

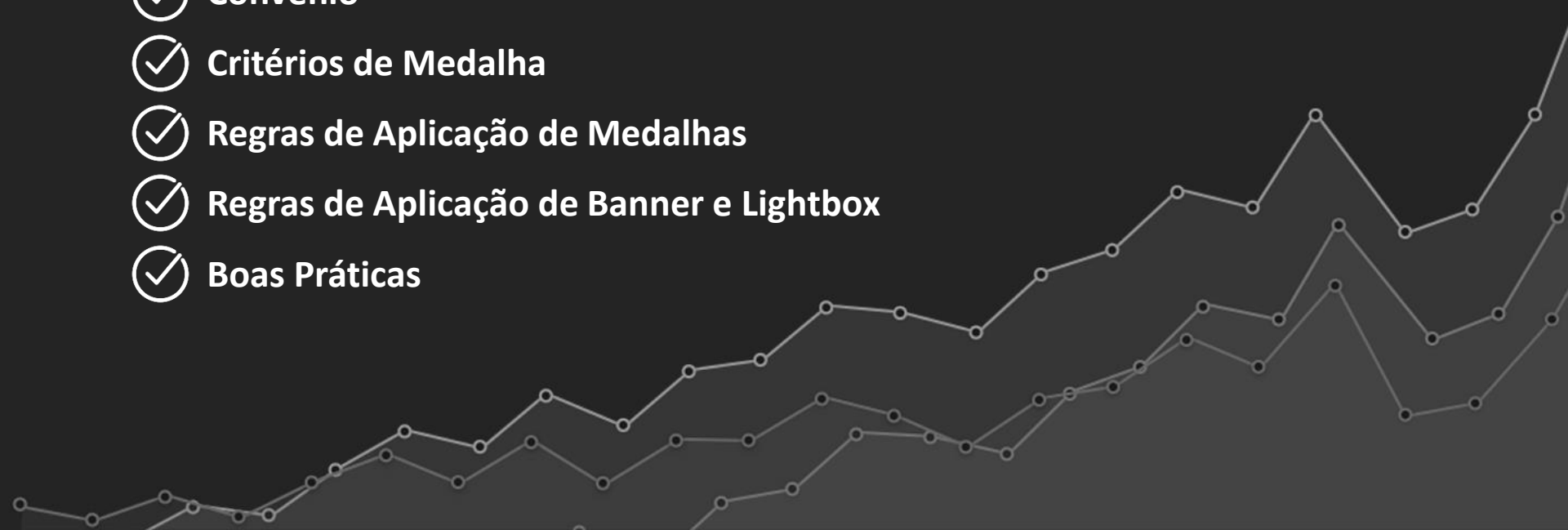


Manual de Boas Práticas





Agenda

- ✓ O que é a Ebit?
 - ✓ Metodologia
 - ✓ Convênio
 - ✓ Critérios de Medalha
 - ✓ Regras de Aplicação de Medalhas
 - ✓ Regras de Aplicação de Banner e Lightbox
 - ✓ Boas Práticas
- 
- A decorative line graph is positioned at the bottom of the slide. It consists of several thin, light gray lines with small circular markers at each data point. The lines show an overall upward trend from left to right, with some fluctuations. The graph is set against the dark gray background.

O QUE É A **e**bit ?

| CERTIFICAÇÃO

+ 25 MIL LOJAS
lojas avaliadas desde 2000



30 MILHÕES DE PESQUISAS COLETADAS
sobre experiência de compra



300 MIL QUESTIONÁRIOS
respondidos **por mês**



CLASSIFICAÇÃO DAS LOJAS EM:



O QUE É A **e**bit ?

| DIFERENCIAL

REGISTRAMOS O PULSO DO E-COMMERCE

lojas avaliadas desde 2000



EMPRESA COM MAIOR CREDIBILIDADE E REFERÊNCIA

em métrica de e-commerce no Brasil



INTEGRADA AO BUSCAPÉ COMPANY

desde 2007



INFORMAÇÕES REAIS, COM SISTEMA DE PESQUISAS

sobre a experiência completa de compra



METODOLOGIA

1. Consumidor compra um produto, **clica** no banner da Ebit na página de confirmação e **responde** a pesquisa.

2. Ebit solicita ao consumidor avaliação após entrega. (via e-mail)

3. Ebit solicita ao consumidor que avalie o produto comprado. (via e-mail)

4. Loja publica a medalha Ebit Diamante, Ouro, Prata, Bronze ou Em avaliação.

5. Consumidores visualizam selo e comentários, elogios e reclamações de clientes.





Convênio

- ✓ Como acessar
- ✓ Pesquisas
- ✓ Processo de Compra



CONVÊNIO

| COMO ACESSAR



Você recebe o **login** e **senha** em seu e-mail cadastrado na Ebit.



