

MANUAL 8 PASSOS para começar a vender online



Sumário

	03	Introdução
Montando o seu e-commerce do zero	05	
	06	1º passo: Faça um planejamento eficiente
2º passo: Escolha a plataforma ideal	09	
	12	3º passo: Estipule os custos do negócio
4º passo: Aposte em bons conteúdos	15	
	18	5º passo: Tenha um meio de pagamento online seguro
6º passo: Pense no fluxo de logística	21	
	24	7º passo: Invista em atendimento ao cliente
8º passo: Mantenha-se sempre regularizado	27	
	30	Conclusão
Sobre o Pagar.me	32	

Introdução

O e-commerce brasileiro tem crescido consideravelmente nos últimos anos. O aumento do uso de dispositivos móveis, o maior acesso à internet e a praticidade que a tecnologia oferece são alguns dos fatores que contribuem para a expansão do setor.



Para que você tenha uma ideia, a pesquisa Webshoppers, de 2018, feita pela Ebit em parceria com a Elo, revelou que o faturamento do e-commerce em 2017 chegou a R\$ 47,7 bilhões, representando um aumento de 7,5% se comparado ao ano anterior.

Outro dado positivo, presente no E-commerce Radar 2017, um estudo feito pela Atlas e apoiado pela ABComm (Associação Brasileira de Comércio Eletrônico), mostra que, em 2017, o comércio online brasileiro teve um crescimento de 12% em relação a 2016.

Portanto, saiba que tudo aponta para perspectivas animadoras na área; porém, de nada adianta aproveitar as oportunidades do e-commerce, se não houver um bom planejamento para que o seu negócio exista e sobreviva na internet.

Para você que quer investir em vendas online mas não sabe por onde começar, elaboramos este manual com os 8 principais passos para montar um negócio na internet. Veja as etapas cruciais a serem seguidas e comece a tomar nota já!

Montando o seu e-commerce do zero



1º passo:

***Faça um
planejamento
eficiente***



Para tornar seu e-commerce viável e rentável, você precisa de um planejamento eficaz. Para começar seu projeto, estude o setor em que você deseja atuar, conheça o mercado potencial, entenda profundamente as dores, as demandas e o comportamento do seu futuro público. Analise também os concorrentes, os desafios da área e os riscos que o empreendimento envolve.

A dica é procurar por consultoria de órgãos como o Sebrae, fazer cursos e treinamentos e, ainda, estudar relatórios de instituições como Ebit, Endeavor e Associação Brasileira de Comércio Eletrônico. Com uma boa pesquisa, você conseguirá fazer um planejamento inicial, definindo:

- ▶ *o que você quer vender;*
- ▶ *o seu nicho de mercado;*
- ▶ *o seu público-alvo;*
- ▶ *e quem serão seus fornecedores.*

Um bom método para analisar se seu projeto é realmente viável e para estruturar um plano de negócio é usar ferramentas que ajudam na elaboração de um modelo de acordo com as características do seu negócio.

O [Business Model Canvas](#), por exemplo, ou simplesmente Canvas, é uma ferramenta de planejamento estratégico que ajuda a estruturar questões como a atividade-chave da sua empresa, sua proposta de valor, o segmento de clientes, os canais de venda, as parcerias necessárias, a estrutura de custos, dentre outros fatores que vão definir a forma de operação do seu negócio.



2º passo:

***Escolha a
plataforma
ideal***



Estabelecido o primeiro passo, você precisa escolher a plataforma para vender seus produtos ou serviços. Para isso, é preciso definir dois principais pontos: os objetivos do seu negócio e para quem você quer vender.

No mundo online, existe uma gama de possibilidades para vendas. Dentre as opções, você pode, por exemplo:

- ▶ *montar sua própria loja virtual, com uma plataforma de e-commerce;*
- ▶ *participar de um marketplace, que são plataformas que vendem produtos de diversas marcas em um só local;*
- ▶ *integrar um e-commerce à sua loja física, caso você já tenha uma;*
- ▶ *investir em social selling – a chamada venda social –, vendendo ou revendendo produtos em canais alternativos, como redes sociais e blogs;*
- ▶ *utilizar um aplicativo de venda, em que é possível fazer anúncios, ofertas e divulgação dos produtos ou serviços.*

A dica aqui é avaliar, por exemplo, se a plataforma permite atualizações conforme as necessidades do seu negócio, se o design e toda a parte visual atendem seus objetivos e se seu público-alvo chegará até a plataforma escolhida por você.



