

---

## **B2C: Varejo Eletrônico + Modelos de Negócios**

---

**Mackenzie**

Gestão de Negócios na Internet

São Paulo – 2007-1



---

## **Tópicos:**

- Varejo eletrônico
- Modelo de negócio de Serviços de Informação
- Modelo de negócio de Mídia
- Modelo de negócio de Relacionamento (CRM)

## **Bibliografia:**

- TURBAN & KING, 2004 (cap.3 e 4)



# BIT ACELERADO

## 7 milhões de e-consumidores

Em 2001, eram pouco mais de 700 mil os adeptos às compras virtuais. Atualmente, após 5 anos, sete milhões de pessoas já tiveram, pelo menos, uma experiência de compra em alguma loja virtual brasileira. Isso significa dizer que no ano de 2006 houve um crescimento de 46% em relação ao ano anterior na base total de e-consumidores.

fonte: Webshoppers 15ª. Edição





# TAXA DE CRESCIMENTO – e-Commerce

Faturamento	R\$ 4,4 bi
Tiquete médio	R\$ 296
Crescimento em relação a 2005	76%
Crescimento em relação a 2001	700%
Produtos mais vendidos*	Livros, Revistas e Jornais – 17% Títulos de CD, DVD e Vídeo – 16% Eletrônicos – 15%
Forma de pagamento mais utilizada	Cartão de Crédito

\* Participação por quantidade de pedidos

Fonte: Grupo de pesquisas e-bit ([www.ebitempresa.com.br](http://www.ebitempresa.com.br))

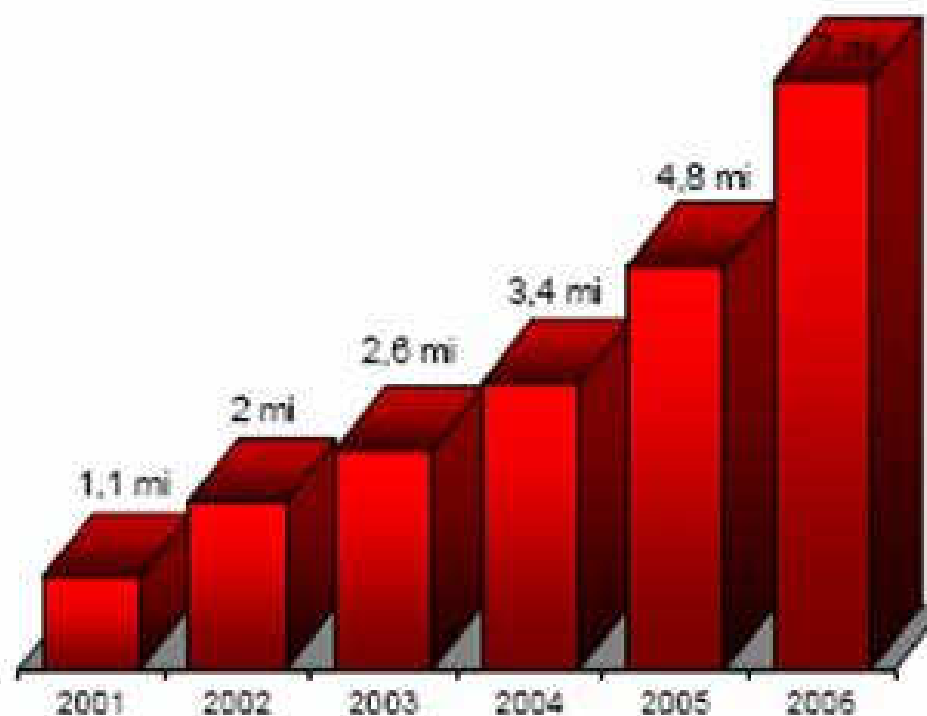
Base amostral: 910.450 pesquisas de 01/01/06 a 31/12/06

fonte: Webshoppers 15ª. Edição



# TAXA DE CRESCIMENTO – e-Commerce

Evolução do n° de e-consumidores



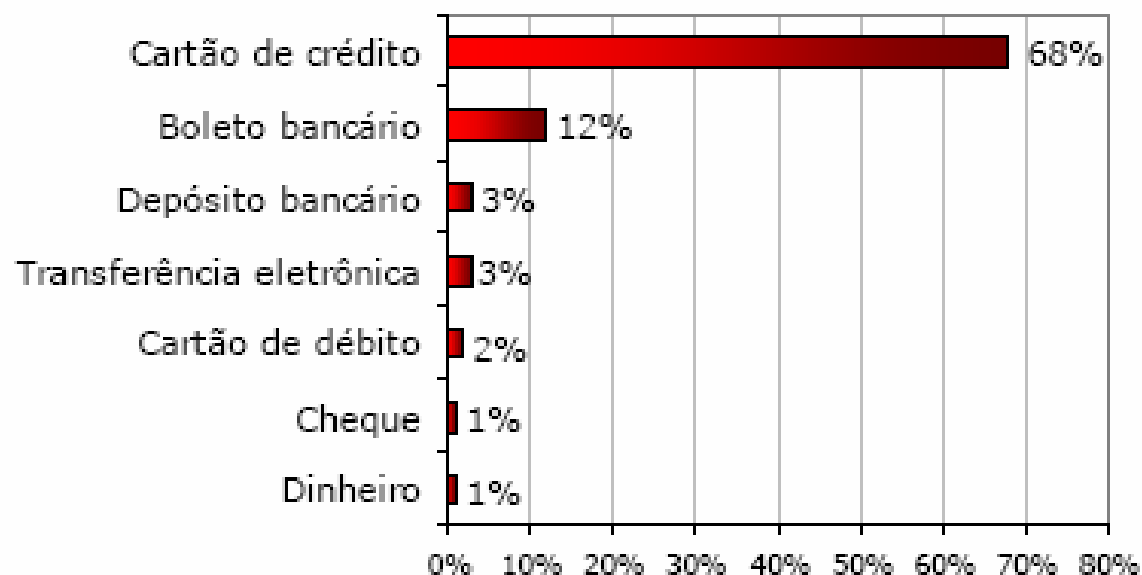
Fonte: Grupo de pesquisas e-bit ([www.ebitempresa.com.br](http://www.ebitempresa.com.br))

