

# Serviço de Retenção de Competências

## Módulo 1: Encomenda

### **[Introduction to module 1]**

O processo de encomenda está no centro de qualquer negócio de retalho on-line e contribui muito para alcançar a satisfação total do cliente. Com um processo de encomendas amigável, robusto e eficiente, as empresas e os clientes podem ter confiança nas transações diárias. A combinação certa de soluções de e-commerce relacionadas com o processo de encomendas - com a possibilidade de aumentar a escala ao longo do tempo - é essencial para o sucesso dos seus negócios a longo prazo.

## [Action 1.1]

### Perfis de utilizadores

Os perfis de utilizadores e o histórico de compras individuais estão intimamente ligados e oferecem informações úteis para apoiar uma estratégia de marketing bem-sucedida, pois fornecem informações sobre as preferências, os comportamentos e os dados demográficos dos clientes. Além do nome e do e-mail, os utilizadores também podem registar informações pessoais adicionais, como sexo, localização, etc., tornando a base de dados do utilizador uma fonte inspiradora de recomendações e ofertas personalizadas.

### [Benefits of action 1.1]

#### Agora, sou capaz de...

- Maior taxa de retenção
- Maior volume de vendas

### [Description of benefits 1.1]

- **Maior taxa de retenção – O que significa? .....**

Com perfis de utilizadores detalhados, pode criar campanhas para enviar mensagens de marketing que sejam relevantes para os seus utilizadores. Ao reunir os dados corretos para segmentar adequadamente o seu mercado-alvo, pode criar canais de comunicação orientados pelas metas e necessidades dos clientes. Desta forma, obtém um envolvimento mais profundo com o cliente e estimula os clientes a fazer compras consigo novamente.

- **Maior volume de vendas – O que significa? .....**

As pessoas podem viciar-se em novidades sobre moda e produtos. Se conseguir criar campanhas personalizadas com mensagens significativas, aumentará as hipóteses de que os utilizadores cliquem num e-mail para o seu site e façam uma compra para que o seu volume de vendas seja, muito provavelmente, aumentado.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR1>]

## [Action 1.2]

### Ferramenta de tamanho

Problemas de tamanho são a razão mais comum para devoluções no comércio eletrônico, pois os clientes não podem experimentar fisicamente o calçado para avaliar a sua adequação antes de fazer uma encomenda. As ferramentas de tamanho facilitam a escolha do tamanho correto e eventualmente da largura. Podem fazer com que os clientes hesitantes se sintam confiantes para comprar. Podem reduzir significativamente o número de produtos pedidos para seleção e, conseqüentemente reduzir o número de devoluções.

### [Benefits of action 1.2]

#### Agora, sou capaz de...

- Menos devoluções
- Maior satisfação do cliente
- Mais clientes que repetem encomendas

### [Description of benefits 1.2]

#### ▪Menos devoluções – O que significa? .....

Se os clientes forem ajudados na seleção do tamanho correto, a taxa de devoluções será reduzida.

#### ▪Maior satisfação do cliente – O que significa? .....

Se - graças à ferramenta de tamanho - mais clientes estiverem satisfeitos com os produtos encomendados, a satisfação do cliente em geral aumentará.

#### ▪ Mais clientes que repetem encomendas – O que significa? .....

Os clientes satisfeitos provavelmente voltarão ao site para compras futuras.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR2>]

## [Action 1.3]

### Informação do produto

Uma boa descrição do produto numa loja on-line faz parte de uma experiência positiva de compra e contribui para a credibilidade da sua loja.

### [Benefits of action 1.3]

#### Agora, sou capaz de...

- Números de vendas aumentados
- Menor Taxa de Devolução
- Melhoria nos rankings de busca orgânica

### [Description of benefits 1.3]

- **Maior número de vendas – O que significa? .....**

Uma descrição bem escrita do produto explica os benefícios e as particularidades do produto e convence os clientes de que eles não apenas o querem, mas também precisam, motivando-os a tomar uma decisão.

- **Menores taxas de devolução – O que significa? .....**

Como os seus clientes não podem tocar e sentir fisicamente os produtos, a descrição do produto será a resposta às suas perguntas, como o tecido em que é fabricado, as instruções de cuidados, etc. Assim, uma descrição mais detalhada e realista do produto reduzirá a risco do efeito negativo expectativa-realidade e diminuir a taxa de devolução.

- **Melhores rankings de busca orgânica – O que significa? .....**

As descrições exclusivas dos produtos ajudam a melhorar os rankings dos mecanismos de pesquisa, o que significa que mais pessoas poderão encontrar os seus produtos e encomendá-los facilmente.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR3>]

## **[Action 1.4]**

### **Comparação de produtos**

A capacidade de comparar produtos é particularmente útil para compradores on-line na fase final da decisão de compra. As ferramentas de comparação de produtos, também conhecidas como ferramentas “match & buy”, permitem que os clientes selecionem produtos que desejam comparar e, em seguida, fazem uma comparação detalhada lado a lado das especificações de cada um dos produtos.

### **[Benefits of action 1.4]**

#### **Agora, sou capaz de...**

- Aumento do número de transações
- Mais clientes recorrentes

### **[Description of benefits 1.4]**

- **Aumento do número de transações – O que significa? .....**

Graças a uma ferramenta de comparação de produtos, os clientes obtêm uma visão geral muito clara que os ajuda a tomar as suas decisões de compra e a aumentar as suas vendas.

- **Mais clientes recorrentes – O que significa? .....**

Boas experiências aumentam sempre o número de compras repetidas. Quanto mais técnicos forem os produtos (por exemplo, sapatos de corrida, caminhada ou ciclismo), mais os clientes apreciarão a ferramenta de comparação e maior será a probabilidade de voltarem para futuras compras.

**[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR4>]**

## [Action 1.5]

### Informação sobre stocks

A informação do stock é um dos pontos mais críticos quando gere uma loja virtual. Em primeiro lugar, porque responde à pergunta mais importante do cliente: o produto desejado está disponível aqui? E, em segundo lugar, porque - mesmo que um item esteja fora de stock - ainda há coisas que pode fazer para garantir que os seus clientes tenham uma ótima experiência de compra.

### [Benefits of action 1.5]

#### Agora, sou capaz de...

- Aumento de vendas
- Maior satisfação do cliente
- Aumento do desempenho do produto

### [Description of benefits 1.5]

- **Aumento de vendas – O que significa? .....**

Os baixos números de stock criam uma urgência para comprar e levam a um aumento nas vendas. Se um produto estiver fora de stock, oferecer aos clientes uma alternativa adequada (consulte: Sugestões de produto) aumenta as hipóteses de venda. Se um produto estiver fora de stock e voltar a estar novamente em stock, propor aos clientes que sejam informados quando o produto estiver disponível aumenta as chances de venda.

- **Maior satisfação do cliente – O que significa? .....**

Qualquer comunicação de acompanhamento torna a experiência de compra mais agradável e interativa e aumenta a satisfação do cliente, como informações sobre possíveis atrasos de entrega, sugestões de produtos alternativos ou informações de stock.

- **Informações sobre o desempenho do produto – O que significa? .....**

Um sistema integrado de informação sobre ações em tempo real fornece informações essenciais para a gestão do portfólio de produtos: Quais os produtos que têm maior procura e quais os produtos menos populares?

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR5>]

## [Action 1.6]

### Ferramenta de personalização

A personalização no comércio eletrônico oferece aos utilizadores a oportunidade de criar um produto exclusivo por meio de um processo de design altamente interativo, intuitivo e divertido. O resultado expressa o gosto pessoal dos clientes e faz o utilizador destacar-se da multidão. Intervir no estágio de design proporciona uma experiência de utilizador aprimorada em relação às compras on-line comuns e aumenta a fidelidade do cliente.

### [Benefits of action 1.6]

#### Agora, sou capaz de...

- Maior reconhecimento da marca e tráfego de utilizadores do site
- Maior volume de vendas e receitas
- Maior satisfação do cliente / menos devoluções

### [Description of benefits 1.6]

- **Maior reconhecimento da marca e tráfego de utilizadores do site – O que significa? .....**

Se a ferramenta de personalização for divertida e os produtos atenderem às expectativas, a publicidade boca-a-boca atrairá novos clientes.