3º passo:

***Estipule os
custos do
negócio***



O próximo passo é entender todos os custos envolvidos no negócio online. Afinal, uma das grandes dúvidas de quem está começando a vender pela internet é o quanto precisará investir e os gastos que o negócio lhe renderá.

Portanto, além de saber o quanto você está disposto a investir, você precisa conhecer alguns custos específicos relativos ao seu negócio e ao seu segmento. Para começar, considere fatores como:

- ▶ *o tipo de produto que você vai vender;*
- ▶ *a plataforma de vendas escolhida;*
- ▶ *o serviço de logística que você adotará;*
- ▶ *a produção de fotos e conteúdo sobre o seu produto/serviço;*
- ▶ *o quanto poderá investir em marketing.*

Depois, defina também as despesas fixas e variáveis e os custos relativos à manutenção das operações. No universo online, vale destacar que você precisa estabelecer, primeiro, o seu modelo de negócio e a plataforma de e-commerce, para então considerar valores, por exemplo, de um meio de pagamentos online, do sistema de segurança para o seu site e de gastos com frete e envio de mercadorias, que podem variar.

Considerando todos os custos, você tem maior controle do fluxo de caixa, podendo prever com mais segurança seu faturamento e sua lucratividade.



4^o passo:

***Aposte em
bons
conteúdos***



Outro passo a ser considerado é que seu negócio online dependerá bastante de uma divulgação bem-feita, já que o conteúdo da sua loja virtual será o principal material que impactará seu público. Mesmo se você optar por plataformas como o marketplace, por exemplo, é preciso que o conteúdo sobre o produto seja relevante e atraente.

Nesse caso, garanta conteúdos descritivos, informativos, demonstrativos e com especificações técnicas. Certifique-se da correção do conteúdo e mantenha as informações sempre atualizadas. Lembre-se também de que as imagens precisam estar em boa resolução e devem ser profissionais. O mesmo vale para sites próprios, que devem ainda ser responsivos e garantir a boa experiência do usuário.

Outra forma de investir em conteúdo é gerando materiais de divulgação. As redes sociais, por exemplo, podem ser fortes aliadas de um e-commerce. Marketing de conteúdo, imagens e vídeos atrativos, e-mail marketing e mídias pagas são fundamentais para não apenas divulgar seu produto, mas para encontrar potenciais clientes, atendê-los com eficiência e interagir com eles, a fim de gerar conversão e fidelização.



5^o passo:

***Tenha um meio
de pagamento
online seguro***



Quando o assunto é vender online, um dos principais pontos de atenção é o meio de pagamento que você disponibilizará aos clientes. E nessa etapa o cuidado deve ser dobrado. Isso porque a internet ainda é um meio muito suscetível a fraudes e crimes eletrônicos.

Nesse sentido, você precisa garantir segurança para os dois lados: para o consumidor, que precisa ter credibilidade em sua marca e confiar em seu site; e para você mesmo, que precisa ter a garantia de que vai receber corretamente o valor e de que seu site não sofrerá golpes.

Para tanto, você pode buscar alguns selos de segurança de e-commerce, como o SSL (Secure Socket Layer), que mostra que as informações do cliente são protegidas e criptografadas. Além disso, investir em um bom meio de pagamento digital é essencial para garantir ainda mais segurança e praticidade. Terceirizando esse serviço no seu e-commerce, você poderá encontrar soluções como:

- ▶ *oferecimento de várias opções de pagamento para seus clientes;*
- ▶ *aceitação de diversas bandeiras de cartões;*
- ▶ *taxas competitivas;*
- ▶ *sistemas de segurança e antifraude;*
- ▶ *diminuição da taxa de abandono de carrinho;*
- ▶ *aumento do percentual de conversão de vendas.*



6º passo:

***Pense no
fluxo de
logística***



O próximo passo é definir a logística do seu negócio. Depois que o pagamento tiver sido concluído pelo cliente, você precisará de um bom sistema de entrega dos produtos.

