

Como montar uma loja virtual de sucesso?

Se você ainda está em dúvida sobre abrir uma loja virtual, saiba que existem cerca de 60 mil lojas online no Brasil. Confira algumas razões para ficar fora deste mercado e as estatísticas sobre o crescimento do e-commerce nos últimos 8 anos. Basta procurar no "papai e mãe: Google". Simples assim. No caso de estar convencido de que deve montar o seu site, seguem abaixo, 10 considerações para você avaliar em seu plano de negócios: Informe-se e antes de se aventurar num site de e-commerce, obtenha informações com empresas especializadas do segmento e lojistas conhecidos que estejam online. Avalie quanto você precisará para o investimento inicial e capital de giro. Faça bastante benchmark para verificar quais as melhores práticas do mercado, acesse os sites dos grandes varejistas e dos que você considera concorrentes para o seu negócio. Procure fazer melhor! Tecnologia: Há várias soluções para o desenvolvimento de lojas online, desde plataformas prontas até as desenvolvidas por encomenda. O custo x benefício deve ser avaliado. A vantagem das plataformas prontas, é a rapidez e facilidade de operar (possível configurar o layout, cadastrar produtos, escolher formas de pagamento, definir nível de estoque, dentre outras funcionalidades). Além disso, caso opte por esta solução, escolha uma empresa cujo atendimento e suporte ao cliente esteja incluído e seja de fácil acesso. Preço competitivo: No mundo online, é muito fácil comparar preços. Um exemplo disso, são os buscadores (Buscapé, Jacotei, etc...). Por isso, se você comercializar produtos que também são encontrados nos grandes varejistas online, preocupe-se não somente em ter um preço competitivo, mas também, com o valor do frete que será cobrado do cliente. Um valor de frete elevado é um grande impeditivo para o fechamento de vendas. Aproveite para baixar esta ferramenta que pode ajudar diariamente na comparação de preços. Cadastro de produtos: A qualidade das fotos dos produtos é fundamental, pois este é o ponto de contato com o cliente. Procure criar um padrão de fundo para todas as fotos, de preferência branco. O texto é outro fator fundamental. Tem que ser objetivo e exibir todas as características do produto. Produtos com descrições erradas podem gerar muitas reclamações de clientes, inclusive no Procon. Logística: É fundamental para o sucesso do negócio. Além de você precisar negociar um custo competitivo de frete, é imperativo que o prazo de entrega esteja dentro do que é praticado no mercado online, mas também, que seja cumprido de acordo com o prometido ao cliente. Considere também o tipo de embalagem que será utilizada. Lembre-se que o cliente voltará a comprar com você, caso esteja satisfeito com todo o ciclo de compra do produto, desde a escolha no site até o recebimento do produto. Formas de pagamento: Procure disponibilizar variadas formas de pagamento, dentre elas, cartão de crédito (principais bandeiras), boleto bancário e cartão de débito. A maioria das lojas online parcela em até 12x sem juros, podendo variar de acordo com o preço do produto. É fundamental que você faça uma boa negociação no custo cobrado pelas operadoras para cada faixa de parcelamento. Equipe administrativa: Avalie quantas pessoas serão necessárias para tocar o dia a dia da operação. Algumas tarefas envolvidas: cadastro de produtos, gestão de preços e análise da concorrência, atendimento ao cliente, divulgação das ofertas, desenvolvimento de material publicitário para promoção e ofertas, avaliação de resultados, dentre outras. Atendimento: A loja deve possuir vários canais de contato e de fácil acesso para o cliente, tais como: telefone (0800), e-mail e chat. Divulgações: Pronto! A sua loja está pronta. E agora, o que você deve fazer para atrair os clientes? Envie constantemente email marketing informando sobre lançamento de produtos, ofertas e promoções. Procure investir em links patrocinados (Ex: Google e Yahoo) e buscadores (Ex: Buscapé e Jacotei). Nestas duas modalidades você paga pelo clique e pode determinar uma verba mensal de investimento. Aproveite para investir também em mídia social, usando ferramentas como Blog, Twitter, Orkut e Facebook. Avaliação e acompanhamento de resultados: Acompanhe diariamente (os grandes varejistas, acompanham hora a hora) os resultados das vendas (o que está vendendo, quanto, de onde vem os clientes...). Então assim você saberá o que está dando certo dentro do site, de onde vem seus clientes, qual a mídia que dá mais retorno, etc... Você pode optar por ferramentas gratuitas como o Google Analytics (você deve solicitar que seja inserido no seu site assim que definir a solução de e-commerce que irá utilizar) ou outras comercializadas no mercado. Este resumo foi tirado de www.online.com.br, um site voltado para o e-commerce, e mostra detalhadamente como deve ser cada etapa do processo para realização de um negócio do tipo. Como muitos já sabem, administrar uma loja virtual, é muito parecida com a de uma loja física. É necessário planejamento e organização. Hoje, existem muitas lojas virtuais e é preciso seguir essas e muitas outras regras para conseguir vencer a concorrência. Temos uma [loja virtual](#) e há tempo já suamos bastante, mas ainda há muito trabalho para fazer e vale ressaltar que é necessário um processo de melhoria contínua para que esse sucesso venha sempre acontecer. Pense nisso e, se achar interessante, invista nessa área. Pode ser algo bem lucrativo... Ou não. Depende, principalmente, de seus esforços e sua dedicação. Sucesso! -- Jediael Job

Sobre o Autor

Jedial Job Gestor Geral de processos Virtuais da [Leliqê Modas](#)

Source: <http://www.artigopt.com>