- **Maior volume de vendas e receitas – O que significa? .....**

Oferecer uma ferramenta de personalização significa um investimento substancial e impacta fortemente na organização de back-end e no processo de produção. Mas as ferramentas de personalização proporcionam uma experiência de compra aprimorada e podem aumentar significativamente a taxa de conversão, o volume de vendas e as receitas. Os clientes aceitam preços mais altos para sapatos personalizados porque consideram que a experiência e o serviço recebidos justificam o pagamento de um suplemento.

- **Maior satisfação do cliente / menos devoluções – O que significa? .....**

Ser o designer oferece uma experiência de compra única e aumenta a satisfação do cliente. Além disso, os produtos feitos sob pedido são menos frequentemente devolvidos do que os produtos prontos para uso.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR6>]

## [Action 1.7]

### Caixa de pesquisa

Uma caixa de pesquisa permite que os utilizadores pesquisem um produto ou uma informação desejada em qualquer site. É uma característica fundamental para uma experiência amigável ao utilizador. Muitas empresas de comércio eletrónico estão a aumentar os seus investimentos na pesquisa de sites porque reconhecem os benefícios que podem trazer para os seus negócios, como aumentar a conversão e diminuir a taxa de rejeição.

### [Benefits of action 1.7]

#### Agora, sou capaz de...

- Maior taxa de conversão
- Menor taxa de rejeição

### [Description of benefits 1.7]

- **Maior taxa de conversão – O que significa? .....**

É provável que os clientes que usam uma caixa de pesquisa concluam uma compra porque sabem o que estão à procura e provavelmente chegaram ao site com a intenção de comprar. A caixa de pesquisa agiliza o processo ao exibir o produto desejado e / ou sugerir alternativas.

- **Menor taxa de rejeição – O que significa? .....**

Uma jornada perfeita e rápida da "pesquisa" até ao "check-out" é essencial para garantir a satisfação do cliente. Se os clientes não conseguirem encontrar o que estão à procura, ficarão frustrados com o site porque as suas necessidades não foram atendidas. Uma caixa de pesquisa, especialmente uma com uma função de preenchimento automático que oferece sugestões quando o utilizador digita uma palavra-chave, tem enormes vantagens para uma empresa de comércio eletrónico. Isto acelera o processo de pesquisa do cliente e garante que as pesquisas produzam um resultado.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR7>]

## [Action 1.8]

### Facilidade de seleção e alteração de encomenda

Os clientes que desejam modificar um pedido não o fazem por prazer; geralmente é para corrigir um erro ou devido a uma mudança de circunstâncias e muitas vezes vem junto com o stress emocional. A melhor prática é os clientes terem a possibilidade de fazer alterações on-line por meio de um processo de emenda de pedidos sem complicações.

### [Benefits of action 1.8]

#### Agora, sou capaz de...

- Maior satisfação do cliente / Mais clientes em retorno
- Menos chamadas para modificar pedidos
- Processos internos rápidos

### [Description of benefits 1.8]

- **Maior satisfação do cliente / Mais clientes em retorno – O que significa? .....**

Se uma loja on-line permitir alterações de encomendas fáceis de usar, a satisfação do cliente aumentará, pois os clientes ficarão mais confiantes para comprar no seu site. Os clientes satisfeitos provavelmente retornarão para compras futuras e espalharão a sua satisfação para a família e os amigos.

- **Menos chamadas para modificar pedidos – O que significa? .....**

Se os clientes puderem fazer alterações nos pedidos diretamente na sua conta, o seu serviço pós-venda receberá menos chamadas, o que significa que recursos serão libertados.

- **Processos internos rápidos – O que significa? .....**

Permitir a alteração do pedido on-line ajudará a melhorar e acelerar os seus processos internos.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR8>]

## **[Action 1.9]**

### **Sugestão de produtos**

De acordo com analistas de comércio eletrônico, os mecanismos de recomendação de produtos são as ferramentas fundamentais para aumentar as taxas de conversão, os valores das transações e, conseqüentemente, as receitas. Dizem que podem aumentar o tamanho do carrinho e o valor do pedido em 50%, a taxa de conversão em 150% e a receita em até 300%.

### **[Benefits of action 1.9]**

#### **Agora, sou capaz de...**

Maior taxa de conversão, valor de transação e receita.

### **[Description of benefits 1.9]**

- **Maior taxa de conversão, valor de transação e receita – O que significa? .....**

Os mecanismos de recomendação de produtos de última geração são capazes de aprender sobre os clientes em tempo real e personalizar todas as páginas com as quais eles interagem - da página de destino ao check-out. Melhoram a experiência de compra (que é fundamental para a satisfação do cliente e para a retenção de clientes) e permitem o aumento de vendas e a venda cruzada de produtos, induzindo os clientes a comprar produtos complementares ou a mudar para produtos mais caros.

**[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR9>]**

## [Action 1.10]

### Progresso da encomenda

O processo de checkout é o momento da verdade: o comprador faz o pedido. O desafio para os designers de lojas virtuais é manter o cliente em movimento. Essencialmente, nesta fase, o fornecedor precisa certificar-se de que o cliente insere todos os dados necessários para concluir a transação de compra. As ferramentas de progresso de pedidos permitem um design de processo de checkout amigável ao utilizador.

### [Benefits of action 1.10]

#### Agora, sou capaz de...

- Melhor taxa de conversão
- Menos transações abortadas

### [Description of benefits 1.10]

- **Melhor taxa de conversão – O que significa? .....**

O processo de checkout será estruturado muito melhor com uma barra responsiva do progresso do pedido. Os clientes irão apreciar isto e terá um impacto nas taxas de conversão.

- **Menos transações abortadas – O que significa? .....**

Do ponto de vista dos clientes, a decisão mais importante é escolher o (s) produto (s). O resto são formalidades. Se o processo de encomenda atual é muito tedioso, existe o risco de o cliente abandonar o carrinho. Para evitar isso, as ferramentas de progresso do pedido informam ao cliente

1. quais informações são necessárias e porquê
2. onde exatamente estão no processo de encomenda e
3. quantos passos existem antes da conclusão.

As ferramentas de progresso de pedidos são muito úteis para manter os clientes ativos até atingir o botão "enviar pedido".

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR10>]

## Módulo 2: Pagamentos

### **[Introduction to module 2]**

Oferecer formas de pagamento que atendam às expectativas dos seus compradores, ao mesmo tempo que garantem transações seguras e proteção de dados, bem como a possibilidade de efetuar pagamentos por meio de diferentes dispositivos, é um desafio no comércio eletrônico. Lojas on-line que não possuem nenhuma destas funcionalidades deixam de ser competitivas no mercado de calçado.

## [Action 2.1]

### Segurança

Fornecer medidas de segurança para garantir transações seguras é uma obrigação. Os gestores também devem saber como proteger dados confidenciais, tomar medidas sobre a própria segurança de e-shop e verificar os clientes.

### [Benefits of action 2.1]

#### Agora, sou capaz de...

- Garantir a transação e proteger dados
- Construir uma relação leal com os clientes
- Aumentar a conversão

### [Description of benefits 2.1]

- **Garantir a transação e proteger dados – O que significa? .....**

Os seus recursos e transações da loja virtual serão protegidos a partir do momento em que concluir a implementação.

- **Construir uma relação leal com os clientes – O que significa? .....**

Quando os seus compradores sentem que as suas transações são seguras e os dados pessoais estão protegidos, o impacto esperado será alcançado.

- **Aumentar a conversão – O que significa? .....**

Com o aumento das medidas de segurança, o número de visitantes da e-shop aumentará. O tempo pode depender do período de atividades e da popularidade do seu site, que também pode ser propenso ao desenvolvimento com base nas medidas de segurança introduzidas.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/2-PT1>]

## [Action 2.2]

### Métodos de pagamento comuns

Com a crescente concorrência e mudanças nas tendências de compras, é essencial estar em dia com os métodos de pagamento alternativos para oferecer o que os seus clientes estão à espera (pode diferir de país para país).

