,67%	16,57%

A taxa média de rejeição do site é de **47,4%**, e porcentagem de saída média é de **19,4%**. A **Home** como página de entrada do site é responsável por **6,6%** das visualizações de página.

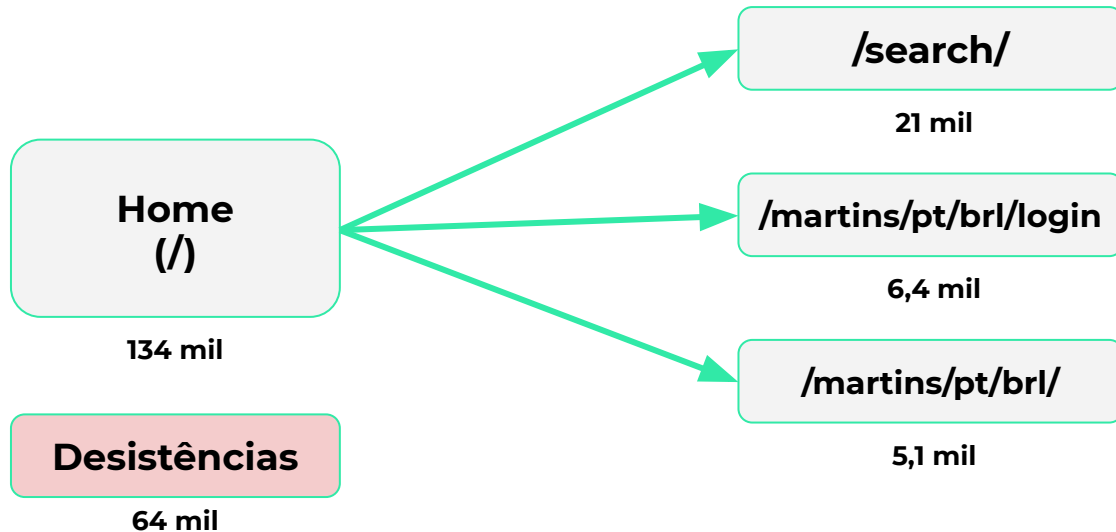
Páginas de Destino mais Visualizadas

Páginas de destino são as páginas através das quais os usuários entram no site. 35,2% das sessões iniciam-se na Home do site:

Página de destino	Sessões	Novos usuários	Taxa de rejeição	Páginas / sessão	Duração média da sessão
/	136948	49393	41,46%	6,09	374,86
/martins/pt/BRL/	43391	11363	24,62%	8,12	564,48
/martins/pt/BRL/search/?text=topchocolat esmartins	29885	17198	81,45%	1,29	38,05
/martins/pt/BRL/search/?text=topcresceve ndas&pageSize=18	24062	13771	81,93%	1,3	41,42
/register	10994	5798	1,41%	2,27	125,25

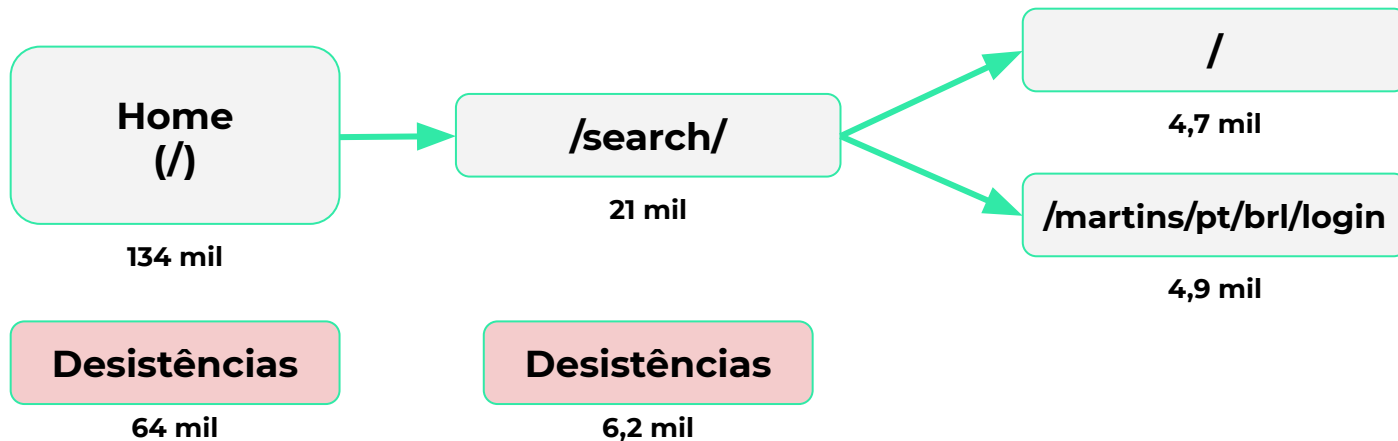
Fluxo de Comportamento

Avaliando a Home como página inicial do usuário, tem-se o fluxo abaixo com o número de sessões:



Fluxo de Comportamento

Analizando agora os três principais caminhos subsequentes da Home:



Fluxo de Comportamento

Analizando agora os três principais caminhos subsequentes da Home:



Fluxo de Comportamento

Analizando agora os três principais caminhos subsequentes da Home:



- CX

Total clicks

223

Total impressions

17.6K

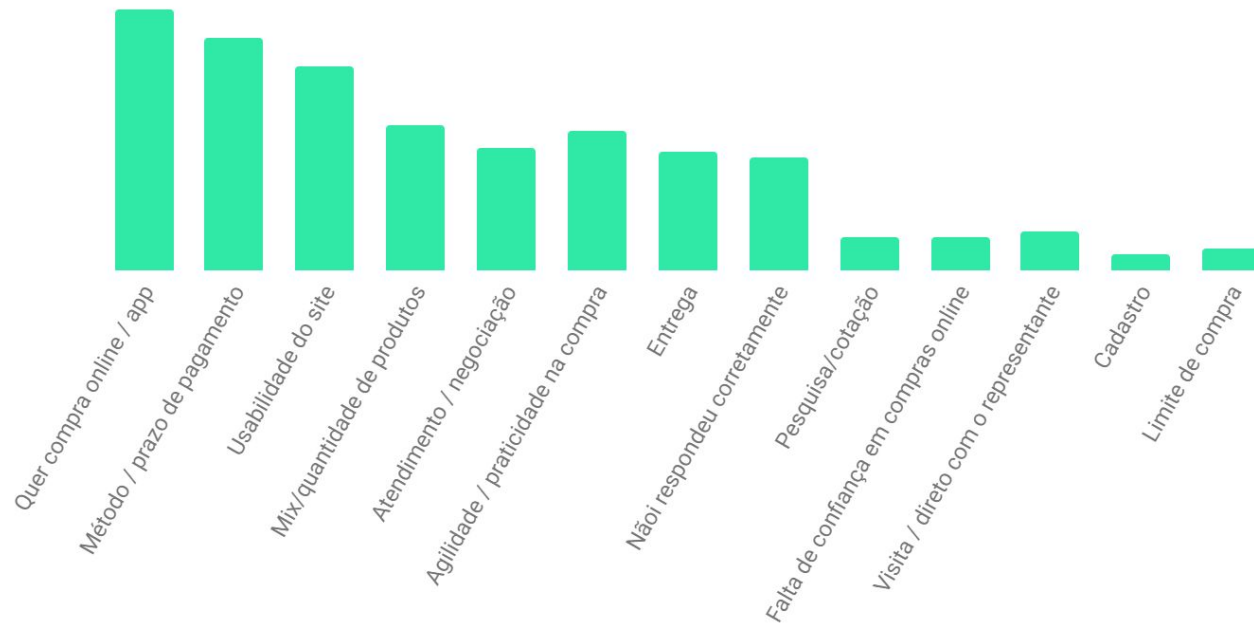
Average CTR

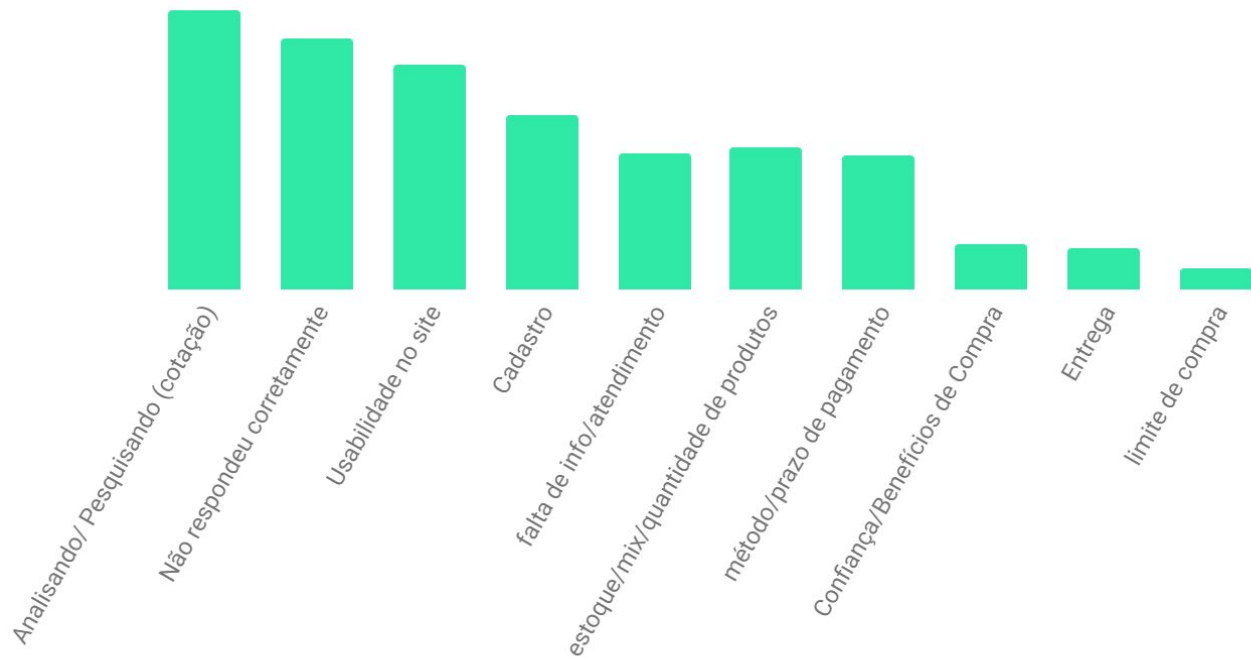
1.3%

Average position

25.2

Fatores de decisão





Testes e otimizações

- CX

Total clicks

223

Total impressions

17.6K

Average CTR

1.3%

Average position

25.2

Home page

Home
(/)

134 mil

Desistências

64 mil

Apenas 35% dos usuários ultrapassam a primeira dobra. Ou seja: **temos pouco tempo e espaço para encantar/ impactar o consumidor** e fazê-lo permanecer no site a fim de seguir os fluxos de compra e navegação;



