

Guia do Vendedor

Lições Básicas para Começar a Vender

estante
virtual



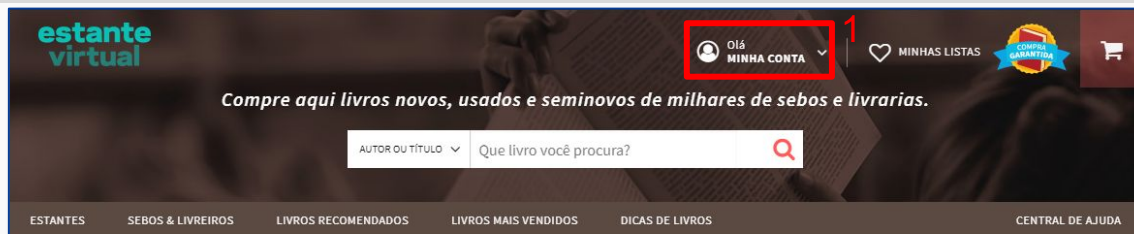
Objetivo

Regras e Ferramentas para vender na Estante Virtual.

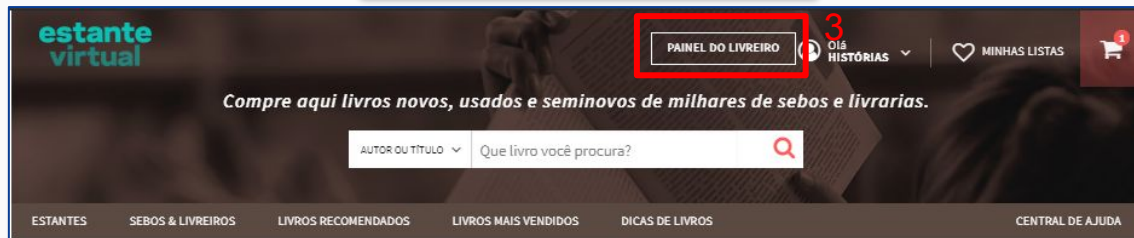
- Como cadastrar livros e gerenciar seu acervo?
- Recebeu o primeiro pedido, o que fazer?
- Precisa cancelar um pedido?
- Quanto receberei por uma venda feita?
- Dicas para turbinar suas vendas
- Check list da rotina de vendas

ACESSO AO PAINEL DO LIVREIRO

Como vendedor, o Painel do Livreiro é a sua principal ferramenta de trabalho. Acesse www.estantevirtual.com.br e siga os passos abaixo:



The screenshot shows a login form titled 'Acesse sua conta'. It has two input fields: 'Email' and 'Senha'. Below the 'Senha' field is a link that says 'Esqueceu sua senha?'. At the bottom of the form is a checkbox labeled 'Continuar conectado neste computador' and a red button labeled 'ENTRAR'. A red box and the number 2 highlight the entire login form.



COMO CADASTRAR LIVROS E GERENCIAR O SEU ACERVO?

1) CADASTRO DE LIVROS Você pode cadastrar seus livros um a um ou em lote.

Acesse: [Painel do Livreiro>Acervo](#), e escolha a opção desejada:

1.1) CADASTRO INDIVIDUAL DE LIVROS

Dessa forma, você insere livros um a um e pode cadastrar capas.

Dica: Ao colocar o ISBN, os dados da nossa base serão usados para preencher automaticamente as informações do livro. Se preferir, você pode alterar essas informações ou preencher os campos manualmente.

1.2) IMPORTAR / EXPORTAR LIVROS VIA PLANILHA

Essa é a forma ideal para você importar ou atualizar um grande volume de livros de uma só vez.

Para importar seu acervo pela primeira vez:

- Baixe o modelo de planilha;
- Insira seu acervo linha a linha;
- Importe a planilha com seus livros.

Após a importação inicial, você sempre poderá utilizar a planilha para “Adicionar novos livros “ ou “Substituir acervo”. Veja mais em: [Atualizar acervo por planilha](#)

COMO CADASTRAR LIVROS E GERENCIAR O SEU ACERVO?