### [Benefits of action 2.2]

#### Agora, sou capaz de...

- Diminuir os abandonos de carrinho
- Alcançar novos mercados
- Construir uma relação fiel com os clientes
- Aumentar conversões

### [Description of benefits 2.2]

- **Diminuir os abandonos de carrinho – O que significa? .....**

A disponibilidade de diferentes pagamentos e instruções em diferentes idiomas diminuirá os abandonos de carrinho na etapa de pagamento. Ligado a isso também são moedas internacionais e taxas de câmbio benéficas.

- **Alcançar novos mercados – O que significa? .....**

A diversidade de clientes estará em ascensão com o aumento da escolha de métodos de pagamento, aumentando assim a probabilidade de atingir novos mercados.

- **Construir uma relação fiel com os clientes – O que significa? .....**

Permitir uma escolha de métodos de pagamento afetará a sua relação com os clientes. É mais provável que um cliente volte a visitar a sua loja quando lhe for oferecido um método de pagamento favorável.

- **Aumentar conversões – O que significa? .....**

Os compradores permanecerão na sua página por mais tempo, desde que sejam fornecidos métodos de pagamento e gateways de pagamento populares no idioma deles.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/1-OR2>]

## [Action 2.3]

### Adaptação a dispositivos móveis

Com a presença de dispositivos móveis no dia-a-dia, os pagamentos móveis estão a substituir outros métodos de pagamento, tornando necessário que as lojas virtuais integrem a solução nos seus negócios.

### [Benefits of action 2.3]

#### Agora, sou capaz de...

- Melhorar o fluxo de caixa num curto espaço de tempo
- Construir uma relação leal com os clientes
- Aumentar as taxas de conversão e o número de clientes que retornam

### [Description of benefits 2.3]

- **Melhorar o fluxo de caixa num curto espaço de tempo – O que significa? .....**

Quanto mais cedo a implementação, mais cedo pode notar um aumento no lucro como a maioria dos e-compradores favorecem este método para o seu processo intuitivo. Os pagamentos Móveis também eliminam custos adicionais (ou seja, compra de novos equipamentos).

- **Construir uma relação leal com os clientes – O que significa? .....**

Os telefones móveis são um componente da vida quotidiana, assim proporcionar a escolha de m-pagamentos é o que seus clientes estão à espera.

- **Aumentar as taxas de conversão e o número de clientes que retornam – O que significa? .....**

Oferecer pagamentos móveis atrairá mais consumidores. M-pagamentos têm um alto potencial devido ao desenvolvimento contínuo de novas tecnologias. Ao tornar mais fácil para os seus clientes efetuar um pagamento e interagir com eles, pode aumentar as conversões.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/2-PT3>]

## Módulo 3: Entrega

### [Introduction to module 3]

Os serviços de transporte desempenham um papel importante na decisão de compra de um cliente. Precisa oferecer as opções de entrega que os seus clientes desejam para os manter e ser competitivo. De acordo com uma **pesquisa de comércio eletrônico de 2015** (<https://www.mycustomer.com/selling/ecommerce/ecommerce-delivery-trends-what-contributes-to-a-positive-experience>), 66% dos compradores compraram mercadorias de um retalhista em preferência a outro porque os serviços de entrega oferecidos eram mais atraentes.

Além disso, 96% dos mesmos compradores disseram que uma experiência de entrega positiva os encorajaria a fazer compras com um determinado retalhista novamente.

## [Action 3.1]

### Opções de seguimento de encomendas

O seguimento de pedidos é uma das maneiras de melhorar o nível de atendimento ao cliente oferecido por uma loja on-line. É relativamente fácil de implementar e pode oferecer benefícios substanciais para os clientes e vendedores on-line. As informações de seguimento de pedidos referem-se aos dados que são enviados ao cliente quando o pedido é concluído.

### [Benefits of action 3.1]

#### Agora, sou capaz de...

- Menor número de solicitações de clientes sobre o status de entrega
- Maior número de clientes retornados

### [Description of benefits 3.1]

- **Menor número de solicitações de clientes sobre o status de entrega – O que significa?**  
.....

O seguimento de encomendas economiza tempo precioso para o proprietário da empresa, devido ao fato de que o número de chamadas telefônicas feitas pelos clientes para verificar o status do pedido é significativamente reduzido.

- **Maior número de clientes retornados – O que significa? .....**

Oferecer opções de seguimento de encomendas tornou-se uma prática recomendada de e-commerce, pois é uma maneira fácil de fornecer uma experiência on-line melhor para os seus clientes. Incentiva os clientes a voltarem ao seu site ou a ficarem mais tempo, aumentando assim as hipóteses de compras adicionais.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE1>]

## [Action 3.2]

### Política de devolução de produtos

A opção de devolução de itens é um serviço que permite que os clientes que não estão completamente satisfeitos com a compra, devolvam as mercadorias a custo nulo ou muito limitado. Uma boa prática é fornecer custos de envio grátis para devoluções de produtos. Além disso, permitir que os clientes saibam que têm essas opções terá um efeito significativo nas taxas de conversão.

### [Benefits of action 3.2]

#### Agora, sou capaz de...

- Aumentar o volume de vendas
- Ver taxas de conversão mais altas

### [Description of benefits 3.2]

- **Aumentar o volume de vendas – O que significa? .....**

Ter uma política de devolução bem pensada e claramente exibida na sua loja é fundamental para atrair - e manter – os seus clientes. Uma política definitiva de devolução pode ajudar a aumentar as vendas porque uma percentagem esmagadora da população de consumidores deposita credibilidade nela. Os consumidores ainda veem isso como uma garantia que reflete a confiança que os retalhistas têm nos produtos que vendem.

- **Ver taxas de conversão mais altas – O que significa? .....**

Para além do facto de as leis da UE tornarem a Política de Devoluções e Reembolso um requisito, esta política também pode ser um importante instrumento de marketing para a marca. Estudos (UPS Online Shopping Study: Empowered Consumers Changing the Future of Retail, 2018) mostram que mais de 60% dos compradores vêm qual a política de devolução de um retalhista antes de fazerem uma compra.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE2>]

### [Action 3.3]

#### **Avaliação do serviço de entrega**

O serviço de entrega desempenha um fator importante na gestão de uma loja virtual de sucesso. É importante que os clientes possam avaliar a operadora. Os comentários do cliente podem ajudar a loja a melhorar os serviços prestados e oferecer o serviço de entrega que funciona melhor para os seus negócios.

#### [Benefits of action 3.3]

##### **Agora, sou capaz de...**

- Diminuição do número de reclamações
- Aumento nas vendas

#### [Description of benefits 3.3]

- **Diminuição do número de reclamações – O que significa? .....**

O sucesso de um negócio de e-commerce depende da entrega rápida e adequada de produtos. Ao oferecer aos clientes a capacidade de avaliar os serviços de entrega, as condições ideais podem ser definidas para diminuir o número de reclamações.

- **Aumento nas vendas – O que significa? .....**

Os clientes confiam num site de comércio eletrónico se tiverem uma entrega eficaz, e os utilizadores irão ignorar qualquer site que não possa garantir isto. A avaliação do serviço de entrega permite criar um serviço de entrega de qualidade, motivando os clientes a comprar com mais frequência.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE3>]

## [Action 3.4]

### Rearranjar a entrega

Rearranjar a entrega, antes ou depois de uma tentativa perdida, e oferecer aos clientes a capacidade de indicarem as suas preferências pessoais para receber o bem comprado on-line é um serviço particularmente apreciado por estes e amplamente utilizado por vendedores on-line.

### [Benefits of action 3.4]

#### Agora, sou capaz de...

- Aumento no número de transações
- Diminuição do abandono de carrinho
- Aumento no número de compras repetidas

### [Description of benefits 3.4]

- **Aumento no número de transações – O que significa? .....**

Para a maioria das pessoas, o agendamento de entregas pode ser uma tarefa difícil se eles quiserem estar disponíveis quando o correio chegar. Devido ao fato de que o cliente pode reorganizar a entrega ou alterar as datas de entrega ao longo do caminho, o número de transações pode ser aumentado.

- **Diminuição do abandono de carrinho – O que significa? .....**

Quando o consumidor não tem a certeza de que a entrega ocorrerá ao longo do tempo e que ele ou ela pode ter que levantar o pacote na empresa de transporte ou até mesmo perder o pacote, existe o risco de o cliente abandonar o carrinho de compras sem finalizar a compra. Ao informar o cliente sobre a reorganização da entrega, este risco pode diminuir significativamente.