Acesse portal.ebit.com.br



Preencha seus dados de **login** e **senha**.

Em seu **1º acesso**, será solicitado que você **redefina sua senha**. Basta digitar uma nova senha e seguir os passos de confirmação que você receberá no e-mail ou telefone cadastrados na plataforma.

Por isso é muito importante que **mantenha seus dados sempre atualizados**.

Caso não tenha recebido seus dados de acesso, por favor, entre em contato com convenio@ebit.com.br

CONVÊNIO

| PESQUISAS



1

Pesquisa de Experiência de Compra

Banner Ebit
no checkout da loja

Ato da compra



2

Pesquisa de Entrega

Envio da Ebit
no e-mail cadastrado
do consumidor

Após o prazo de
entrega informado



3

Pesquisa de Produto

Envio da Ebit
no e-mail cadastrado
do consumidor

Aproximadamente
45 dias depois



Pesquisa Especial

Pesquisa **sazonal** sobre hábitos e
consumo e intenção de compra
Dia das Mães, Black Friday, etc.

Envio da Ebit no e-mail
cadastrado do consumidor

CONVÊNIO

| EBIT NO PROCESSO DE COMPRA ONLINE





CrITÉrios de Medalha

✓ Em Avaliação

✓ Bronze

✓ Prata

✓ Ouro

✓ Diamante



CRITÉRIOS DE MEDALHA

| EM AVALIAÇÃO

Há **3 critérios** que determinam a atribuição desse status à loja:



- ✓ Loja está conveniada à Ebit há **menos de 90 dias**.
- ✓ Loja **não captou a quantidade mínima de pesquisas respondidas**, estabelecidas por regra (no período de 90 dias): **10** preenchimentos da Pesquisa de Experiência de Compra e **2** da Pesquisa de Entrega.
- ✓ Loja **não atendeu 100% das exigências** na adesão ao serviço do consumidor.

CRITÉRIOS DE MEDALHA

| BRONZE

Possuir, na média dos últimos 90 dias (média móvel):



- ✓ No mínimo **10 Pesquisas de Experiência de Compra** respondidas;
- ✓ No mínimo **2 Pesquisas de Entrega** respondidas;
- ✓ Mínimo de **70% de entregas feitas no prazo**;
- ✓ Índice igual ou superior a **70%** em **probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja**;
- ✓ Protocolo de segurança **SSL**;
- ✓ **Garantia de sigilo** no tratamento de informações de clientes;
- ✓ **Convênio** com a Ebit há pelo menos **90 dias**.

CRITÉRIOS DE MEDALHA

| PRATA

Possuir, na média dos últimos 90 dias (média móvel):



- ✓ No mínimo **50 Pesquisas de Experiência de Compra** respondidas;
- ✓ No mínimo **5 Pesquisas de Entrega** respondidas;
- ✓ Mínimo de **75% de entregas feitas no prazo**;
- ✓ Índice igual ou superior a **75%** em **probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja**;
- ✓ Protocolo de segurança **SSL**;
- ✓ **Garantia de sigilo** no tratamento de informações de clientes;
- ✓ **Convênio** com a Ebit há pelo menos **90 dias**.

CRITÉRIOS DE MEDALHA

| OURO

Possuir, na média dos últimos 90 dias (média móvel):



- ✓ No mínimo **200 Pesquisas de Experiência de Compra** respondidas;
- ✓ No mínimo **20 Pesquisas de Entrega** respondidas;
- ✓ Mínimo de **80% de entregas feitas no prazo**;
- ✓ Índice igual ou superior a **80%** em **probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja**;
- ✓ Protocolo de segurança **SSL**;
- ✓ **Garantia de sigilo** no tratamento de informações de clientes;
- ✓ **Convênio** com a Ebit há pelo menos **90 dias**.

CRITÉRIOS DE MEDALHA

| DIAMANTE

Possuir, na média dos últimos 90 dias (média móvel):



- ✓ No mínimo **2.000** Pesquisas de Experiência de Compra respondidas;
- ✓ No mínimo **200** Pesquisas de Entrega respondidas;
- ✓ Mínimo de **85%** de entregas feitas no prazo;
- ✓ Índice igual ou superior a **85%** em **probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja**;
- ✓ Protocolo de segurança **SSL**;
- ✓ **Garantia de sigilo** no tratamento de informações de clientes;
- ✓ **Convênio** com a Ebit há pelo menos **90 dias**.