Base amostral: 2.777.607 pesquisas de Janeiro de 2001 a Dezembro de 2006



# Meios de Paamento na Internet

## Meios de pagamento na compra de bens de consumo na internet em 2006 – Volume Financeiro



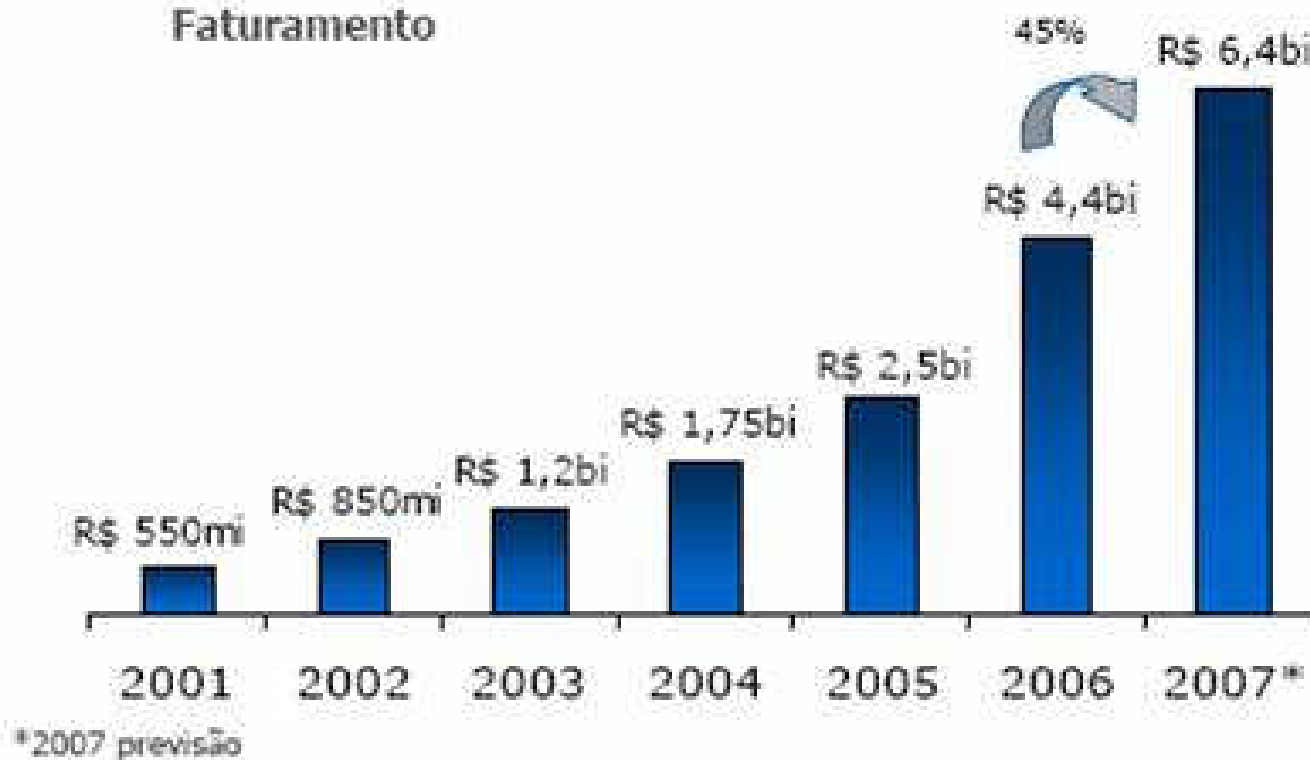
Fonte: Grupo de pesquisas e-bit ([www.ebitempresa.com.br](http://www.ebitempresa.com.br))  
Base amostral: 910.450 pesquisas de Janeiro de 2006 a Dezembro de 2006



# Expectativas para o ano de 2007

Expectativa de crescimento para 2007

Faturamento



Fonte: Grupo de pesquisas e-bit ([www.ebitempresa.com.br](http://www.ebitempresa.com.br))

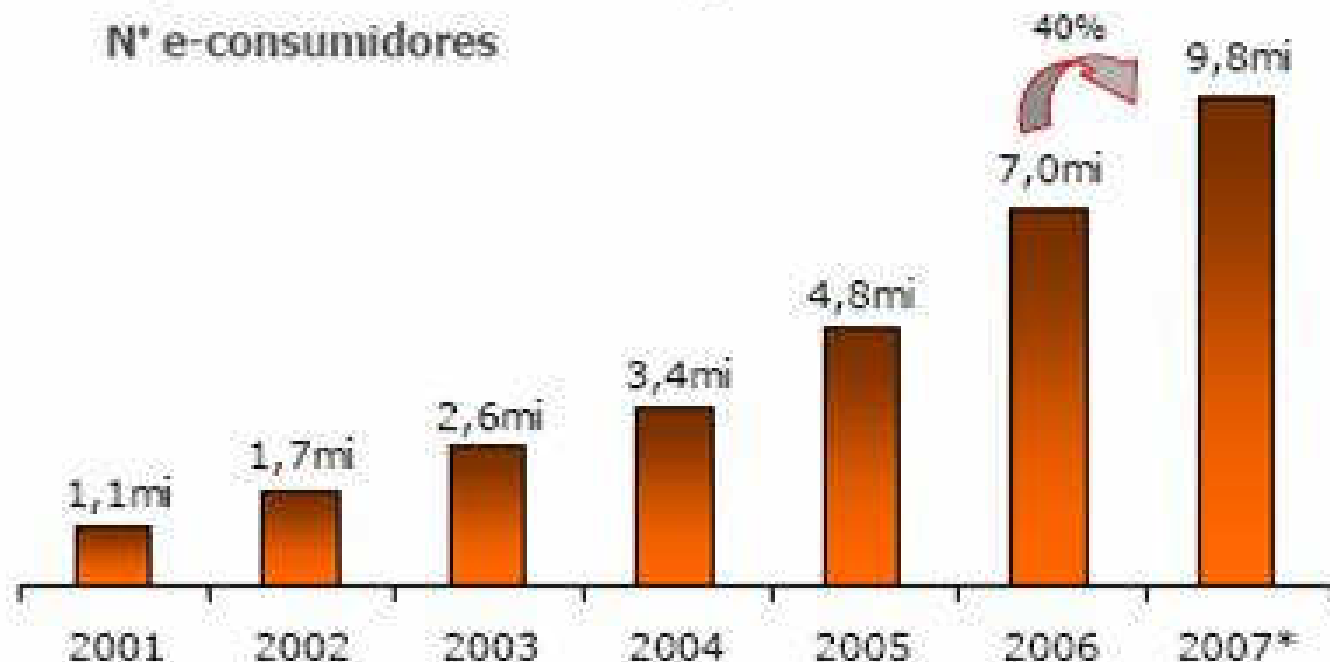
Base amostral: 2.777.607 pesquisas de Janeiro de 2001 a Dezembro de 2006



# Expectativas para o ano de 2007

Expectativa de crescimento para 2007

Nº e-consumidores



\*2007 previsão

Fonte: Grupo de pesquisas e-bit ([www.ebitempresa.com.br](http://www.ebitempresa.com.br))

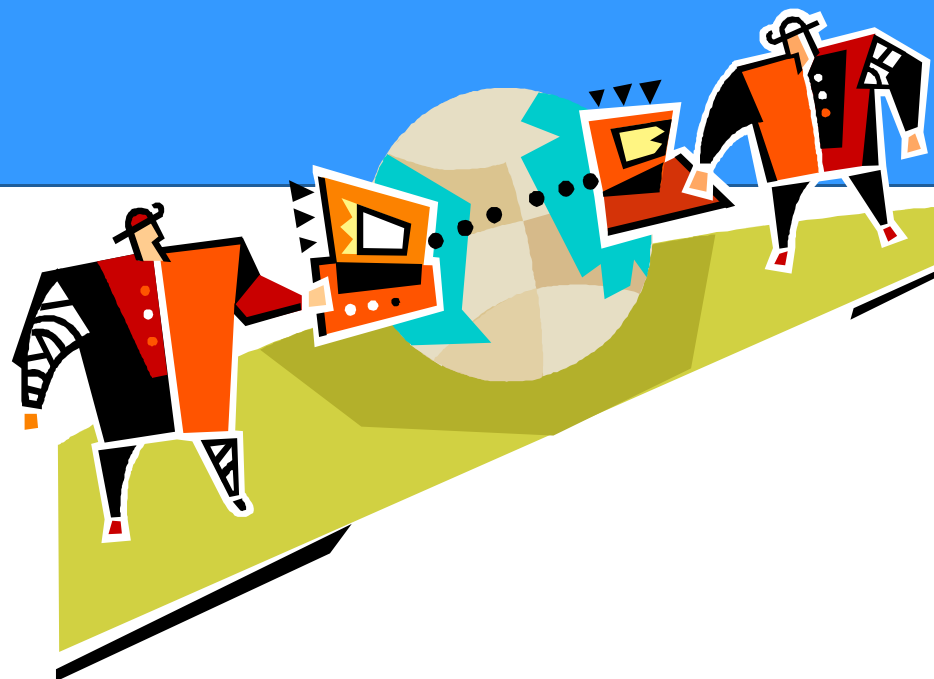
Base amostral: 2.777.607 pesquisas de Janeiro de 2001 a Dezembro de 2006