- **Aumento no número de compras repetidas – O que significa? .....**

Boas experiências aumentam o número de compras repetidas. Reorganizar a entrega é com certeza uma boa experiência para o cliente.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE4>]

## [Action 3.5]

### Custos alfandegários

O fornecimento de informações sobre custos alfandegários é uma necessidade para os clientes, a fim de calcular todo o compromisso financeiro com as suas compras. Geralmente, este tipo de informação é adicionado às informações de preço do item. Os encargos personalizados referem-se a despesas de envio adicionais, taxas de cartão de crédito, impostos, etc.

### [Benefits of action 3.5]

#### Agora, sou capaz de...

- Maior número de clientes transfronteiriços
- Maior volume de vendas
- Maior visibilidade

### [Description of benefits 3.5]

- **Maior número de clientes transfronteiriços – O que significa? .....**

Ao indicar as taxas alfandegárias, pode atrair clientes de outros países interessados em comprar os seus produtos.

- **Maior volume de vendas – O que significa? .....**

Atrair novos clientes de outros países levará a um aumento no volume de vendas.

- **Maior visibilidade – O que significa? .....**

O aumento do número de clientes internacionais atraídos pela indicação de taxas alfandegárias aumentará a visibilidade da sua loja on-line e o número de novos clientes potenciais.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE5>]

## [Action 3.6]

### **Pesquisa de endereço internacional**

Um sistema informático que pode ajudar com a entrega, localizar o endereço exato dos clientes e ser capaz de identificar qualquer falha na comunicação de informações de localização. É recomendado para vendas transfronteiriças para reduzir possíveis perdas.

### [Benefits of action 3.6]

#### **Agora, sou capaz de...**

- Maior número de clientes transfronteiriços
- Maior volume de vendas
- Diminuição do número de tentativas de entrega

### [Description of benefits 3.6]

- **Maior número de clientes transfronteiriços – O que significa? .....**

A verificação de endereços valida os endereços dos destinatários antes de enviar as encomendas, fornece detalhes descritivos de erros e corrige as opções para endereços inválidos, o que facilita o processo de envio até mesmo para clientes internacionais.

- **Maior volume de vendas – O que significa? .....**

A verificação efetiva de endereço proporciona uma melhor experiência do cliente, porque simplifica o processo de check-out e aumenta significativamente as taxas de conversão.

- **Diminuição do número de tentativas de entrega – O que significa? .....**

Ao usar um aplicativo de Validação de Endereço, as empresas podem diminuir as possibilidades de atrasos na entrega ou remessas não entregues devido à entrada incorreta do endereço e reduzir os custos adicionais da transportadora para correção do endereço.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE6>]

## [Action 3.7]

### Instruções especiais de entrega

Um complemento adicional a um serviço de entrega é a capacidade de os clientes fornecerem instruções de entrega especiais, normalmente relacionadas com tempo, lugares e recorrências do calendário. Esta opção oferece mais segurança para os clientes e permite que planeiem datas e horários de entrega, o que é altamente relevante para conquistar a lealdade.

### [Benefits of action 3.7]

#### Agora, sou capaz de...

- Aumento do número de transações
- Diminuição do número de abandono de carrinho
- Aumento do número de compras repetidas

### [Description of benefits 3.7]

- **Aumento do número de transações – O que significa? .....**

Esta opção oferece uma melhor experiência de compra e pode aumentar significativamente as taxas de conversão e o número de transações.

- **Diminuição do número de abandono de carrinho – O que significa? .....**

A capacidade de adaptar as entregas aos requisitos e necessidades dos clientes torna-se uma importante vantagem competitiva entre as lojas virtuais e pode influenciar a decisão do cliente de concluir o pedido.

- **Aumento do número de compras repetidas – O que significa? .....**

A opção de instrução de entrega especial permite que os clientes planeiem datas e horários de entrega, o que é altamente relevante para conquistar a sua lealdade, fazê-los sentir-se mais valorizados e, assim, aumentar o número de compras repetidas.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE7>]

## [Action 3.8]

### Informação de transportadora

Selecionar o melhor parceiro de entrega tornou-se uma decisão de negócios crítica para e-shops, pois o envio e a entrega são uma parte essencial da experiência de compra on-line. O parceiro de remessa e entrega tem uma influência significativa sobre as decisões de pré-compra e vendas repetidas.

### [Benefits of action 3.8]

#### Agora, sou capaz de...

- Aumento do número de transações
- Diminuição do número de abandono de carrinho
- Aumento do número de compras repetidas

### [Description of benefits 3.8]

- **Aumento do número de transações – O que significa? .....**

A maioria dos clientes prefere receber o seu pedido de uma operadora da qual já ouviu falar e tende a inserir as suas informações de cartão de crédito com mais confiança quando confiam na operadora.

- **Diminuição do número de abandono de carrinho – O que significa? .....**

As informações sobre a empresa transportadora devem ser postadas na página de confirmação de pedido do produto para convencer o cliente a finalizar o processo.

- **Aumento do número de compras repetidas – O que significa? .....**

Algumas operadoras têm uma reputação melhor do que outras e, portanto, colaborar com as operadoras que obtiverem uma pontuação maior na avaliação do cliente pode levar a um aumento no número de compras repetidas.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE8>]

## [Action 3.9]

### Opções de entrega

Opções de entrega adicionais e mais específicas podem ajudar o cliente a personalizar o recebimento das mercadorias adquiridas de acordo com a sua própria disponibilidade. Este é um aspecto relevante nas compras on-line e as empresas precisam entender as expectativas dos seus clientes quando se trata de opções de entrega e taxas de envio, pois elas desempenham um papel crucial na redução do abandono de carrinhos e aumento da receita.

### [Benefits of action 3.9]

#### Agora, sou capaz de...

- Aumento do número de transações
- Diminuição do número de abandono de carrinho
- Aumento do número de compras repetidas

### [Description of benefits 3.9]

- **Aumento do número de transações – O que significa? .....**

Oferecer as opções de envio corretas aos seus clientes nos momentos certos desempenha um papel fundamental no número de transações.

- **Diminuição do número de abandono de carrinho – O que significa? .....**

Escolher a opção de entrega ajuda os clientes a saber exatamente quando o pedido será entregue ou se estará disponível para recolha e elimina qualquer incerteza durante o processo de compra.

- **Aumento do número de compras repetidas – O que significa? .....**

O consumidor voltará ao seu site para comprar novamente quando estiver satisfeito com a entrega e, em especial, com a possibilidade de escolher a opção de entrega mais adequada.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/4-DE9>]

## Módulo 4: Comunicação

### **[Introduction to module 4]**

A comunicação é o elemento chave em todos os aspetos do processo de compra. As pessoas podem entrar no ciclo de compra para qualquer setor económico em diferentes níveis, mas a chave é comunicar com eles, independentemente do nível em que entram no processo de compra.

Uma loja comunica com as pessoas através de sua montra. Estando on-line temos que tornar a nossa montra (comunicação) atraente o suficiente para atrair compradores, bem como simples e fácil o suficiente para converter visitas em vendas.

## [Action 4.1]

### Detalhes da entrega e reprogramação da entrega via SMS

Para aumentar a satisfação do cliente e a retenção de clientes, é conveniente mantê-los informados sobre o andamento do seu pedido até que seja entregue à sua porta. É importante manter os clientes atualizados durante todo o processo de entrega e permitir que alterem os dados de entrega (data, horário, local). A melhor maneira de enviar atualizações diretas ao seu cliente é por meio de uma notificação de entrega do SMS. O SMS ainda é amplamente utilizado e continua a ser um dos principais canais de comunicação.

### [Benefits of action 4.1]

#### Agora, sou capaz de...

- Aumentar a satisfação do cliente
- Melhorar o meu negócio de e-commerce

### [Description of benefits 4.1]

- **Aumentar a satisfação do cliente – O que significa? .....**

Mensagens de texto aumentam a satisfação do cliente devido ao fato de que:

É de grande alcance. Os clientes podem estar em movimento, longe de um computador ou wi-fi, e ainda assim podem enviar e receber mensagens de texto.