2) CADASTRAR CAPAS

Nosso sistema associa automaticamente capas aos livros de acordo com os metadados: ISBN, título, autor, ano e editora. Quando isso ocorre, exibimos a mensagem “imagem ilustrativa” abaixo da foto de capa.

Se a capa atribuída pelo sistema estiver em desacordo, você poderá fazer o upload da capa correta da seguinte forma:

- Acesse : [Painel do Livreiro>Acervo](#), opção **Ver e Editar**
- Clique no link do livro ou em Editar.
- Na página de edição, clique em Escolher Imagem, encontre o arquivo e clique em Salvar.

A capa colocada por você será mantida mesmo sendo realizadas atualizações de acervo, via planilha.

3) GERENCIAR ACERVO

Para cada exemplar cadastrado é gerado um código na EV no seguinte formato “ev999179-5”.

Você pode consultar e editar os seus livros um a um em [Painel do Livreiro>Acervo](#), ou pode utilizar as funções [Atualizar acervo por planilha](#).

COMO CADASTRAR LIVROS E GERENCIAR O SEU ACERVO?

4) DESCRIÇÃO DO LIVRO

A descrição do livro traz informações relevantes para o consumidor conhecer mais profundamente o item que irá comprar. Por isso, é importante se atentar ao preenchimento dessas informações.

Uma correta e completa descrição faz com que ele entenda realmente o estado de conservação e decida pela compra.

5) VALOR DO FRETE

O valor do frete é calculado com base no peso do(s) livro(s).

É de responsabilidade do vendedor informar com precisão o peso de cada exemplar. Para maior segurança, sugerimos o uso de uma balança na etapa de cadastro.

Também é possível colocar um pequeno acréscimo (+/- 30g) considerando o peso de sua embalagem.

No caso de ausência da informação o nosso sistema atribuirá um peso médio, o que poderá gerar problemas quanto ao cálculo do frete.

Frete grátis: Veja como oferecer Frete Grátis no capítulo “[Dicas para turbinar suas vendas](#)” desse guia.

COMO CADASTRAR LIVROS E GERENCIAR O SEU ACERVO?

6) DESATIVAR ACERVO

Caso você precise ou pretenda se ausentar por um período, recomendamos que você interrompa temporariamente a exibição do acervo e programe sua reexibição automática.

Essa ação evita atraso na postagem e transtornos com os compradores.

Para isso, acesse: : [Painel do Livreiro>Acervo](#), opção **Recursos**.

Atenção: Verifique se há pedidos pendentes de envio ou reembolso antes de se ausentar. Você é responsável por entregar seus pedidos no prazo, mesmo que sua loja esteja indisponível para venda.

7) LIVROS PROIBIDOS

A Estante Virtual poderá retirar seus livros de exibição caso estejam na lista dos proibidos.

Caso isso aconteça, o status é alterado para “Quarentena”. Você deve excluí-lo de seu acervo, acessando Acervo> Livros não ativos


Saiba mais em [Livros Proibidos](#).

RECEBEU O PRIMEIRO PEDIDO. O QUE FAZER?


MEUS PEDIDOS


Você pode visualizar seus pedidos pendentes de envio em [Painel do Livreiro > Vendas > Vendas pendentes.](#)


- 1) Clique no pedido para ver todos os detalhes da venda
- 2) Você deve enviar os pedidos em até 48h, antes que fiquem atrasados.
- 3) Envie pelos correios o livro. Veja mais no “Guia de postagem”
- 4) Inclua o código de rastreamento


	Data	Status	Pedido	Título
	07/03/2017	 STAND BY	23724329	A Sombra do Vento Carlos Ruiz Zafon


B


 **STAND BY**


 Feito em: 07/03/2017
Pedido nº: 23724329

 PayPal
00055801WEST80714

 **Dados do Comprador**
ERICA LUIZA WYMER CARDOSO
CPF: 073.251.307-18

 **Dados de Entrega**
[Redacted Address]

 **Forma de Envio**
Normal




☐ Não entregar via Correios

REEMBOLSO PARCIAL

CANCELAR PEDIDO

FALAR COM COMPRADOR

A



A Sombra do Vento
Carlos Ruiz Zafon
2007
Súbia de Letras

Detalhes

ps417718230-2
Literatura Estrangeira

Valor (R\$)

10,00

RECEBEU O PRIMEIRO PEDIDO. O QUE FAZER?