Para tanto, você deve levar em consideração o frete e o fluxo de logística de um e-commerce, que engloba:

- ▶ *a entrada do pedido na loja;*
- ▶ *a análise e validação dos dados do comprador;*
- ▶ *a análise financeira e a validação do pagamento;*
- ▶ *a retirada do produto no estoque ou a solicitação da mercadoria para os fabricantes parceiros da loja, caso não haja estoque físico;*
- ▶ *o processo de embalagem;*
- ▶ *a emissão e impressão da nota fiscal;*
- ▶ *a conferência dos dados da compra com o produto separado;*
- ▶ *a retirada do produto pela transportadora;*
- ▶ *a entrega do pedido ao cliente.*

Nesta etapa, você deverá escolher a forma de entrega dos seus pedidos. Geralmente, o meio mais utilizado são os Correios, que têm preço mais competitivo e abrangência nacional. Dependendo do caso, o vendedor pode ter uma transportadora própria ou você mesmo pode entregar caso o endereço não seja longe e você tenha tempo disponível.



7^o passo:

***Invista em
atendimento
ao cliente***



Esta etapa é fundamental para vender online. Afinal, seu público não terá um lugar físico onde possa procurar sua empresa. Por isso, você precisa disponibilizar um atendimento ao cliente, que seja de qualidade, rápido, eficiente e personalizado.

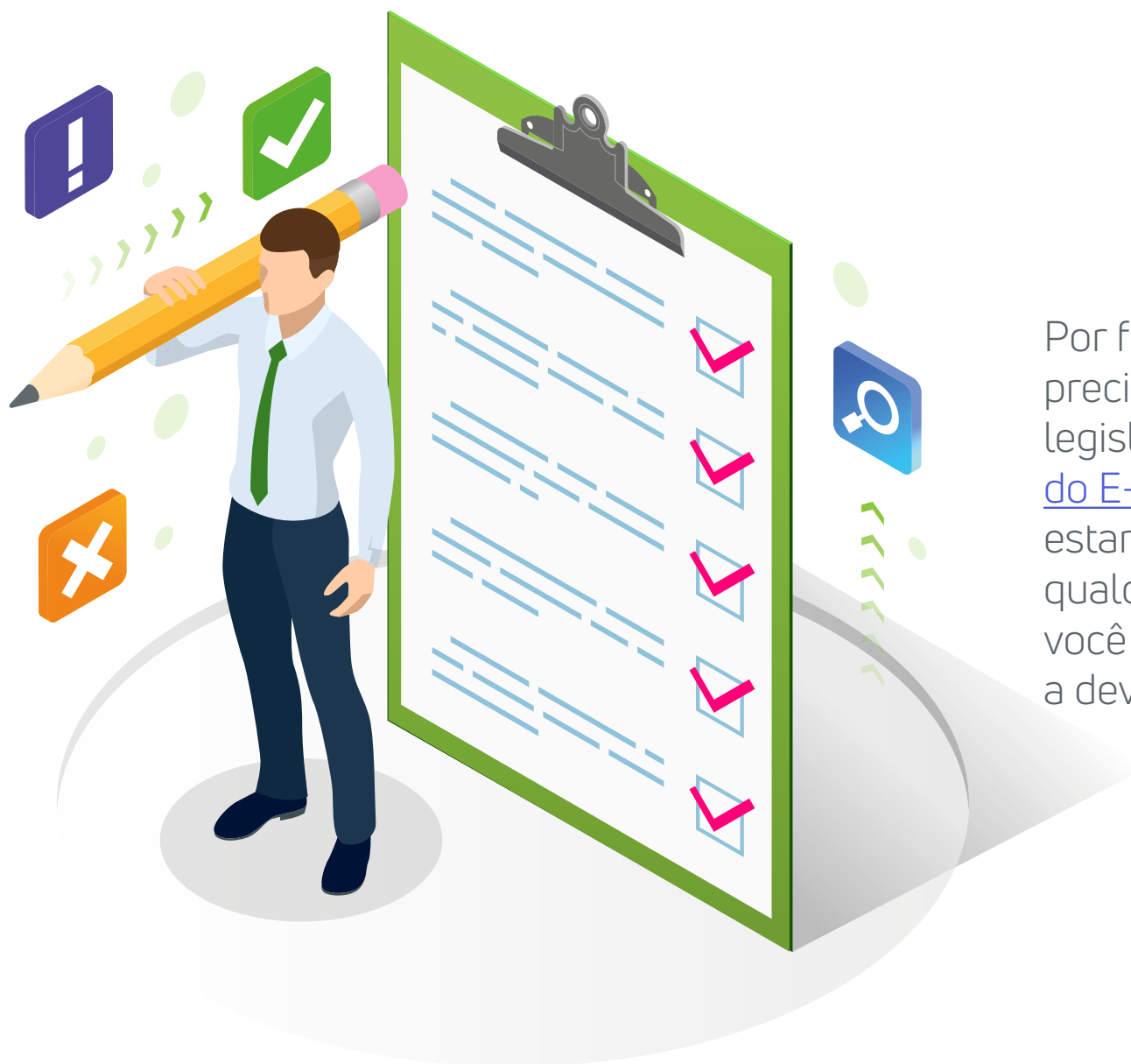
O ideal é que você disponha de vários canais de atendimento, como telefone, e-mail corporativo, chat e também redes sociais. Além disso, é importante otimizar o tempo de resposta para não haver perda de vendas e nunca esquecer de responder a um cliente.