É conveniente. Os clientes podem enviar uma mensagem rápida para solicitar detalhes de entrega sem ter que ficar em espera no telefone. Além disso, os clientes têm a capacidade de reprogramar os dados de entrega com o uso de SMS.

Dá aos clientes um registo. O SMS deixa um registo escrito de todas as trocas com uma marca. Os clientes podem facilmente obter as informações e consultá-las posteriormente.

- **Melhorar o meu negócio de e-commerce – O que significa? .....**

O aprimoramento dos seus processos de envio é crucial para o cliente e para a sua empresa. Garantir que os seus clientes permaneçam informados durante todo o processo de entrega via SMS e que terão a possibilidade de reprogramar a sua entrega é essencial para garantir que possa competir dentro da indústria e reduzir custos.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/3-CO1>]

## [Action 4.2]

### Linhas telefónicas de atendimento ao cliente

Um serviço de call center é tão importante porque é o primeiro - e potencialmente único - contato com o cliente. Os clientes podem comprar produtos de sua loja on-line, mas não está necessariamente a interagir com eles. Podem aceder ao seu website, decidir comprar e até fazer as suas compras - tudo sem precisar de falar com um representante de atendimento ao cliente. O atendimento ao cliente do call center torna-se tão importante quando é o único contato que o cliente tem com os seus representantes (especialmente se é o primeiro contato deles) e dá a oportunidade de oferecer o melhor atendimento ao cliente.

### [Benefits of action 4.2]

#### Agora, sou capaz de...

- Velocidade e assertividade
- Inovação
- Qualidade
- Disponibilidade

### [Description of benefits 4.2]

- **Velocidade e assertividade – O que significa? .....**

Diminuir a sua taxa de rejeição significa que os utilizadores navegarão pelas suas páginas da Web por mais tempo e, portanto, terão maior probabilidade de encontrar o produto de que gostam e comprá-lo. Uma boa maneira de sustentar isto é tornar o seu site o mais simples possível com apenas alguns cliques para chegar à página desejada.

- **Inovação – O que significa? .....**

Oferecer um serviço imediato e eficaz melhora a imagem da empresa por meio de um status de responsabilidade e comprometimento.

- **Qualidade - O que significa? .....**

Gravar chamadas para analisá-las periodicamente aumenta as oportunidades de uma empresa de melhorar os recursos que não atendem às expectativas dos clientes.

- **Disponibilidade – O que significa? .....**

A prestação de um serviço especializado de 24 horas/7 dias em cada departamento ao longo do ano permite que os clientes cheguem às empresas sem atrasos ou restrições.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/3-CO2>]

## [Action 4.3]

### Chat ao vivo

O chat tem a vantagem de resolver as necessidades reais de um cliente em potencial em tempo real. Um cliente numa loja física pode facilmente encontrar alguém para responder às suas perguntas. O chat, portanto, serve para compensar as deficiências sociais do comércio eletrônico. É uma forma de atendimento ao cliente para resolver dúvidas.

### [Benefits of action 4.3]

#### Agora, sou capaz de...

- Aumentar as vendas
- Reduzir Despesas
- Melhorar o atendimento ao cliente e a lealdade

### [Description of benefits 4.3]

- **Aumentar as vendas – O que significa? .....**

O chat desempenha um papel influente na geração de leads e na realização de vendas. Como oferece aos visitantes acesso instantâneo à sua equipe de suporte e equipe de vendas (e vice-versa), a sua equipe tem mais oportunidades de transformar estas oportunidades em vendas bem-sucedidas.

- **Reduzir Despesas – O que significa? .....**

O chat transcende os limites internacionais e de idioma. Não custa mais do que um provedor de e-mail de qualidade e é muito mais barato do que o suporte por telefone. De acordo com pesquisas recentes, o atendimento ao cliente via chat é 17% mais barato do que um telefonema. Isto ocorre principalmente porque o chat permite que os seus agentes realizem multitarefas e ofereçam ajuda a vários visitantes simultaneamente.

- **Melhorar o atendimento ao cliente e a lealdade – O que significa? .....**

O chat é eficiente e conveniente porque facilita que os consumidores recebam uma resposta em segundos, em vez de gastarem alguns minutos a ler vários comentários. Embora seja uma questão de minutos, realmente conta - os clientes têm pressa e querem fazer uma boa compra e fazê-lo rapidamente.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/3-CO4>]

## [Action 4.4]

### Usar redes sociais

A mídia social é uma ferramenta poderosa para o comércio eletrônico. Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram são quase onipresentes nas nossas vidas. Usamo-las para nos comunicar, encontrar informações rapidamente e, cada vez mais, para comprar produtos.

### [Benefits of action 4.4]

#### Agora, sou capaz de...

- Fazer pesquisas com clientes
- Fornecer bom atendimento ao cliente
- Ganhar novos clientes
- Envolver-se com os clientes

### [Description of benefits 4.4]

- **Fazer pesquisas com clientes – O que significa? .....**

A mídia social é uma ferramenta econômica e aprofundada para obter insights sobre os seus clientes, mercado, aparência da marca e outros aspectos importantes da pesquisa de mercado. A mídia social permite a partilha rápida de pensamentos e ofertas de opinião. A mídia social abre as linhas de comunicação e envolve os profissionais de marketing numa discussão com o seu mercado-alvo.

- **Fornecer bom atendimento ao cliente – O que significa? .....**

A mídia social é ótima para atendimento ao cliente. Permite que as empresas adquiram rapidamente conhecimento sobre os requisitos dos seus clientes e respondam de acordo. Além disso, as mídias sociais podem ajudá-lo a identificar e responder a clientes insatisfeitos.

- **Ganhar novos clientes – O que significa? .....**

A mídia social é um bom lugar para conquistar novos clientes. Os perfis sociais da empresa podem ser usados como uma fachada de loja. Os clientes agora estão a usar redes sociais para pesquisar empresas e produtos.

- **Envolver-se com os clientes – O que significa? .....**

A mídia social é capaz de ajudar nos níveis de satisfação do cliente e compromisso. A mídia social também facilita muito a comercialização da sua marca de maneira econômica. Via mídias sociais, é capaz de se ligar com os seus clientes (antigos, repetitivos, atuais e potenciais) a um nível mais pessoal; ofereça promoções e promoções especiais, obtenha uma reação do seu público, envolva-se com eles e ofereça aos clientes a opção de entrar em contato consigo.

### [connected to:

<http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/3-CO5>]

## Módulo 5: Promoção

### **[Introduction to module 5]**

Se a sua empresa está apenas a começar ou já está bem estabelecida, é realmente importante estar sempre atualizado com as mais recentes técnicas promocionais para o seu negócio de e-commerce. Combinando o fato de que os consumidores on-line estão mais avançados do que nunca com o crescente número de opções de compra on-line, as promoções de comércio eletrônico estão a tornar-se cada vez mais essenciais para persuadir os seus visitantes a clicar no botão de checkout.

## [Action 5.1]

### Ferramentas PPC

As ferramentas de PPC são uma técnica chave de marketing digital para um negócio de comércio eletrônico!

É uma das estratégias de marketing mais lucrativas para colocar a sua página no topo dos mecanismos de busca, permitindo que promova a sua marca.

### [Benefits of action 5.1]

#### Agora, sou capaz de...

- Melhorar o meu conhecimento geral da marca
- Aumentar o tráfego para o meu site
- Diminuir a minha taxa de rejeição

### [Description of benefits 5.1]

- **Melhorar o meu conhecimento geral da marca – O que significa? .....**

PPC pode ajudar a aumentar o reconhecimento da sua marca com os clientes novos ou existentes por meio do pagamento ao Google para exibir o seu site no topo do seu mecanismo de pesquisa. Desta forma, os utilizadores que pesquisarem palavras-chave específicas verão o seu site / marca e, por fim, esse será o site escolhido para comprarem sapatos.

- **Aumentar o tráfego para o meu site – O que significa? .....**

Apresentar o seu website no topo de uma pesquisa do Google deve aumentar os cliques e, assim, aumentar o reconhecimento da marca e as conversões.