Entenda os diferentes status de um pedido:

Atrasado: Pedidos com pagamento confirmado à mais de a 48 horas, com envio atrasado.

Aguardando envio: Pedidos que já tiveram o pagamento confirmado e que devem ser enviados.

Processando: Pedidos aguardando confirmação de pagamento (pedidos por boletos ainda não pagos).

Enviado: Pedidos já postados pelo vendedor com código de rastreamento cadastrado.

Retirado: Retirados na loja (disponível apenas sebos que possuem com loja física).

Recebido: Marcados como recebido pelo comprador.

Cancelado: Vendas que foram canceladas pelo vendedor ou vendas sem confirmação de pagamento.

Não efetuado: Pedidos sem confirmação de pagamento.

PRECISA CANCELAR UM PEDIDO?

CANCELAR PEDIDOS

Você pode visualizar seus pedidos no Painel do Livreiro em Vendas pendentes ou Histórico de Vendas.

- 1) Clique no pedido para ver detalhes
- 2) Selecione a opção **Cancelar Pedido**
- 3) Informe o motivo do cancelamento e clique OK
- 4) Reembolse imediatamente o comprador
- 5) Confirme o reembolso



Importante: É obrigatório realizar o reembolso imediatamente após um pedido ser cancelado.

Pedidos pagos com cartão de crédito ou PayPal são reembolsados no mesmo meio de pagamento.

Pedidos por Boleto são reembolsados na conta corrente do comprador e por isso passam por uma etapa extra de confirmação de dados bancários.

Veja mais no guia [Regras para Reembolso](#)

QUANTO RECEBEREI POR VENDA?

1) VALOR LÍQUIDO A RECEBER

Você receberá pelo pedido o valor do(s) livro(s) mais o valor do frete, abatido das tarifas de venda da Estante Virtual e dos intermediadores de pagamento.

Pedidos pagos por cartão de crédito e boleto serão creditados em sua conta Wirecard.

Pedidos pagos por Paypal serão creditados em sua conta PayPal.

O resgate para sua conta bancária segue de acordo com as regras dos intermediadores de pagamento.

2) TARIFA DE VENDA ESTANTE VIRTUAL

Varia de 12% a 8% sobre o valor do livro, sendo a tarifa mínima R\$2,50 e máxima de R\$200 por pedido.

Vendedores que atendam a todos os requisitos de excelência poderão ter tarifa diferenciada, de acordo com o volume de vendas.

No mês corrente você pode acompanhar seus indicadores em: [Painel do Livreiro > Indicadores.](#)

Conheça melhor as regras sobre tarifas e indicadores de excelência em: [Entenda seus índices e melhore sua performance](#)

QUANTO RECEBEREI POR VENDA?

3) TARIFA DOS INTERMEDIADORES DE PAGAMENTO

A tarifa dos meios de pagamento (Wirecard e Paypal) é de 4,99% + 0,20, e também incide somente sobre o valor do livro. Você poderá acompanhar o saldo de sua conta nos painéis do Wirecard e PayPal.

Importante: Orientamos que você mantenha um saldo reserva em suas contas (Wirecard e Paypal), pois isso é fundamental para o processo de reembolso ao comprador.

Em caso de dúvidas, os contatos com os intermediadores de pagamento:

Wirecard: Fale com a equipe exclusiva para atender às demandas dos vendedores da Estante Virtual através estantevirtual@wirecard.com.br ou telefone (11) 3181-8180.

Paypal: Entre em contato no telefone 0800-8921555.

DICAS PARA TURBINAR SUA PERFORMANCE

CONFIRA ALGUMAS DICAS PARA TURBINAR SUAS VENDAS

1.1) Cadastre detalhes de sua loja: Acesse o link: Painel do Livreiro / Dados Cadastrais / Dados da livraria

- **Especialidades** Liste os assuntos em que seu acervo se destaca.

Ex: Filosofia, Comunicação, Literatura Brasileira e Biografia.