Regras de Aplicação de Medalha

✓ Em Avaliação

✓ Bronze

✓ Prata

✓ Ouro

✓ Diamante



REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

| ATENÇÃO



A medalha deve ser aplicada somente nos **tamanhos estabelecidos como padrão**.

Link para integração:

<http://www.ebit.com.br/developer>



Por regra a aplicação nunca deve sofrer variação em suas **cores e estruturas**.

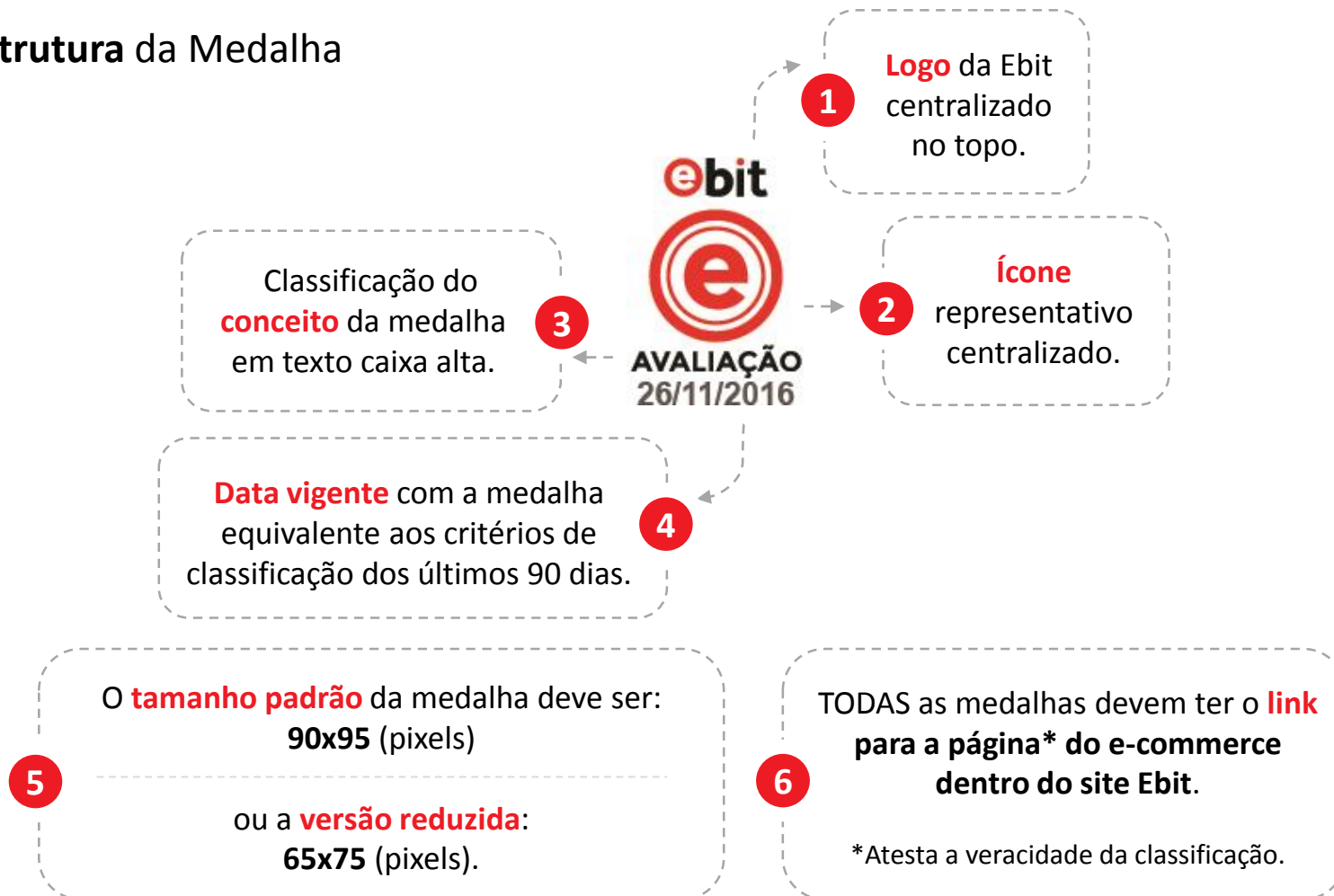


Lojistas que utilizarem a medalha Ebit com qualquer alteração de aplicação estão **sujeitos a entrar em processo de reavaliação** de seu e-commerce no convênio Ebit.

REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

| EM AVALIAÇÃO

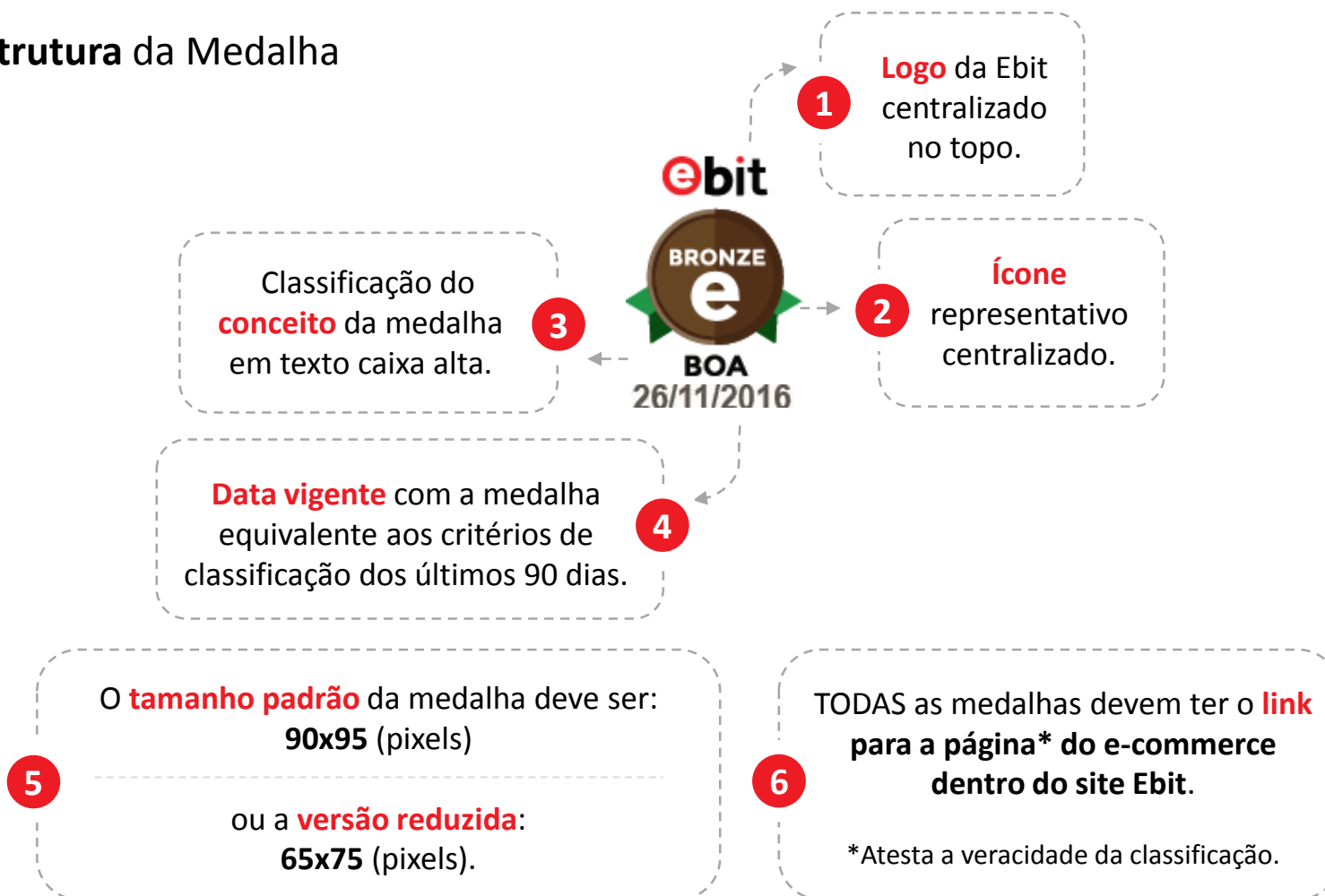
Estrutura da Medalha



REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

| BRONZE

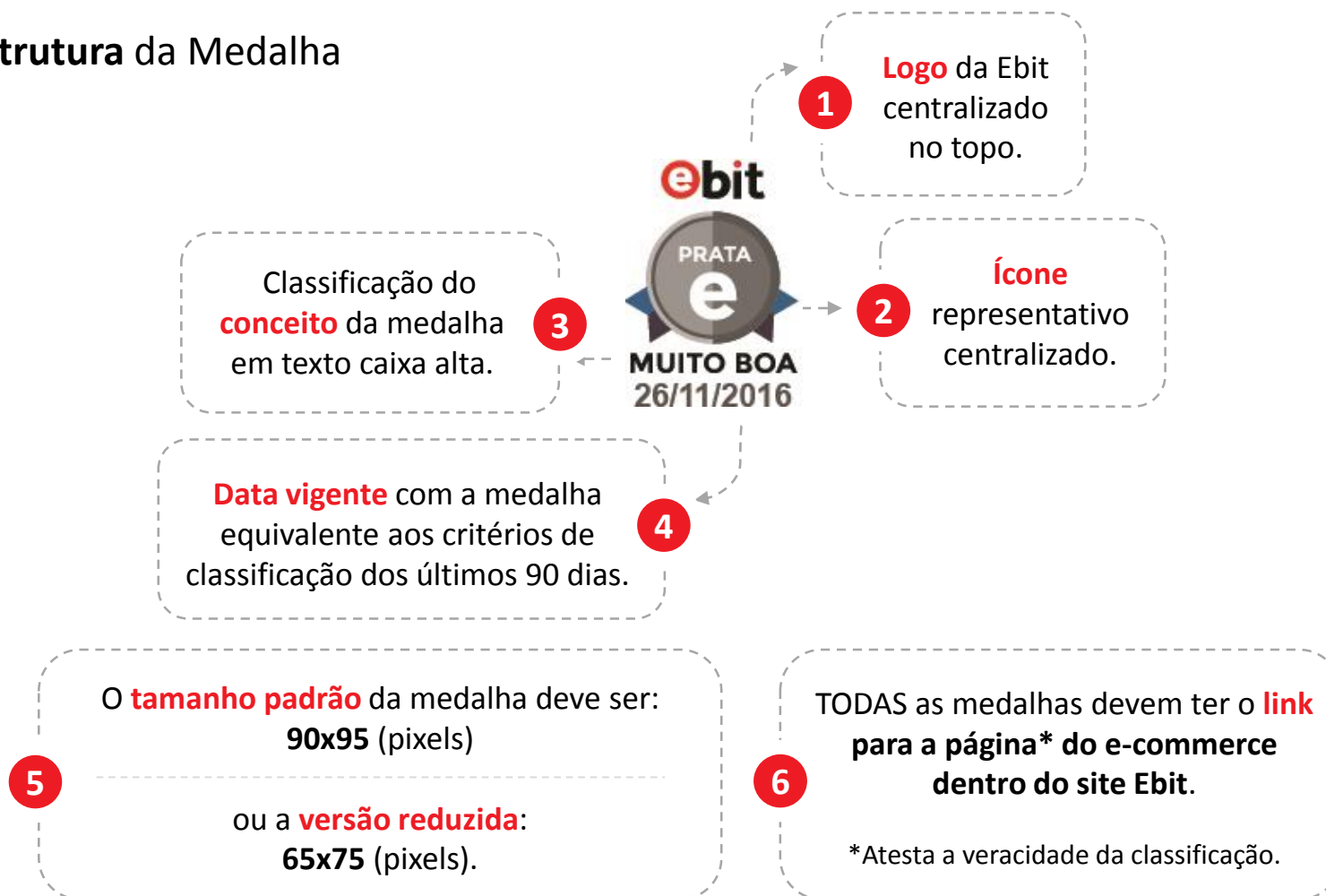
Estrutura da Medalha



REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

| PRATA

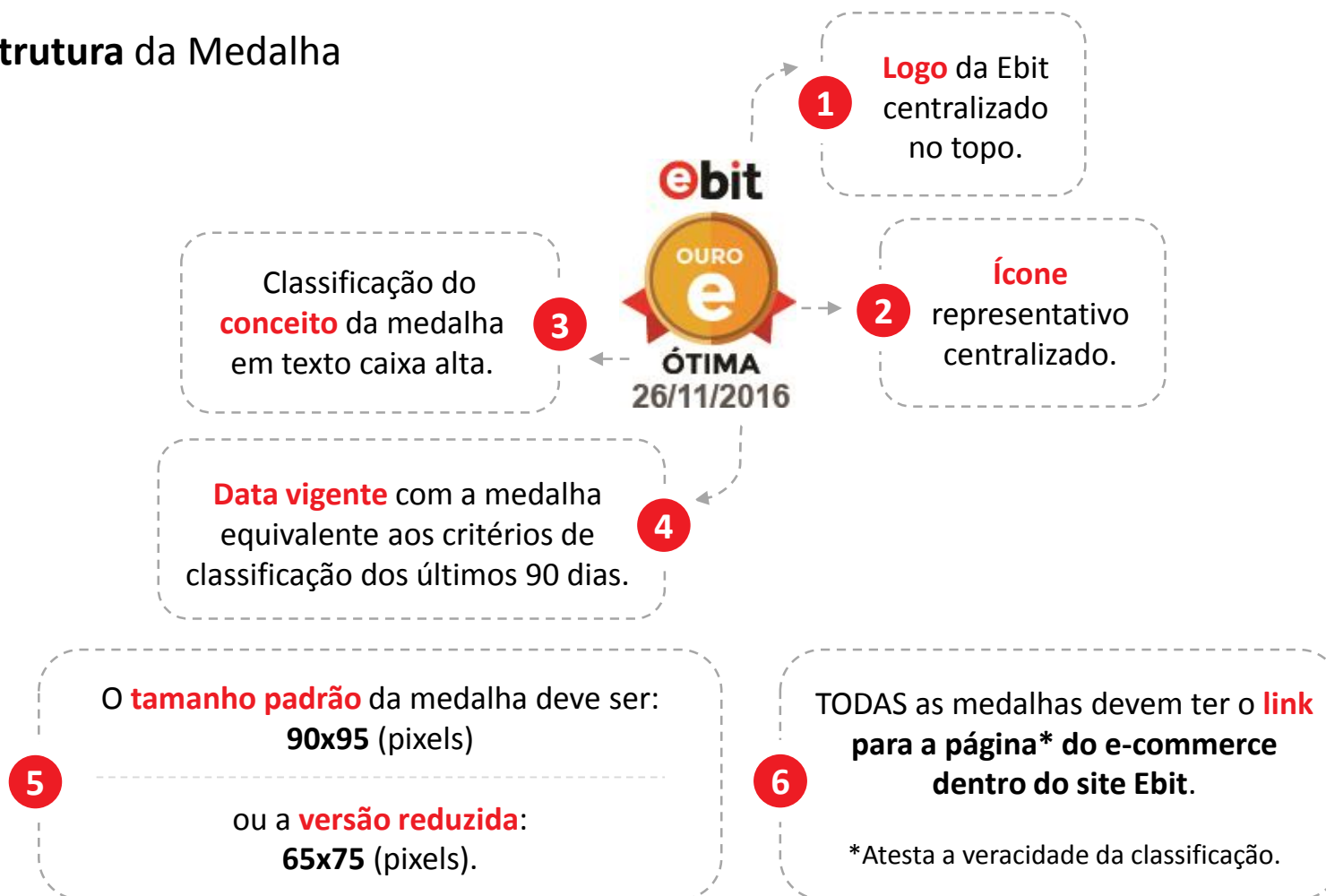
Estrutura da Medalha



REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

| OURO

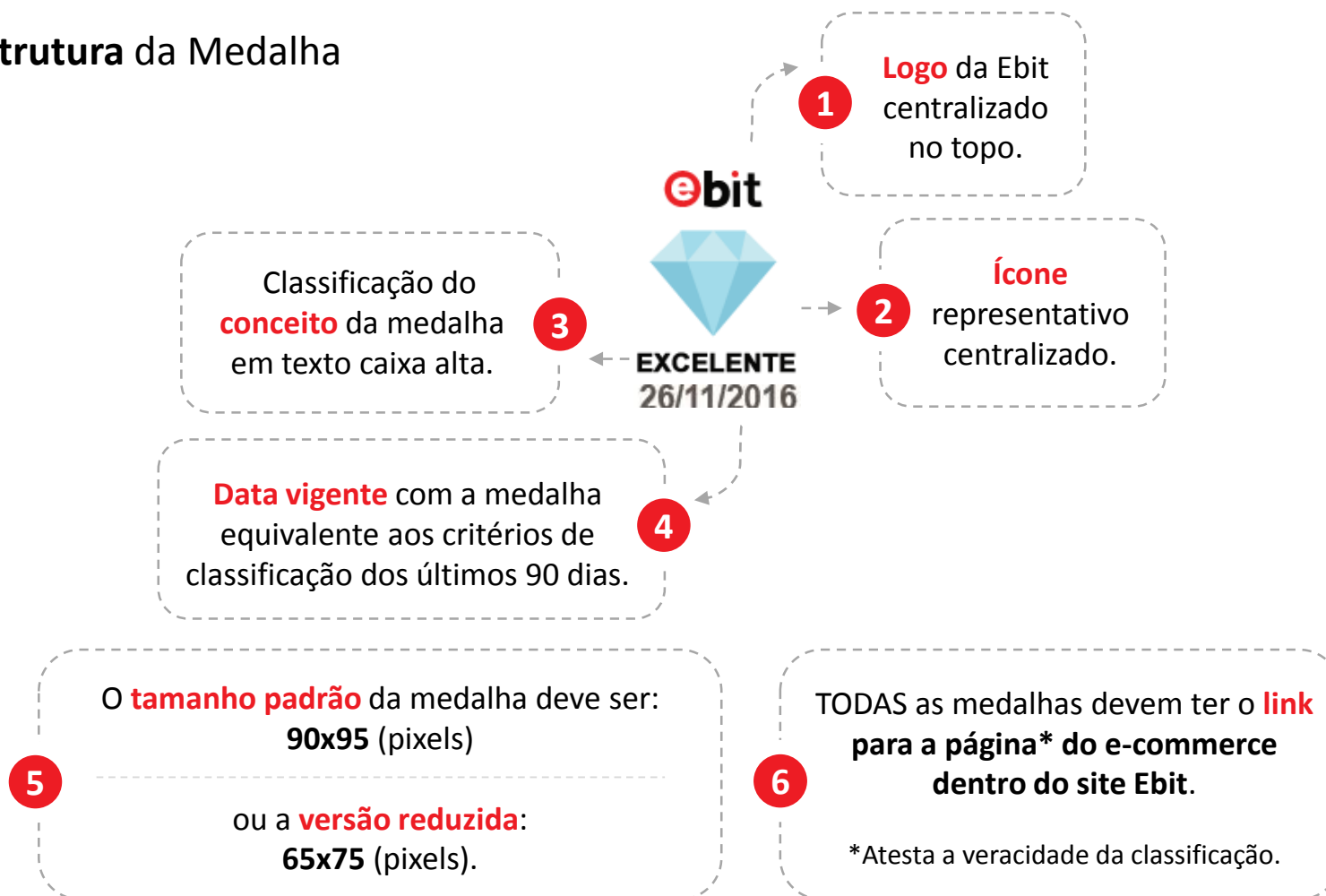
Estrutura da Medalha



REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

| DIAMANTE

Estrutura da Medalha



REGRAS DE APLICAÇÃO DE MEDALHA

| APLICAÇÕES

Em fundo claro:



Em fundo escuro:



Para mais detalhes da identidade visual da Ebit, consulte nosso Manual de Identidade Visual (MIV):