- **Diminuir a minha taxa de rejeição – O que significa? .....**

Diminuir a sua taxa de rejeição significa que os utilizadores navegarão pelas suas páginas da Web por mais tempo e, portanto, terão maior probabilidade de encontrar o produto de que gostam e comprá-lo. Uma boa maneira de sustentar isto é tornar o seu site o mais simples possível, com apenas alguns cliques para chegar à página desejada.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/6-PR1>]

## [Action 5.2]

### Website e análise de consumidores

As análises de dados estão a aumentar de valor. Com um volume tão alto de dados disponíveis sobre as interações com os clientes, as empresas estão a usar estas informações para tomar decisões de negócios cruciais. Por sua vez, economizam tempo e dinheiro em recursos desperdiçados e são capazes de concentrar os seus esforços em elementos do negócio que fazem a diferença e geram lucro.

### [Benefits of action 5.2]

#### Agora, sou capaz de...

- Personalizar Ofertas
- Otimizar o nosso Modelo de Preço
- Minimizar o Risco de Atividade Fraudulenta

### [Description of benefits 5.2]

- **Personalizar Ofertas – O que significa? .....**

A analítica pode ser usada por uma empresa para identificar clientes de alto valor e fornecer ofertas. As empresas de comércio eletrônico podem usar os seus resultados de análise para refinar a sua estratégia de marketing e produzir ofertas que atendam ao seu público-alvo.

- **Otimizar o nosso Modelo de Preço– O que significa?.....**

A analítica pode ser usada como uma ferramenta eficaz para as empresas de comércio eletrônico determinarem a sua estrutura de preços. Podem ajudar o proprietário da empresa a entender o interesse do cliente em vários pontos de preço e também pode ajudar na pesquisa de preços oferecidos pela concorrência, em consonância com o mercado global. As empresas podem usar estas análises para desenvolver um modelo de preços que atraia clientes e amplie a sua base de clientes, aumentando os lucros.

- **Minimizar o Risco de Atividade Fraudulenta – O que significa? .....**

Negociar on-line significa que as empresas correm um maior risco de serem sujeitas a fraudes. A analítica pode monitorizar os comportamentos do utilizador e ser usado para destacar interações incomuns e implementar medidas para corrigir e impedir atividades ilegais.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/6-PR2>]

## [Action 5.3]

### Técnicas promocionais

Os sites de comércio eletrônico podem usar diversas ferramentas promocionais, como descontos, envio grátis, etc., como incentivo para trazer novos negócios para o site e também como um método para manter os clientes existentes.

### [Benefits of action 5.3]

#### Agora, sou capaz de...

- Incentivar o cliente a comprar o seu produto sobre os da concorrência
- Oferecer descontos para aumentar o tráfego e as conversões do website
- Melhorar a fidelidade do cliente

### [Description of benefits 5.3]

- **Incentivar o cliente a comprar o seu produto sobre os da concorrência – O que significa? .....**

Com o crescimento das compras on-line e o volume de concorrência no mercado, os clientes esperam algum tipo de desconto / acordo e procurarão pela internet para encontrar um site que lhes ofereça algo.

- **Oferecer descontos para aumentar o tráfego e as conversões do website – O que significa? .....**

Um curto período promocional pode ser extremamente atraente para um cliente. Eles vão correr para o seu site para aproveitar o desconto antes que termine. A probabilidade de comprarem mais do que pretendem também aumenta.

- **Melhorar a fidelidade do cliente – O que significa? .....**

Se o cliente estiver satisfeito em termos de preço e qualidade do produto que recebe, é mais provável que retorne ao site no futuro. Isto aplica-se particularmente aos clientes iniciantes que foram influenciados a testar o seu produto devido a uma oferta promocional. É mais provável que os clientes se convertam em compradores recorrentes e também façam recomendações do seu site por meio de boca a boca.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/6-PR3>]

## [Action 5.4]

### Otimização do motor de busca

É impossível ignorar o SEO (Search Engine Optimization) como uma ferramenta chave para melhorar o desempenho de um site de comércio eletrônico. Implementar táticas bem-sucedidas de SEO deve gerar um aumento no tráfego para o seu site. Muito simplesmente, um aumento no tráfego aumenta muito a chance de esses clientes fazerem uma compra e, portanto, aumentam as suas vendas.

### [Benefits of action 5.4]

#### Agora, sou capaz de...

- Economizar tempo
- Ser economicamente viável
- Aumentar o tráfego

### [Description of benefits 5.4]

- **Economizar tempo – O que significa? .....**

Embora seja uma estratégia mais demorada do que outras opções (como PPC ou anúncios pagos) nos estágios iniciais, economizará tempo a longo prazo. O tempo e o esforço que coloca geram resultados duradouros. O seu trabalho duro não desaparece quando uma campanha termina, mas continua a produzir mais resultados ao longo do tempo.

- **Ser economicamente viável – O que significa? .....**

SEO é um método rentável em comparação com outros métodos de marketing. É grátis para implementar (se fizer você mesmo) e pode ser mantido regularmente para continuar a gerar resultados.

- **Aumentar o tráfego – O que significa? .....**

Implementar táticas bem-sucedidas de SEO deve gerar um aumento de tráfego para o seu site. Muito simplesmente, um aumento no tráfego aumenta muito as hipóteses de estes clientes fazerem uma compra e, portanto, aumentam as suas vendas.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/6-PR4>]

## [Action 5.5]

### Links de redes sociais

A mídia social é uma ferramenta de marketing altamente eficaz na era digital atual. Uma empresa deve ter uma página no Facebook, uma conta no Twitter e uma conta no LinkedIn para se envolver com os clientes e providenciar um atendimento ao cliente em primeira mão. Cada uma delas é uma ferramenta útil para manter a fidelidade do cliente, aumentando o reconhecimento da marca e conquistando o respeito no seu setor.

### [Benefits of action 5.5]

#### Agora, sou capaz de...

- Obter melhores Classificações no Search Engine
- Oferecer Experiências mais ricas para os Clientes
- Melhorar as Percepções do Cliente

### [Description of benefits 5.5]

- **Obter melhores Classificações no Search Engine – O que significa? .....**

O SEO é a melhor maneira de obter tráfego dos mecanismos de busca, no entanto, os mecanismos de busca podem estar a calcular os seus rankings e atribuir um significado alto à presença na mídia social. Isto ocorre porque a maioria das marcas "fortes" hoje em dia tem uma boa rede de mídia social. O uso de mídias sociais fornece aos mecanismos de pesquisa o conhecimento de que sua marca pode ser confiável, legítima e credível.

- **Oferecer Experiências mais ricas para os Clientes – O que significa? .....**

A mídia social permite que resolva imediatamente qualquer reclamação, receba comentários e peça desculpas publicamente e ações para resolver o problema. Também pode interagir com feedback positivo, agradecer aos clientes e fazer recomendações para compras futuras.

- **Melhorar as Percepções do Cliente – O que significa? .....**

A mídia social permitem que monitorize os comentários para ter uma ideia do que as pessoas pensam da sua empresa. Pode monitorizar quais os tipos de conteúdo que geram mais interesse para os seus clientes, a fim de continuar a produzir conteúdos atraentes.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/6-PR5>]

## [Action 5.6] - Start Here

### Newsletter

Newsletters são uma forma extremamente valiosa de marketing para qualquer negócio de comércio eletrônico. Como os clientes não têm a opção de passar pela frente da loja, este é um método indispensável para mantê-los informados sobre o que a empresa está a fazer; se está a fazer uma promoção ou a adicionar um novo produto ao inventário.

### [Benefits of action 5.6]

#### Agora, sou capaz de...

- Aumentar a consciencialização
- Criar uma impressão
- Ganhar negócios repetidos

### [Description of benefits 5.6]

- **Aumentar a consciencialização – O que significa? .....**

Uma newsletter deve fornecer aos seus clientes informações suficientes sobre o que a sua empresa faz e o que oferece. Isto deve dar ao cliente uma ideia geral da sua marca / empresa e a newsletter deve obrigá-los a descobrir mais.

- **Criar uma impressão – O que significa? .....**

Esta ferramenta promocional pode ser usada para criar uma primeira boa impressão ou manter impressões atuais com os seus clientes. Os clientes usam ferramentas de marketing para alavancar um negócio e diferenciar a sua empresa da concorrência.