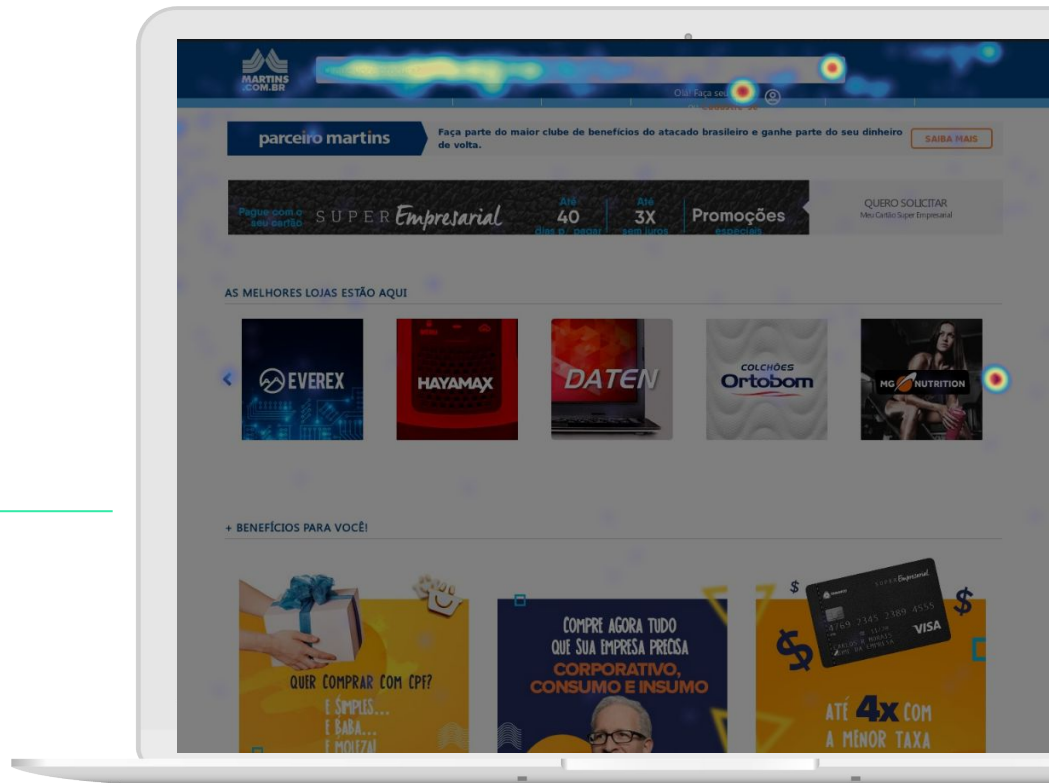
Home
(/)

134 mil

Desistências

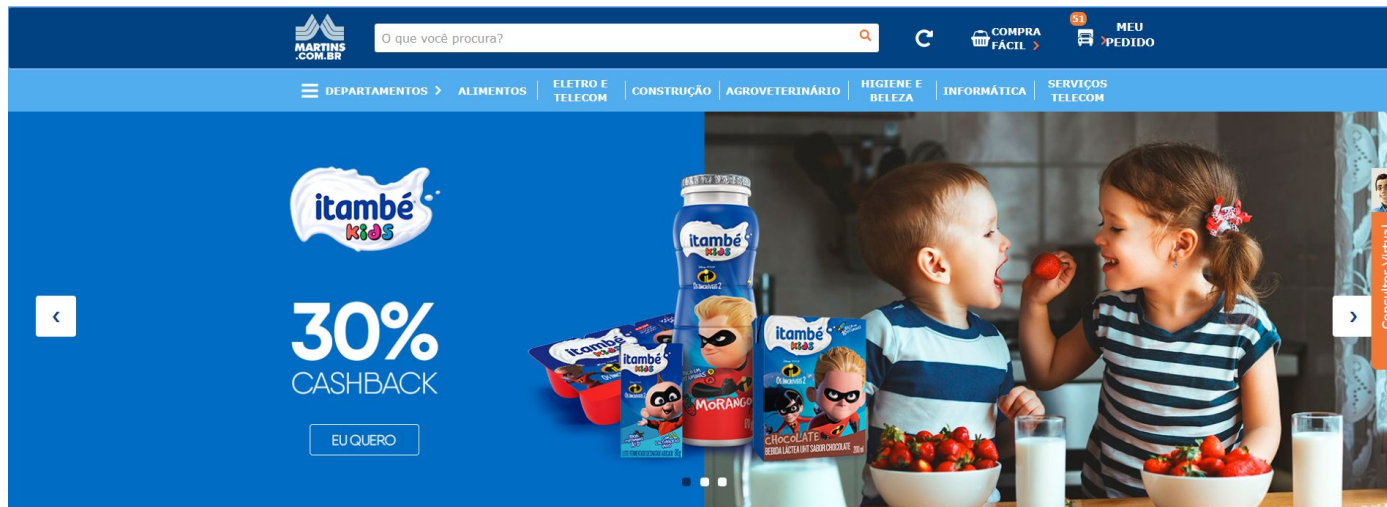
64 mil

Levando em consideração esse comportamento e com o objetivo de **reduzir o número de desistências** na home page chegamos a alguns testes que podem trazer um impacto positivo para a navegação e percepção do usuário.



Banner único

Os usuários possuem dificuldades em tomar decisões e em focar sua atenção em um único objetivo, se apresentarmos muitas opções as chances de absorção do conteúdo são muito menores



Banner único

Controle

The banner is divided into three main sections. The left section promotes 'ÁGUA MINERAL CRYSTAL S/G SODIA' with prices: 'R\$ 0,63 cada' for a 1.5L bottle and 'R\$ 1,29 cada' for a 3L bottle. The middle section features a 'Gigantes das Vendas' graphic with the text 'PRECISOU? OS GIGANTES TÊM! 17 A 23 DE DEZEMBRO' and 'APROVEITE'. The right section promotes 'REFRIGERANTE COCA-COLA, FANTA LIMA OU LARANJA 220ML' for 'R\$ 1,09 cada' and 'REFRIGERANTES COCA+ FANTA PACK 6x1L' for 'R\$ 19,90 cada'. A small 'QUERO RECEBER CASHBACK' button is in the top right. The bottom right corner features a 'parceiro martins' logo and a 'ganhe até +4% DE CASHBACK*' offer with a play button icon.

Variante

The banner features the 'itambé kids' logo and a large '30% CASHBACK' offer with a 'EU QUERO' button. The background is a photo of two children, a boy and a girl, sitting at a table with bowls of fruit and glasses of milk. The banner includes navigation arrows on the left and right sides. The top navigation bar includes the 'MARTINS.COM.BR' logo, a search bar, and links to 'DEPARTAMENTOS', 'ALIMENTOS', 'ELETRO E TELECOM', 'CONSTRUÇÃO', 'AGROVETERINÁRIO', 'HIGIENE E BELEZA', 'INFORMÁTICA', and 'SERVIÇOS TELECOM'. A 'COMPRAR FÁCIL' button and a 'MEU PEDIDO' link are also visible.

Parceiro Martins

Préviamente obtivemos bons resultados alterando o conteúdo textual da chamada para o Parceiro Martins, continuar otimizando é um caminho certo para melhorar exponencialmente os resultados do primeiro teste

| parceiro martins

Atendimento personalizado | Benefícios exclusivos | Até 4% de retorno nas suas compras!