## B2C: Varejo Eletrônico

Business to Consumer (na internet)





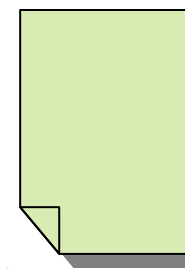
## PROCESSO TRADICIONAL PARA ELABORAÇÃO DE PEDIDO DE COMPRA



Preparo da requisição



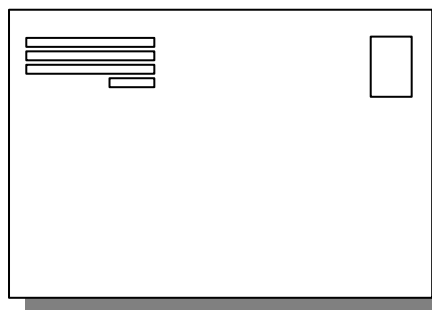
Aprovação da requisição



Requisição



Caixa de entrada do  
Departamento de compras



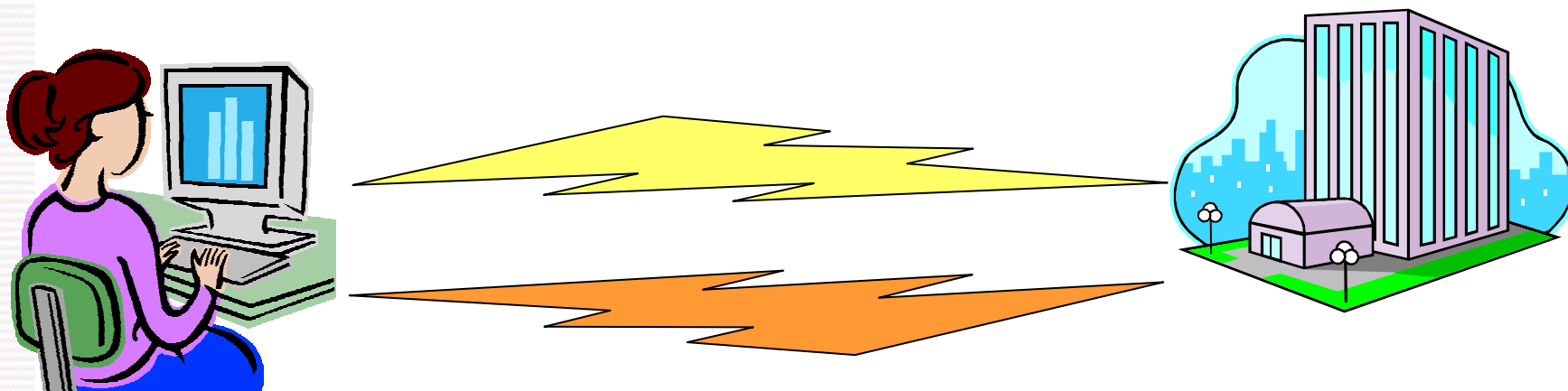
Despacho



Fornecedor



## PROCESSO ELETRÔNICO PARA ELABORAÇÃO DE UM PEDIDO DE COMPRA



Transação eletrônica

Consumidor

Fornecedor



# B2C, MUDANÇAS DE POSTURA

O **Comércio Eletrônico** na internet entre empresas e consumidor **está acelerando o impacto** da **tecnologia da informação** sobre o:

**comportamento do consumidor,**

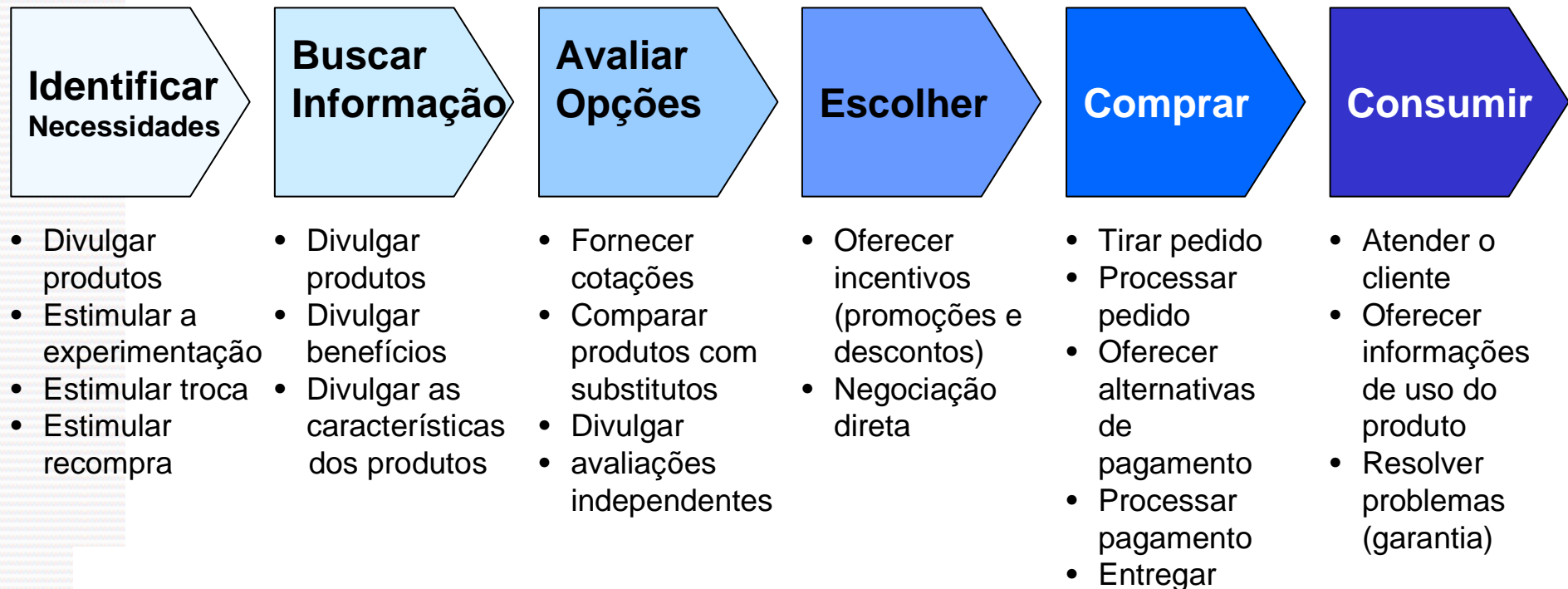
**os processos empresariais**

**e mercados**





# Lembrando... Processo de comportamento de compra do consumidor...





# Uma foto da SUBMARINO...

---

Somos a empresa líder dentre aquelas que operam **exclusivamente no varejo eletrônico** (**pure-player**) no Brasil.

Construímos uma marca forte e uma base de clientes premium oferecendo um sortimento abrangente de produtos e qualidade no atendimento ao cliente.