- **Ganhar negócios repetidos – O que significa? .....**

Uma newsletter é uma ótima maneira de manter contato com clientes que já compraram no seu site de comércio eletrônico. Permite que fique em contato com eles até que estejam prontos para comprar novamente.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/6-PR6>]

## [Action 5.7]

### Marketing de E-mail

Marketing de E-mail está sempre atualizado!

Como a técnica mais direta, o E-mail Marketing é essencial para qualquer empresa que queira aumentar as suas vendas e estabelecer a sua identidade.

## [Benefits of action 5.7]

### Agora, sou capaz de...

- Construir uma relação leal com clientes potenciais ou existentes
- Aumentar conversões com baixo custo
- Fortalecer as habilidades de redação de conteúdos

## [Description of benefits 5.7]

- **Construir uma relação leal com clientes potenciais ou existentes – O que significa?**  
.....

O E-Mail pode ajudá-lo a fortalecer a seu relacionamento com clientes novos ou existentes por meio de comunicação direta e valiosa. Desta forma, pode ficar no topo da memória dos seus clientes, informar os seus leitores sobre os tópicos de seu interesse e expressar o seu agradecimento, informando-os sobre ofertas especiais.

- **Aumentar conversões com baixo custo – O que significa? .....**

As pessoas ainda preferem o e-mail a outros meios de comunicação. Aproveitando-se disso, pode aumentar a notoriedade da sua marca, o tráfego para o seu site e, portanto, as suas conversões, tendo em mente que o marketing de e-mail é relativamente barato, com baixos custos operacionais.

- **Fortalecer as habilidades de redação de conteúdos – O que significa? .....**

Os e-mails permitem personalizar as suas mensagens e gerar entusiasmo por promoções. Testar o seu conteúdo pode ajudá-lo a identificar o estilo que melhor se adequa ao seu público. Além disso, não há limites de caracteres aqui!

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/6-PR7>]

## Módulo 6: Estrutura Geral

### **[Introduction to module 6]**

O serviço geral é a chave para o sucesso de uma estratégia de vendas on-line. Ter o preço mais baixo ou o melhor produto já não garante uma venda efetiva. Os consumidores de hoje decidem onde comprar com base na experiência geral do cliente. Os consumidores frequentemente pesquisam e comparam o serviço geral de uma experiência on-line. Um serviço global de alta qualidade pode promover a satisfação e a fidelidade do cliente, ao mesmo tempo em que um serviço medíocre pode resultar em baixa satisfação e perda de clientes. Uma das questões mais críticas é identificar as diferentes dimensões do serviço e entender a sua importância relativa ao afetar a satisfação do cliente e o comportamento futuro.

## [Action 6.1]

### M-commerce e Tablets

O uso de smartphones e tablets está a espalhar-se, por isso é uma consequência natural preparar plataformas de e-commerce para dispositivos móveis. Isto coloca, no entanto, toda uma nova gama de desafios, especialmente para telefones móveis. A implementação de um modelo da web responsivo é crucial e necessária, mas não garante sucesso. Mas se feito corretamente, pode gerar uma margem de lucro decente.

### [Benefits of action 6.1]

#### Agora, sou capaz de...

- Aumentar as vendas online
- Aumentar o valor da minha marca

### [Description of benefits 6.1]

- **Aumentar as vendas online – O que significa? .....**

Se o seu site estiver preparado para smartphones e tablets, alcançará um universo mais amplo de possíveis utilizadores, que se podem tornar compradores. Se a experiência de visitar a loja on-line for boa, a taxa de conversão também aumentará. Se o seu site for responsivo e a experiência de navegação for boa, a taxa de retorno também aumentará. No total, aumentará as vendas globais on-line.

- **Aumentar o valor da minha marca – O que significa? .....**

Ao tornar a sua loja on-line responsiva e adaptada a smartphones e tablets, está a atingir um grupo-alvo mais amplo, pelo que precisa de melhorar os seus produtos no sentido de que eles se tornem interessantes para um público mais vasto. Valoriza o seu produto e amplia o conhecimento da sua marca.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS1>]

## [Action 6.2]

### Informação sobre a entrega

A experiência de entrega é um dos aspectos mais importantes dos serviços gerais da loja online. É a razão número um que as pessoas não compram online. Simplicidade, transparência e informações pontuais sobre o processo de entrega, variedade de opções de envio que podem atender às suas, do cliente, necessidades específicas, notificações regulares que os mantêm informados sobre o status do seu pedido. Todos esses fatores contribuem para uma experiência de entrega positiva.

### [Benefits of action 6.2]

#### Agora, sou capaz de...

- Aprimoramento das vendas on-line
- Aumentar a diferenciação de serviços

### [Description of benefits 6.2]

- **Aprimoramento das vendas on-line – O que significa? .....**

Se o seu serviço de informações de entrega on-line da loja for de boa qualidade, oferecer clareza e transparência, automaticamente a taxa de abandono da compra no check-out diminuirá e um número maior de compras será consolidado. Além disso, este serviço de qualidade provocará níveis crescentes de confiança por parte dos seus consumidores, que com certeza retornarão à sua loja on-line e repetirão a compra na primeira oportunidade. O resultado global será o aprimoramento das vendas on-line.

- **Aumentar a diferenciação de serviços – O que significa?.....**

Através do serviço de Informações de Entrega, pode diferenciar a sua loja on-line por desenvolver as opções de entrega, personalizando-as de acordo com as necessidades e especificidades dos seus clientes. Em seguida, terá uma opção de entrega para cada caso, mostrando a sua consideração e cuidando das necessidades e desejos dos seus clientes.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS2>]

## [Action 6.3]

### Comentários de clientes

As opiniões dos clientes sempre tiveram o potencial de influenciar as atitudes de outras pessoas em relação a um negócio, e a Internet deu-lhes uma ampla exposição. As pessoas leem as avaliações de bens e serviços publicadas em sites, blogs e outras mídias sociais. Para aqueles que têm experiência on-line, é essencial fornecer avaliações de clientes e geri-las de forma eficaz para atrair novos clientes e mais vendas.

### [Benefits of action 6.3]

#### Agora, sou capaz de...

- Aumentar rankings em SEO
- Aumento de confiança no seu negócio / marca
- Relações mais próximas com os clientes

### [Description of benefits 6.3]

- **Aumentar rankings em SEO – O que significa? .....**

Os comentários dos consumidores aumentam a palavra-chave do seu negócio / marca e a possibilidade de aparecer nas primeiras linhas da pesquisa é cada vez maior. Quanto mais eles falam sobre o seu negócio / Marca, mais visíveis se tornam, em termos de SEO.

- **Aumento de confiança no seu negócio / marca – O que significa? .....**

Tem de ser com quem faz a revisão (se é um influenciador positivo ou não) e a natureza da revisão, se é positiva ou negativa. Se for um comentário positivo, ele será reproduzido a seu favor. Se for negativo, será contra si.

- **Relações mais próximas com os clientes – O que significa? .....**

Os revisores mantêm um contato regular consigo e com a sua empresa / marca. Este contato, se bem gerido, consolidará um mercado específico do seu produto. Encontrará nos seus revisores / clientes prestadores de feedback atenciosos que o farão crescer e melhorar. Deve potenciá-lo e tirar proveito de todos.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS3>]

## [Action 6.4]

### Embrulho de presentes

Deve cumprir a sua promessa, mas pode e deve surpreender o seu comprador, seja incrível na entrega, especialmente se realmente deseja obter a próxima encomenda. A embalagem de presentes pode ser uma estratégia para aumentar as compras repetidas e é uma ótima oportunidade para criar confiança e uma maneira de diferenciar. O primeiro pedido que alguém faz é para testá-lo. Os clientes querem ver se podem confiar em si - então deve fazer um bom trabalho com a primeira encomenda on-line.

### [Benefits of action 6.4]

#### Agora, sou capaz de...

- Aprimoramento de vendas online
- Aumentar a atratividade da loja online
- Aumentar a taxa de repetição de compras

### [Description of benefits 6.4]

- **Aprimoramento de vendas online – O que significa? .....**

Semelhante a outros serviços que pode oferecer através da sua loja on-line, a embalagem de presente melhora / consolida a sua estratégia de entrega e, conseqüentemente, a taxa de compras será maior, não apenas pelos compradores reais que finalizarão as compras mais facilmente, mas também pelos destinatários das suas compras. Na verdade, quando alguém recebe um produto bem embrulhado (oferecido por outros), torna-se um potencial comprador.