Quero receber

A

parceiro martins

Faça parte do maior clube de benefícios do atacado brasileiro e ganhe parte do seu dinheiro de volta.

QUERO RECEBER CASHBACK

B

parceiro martins

- Atendimento personalizado
- Benefícios Exclusivos
- Até 4% de retorno nas suas compras!

RECEBER DINHEIRO DE VOLTA

C

parceiro martins

Atendimento personalizado | Benefícios exclusivos | Até 4% de retorno nas suas compras!

Quero receber

Banners por nicho

Inserir a possibilidade de segmentar os criativos e banners (ofertas) por nicho de atuação, interagindo com os ícones e filtrar a oferta.



itambé kids

30% CASHBACK

EU QUERO

Filtrar ofertas por categoria

- Alimentos
- Eleto e telecom
- Construção
- Agroveterinário
- Higiene e beleza
- Informática

Polvo members TODA CASA todo cliente quer 03 a 31 de dezembro 3% AS MELHORES LOJAS ESTÃO AQUI

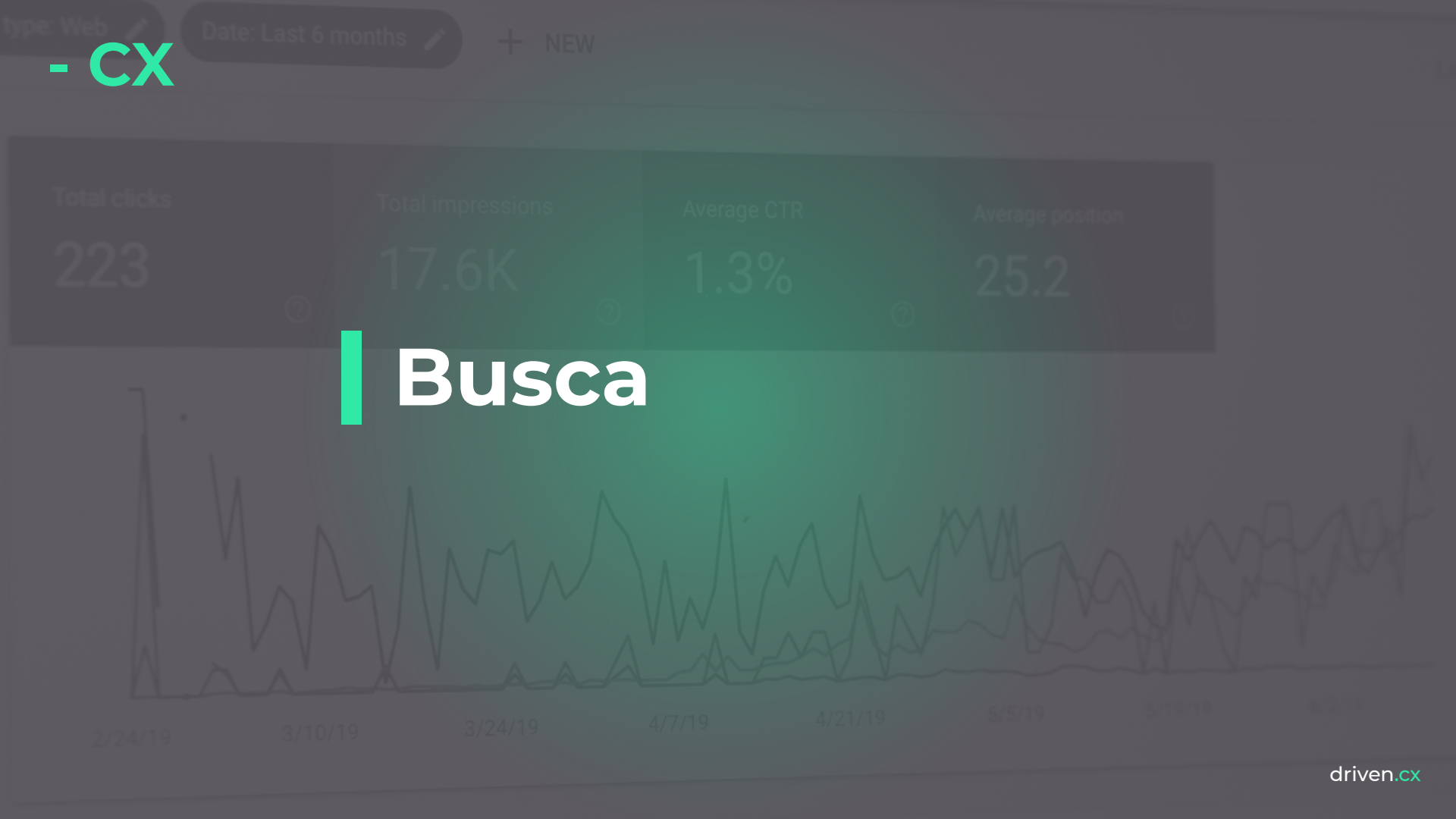
UMA SELEÇÃO ESPECIAL PARA DESAFIAR SEU MATERIAL MAIS TECH

TEMPORADA SOLAR

Vitrine de ofertas do dia

Utilizar uma vitrine de ofertas do dia com um cronômetro, gerando **urgência e escassez** no comportamento do cliente.