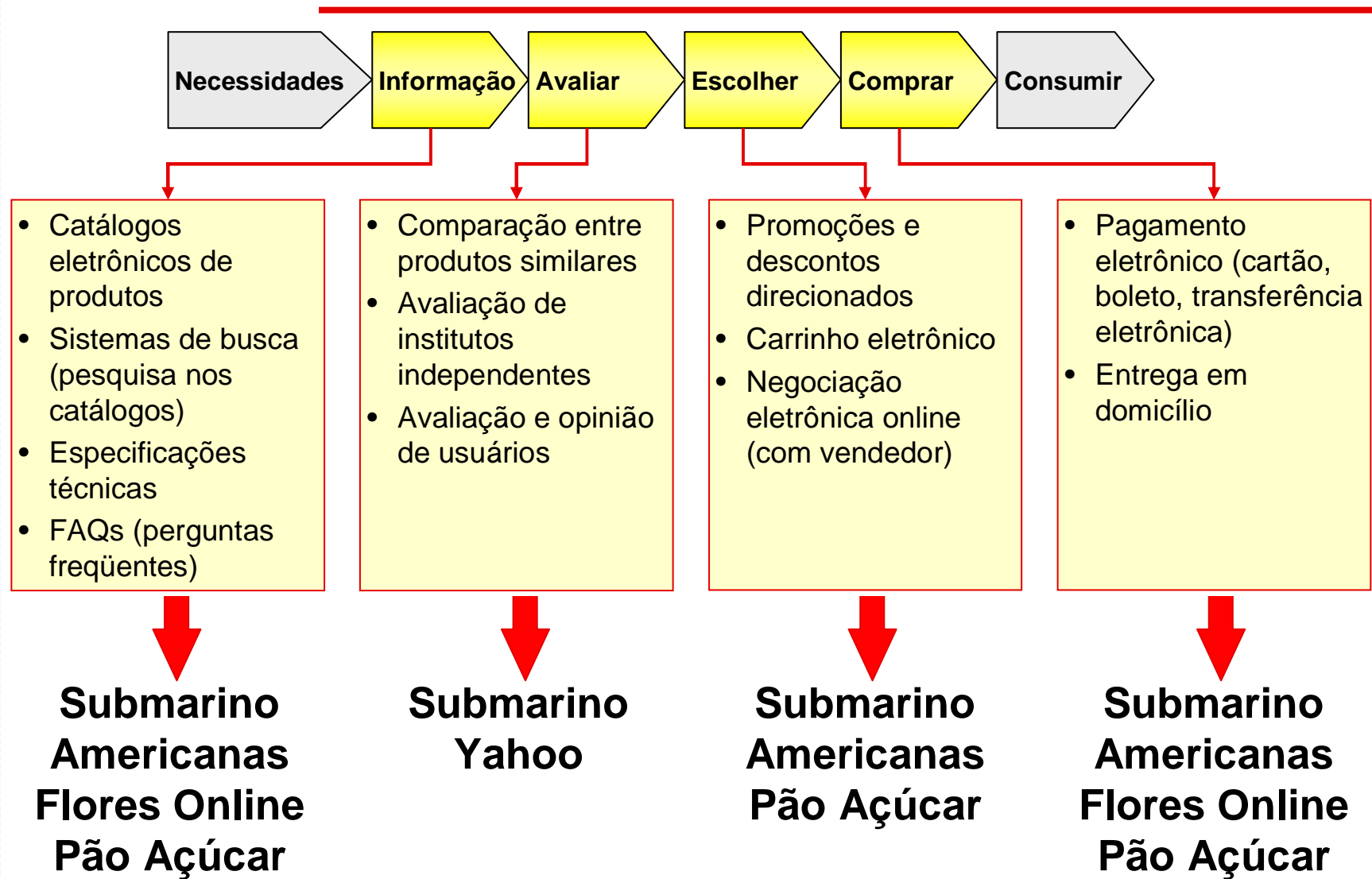
Através de nosso site na Internet, [www.submarino.com.br](http://www.submarino.com.br), oferecemos mais de **700.000 itens**, em **20 categorias** de produtos, de mais de **950 fornecedores**.

Também oferecemos serviços de **comércio eletrônico terceirizado** para algumas das empresas líderes na área de bens de consumo, incluindo Natura, Nokia e Motorola.





## Modelos de Negócios: VAREJO ELETRÔNICO





Submarino: Eletrônicos, Informática, Livros, DVDs, Moda, Games, CDs e muito mais - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço http://www.submarino.com.br/ Ir

Pop-up bloqueada. Para exibir esta pop-up ou opções adicionais, clique aqui...

AUTO-ATENDIMENTO AJUDA AO VIVO LISTA DE CASAMENTO LISTA DE DESEJOS COMPRI PELO TEL (11) 2199 8888 / 0300 789 4000

MEUS PEDIDOS MEU CADASTRO MEU CARRINHO

LIVROS CDs DVDs ELETRÔNICOS CINE&FOTO ELETRODOMÉSTICOS ELETROPORTÁTEIS UD BRINQUEDOS GAMES INFORMÁTICA TELEFONIA

ESPORTE&LAZER BEBÊS BELEZA&SAÚDE PERFUMARIA MODA JÓIAS&RELÓGIOS PETSHOP CAMA,MESA&BANHO INST.MUSICAIS FERRAMENTAS&AUTOMOTIVO

MEU SUBMARINO Clique aqui e conheça a sua página personalizada.

Terça, 04/04/2006 BUSCA: Livros OK!

**UMA SEMANA DE VANTAGENS NA LOJA DE ELETRODOMÉSTICOS PARA SUL E SUDESTE**  
CLIQUE E CONFIRA O REGULAMENTO

**PÊ NA ESTRADA E FRETE GRÁTIS**

**BRASTEMP CONSUL**

**REVELE SUAS FOTOS DIGITAIS**  
CLIQUE AQUI

**Lojas**

**LIVROS**

- :: Lançamentos
- :: Mais Vendidos
- :: Grandes Escritores
- Veja Mais

**CDs**

- :: Todas as Promoções
- :: Lançamentos em CDs
- :: Mais Vendidos
- Veja Mais

**DVDs**

- :: Promoções
- :: Pré-Venda
- :: Lançamentos
- Veja Mais

**GRANDES OFERTAS**

**Pré-Venda: King Kong**  
Edição Limitada + Squeeze - Duplo  
Por: R\$ 49,90

CLIQUE E CONFIRA 1 2 3 4

**PROMOÇÕES**

**SHOWS DO MOMENTO**  
CLIQUE

Credencial Submarino  
Todos os melhores shows estão aqui.  
Clique e confira.

**DVDs do fundo do baú**  
Grandes sucessos da telona por R\$ 14,90 cada.

**Pascoa recheada**  
CHOCOLATES  
BEBIDAS  
PELÚCIAS E  
MUITO MAIS  
CLIQUE AQUI

**LIVRARIA UNIVERSITÁRIA SUPER SALDÃO**

Veja mais ofertas

Internet

Iniciar Caixa de entrada - M... Microsoft PowerPoint... Submarino: Eletrônico... 12:36



Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço <http://www.paodeacucar.com.br/home.asp> Ir Links

[PEDIDO](#) [COMO PAGAR](#) [ENTREGA](#) [CADASTRO](#) [INSTITUCIONAL](#) [LOJAS](#) [FALE CONOSCO](#) [AJUDA](#)

[SEÇÕES](#) [LISTAS PRONTAS](#) [CULINÁRIA](#) [OFERTAS](#) [CARTÃO MAIS](#) [CARRINHO](#) R\$ 0,00

Busca:   [COMPRA FÁCIL](#)

Bazar

Bebida

Biscoito

Bomboniere

Café & Cia

Carnes

Congelado

Diet e Light

Farmácia

Feira

Frios e Laticínios

Higiene e Perfumaria

Limpeza

Massa

Mercearia

Molho e Condimento

Padaria

Pet Shop

Vinho e Espumante

### Comprão de Verão é no Pão

Nas férias, não é você que vai ao supermercado. É o supermercado que vai até você. Nós entregamos na sua casa, na praia, no campo ou no escritório, com toda qualidade e comodidade. Assim, você aproveita melhor o tempo para curtir o verão, a família ou os amigos, sem se preocupar em ter que ir ao supermercado. É o Pão de Açúcar Delivery levando comodidade, onde quer que você esteja.