- **Descrição de atividade** Use esse espaço para falar sobre você como livreiro.

Ex: “Trabalho com livros desde..., minha loja é especializada em..”.

1.2) Forneça metadados completos e precisos: Preencha todas as informações e seja explicativo na descrição da conservação do livro. Omissões podem acarretar em compras equivocadas, cancelamentos e qualificações negativas

1.3) Precificação: Oferecer livros com preços atrativos é a melhor forma de ganhar mais visibilidade pelos leitores. Para precificar bem, pesquise e compare seu preço, dentro e fora da Estante Virtual.

DICAS PARA TURBINAR SUA PERFORMANCE

CONFIRA ALGUMAS DICAS PARA TURBINAR SUAS VENDAS

1.4) Frete Grátis: Os compradores possuem sempre a opção de filtrar por frete grátis.

Em alguns períodos do ano, lançamos campanhas que dão destaque aos livros com frete grátis. Está é mais uma chance de alavancar suas vendas. A participação é opcional.

Como fazer? Acesse Painel do Livreiro/Dados da livraria e selecione entre as opções:

- Não oferecer frete grátis
- Frete grátis para todos os pedidos
- Frete grátis para pedidos de acordo com determinados critérios: informar valor mínimo e peso máximo.

Atenção: Quando você opta por oferecer frete grátis, o custo de envio (na modalidade impresso normal com registro móxico) será pago por você. Revise o valor dos seus livros de modo a cobrir os custos das tarifas e envio, para não perder margem.

1.5) Negocie com os Correios: Você pode negociar com a agência dos Correios mais próxima, um contrato que permita retirada diária em sua loja com facilidade no recebimento dos códigos de rastreio.

CHECKLIST PARA SUA ROTINA DE VENDAS:

- Verificar diariamente suas vendas no Painel do Livreiro
- Verificar diariamente sua caixa de emails
- Postar seus pedidos recebidos, em no máximo 48 horas. De preferência, no mesmo dia
- Incluir os respectivos códigos de rastreio no Painel do Livreiro
- Responder os e-mails e qualificações de compradores com cortesia e profissionalismo
- Reembolsar os compradores, nos casos de cancelamento de pedido
- Acompanhar indicadores de performance dentro dos padrões da Estante Virtual

CHECKLIST PARA SUA ROTINA DE VENDAS:

1.1) MENSALIDADE

O boleto de mensalidade é enviado para seu e-mail de cadastro na Estante Virtual até o 10º dia útil de cada mês, com vencimento todo dia 15.

O valor de mensalidade varia de acordo com o plano. Multas e juros podem ser acrescidos após o vencimento.

Caso o pagamento não seja feito após receber alertas, seu acervo será retirado do ar temporariamente até a quitação dos mesmos.

Boletos vencidos podem ser pagos em qualquer agência do Itaú ou para pagamento online é necessário atualizar a data de vencimento através [deste link](#). Digite o código de barras do boleto que deseja atualizar e em seguida imprima o mesmo com a data de vencimento atualizada.

Dúvidas sobre mensalidade e tarifas podem ser encaminhadas para faturamento@estantevirtual.com.br

CHECKLIST PARA SUA ROTINA DE VENDAS:

1.2) COMUNICAÇÃO COM LEITORES E EQUIPE DA ESTANTE VIRTUAL

Fique atento à seus e-mails!

Este é o principal canal de comunicação entre nossa equipe, leitores e você.

Se seu suporte for lento ou inadequado, há grandes chances do comprador gerar uma qualificação negativa do pedido e recorrer a outros canais para solucionar o problema.

Você deve responder às solicitações de leitores e da equipe de atendimento da Estante Virtual em 01 (um) Dia Útil.

Compromisso com a cultura Estante Virtual

Bibliodiversidade, democratização do conhecimento e propagação do reuso estão em nosso DNA.

Uma combinação que só é possível com respeito e à diversidade.

Portanto é uma exigência que todos na rede Estante empreguem linguagem adequada e respeitosa, sem jamais utilizar expressões que denotem preconceito racial, religioso, por opção sexual ou qualquer outra forma de discriminação.

Um bom atendimento é um
fator crítico de sucesso !!

Boas vendas