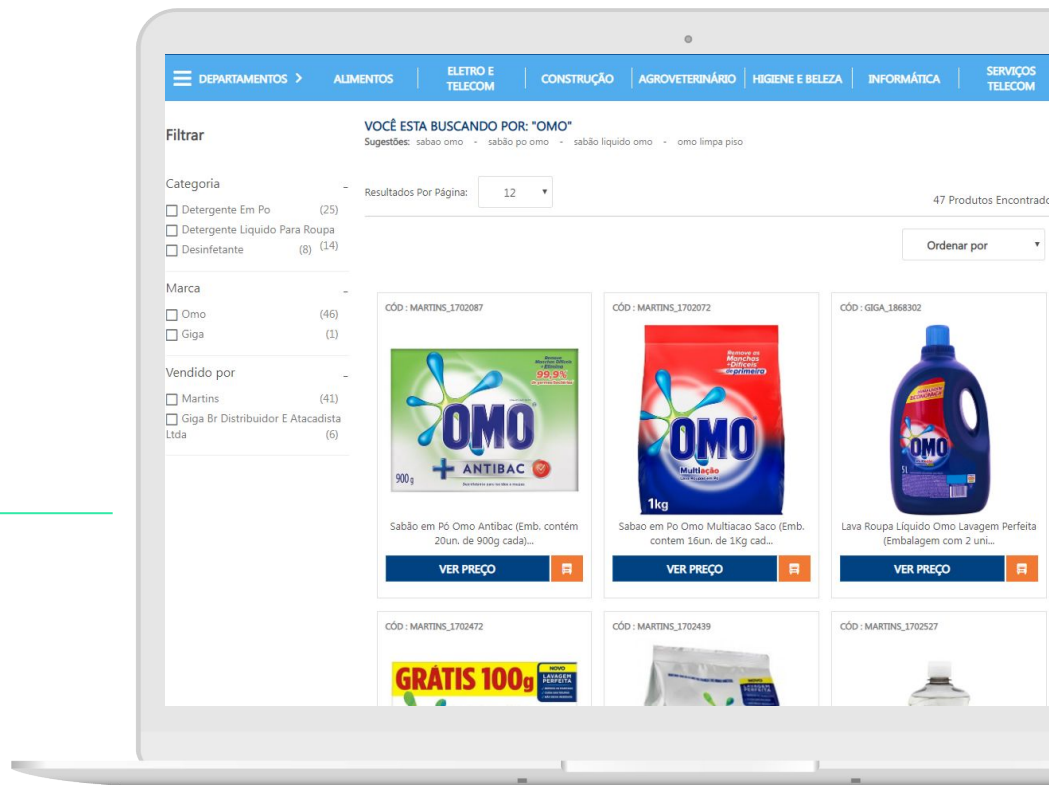
/search/

21 mil

Desistências

6,2 mil

Sabendo que a busca é um dos **principais caminhos** seguidos pelo consumidor da Martins após a entrada na Homepage precisamos considerar como uma página de **alto potencial de otimização**.



Banners por termos buscados

Semelhante a Unilever - inserir banners nos resultados de busca para determinados termos como marcas, **expandindo além dos banners por seller** e trazendo autoridade para a página passando confiança ao consumidor.



O QUE JÁ ERA
OMO
FICOU AINDA
MELHOR

- Nova embalagem: mais produtos na sua prateleira
- Não possui resíduos que danificam as roupas
- Dissolve mais rápido

COMPRE AGORA

Home > Você buscou por "omo"

Resultados de busca: "omo"

173 produtos | Itens por página: 20 | Relevância

Categoria

Busque por categoria ...

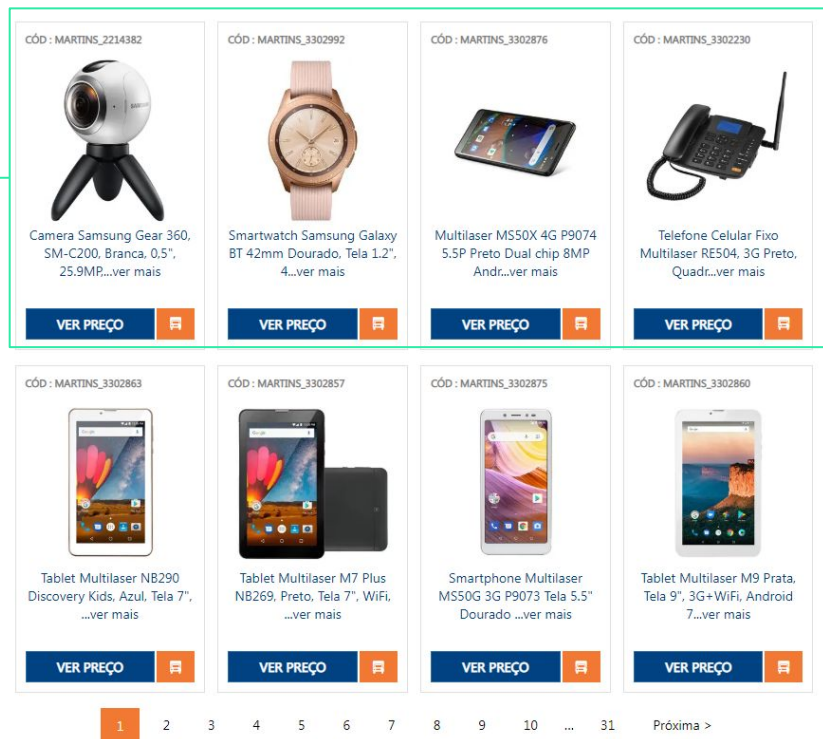
- ☐ Cuidados com a roupa e casa
- ☐ Cuidados com a roupa
- ☐ Sabão
- ☐ Tira Manchas
- ☐ Amaciante

+ Lista completa







 <p>Oferta Sabão em Pó Omo Lavagem Perfeita 800g</p> <p>OMO</p>	 <p>Sabão Líquido Omo Lavagem Perfeita Refil 900ml</p> <p>OMO</p>	 <p>Sabão em Pó Omo Lavagem Perfeita 800g</p> <p>OMO</p>	 <p>Sabão em Pó Omo Puro Cuidado 800g</p> <p>OMO</p>
---	--	--	--

Grid com 4 produtos

Apresentar ao usuário um número maior de produtos em uma única visualização, favorecendo a escolha e a possibilidade de compra com um número de itens.