<http://www.ebit.com.br/manual-de-identidade-visual>



Regras de Aplicação de Banner e Lightbox

✓ Atenção

✓ Opções



REGRAS DE APLICAÇÃO DE BANNER

| ATENÇÃO



Os banners da Ebit devem ser **parametrizados e incluídos na página de conclusão de compra** de seu e-commerce com link para o consumidor responder a primeira Pesquisa de Experiência de Compra.

Link para implementação:
<http://www.ebit.com.br/developer>

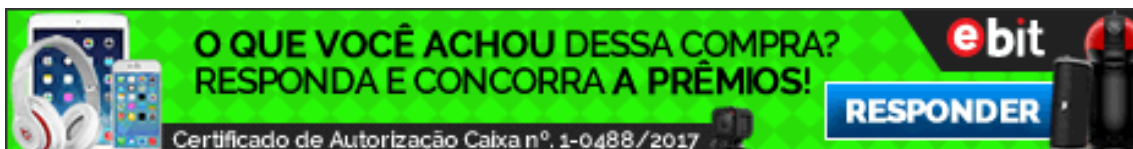


Essas respostas são utilizadas para a **classificação do seu e-commerce** com nossas medalhas.

REGRAS DE APLICAÇÃO DE BANNER

| BANNER PADRÃO

468x60px



Para melhorar a **captação de pesquisas**, sugerimos a **aplicação na parte superior da página de checkout** da loja, para **melhor visualização** do banner pelo consumidor sem que ele tenha que realizar scroll down.