#### Destaque

Whisky Escocês 12 Anos BUCHANANS 1L

R\$ 99,89

Qtd.

#### Dicas de Verão

Clique e confira:

#### Arroz de Forno

Programa Mestre Cuca

Navegue pelos nossos sites e conheça tudo o que Pão de Açúcar faz para você.

[INVESTIDORES](#) [CURRÍCULO](#)

Último produto adicionado:

Carrinho Vazio

[VER CARRINHO](#) [FECHAR COMPRA](#)

MINHAS LISTAS

ÚLTIMAS COMPRAS

Comprando para: Cadastral

MUDAR ENDEREÇO DE ENTREGA

compra segura

[Ir](#) [Links](#)

Garantias:

Preferimos

[http://www.paodeacucar.com.br/listas\\_prontas.asp](http://www.paodeacucar.com.br/listas_prontas.asp) Internet



## Fato a se considerar

Na internet todos os sites são criados iguais, no que diz respeito ao imperativo localização!

Nenhum site está mais perto do cliente do que outro.





# Objetivo do e-negócio

---

Ter os clientes retornando aos seus sites.

Mas como conseguir isto?

Otimizar fatores como:

- ♦ Desempenho e eficiência no atendimento
- ♦ Personalização
- ♦ Socialização
- ♦ Aparência e impressão causada pelo site
- ♦ Incentivos
- ♦ Segurança e Confiabilidade

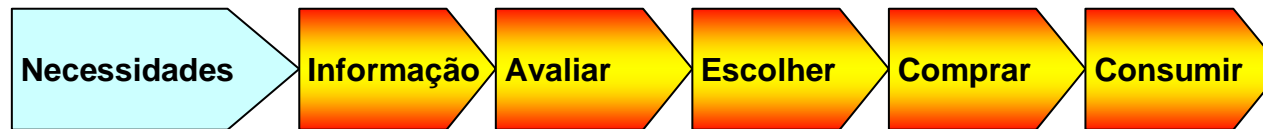


# Outros modelos de Negócio

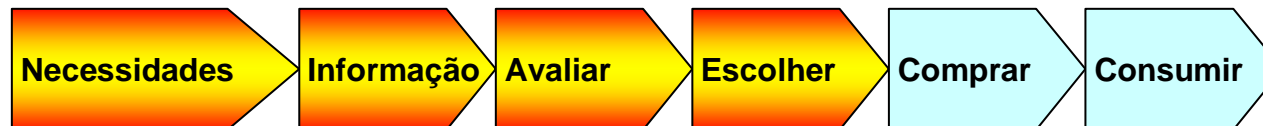


## Outros modelos de e-negócios

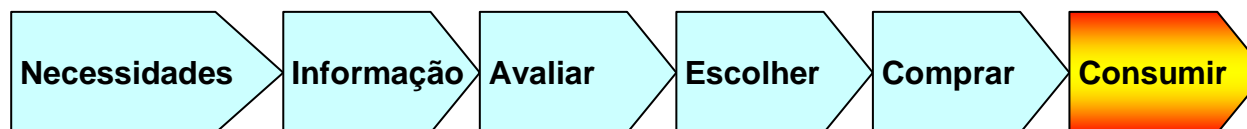
Serviços de Informação:



Serviços de Mídia (*Advertising*):



Relacionamento com Clientes:

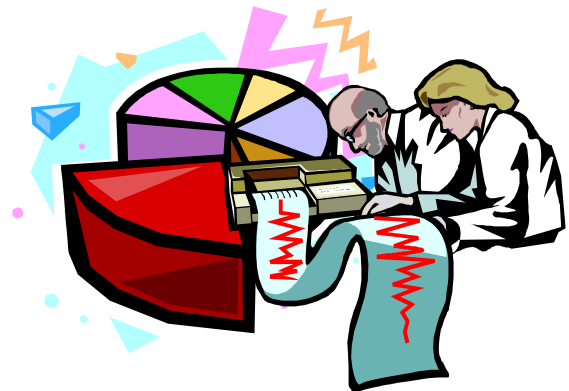




# Serviços de Informação

## Serviços de Informação:

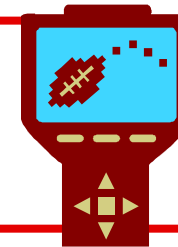
- São os serviços que oferecem dados convertidos (processados) em um contexto que permite agregar **VALOR** para os clientes



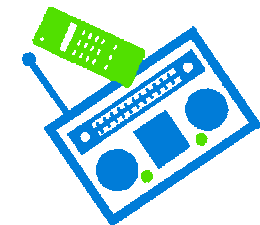




# Serviços de Informação

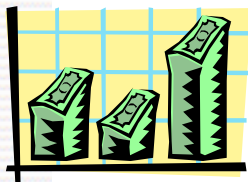


- ◆ Informações podem ser digitalizadas
- ◆ Portanto, podem ser transmitidas (**ENTREGA**) e utilizadas (**CONSUMO**) de forma eletrônica



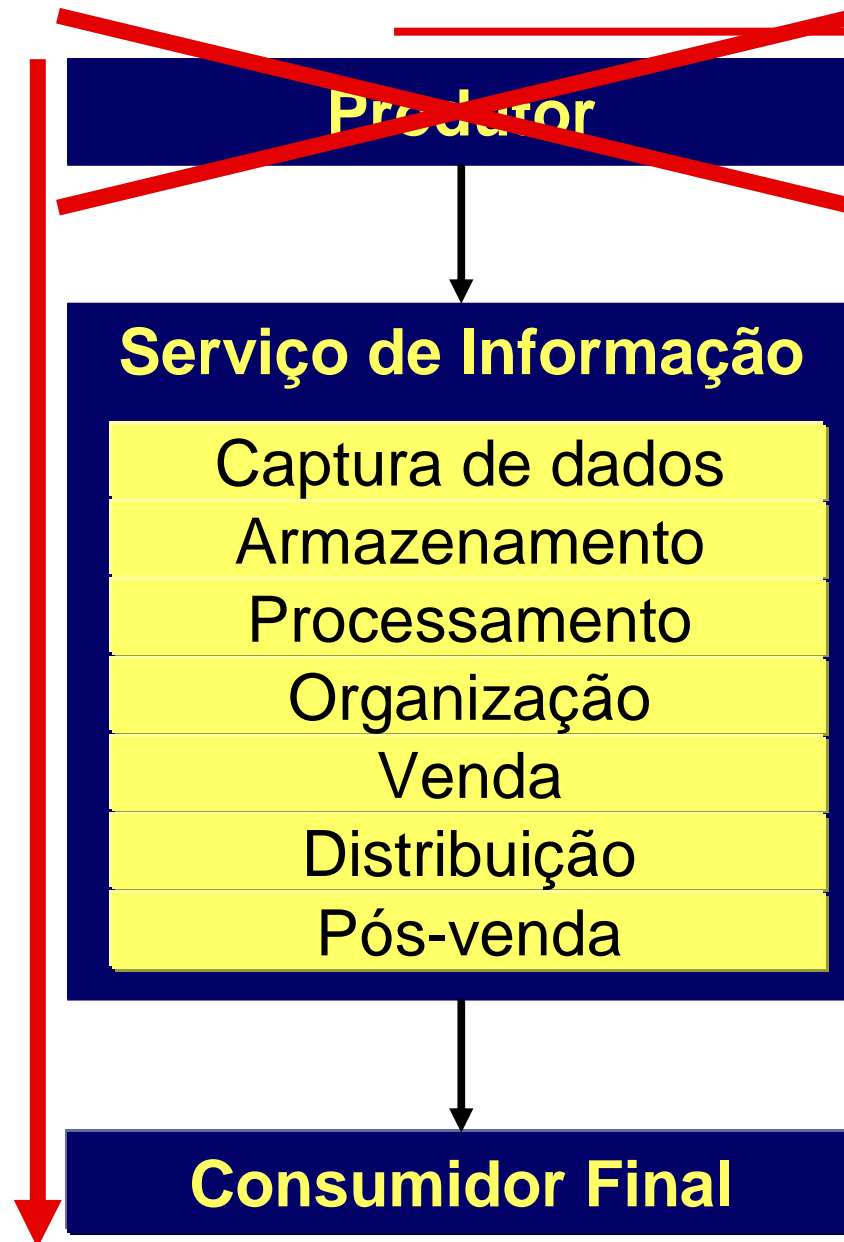
- ◆ Exemplos:

- Notícias, artigos de revista, livros, etc
- Músicas, filmes e outros entretenimentos multimídia
- Utilitários, aplicativos, jogos e outros softwares
- Movimentação e informação financeira
- Consultoria financeira, imobiliária, de carreira, etc





# Serviços de Informação



## Serviço:

- Processamento de dados (produção de informações) e entrega aos consumidores finais para seu consumo

## Remuneração:

- Venda da informação ao consumidor final
  - Taxas por uso
  - Taxas por acesso
  - Venda unitária
  - Assinatura



UOL - O melhor conteúdo - Windows Internet Explorer

http://www.uol.com.br/

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

EBUSINESS BRASIL UOL - O melhor conteúdo

Home Feeds Imprimir Página Ferramentas

Pop-up bloqueado. Para exibir este pop-up ou opções adicionais, clique aqui...

ASSINE BATE-PAPO CENTRAL DO ASSINANTE FOLHA ONLINE UOL Messenger UOL Fone E-Mail grátis Barra UOL

**UOL**  
10 ANOS  
O MELHOR CONTEÚDO

**SALDÃO** de Eletrônicos Tecnologia por muito menos.

**UOL FONE**  
INSTALE AGORA!

BATE-PAPO  
Por láde OK

UOL BUSCA Web Shopping Imagens Vídeos Notícias

E-MAIL @uol.com.br  
SENHA OK

Álbum de Fotos  
Aplicativos Ferramentas  
Bate-papo  
BBB  
Biblioteca  
Bichos  
Blog Fotoblog  
Busca  
Carros  
Cartões  
Celebridades  
Central de Segurança  
Central do Assinante  
Ciência e Saúde  
Cinema  
Crianças  
Diversão e Arte  
Economia  
Educação  
E-Mail

Sexta-feira, 16 de março de 2007

Folha Online  
**Lula retoma negociações e pode desistir de Balbinotti**  
Denúncias não atestam culpa, diz Tarso  
Presidente empossa 3 ministros e elogia Bastos  
Para Lula, ministros são 'heróis'. Concorda?

Contas Abertas  
**União desembolsa só 3% da verba para combater dengue e malária**

Economia  
**Socialista, China aprova 1ª lei que reconhece a propriedade privada**

Kirsten Dunst é protagonista da estréia "Maria Antonieta"

ANTERIOR PRÓXIMA

Crime na Áustria Mãe pode ser processada por planejar seqüestro da filha  
Esporte Pior defesa em 46 anos de Paulistão afasta Corinthians das finais  
Futebol Cruzeiro contrata boliviano que já jogou na seleção brasileira sub-20

**Cebit** SOBRE A FEIRA | MAPA **Gravidez** PARTO | RECÉM-NASCIDO

Novidade  
**Acessórios que adicionam luz e vibração a games**

Para lavar a alma  
**Receitas de banhos para a gestante ficar de bem com o corpo**

Memória Flash começa a substituir HDs  
É preciso ter mais cuidados com o verão

15:11

**ASSINE UOL**  
**Submarino**

Shopping UOL  
Submarino  
Câmera digital  
CD Car DEH 1880 Pioneer  
ou 10x de R\$ 25,90  
magazineleui.com

Extra.com.br  
TV 29" tela plana Philips: só R\$ 899 em 12!

Notebook Dell 120L  
Gravador de DVD + 612MB! Por R\$ 2.099!  
Aproveite!

MaisEletrô

**DELL**  
SÓ ATÉ DOMINGO!  
Computador C521

Por só **R\$ 1.199!**  
ou 12 X R\$ 114 no cartão!  
Válido até 18/03

Shopping UOL  
**Tênis Mizuno Wave**  
Ache aqui a partir de R\$ 199,00

Rádio Relógio:  
Encontre aqui. Compare e ache o melhor preço.

Computadores:  
Com processador Duo Core. Ache aqui o melhor preço.

DVD Madonna  
The Confessions Tour. Ache a partir de 44,90.

Joysticks para PC:  
Encontre aqui. Compare e ache o melhor preço.

Batedeira Mallory  
Giromaster. Ache aqui a partir de R\$ 59,90. Compare!

javascript:void(0)

Internet 100%





Encontre aqui seu par:

procure:  idade:  estado:

[encontrar](#)

APELIDO:  [Esqueci senha](#)
 Minha Agenda
 Alerta de Rota
 Alerta de Corredor
 Minhas Rotas
 Meus Mapas
 Configurações

SENHA:  [OK](#) [Cadastre-se](#)
 Listar Contatos | Listar Grupos | Novo Contato | Novo Grupo

**Ponto a Ponto Expresso**  
Serviço para assinantes

UF:  Cidade de origem:

End. Origem:  N°:

UF:  Cidade de destino:

End. Destino:  N°:  [OK](#)

**Sua localização em seu e-mail**

Coloque em sua assinatura eletrônica de e-mail um link "Veja a minha localização"

[Teste uma rota](#)
[Faça um tour](#)
[Assine agora](#)

**Mapas**  
Localize rapidamente qualquer endereço  
Serviço gratuito

UF:  Cidade:

Endereço:  N°:  [OK](#)

Mais de **600 cidades** com busca detalhada de ruas e **5561 cidades** interligadas por rodovias. [Saiba mais](#)

**Trânsito on-line**

**BOM**  
32 Km às 16:47 h na cidade de São Paulo.  
[Veja mais](#)

**BOM**  
às 17:37 h cidade do Rio de Janeiro.  
[Veja mais](#)

Notícia de trânsito

- [CET IMPLANTA ZONA AZUL NA PRAÇA CHARLES M...](#)
- [CET INTERDITA TÚNEL MAX EFFER](#)

[Ver todas](#)

**apontador HD**

Software de mapas e rotas com comandos de voz para navegação pessoal em seu Pocket PC.