Controle

<p>CÓD : MARTINS_109711</p>  <p>Shampoo Clear Anticapa Detox Women (Emb. contém 1un. de 200...)</p> <p>VER PREÇO</p>	<p>CÓD : MARTINS_109452</p>  <p>Shampoo Salon Line Maria Natureza Leite Coco Hidratacao (Emb...)</p> <p>VER PREÇO</p>	<p>CÓD : MARTINS_103357</p>  <p>Shampoo Clear Anti-caspa Queda Control Men (Emb. contém 1un...)</p> <p>VER PREÇO</p>
<p>CÓD : MARTINS_110271</p>  <p>Shampoo Davene Purita Micelar Lisos Radiantes (Emb. contém 1...)</p> <p>VER PREÇO</p>	<p>CÓD : MARTINS_109879</p>  <p>Shampoo Kanechom Disney Incríveis (Emb. contém 1un. de 750ml...)</p> <p>VER PREÇO</p>	<p>CÓD : MARTINS_108961</p>  <p>Shampoo OX Liso (Emb. contém 1un. de 200ml...)</p> <p>VER PREÇO</p>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... 43 Próxima >

Variante

<p>CÓD : MARTINS_2214382</p>  <p>Camera Samsung Gear 360, SM-C200, Branca, 0,5", 25.9MP...ver mais</p> <p>VER PREÇO</p>	<p>CÓD : MARTINS_3302992</p>  <p>Smartwatch Samsung Galaxy BT 42mm Dourado, Tela 1,2", 4...ver mais</p> <p>VER PREÇO</p>	<p>CÓD : MARTINS_3302876</p>  <p>Multilaser MS50X 4G P9074 5.5P Preto Dual chip 8MP Andr...ver mais</p> <p>VER PREÇO</p>	<p>CÓD : MARTINS_3302230</p>  <p>Telefone Celular Fixo Multilaser RE504, 3G Preto, Quadr...ver mais</p> <p>VER PREÇO</p>
<p>CÓD : MARTINS_3302863</p>  <p>Tablet Multilaser NB290 Discovery Kids, Azul, Tela 7", ...ver mais</p> <p>VER PREÇO</p>	<p>CÓD : MARTINS_3302857</p>  <p>Tablet Multilaser M7 Plus NB269, Preto, Tela 7", WiFi, ...ver mais</p> <p>VER PREÇO</p>	<p>CÓD : MARTINS_3302875</p>  <p>Smartphone Multilaser MS50G 3G P9073 Tela 5.5" Dourado ...ver mais</p> <p>VER PREÇO</p>	<p>CÓD : MARTINS_3302860</p>  <p>Tablet Multilaser M9 Prata, Tela 9", 3G+WiFi, Android 7...ver mais</p> <p>VER PREÇO</p>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... 31 Próxima >

Produtos em oferta (selos)

Com produtos em oferta, utilizar **selos** como: “o mais comprado” para auxiliar a visualização dos usuários e utilizar o princípio da **unidade**, onde é mais fácil seguir caminhos que mais pessoas estão seguindo também.

- Marca
- ☐ Omo (46)
 - ☐ Giga (1)
- Vendido por
- ☐ Martins (41)
 - ☐ Giga Br Distribuidor E Atacadista Ltda (6)

CÓD : MARTINS_1702087



Sabão em Pó Omo Antibac (Emb. contém 20un. de 900g cada)...

CÓD : MARTINS_1702072



CÓD : GIGA_1868302



Lava Roupa Líquido Omo Lavagem Perfeita (Embalagem com 2 uni...

CÓD : MARTINS_1702527



CÓD : MARTINS_1702472



SABAO PO OMO ATIVO CONCENTRADO LAVAGEM PERFEITA 16X800G...

CÓD : MARTINS_1702437

- CX

Total clicks

223

Total impressions

17.6K

Average CTR

1.3%

Average position

25.2

Produto

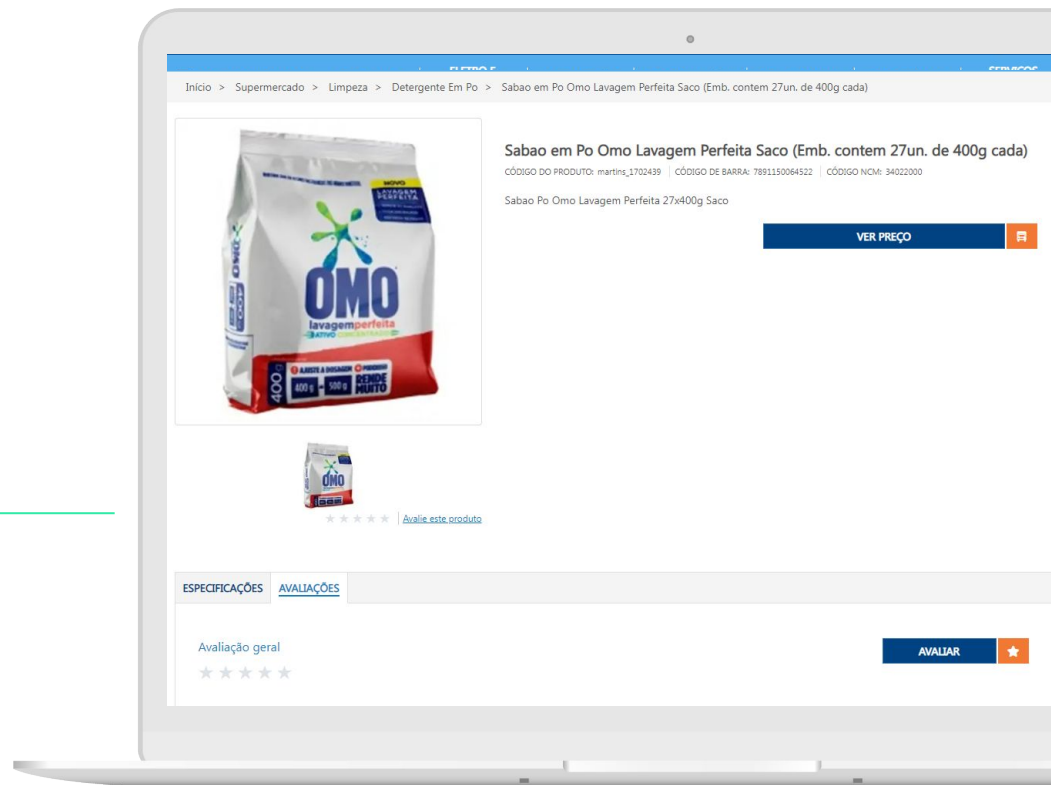
/p/

21 mil

Desistências

6,2 mil

Etapa em que o usuário está buscando maiores informações a respeito do produto e oportunidade para impacta-lo com os benefícios de compra da Martins assim como as facilidades oferecidas



Selos e formas de pagamento

Com o objetivo de evidenciar dois de uns dos principais apontamentos dos usuários: segurança e métodos de pagamento.



