



Vídeo E-commerce

E-commerce é um comércio eletrônico ou loja virtual.

B2B: É um modelo de comércio no qual as transações ocorrem exclusivamente entre empresas jurídicas. Normalmente, essas empresas trabalham com grandes quantidades de itens ou exigem uma quantidade mínima de produtos.

B2C: Nesse caso, a venda é feita da empresa direto para o consumidor. Esses sites precisam ter um cuidado maior com as informações e imagens dos produtos, porque quando o cliente entende bem os benefícios e como usar o que está comprando — e não precisa ir até uma loja física — a chance de ele comprar é muito maior.

Marketplace

É uma vitrine online — site ou plataforma — onde diversas empresas podem divulgar ou vender seus produtos, como se fosse uma vitrine de shopping totalmente virtual. Esses portais oferecem toda a estrutura necessária para receber compradores, desde a disposição dos produtos, cadastro, fotos e descrições, até os métodos de pagamento e logística de entrega, que são dois fatores fundamentais. Isso torna a opção por um marketplace mais adequada para quem não deseja investir um valor muito alto na criação de um e-commerce próprio.

Omnichannel

É uma estratégia desenvolvida para se adequar à nova cultura do consumidor. Em vez de tratar o comércio físico e o eletrônico como elementos separados e concorrentes, a tendência atual aponta para uma oferta de soluções integradas. O objetivo é disponibilizar multicanais ao cliente, oferecendo as funções que ele deseja para escolher onde, quando e como comprar.

Exemplo: E-commerce da Natura

Vamos aplicar a **heurística lúdica** para testar esse e-commerce. O site oferece diferentes formas de cadastro:

1. Primeira opção: criar uma conta.
2. Segunda forma: ao querer avaliar um produto.
3. Terceira: por meio do fluxo de compras.

Pensando na Heurística CRUD

- **Criar:** um carrinho
- **Ler:** adicionar itens ao carrinho (acessar e exibir dados)
- **Atualizar:** modificar o carrinho
- **Deletar:** remover itens do carrinho

Nesse caso foi possível percorrer todos os elementos em diferentes frentes dentro do site e concluir as ações com sucesso.

Questões

1. O que é um e-commerce?

- a) Uma loja física que vende pela internet
- b) Um sistema de pagamento online
- c) Um comércio eletrônico ou loja virtual
- d) Um aplicativo de banco

2. No modelo B2B, como funcionam as transações?

- a) De empresa para consumidor final, com foco em varejo
- b) Entre consumidores físicos
- c) Entre empresas, geralmente com pedidos grandes ou mínimos
- d) Entre fornecedores e clientes estrangeiros

3. Qual é a principal vantagem de vender em um marketplace?

- a) Possibilidade de vender apenas produtos digitais
- b) Não é necessário investir muito para começar a vender
- c) Permite vender apenas para clientes internacionais
- d) Elimina a necessidade de fotos e descrições dos produtos

4. O que significa a estratégia Omnichannel?

- a) Criar canais separados para vendas online e físicas
- b) Integrar diferentes canais de venda para melhorar a experiência do cliente
- c) Ter um único canal de vendas focado no atendimento telefônico
- d) Criar lojas apenas em redes sociais

5. **O que representam as letras do termo CRUD no contexto de e-commerce?**

- a) Comprar, Receber, Usar, Devolver
- b) Criar, Revisar, Unificar, Dividir
- c) Criar, Ler, Atualizar, Deletar
- d) Carregar, Rodar, Usar, Distribuir

Gabarito

- 1. **c**
- 2. **c**
- 3. **b**
- 4. **b**
- 5. **c**