



William_Potter_CANVA

OLHAR PARA OS CONCORRENTES

SETE RAZÕES PELAS QUAIS OS CLIENTES ESCOLHEM A CONCORRÊNCIA NO E-COMMERCE

Tanto no mundo offline quanto no online, todo vendedor se pergunta sobre o desempenho da concorrência, quais são suas métricas, por que vende mais ou o que faz para alcançá-lo. Neste cenário, é importante aprender a olhar para os concorrentes como uma fonte valiosa de informação, e não como uma ameaça, para melhorar as estratégias.

Juliana Vital (*)

Primero, é importante destacar o que é concorrência: a presença de múltiplas empresas rivais inseridas no mesmo mercado e oferecendo o mesmo produto ou serviço. Os consumidores têm opções para satisfazer as suas necessidades e, neste contexto, podem escolher o que melhor se adapta aos seus gostos.

No e-commerce funciona da mesma forma e também prevalece um ecossistema constantemente competitivo, que incentiva e estimula os vendedores que competem entre si a melhorar a qualidade do seu negócio e da sua oferta.

É importante lembrar que quando um comprador entra num mercado com o objetivo de satisfazer uma necessidade, pode encontrar centenas de publicações semelhantes e deve escolher apenas uma. O que pode induzir nessa escolha? Destaco e explico alguns dos motivos a seguir.

1 Boa reputação – Principalmente quando falamos de marketplaces, a reputação é medida pela qualidade do serviço oferecida pelo vendedor, estimulando a confiança, comentários e avaliações no ambiente online. Isso fará com que outros usuários que estejam procurando pelo mesmo item, o escolham.

A reputação do vendedor em cada marketplace é medido de uma maneira mas, geralmente, sempre leva em conta as seguintes variáveis: vendas canceladas pelo vendedor, entregas atrasadas, problemas com produtos vendidos e avaliações dos compradores.

2 Publicações atraentes – Os marketplaces mais conhecidos, assim como qualquer outro site de venda na internet, funcionam por meio de posicionamento. Se o seu produto vendido for de qualidade, mas a publicação não apresentar um



jameshoart_CANVA

bom posicionamento em comparação com a concorrência, você continuará perdendo.

Por isso, é importante usar palavras-chave em títulos, descrições, ficha técnica; informações completas sobre especificações, medidas, materiais, cores e marcas dos produtos. Quanto mais completa a sua publicação, mais atraente e melhor classificada estará.

3 Bom atendimento – Diferentemente dos canais diretos como redes sociais, WhatsApp ou mensagens recebidas em sites

e e-mails, o SAC nos marketplaces exige ainda mais atenção. Com tantas possibilidades de compra para o usuário, uma resposta rápida e que tire as dúvidas do cliente pode ser o que falta para ele comprar o seu produto ou escolher o concorrente.

4 Imagens de qualidade – Imagens reais de alta qualidade, também são um fator decisivo na compra de produtos. Isso porque as boas fotos e que sejam reais, passam mais confiança e segurança no comprador e no produto. É um complemento a mais para se sobressair à concorrência.

5 Preços competitivos – O valor é um dos fatores que mais influenciam a decisão final do comprador. Por isso é sempre importante garantir que eles são suficientemente competitivos, mas sem sacrificar a rentabilidade. Aqui, a dica é estabelecer prioridades para cuidar dos produtos que geram mais lucros.

“É importante lembrar que quando um comprador entra num mercado com o objetivo de satisfazer uma necessidade, pode encontrar centenas de publicações semelhantes e deve escolher apenas uma.

Estabeleça um esquema de prioridades e programe os controles de preços de acordo com a sua importância. Por exemplo: os produtos mais vendidos podem ser avaliados uma vez por dia; os com faturamento intermediário podem ser conferidos a cada três ou quatro dias; e por fim, aqueles com baixa rotatividade podem ser revisados uma vez por semana.

6 Opções de envio – No e-commerce, o frete grátis é um dos benefícios que os compradores mais valorizam, assim como a entrega super rápida, no mesmo dia. Portanto, entender que as opções de envio são fatores decisivos para o seu produto e oferecer a opção adequada é uma ferramenta poderosa para atrair mais clientes, fidelizar os antigos e vender mais.

7 Diversas opções de pagamento – Atualmente, o modelo de pagamento via pix ganhou os clientes. Porém, é importante entender a demanda do seu público e disponibilizar diversas formas de pagamento aos usuários. Ser moderno e atual não deve excluir a utilização de boletos e cartões de crédito, por exemplo.

Levando em conta todos esses fatores que fazem o cliente escolher a concorrência, é essencial conhecê-la. Ter uma visão clara do que está acontecendo no mercado e saber exatamente quem são os concorrentes no e-commerce é fundamental para saber como agir. Esta análise permite-nos traçar um cenário real para desenhar novas estratégias e tomar decisões.

Incorporar um novo ponto de vista sobre seus concorrentes pode ser uma grande ajuda para organizar seus recursos e otimizar esforços. E melhor: auxilia na capacidade de continuar aprendendo, além de abrir caminho para novas oportunidades.

(*) - É Global Chief Revenue Officer da Nubimetrics (<https://www.nubimetrics.com/br/>).

E-COMMERCE