Smartphone Samsung Galaxy Note10+, Dual Chip, Prata, Tela 6,8", 4G+WiFi+NFC, Android, Câmb 12+16+12MP+ToF, 256GB

CÓDIGO DO PRODUTO: martins_3303165 | CÓDIGO DE BARRA: 7892509112703 | CÓDIGO NCM: 85171231

Tel.Cel.Sams.Glx Note 10+ N975 Pta 6.8p A.9 Oc 256gb

COMPRAR

Compre com segurança e sem sair do seu comércio!

 **Secure**
GlobalSign
vGMO

★★★★★ [Avalie este produto](#)

Controle



Smartphone Samsung Galaxy Note10+, Dual Chip, Prata, Tela 6,8", 4G+WiFi+NFC, Android, Câmbio 12+16+12MP+ToF, 256GB

CÓDIGO DO PRODUTO: martins_3303165 | CÓDIGO DE BARRA: 7892509112703 | CÓDIGO NCM: 85171231

Tel.Cel.Sams.Glx Note 10+ N975 Pta 6.8p A.9 Oc 256gb

VER PREÇO



★★★★★ [Avalie este produto](#)

Variante



Smartphone Samsung Galaxy Note10+, Dual Chip, Prata, Tela 6,8", 4G+WiFi+NFC, Android, Câmbio 12+16+12MP+ToF, 256GB

CÓDIGO DO PRODUTO: martins_3303165 | CÓDIGO DE BARRA: 7892509112703 | CÓDIGO NCM: 85171231

Tel.Cel.Sams.Glx Note 10+ N975 Pta 6.8p A.9 Oc 256gb

COMPRAR



Compre com segurança e sem sair do seu comércio!



★★★★★ [Avalie este produto](#)

Esclarecer os benefícios cartão empresarial

Hoje temos apresentado ao usuário a possibilidade de utilizar o cartão empresarial, grande oportunidade para trazer os benefícios em relação aos outros métodos de forma clara



Smartphone Samsung Galaxy Note10+, Dual Chip, Prata, Tela 6,8", 4G+WiFi+NFC, Android, Câmb 12+16+12MP+ToF, 256GB

CÓDIGO DO PRODUTO: martins_3303165 | CÓDIGO DE BARRA: 7892509112703 | CÓDIGO NCM: 85171231

Tel.Cel.Sams.Glx Note 10+ N975 Pta 6.8p A.9 Oc 256gb

Vendido e entregue por
Martins



Qtde. 1

R\$ 5.531,42

Pontos: 27.934

Cartão Martins Super Empresarial
1x - CART.SUPEMP(3180) - R\$ 5531.42
2x - CART.SUPEMP(3181) - R\$ 2780.30
3x - CART.SUPEMP(3182) - R\$ 1863.25

[+ Formas de pagamento](#)

COMPRAR



ADICIONAR A LISTA DE INTERESSE



MVT nas possibilidades de CTA

Teste multivariável para identificar a melhor combinação de chamada e conteúdo visual visando mensurar o **CTR** e consequentemente a composição de carrinho.

COMPRAR

QUERO COMPRAR!

VER PREÇO

Apresentar o % de cash back em produtos de alto valor

Em produtos com valor elevado, apresentar quantos % de cashback esse produto oferece e fazer o cálculo do preço do produto em cima do cashback.



Smartphone Samsung Galaxy Note10+, Dual Chip, Prata, Tela 6,8", 4G+WiFi+NFC, Android, CâM 12+16+12MP+ToF, 256GB