- **Aumentar a atratividade da loja online – O que significa? .....**

Ao apresentar uma ampla gama de opções de embalagem, aumenta um serviço que oferece aos seus clientes e automaticamente ganha a curiosidade deles. Dependendo da sua criatividade, este serviço pode ser poderoso na diferenciação da sua loja on-line.

- **Aumentar a taxa de repetição de compras – O que significa? .....**

O serviço de embrulho pode influenciar na decisão de retornar à loja on-line e, eventualmente, fazer outra compra. Uma boa experiência que oferece ao seu cliente é sempre a chave para construir confiança e melhorar os relacionamentos.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS4>]

## [Action 6.5]

### Qualidade da imagem do produto

Fotos de produtos com aparência profissional são importantes para uma loja online. As imagens dos produtos têm a capacidade de comunicar eficazmente os detalhes do seu produto aos seus clientes e obter mais vendas para uma marca, quando falamos de e-commerce. As pessoas agora esperam uma visão de 360 graus de quase tudo que compram. Fazer corretamente não afeta apenas a aparência da sua loja; Afetará as taxas de conversão e as vendas, além de influenciar a quantidade de tráfego orgânico recebido.

### [Benefits of action 6.5]

#### Agora, sou capaz de...

- Reduzir taxas de retorno
- Aumentar a partilha na mídia social
- Aumentar rankings em SEO

### [Description of benefits 6.5]

- **Reduzir taxas de retorno – O que significa? .....**

Se a qualidade das imagens do seu produto for fiel ao produto em si, o virtual estará mais próximo da realidade e o comprador ficará satisfeito ao receber o produto que acabou de adquirir. A probabilidade de devolver o item diminui.

- **Aumentar a partilha na mídia social – O que significa? .....**

Se a qualidade dos conteúdos que apresenta na sua loja on-line é alta, a possibilidade de ser compartilhada nas mídias sociais aumenta muito, todos gostam de compartilhar conteúdos / imagens interessantes e agradáveis, se tiverem boa qualidade. Desta forma, a presença on-line dos seus produtos será multiplicada e isso valerá a publicidade de graça, o que poderá levá-lo a aumentar as vendas on-line.

- **Aumentar rankings em SEO – O que significa? .....**

Imagens de boa qualidade aparecem com mais frequência na busca de utilizadores, ampliam os visitantes e aumentam potencialmente as vendas on-line através da ampliação do universo de clientes.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS5>]

## [Action 6.6]

### Vistas alternativas

Uma foto deve capturar o visitante on-line e influenciá-lo a tornar-se um comprador. As visualizações alternativas do seu produto (zooms, close-ups, várias vistas de ângulos, uma ampla variedade de perspectivas) podem dar uma ideia mais precisa do produto. Usando vistas alternativas, pode informar o visitante on-line sobre o que o produto realmente é, especificar as suas dimensões e outras características físicas, não deixar qualquer dúvida e apoiar o visitante na sua decisão de finalizar a compra.

### [Benefits of action 6.6]

#### Agora, sou capaz de...

- Diminuição de itens devolvidos
- Aumentar a repetição de compra
- Melhoria nas vendas online

### [Description of benefits 6.6]

- **Diminuição de itens devolvidos – O que significa? .....**

A boa qualidade e as vistas alternativas podem oferecer uma ideia do produto mais próxima da realidade. É mais provável que os clientes fiquem satisfeitos com o que compraram se corresponder à ideia que obtiveram na loja online.

- **Aumentar a repetição de compra – O que significa? .....**

Se o produto é exatamente o que parecia na loja on-line, isso influenciará no retorno do comprador à loja on-line para repetir uma compra, elevando a sua confiança na marca.

- **Melhoria nas vendas online – O que significa? .....**

Mais visitantes para finalizar compras, pois podem ter uma ideia correta sobre o produto que precisam / querem e reduzem dúvidas, incertezas. Este tipo de serviço aumenta a transparência, por isso aumenta a confiança, coloca o cliente mais à vontade ao analisar o item e decidir a compra. Há também uma influência positiva no visitante para ficar na página da Web por mais tempo, analisar todas as potencialidades do produto, verificar diferentes variantes (cores) e imaginar a possibilidade de uso do produto. Isto tudo refletir-se-á num maior número de compras e alta rotatividade futura.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS6>]

## [Action 6.7]

### Demonstração de produtos

Uma boa demonstração do produto pode providenciar uma compreensão imediata dos benefícios, desempenho, aspetos de diferenciação e as melhores formas de usá-lo. Reforça a mensagem já apresentada na mesma página da web. As demonstrações de produtos são apoiadas principalmente em vídeos que têm a capacidade de mostrar o produto em uso, reforçando a sua aparência, a mensagem sobre a marca e até mesmo atingir um cordão emocional e inconscientemente dizendo aos clientes como se devem sentir a respeito.

### [Benefits of action 6.7]

#### Agora, sou capaz de...

- Reduzir a taxa de devoluções
- Aumentar a partilha na mídia social
- Aumentar rankings em SEO

### [Description of benefits 6.7]

- **Reduzir a taxa de devoluções – O que significa? .....**

Se a qualidade das imagens usadas para mostrar o seu produto for fiel ao produto em si, a existência de um vídeo de alta qualidade permite que o virtual atenda à realidade e influenciará o comprador a finalizar a compra. A probabilidade de devolver o item diminui, porque o produto atende ao que as pessoas esperavam.

- **Aumentar a partilha na mídia social – O que significa? .....**

O tipo de conteúdo que as pessoas mais partilham nas mídias sociais é o VIDEO. Partilhar vídeos da sua empresa nas mídias sociais aumenta muito, toda gente gosta de partilhar vídeos interessantes e giros, se tiverem boa qualidade. Desta forma, a presença on-line dos seus produtos será multiplicada e isto valerá a publicidade de graça, o que poderá levá-lo a aumentar as vendas on-line.

- **Aumentar rankings em SEO – O que significa? .....**

Vídeos de boa qualidade aparecem com mais frequência na busca do utilizador, ampliam os visitantes e aumentam potencialmente as vendas on-line através da ampliação do universo de clientes.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS7>]

## [Action 6.8]

### Integração com ERP e CRM

ERP (Enterprise Resource Planning) e CRM (Customer Relationship Management) são dois recursos interligados, ambos utilizados para aumentar a produtividade e a qualidade da gestão, no nível comercial e de produção / planeamento. CRM é um sistema para registar e armazenar todas as informações relacionadas a interações com clientes, para aumentar as vendas, melhorar a retenção de clientes, entre outros. O ERP é um sistema para melhorar a eficiência dos processos de negócios.

### [Benefits of action 6.8]

#### Agora, sou capaz de...

- Aumentar o nível de retenção de clientes
- Aumentar o número de visitantes
- Aumentar a produtividade da empresa / organização

### [Description of benefits 6.8]

- **Aumentar o nível de retenção de clientes – O que significa? .....**

O CRM aumenta o número, a intensidade e a qualidade das relações entre a sua empresa e os seus clientes por meio das constantes ações de comunicação, marketing / promoções. Através destas conhecerá melhor os seus clientes, o que precisam / querem, o que valorizam.

Demonstra consideração pelos seus clientes ao comunicar, por exemplo, uma oferta / promoção específica. Ele / ela ficará mais ligado e fortalecerá os laços com a sua empresa / marca. Tornam-se leais à sua empresa / sua marca.

- **Aumentar o número de visitantes – O que significa? .....**

Através do CRM, pode captar mais visitantes na sua loja on-line, o que é, por si só, um resultado muito bom. O universo de compradores aumenta, que é a base para o aumento das vendas também.

- **Aumentar a produtividade da empresa / organização – O que significa? .....**

O ERP é um ótimo suporte à gestão de recursos, colocando toda a empresa em comunicação. CRM e ERP juntos podem oferecer padrões mais altos de organização e desempenho na sua empresa, articulando comercial / marketing e produção.

[connected to: <http://boost4shoes.staging.civiccomputing.com/genie/strategy/action/5-OS7>]