É fundamental também que você garanta um suporte pós-venda. Depois que começar a vender online, você verá o quanto a satisfação do cliente e uma boa experiência de compra são fundamentais para qualquer e-commerce. Isso manterá seu público fiel à sua marca e vocês poderão construir uma relação sólida, dando vida longa às suas vendas na internet.



8º passo:

***Mantenha-se
sempre
regularizado***



Por fim, para vender na internet, é preciso estar em conformidade com a legislação, seguindo, por exemplo, a [Lei do E-commerce](#). Lembre-se de que você estará fazendo um negócio, como outro qualquer. Então, ao tirar a ideia do papel, você precisa registrar sua empresa e fazer a devida classificação fiscal do negócio.

Dependendo da limitação do faturamento das vendas, o empreendedor pode se tornar um MEI (Microempreendedor Individual), caso não fature mais que R\$ 81 mil por ano. Ultrapassando esse valor, você pode escolher a classificação pelo Simples Nacional. Isso é importante também porque dados como razão social, [CNPJ ou CPF](#), endereço, telefone e canais de atendimento devem constar na página do seu e-commerce.

Outro ponto de atenção ao começar a vender online é ter em mente que o processo não termina quando você entrega o produto. Além da fidelização, de que falamos anteriormente, você precisa considerar os possíveis retornos, produtos com defeitos e outros problemas.

Nesses casos, você precisa estar por dentro de assuntos como estorno de pagamento, cancelamento da nota fiscal emitida, direito do cliente de arrependimento em até sete dias e demais regras de trocas e devoluções.