CÓDIGO DO PRODUTO: martins_3303165 | CÓDIGO DE BARRA: 7892509112703 | CÓDIGO NCM: 85171231

Tel.Cel.Sams.Glx Note 10+ N975 Pta 6.8p A.9 Oc 256gb

Vendido e entregue por Martins

MARTINS

Qtde. 1

R\$ 5.531,42

Pontos: 27.934

Cartão Martins Super Empresarial

1x - CART.SUEMP(3180) - R\$ 5531.42

2x - CART.SUEMP(3181) - R\$ 2780.30

3x - CART.SUEMP(3182) - R\$ 1863.25

+ Formas de pagamento

COMPRAR

ADICIONAR A LISTA DE INTERESSE

- CX

Total clicks

223

Total impressions

17.6K

Average CTR

1.3%

Average position

25.2

Carrinho

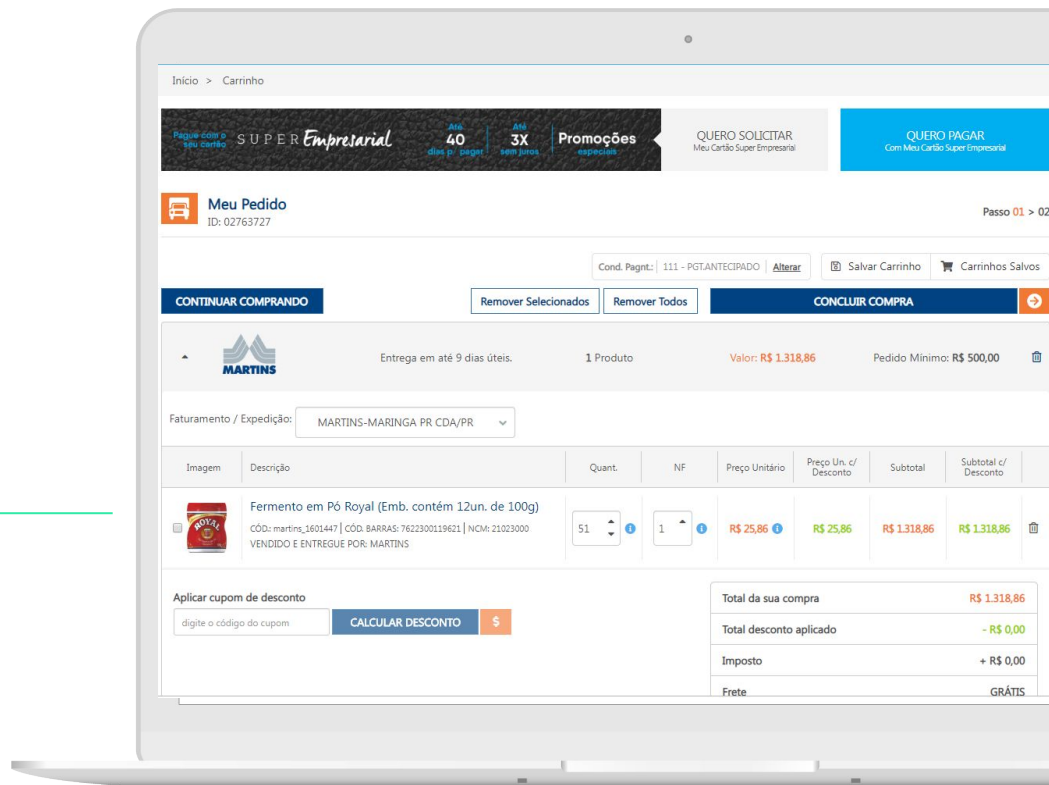
/cart/

21 mil

Desistências

6,2 mil

Etapa final de funil, onde devemos responder às dúvidas dos usuários, trazer segurança e firmar a sua decisão em relação a compra.



Apresentar o valor de retorno em dinheiro do cashback

Para mostrar os benefícios do cashback, trazer este retorno em dinheiro na etapa do carrinho, consolidando o pensamento do cliente de que está escolhendo a melhor e mais econômica opção.

Pague antes de
fazer o pedido

SUPER Empresarial

até 40
dias de entrega

até 3X
sem juros

Promoções

QUERO SOLICITAR
Meu Cartão Super Empresarial

QUERO PAGAR
Com Meu Cartão Super Empresarial

Meu Pedido
ID: 02763727

Passo 01 > 02

Cond. Pagm.: 111 - PÓS-ANTECIPADO | Alterar

Salvar Carrinho

Carrinhos Salvos

CONTINUAR COMPRANDO

Remover Selecionados

Remover Todos

CONCLUIR COMPRA

Entrega em até 9 dias úteis. 1 Produto Valor: R\$ 1.318,86 Pedido Mínimo: R\$ 500,00

Faturamento / Expedição: MARTINS-MARINGA PR CDA/PR

Imagem	Descrição	Quant.	Nº	Preço Unitário	Preço Un. c/ Desconto	Subtotal	Subtotal c/ Desconto
	Fermento em Pó Royal (Emb. contém 12un. de 100g) CÓD: martins_3402447 COD. BARRAS: 762230019421 NCM: 21023000 VENDIDO E ENTREGUE POR: MARTINS	51	1	R\$ 25,86	R\$ 25,86	R\$ 1.318,86	R\$ 1.318,86

Aplicar cupom de desconto

digite o código do cupom

CALCULAR DESCONTO

\$

Total da sua compra

R\$ 1.318,86

Total desconto aplicado

- R\$ 0,00

Imposto

+ R\$ 0,00

Embre

CD 0111

FAQ - Informações relevantes

Disponibilizar um FAQ na página de carrinho com as dúvidas frequentes do consumidor, visando esclarecer quaisquer medos e ansiedades que possam impedir a compra do consumidor.

1. Como posso ter certeza que minha compra é segura?

Observações importantes

O prazo começa a contar a partir da aprovação do pagamento.

Os produtos podem ser entregues separadamente.

As compras na Martins são totalmente seguras e protegidas, pode ficar tranquilo!



VOCÊ TAMBÉM PODE PRECISAR DE...

Total do seu carrinho	R\$ 1.318,86
Você economizou	- R\$ 0,00
Imposto	Ver no detalhe dos produtos
Frete	GRÁTIS
Total da sua compra	R\$ 1.318,86

CONCLUIR COMPRA

Add to cart

Inserir a possibilidade de adicionar os produtos da vitrine de carrinho diretamente da página, evitando que os usuários saiam do fluxo e aumentando as possibilidades de conversão.



VOCÊ TAMBÉM PODE PRECISAR DE...



Fermento em Pó Dona Benta (Emb. contém 6un. de 100g cad ...ver mais

R\$ 10,68



Fermento em Pó Maitá (Emb. contém 6un. de 100g cada)

R\$ 10,41




Fermento em Pó Smart (Emb. contém 6un. de 250g cada)

Produto sem estoque
Consulte outra filial acessando:
[Minha conta / Minha preferência](#)

Vantagens cartão empresarial


Inserir um CTA: vantagens cartão empresarial |= quando o usuário clicar, abrir um pop up apresentando todas as vantagens e benefícios.

 **Meu Pedido**
ID: 02763727


Passo 01 > 02

Cond. Pagnit: 111 - PGT.ANTECIPADO [Alterar](#) [Salvar Carrinho](#) [Carrinhos Salvos](#)

[CONTINUAR COMPRANDO](#) [Remover Selecionados](#) [Remover Todos](#) [CONCLUIR COMPRA](#)

 Entrega em até 9 dias úteis. 1 Produto Valor: **R\$ 1.318,86** Pedido Mínimo: **R\$ 500,00**

Faturamento / Expedição: MARTINS-MARINGA PR CDA/PR

Imagem	Descrição	Quant.	NF	Preço Unitário	Preço Un. c/ Desconto	Subtotal	Subtotal c/ Desconto
	Fermento em Pó Royal (Emb. contém 12un. de 100g) CÓD: martins_1601447 CÓD. BARRAS: 7622300119621 NCM: 21023000 VENDIDO E ENTREGUE POR: MARTINS	51	1	R\$ 25,86	R\$ 25,86	R\$ 1.318,86	R\$ 1.318,86

Aplicar cupom de desconto

Total da sua compra **R\$ 1.318,86**

- CX

Obrigada!

TOPPERMINDS[™] CX

profita[™] CX

BLUEFOOT[™] CX

 driven^{CX}