[Saiba mais...](#)

**NEXTEL i730™**  
Mapas & Rotas

Sua posição exata por GPS, navegação on-line por mapa e voz, texto e integrado ao conteúdo do Guia SP

[Saiba mais...](#)

**apontador compact**

Guia de ruas para Palm que fala com você

[Saiba mais...](#)

**vivo DOWNLOADS**  
Trânsito SP e RJ

Instale em seu celular Vivo o nosso aplicativo de trânsito e tenha informações dos principais corredores

[Saiba mais...](#)

**Soluções corporativas**

**Multiponto** - Rotas com 3 ou mais pontos.

**Rastreamento** - Sistemas para monitoramento de veículos via WEB e celular.

**Call Center** - Sistema de localização integrados a centrais de atendimento.

**Plataforma LBS** - desenvolva aplicações em servidor dedicado dentro da sua empresa.

**Geomarketing** - estratégias de atuação e planejamento de distribuição.



# Serviços de Mídia



## Serviço:

- Serviços de informação para o consumidor final
- Serviço de divulgação promocional para anunciantes

## Remuneração:

- Consumidor final:
  - Taxas por uso
  - Taxas por acesso
  - Venda unitária
  - Assinatura
- Anunciante:
  - Taxas por exposição (indivíduos expostos ao anúncio)
  - Taxas por acesso (click)
  - Taxas por venda (click & compra)



Globo News - Windows Internet Explorer

http://globonews.globo.com/

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

EBUSINESS BRASIL Globo News

Home Feeds Imprimir Página Ferramentas

**AÇÃO** Sábado, às 7h30.

**GLOBO.com** NOTÍCIAS ESPORTES ENTRETENIMENTO VÍDEOS ASSINE JÁ TODOS OS SITES

**GLOBO NEWS AO VIVO** PROGRAMAS REDAÇÃO BUSCA  
PROGRAMAÇÃO INTERATIVIDADE FALE CONOSCO

**EM CIMA DA HORA** idade privada :: Genro: integração d

  
Novos ministros tomam posse em Brasília  
Tasso Góes assumiu o Ministério da Justiça

CLIQUE PARA MAIS NOTÍCIAS

**GLOBO NEWS AO VIVO**

**NO AR** Em Cima da Hora  
15:30 Espaço Aberto  
16:00 Em Cima da Hora  
16:30 Entre Aspas  
17:00 Em Cima da Hora

24 horas no ar  
PLAY

VEJA A GRADE COMPLETA

**PRÓXIMO**  
Pelo Mundo

Em Israel, estudantes criam a bicicleta com airbag

**JORNALISMO NA GLOBO**



**Sem Fronteiras**

  
Bush e a América Latina  
O programa discute quais os impactos da visita do ex-presidente dos EUA

**Entre Aspas**

  
Obesidade em crianças  
Como podemos educar as crianças para se tornarem

**Via Brasil**

  
Campeonato de lógica  
Um menino de 13 anos, de São Paulo, desafia os maiores

**GloboEsporte.com**

**Globosat**

Concluído

Internet 100%

Windows Internet Explorer

http://br.yahoo.com/

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

EBUSINESS BRASIL Yahoo! Brasil

Home Feeds Imprimir Página Ferramentas

Faça do Yahoo! sua página inicial | Instale Y! Barra de Ferramentas

Yahoo! Shopping: Celular, Câmera Digital, MP3 Player

# YAHOO! BRASIL

Web | Imagens | Vídeos | Notícias | Shopping | mais

Buscar  **Buscar na web**

Descubra a "Rede de Amigos" do Yahoo! Respostas

Na web Português

Sex, 16 Mar 2007 - Opções da página

**Acesso Grátis**

- Autos
- Avatars
- Bem-estar
- Empregos
- Encontros
- Esportes
- Finanças
- Fotos
- GeoCities
- Imóveis
- Mapas
- Música
- Notícias
- Respostas
- Shopping
- Tecnologia
- Viagens
- Pan 2007

**Mais serviços**

Pequenas empresas

- Links patrocinados
- Listão OESP

**Em destaque**

**Plano básico ou alternativo?**

Cobrança do telefone passará de pulso para minuto. Como pagar menos?

Saiba mais

- Fixo e celular: queixas aumentam
- Empresas se defendem

Cobrança de telefone vai mudar: saiba mais

SP: jovem baleada e boteleiro volta ao hospital

BBB: Carol é a nova líder da casa

Matt Damon estreia em "O Bom Pastor"

Entretenimento Esportes

Já tem ID Yahoo? Entre

Novo por aqui? Cadastre-se

E-mail Messenger Grupos

Games Cinema Respostas

**PROMOÇÃO TIM RECARGA EXTRA.**

Viver sem fronteiras

CLIQUE AQUI

Visite o site

**Bradescompleto**

**Notícias**

**Celebridades**

- Mãe encontra filha sequestrada pelo pai há seis anos
- Homem pula a cerca da Casa Branca e é preso
- Senador do PFL propõe dividir o Maranhão
- Morre ex-deputada Yara Vargas, sobrinha de Getúlio
- China aprova lei sobre propriedade privada

Mais notícias

Dólar: 2.09 Bovespa: -0,97%

Terças de Tecnologia | Fotos

Galerias de fotos

**Yahoo! Shopping**

Shoptime LG Ultra Fino o/Câmera só R\$549 em 12x

NetShoes Tênis originais em 12x sem juros!

Shoptime Digital 6MP + 1GB + Carregador só R\$599 em 12x

Editora Abril Assine Playboy com 6 meses a mais grátis em 10x R\$13,14

Polishop Abdômen Tonificado a partir de 10x R\$29,88

Buscapé Som Automotivo a partir de R\$189,00

(1 item(ns) restante(s)) Fazendo o download da imagem http://us.i1.yimg.com/us.yimg.com/br/news/0307/natacao\_alemanha70x90.jp

Internet 100%



BuscaPé - Comparação de Produtos e Pesquisa de Preços - Windows Internet Explorer

http://www.buscapede.com.br/

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

EBUSINESS BRASIL BuscaPé - Comparação d... X

Home Feeds Imprimir Página Ferramentas

Pesquisar preços de  Buscar

031 31 8801 3300

Olá! Acesse sua conta aqui. Orientações para sua compra segura. Confira aqui. Cadastre-se grátis

# BuscaPesquise com precisão usando o Super Filtro

- Alimentos e Bebidas  
Vinhos, Cesta Básica, Whisky...
- Arte e Antiquidades  
Esculturas, Pedras...
- Artigos Religiosos  
Artigos Católicos...
- Assinaturas e Revistas  
Revistas Avulsas...
- Automóveis e Veículos  
Automóveis Novos, Usados...
- Bebês e Cia  
Caminhos para Bebês, Fraldas...
- Brinquedos e Games  
Videogames, Bonecas...
- Casa e Decoração  
Cama, Mesa e Banho, Tapetes...
- CDs
- Colecionáveis  
Modelismo, Miniaturas...
- Combustíveis  
Gasolina, Alcool, Diesel...
- Construção e Ferramentas  
Furadeiras, Tintas...
- Cosméticos e Perfumaria  
Perfumes, Protetores Solar...
- DVDs  
DVD, Blu-Ray, HD-DVD...
- Eletrodomésticos  
Refrigeradores, Microondas...
- Eletrônicos  
MP3 Player, MP4 Player, TV...

PROMOÇÃO

**TIM 60**

MAIS


POR MENOS DE R\$ 60.  
PARA FALAR DE TIM PARA QUALQUER TIM  
TODO MÊS POR ATÉ 6 MESES.