Além disso, **sugerimos que não sejam aplicados outros anúncios e/ou banners** que possam competir pela atenção do consumidor na página de conclusão de compra. Isso faz com que seja reduzida a taxa de resposta às pesquisas Ebit.

REGRAS DE APLICAÇÃO DE BANNER

| LIGHTBOX PADRÃO

586x308px – Automaticamente responsivo



A aplicação do **lightbox na página de confirmação de compra** é também uma estratégia de melhoria na captação de pesquisas de **Experiência de Compra** da loja.

Observação: O lightbox é uma aplicação extra para reter mais pesquisas respondidas, o que **não** exclui a aplicação do banner padrão (verde).



Boas Práticas



BOAS PRÁTICAS

Alguns exemplos de locais **incorretos** para o banner Ebit:

- X** Homepage;
- X** Após a seleção do produto pelo consumidor;
- X** Nos “Meus Pedidos” no site;
- X** Links em redes sociais.

BOAS PRÁTICAS

DO's | O que fazer

- 1 Apresentar o **banner da pesquisa Ebit no final do processo de compras**.
- 2 Captar pesquisas **respondidas exclusivamente por consumidores reais** e no momento da compra.
- 3 Ter a pesquisa implementada única e exclusivamente no **checkout da loja**.
- 4 Aplicar o banner Ebit somente **após a comprovação de pagamento** do cliente.
- 5 Implementar a **medalha Ebit de forma legítima**, como indicado em <http://www.ebit.com.br/developer>, de forma a transparecer aos consumidores a real classificação da loja na Ebit e fornecer o direcionamento (hiperlink) à página da loja hospedado na Ebit.

DONT's | O que não fazer

- 1 **Não** é válida a captação de pesquisas Ebit com consumidores nos canais de comunicação da marca. Exceto nos e-mails de confirmação de pedido e de confirmação de pagamento, de acordo com as regras estabelecidas no [Manual de Implementação de Pesquisa por E-mail](#).
- 2 Seus funcionários ou quaisquer pessoas que não sejam clientes, **não** poderão responder a pesquisa pelo cliente e/ou induzi-lo a responder.
- 3 **Não** é permitido à loja conveniada oferecer qualquer tipo de bonificação (como descontos, prêmios, etc) como forma de incentivo aos consumidores para captação de pesquisas.

BOAS PRÁTICAS

DOS REQUISITOS PARA O CADASTRO EBIT

(Cláusula 2 dos Termos de Uso do Convênio Ebit)

Para cadastrar-se no sistema da Ebit, a loja conveniada deverá **cumprir todos os seguintes requisitos:**

- a** **Fornecer os documentos** ou cópias de documentos solicitados pela Ebit;
- b** Manter o **site ativo**, isto é, sem estar em manutenção, nem em construção ou indisponível;
- c** Oferecer, em seu site, **duas ou mais formas de pagamento**;
- d** Aceitar, em seu site, **ao menos uma bandeira de cartão de crédito**;
- e** Viabilizar a conclusão da **compra do cliente/consumidor dentro de seu próprio site**;
- f** Ter no site Protocolo de segurança **SSL**;
- g** **Garantia de sigilo** no tratamento de informações de clientes.

Para mais informações, consulte nossa [Política de Privacidade](#) e os [Termos de Uso do Convênio Ebit](#)

BOAS PRÁTICAS

DA **POLÍTICA DE QUALIDADE** EBIT E **RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS**

(Cláusula 5 dos Termos de Uso do Convênio Ebit)

- ✓ A Ebit possui uma **política de qualidade** para preservar sua imagem e respeitabilidade perante o mercado e a sociedade;
- ✓ No caso de Usuários reclamarem da CONVENIADA (loja on-line) por escrito à Ebit, ao PROCON, ou a sites de reclamações, por exemplo, no que tange à qualidade e idoneidade dos produtos ou serviços oferecidos pela CONVENIADA, este deverá contatar o consumidor e **resolver a questão dentro de 5 dias úteis contados a partir da notificação** da CONVENIADA pela Ebit;
- ✓ Não resolvida a questão dentro do prazo estabelecido, fica facultado à Ebit, a seu exclusivo critério, inativar o cadastro da CONVENIADA;
- ✓ **A Ebit não se responsabiliza por opiniões e reclamações de Usuários acerca da CONVENIADA**, de seu Site, produtos ou serviços, sendo a responsabilidade exclusiva do Usuário que as emitiu.

Para mais informações, consulte nossa [Política de Privacidade](#) e os [Termos de Uso do Convênio Ebit](#)



OBRIGADO!