Conclusão

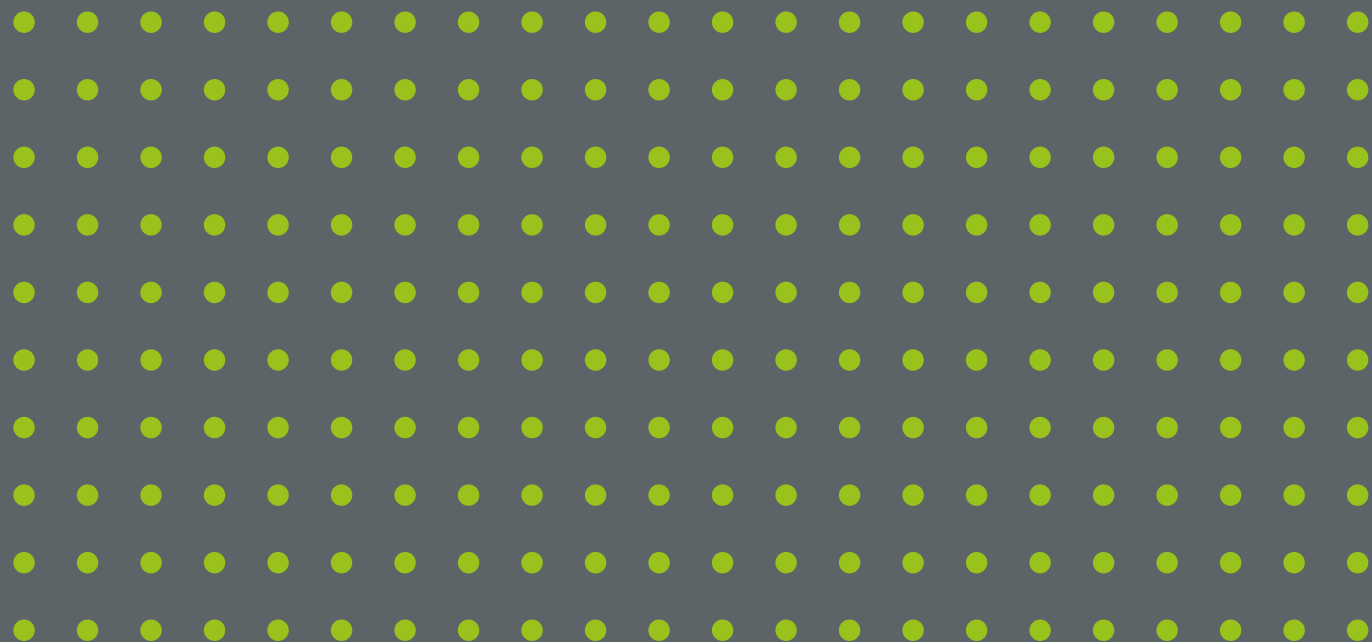
Como vimos, o e-commerce no Brasil tem crescido significativamente, representando a oportunidade ideal para quem quer começar a empreender e vender pela internet. As vantagens de um negócio online são diversas, dentre elas:

- ▶ *a loja fica "aberta" 24h por dia, funcionando como uma divulgação da sua marca em tempo integral;*
- ▶ *seu negócio não tem fronteiras, podendo inclusive ultrapassar o âmbito nacional;*
- ▶ *a atualização de seus produtos e serviços pode ser feita em tempo real;*
- ▶ *os custos são mais baixos se comparados a uma loja física;*
- ▶ *you disponibiliza diferentes canais de vendas, alcançando um público maior;*
- ▶ *sua empresa pode se tornar referência no mercado com mais facilidade e mais rapidamente;*
- ▶ *seu negócio estará presente onde os consumidores estão, ganhando visibilidade e sendo encontrado mais facilmente.*

Por fim, vale destacar que, além de seguir os 8 passos que explicamos neste manual, você não pode deixar de analisar métricas e indicadores sobre as suas vendas. Números, estatísticas e demais índices serão cruciais para o bom funcionamento da sua loja, assim como para identificar pontos fracos e proporcionar melhorias para o crescimento do negócio.

Alguns dos principais indicadores que você precisará considerar na gestão do seu comércio online são: a taxa de conversão, a taxa de rejeição, o custo de aquisição do cliente, a taxa de carrinho abandonado, o tíquete médio e outros.

Tudo isso ajudará você a tomar melhores decisões e aumentar suas vendas. Mas isso é assunto para um próximo conteúdo. **Por ora, basta implementar os passos deste manual para começar a usufruir da praticidade e dos benefícios do e-commerce.**



Sobre o Pagar.me

O [Pagar.me](#) é uma empresa brasileira de tecnologia de pagamentos online, que trabalha para descomplicar o recebimento de todo tipo de pagamento pela internet. Desde 2014 desenvolvemos as mais diversas soluções de pagamento online, focadas em e-commerce, checkout, marketplace e recorrência.

Da transação à conciliação, fazemos com que milhões de brasileiros possam aceitar múltiplas formas de receber, vendendo com mais segurança e rapidez.



pagar.me