destaques BuscaPé

## Livros Universitários

Os melhores preços estão no BuscaPé


Ver todos os livros >



Administração de Marketing  
Philip Kotler

Compare Preços


ver + Administração e Marketing




Introdução à Economia  
Silverio das Neves

Compare Preços

ver + Economia



GRAMÁTICA  
CEGALLA



ORTOPEDIA E  
TRAUMATOLOGIA

**BLOCKBUSTER**

Micro System LG  
com MP3 e USB  
LF-U850A - 80W  
RMS

Por R\$949,00 à vista ou  
10X R\$94,90 sem juros

**SACK'S**

31% OFF

Summer By  
Kenzo Feminino  
com 31% OFF

De: R\$ 246,90  
Por: R\$ 169,90

**Kalunga**

**Submarino**

**FAST**

Segurança e  
Tranquilidade

Concluído

Internet 100%



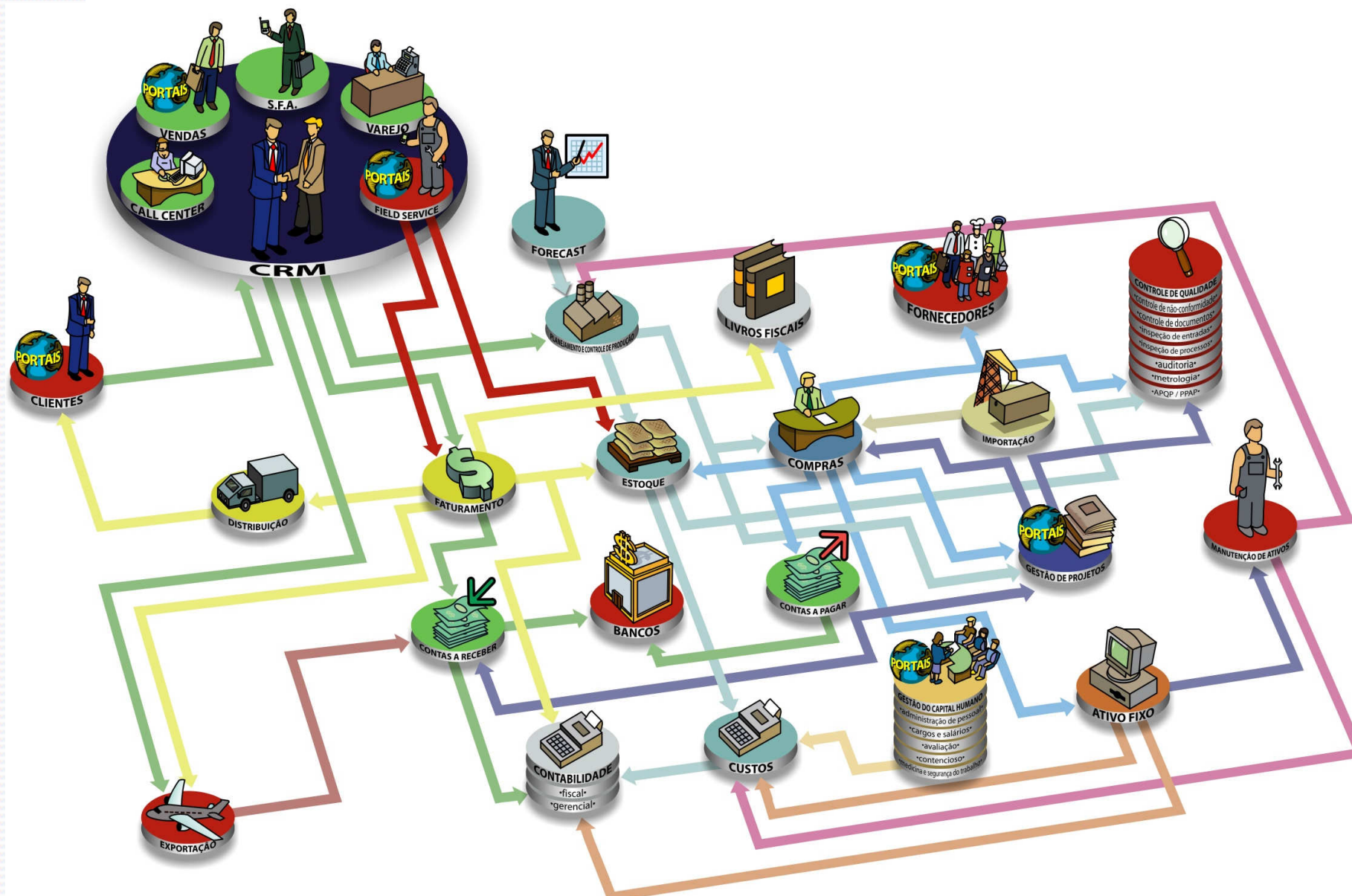
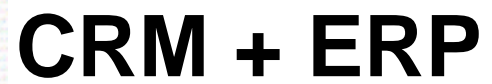
# Relacionamento com Clientes (CRM)

---

## Relacionamento:

- Informações sobre uso de produto
- Resolução de problemas (suporte e assistência técnica)
- Tratamento de reclamações
- Captura de informações (feedbacks e cadastro de clientes)
- Armazenamento e tratamento das informações
- Ações de relacionamento (malas-direta, cartões de aniversário, entre outros.)

**ou seja, muito além do simples SAC...**







# Aplicações do CRM por áreas da Organização – Visão Horizontal

- ❖ **Marketing** - Personalização de ofertas / Gestão e Integração de dados dos clientes / Retorno sobre o investimento e eficácia da campanha,
- Força de Vendas** - Auxilia na gestão de oportunidades / Metodologia de vendas / Incentivo à força de vendas / Gestão de Território de Vendas
- ❖ **Serviço ao Cliente** - Venda e serviço combinado / Gestão de solicitação de serviços / Maior agilidade na solução de problemas
- ❖ **Gestão de Parcerias** - Elaboração de Perfis / Estatísticas de parceiros / Gestão do desempenho dos parceiros.



Todas as Dicas

Página 1 de 14 páginas



### A base de maquilagem

Base, líquida ou cremosa, proporciona uma cobertura acetinada à pele, dando-a uma aparência suave e homogênea. Dissimula as imperfeições causadas por espinhas, cicatrizes, manchas etc. A maquilagem fica mais perfeita.



### A importância de adstringir a pele

Adstringir é contrair os poros, controlando a oleosidade excessiva, fortalecendo a pele e evitando a flacidez. Seu uso é indicado para peles oleosas.



### A importância da bula

É muito importante consultar a bula antes de iniciar qualquer tratamento cosmético. É nela que encontramos todas as indicações, restrições e informações necessárias para obtermos os melhores resultados dos produtos.



### A importância de hidratar a pele

Hidratar é manter o equilíbrio hídrico da pele, isto é, devolver à pele toda a umidade perdida.



### A importância de regenerar a pele

Regenerar é devolver à pele suas condições ideais de nutrição, hidratação, resistência, maciez e brilho.

Criação e Desenvolvimento  
StarShine

**Payot Profissional**  
**Onde Encontrar**  
**Fale Conosco**  
**Trabalhe Conosco**  
**Distribuidores**  
**Projeto Social**  
**wallpapers**

#### beleza

Exercícios para  
tonificar rosto,  
pescoço e colo

#### perfumaria

Escolha seu  
perfume

#### cabelo


Tipos de  
cabelos

#### maquilagem

Maquilar, por  
quê?

#### Legenda

 Enviar para  
Impressora

 Enviar  
informações  
para uma  
amiga(o)

 Visualizar  
produto  
relacionado



## Minha Sadia

## Tenha acesso ao conteúdo exclusivo Minha Sadia

**Minha Sadia** é uma área de conteúdo restrito a usuários cadastrados. Nesta seção, você encontra:

## ▶ RECEITAS EXCLUSIVAS

Tenha acesso ao banco de dados completo de receitas Sadia, com dezenas de receitas exclusivas e cardápios planejados pelos nossos chefs.

## ▶ LIVRO DE RECEITAS VIRTUAL

Guarde suas receitas favoritas no Livro de Receitas Virtual.

## Minha Sadia

## ▶ O Acesso a minha Sadia mudou

Agora para acessar o Minha Sadia você só precisa informar seu e-mail e senha.

## JÁ SOU CADASTRADO

LEMBRE-SE: Caso você já seja cadastrado, é importante que você informe o mesmo e-mail que usou para se cadastrar.

▶ E-MAIL:

▶ SENHA:

OK

▶ [Esqueci minha senha](#)

## AINDA NÃO SOU CADASTRADO

[QUERO ME CADASTRAR](#)



# Exemplo de CRM, disponível no mercado

