



Dicas de sucesso de como vender serviços online

Quer aprender dicas sobre as melhores maneiras de vender um serviço online?

Apesar da crise, alguns dados sobre o comércio online surpreenderam no primeiro semestre de 2015.

Se você está pensando em uma maneira de aproveitar deste cenário e descobrir como **vender serviços por esse canal**, confira um pequeno resumo que fizemos dos dados do **Relatório Web Shoppers** do Primeiro Semestre de 2015, disponibilizado pela [E-Bit](#).

Depois, selecionamos **8 dicas de sucesso** de como vender serviços online.

Se quiser ter acesso completo aos dados do relatório da E-Bit,

baixe o arquivo [aqui](#):

Para ter mais informações sobre como prospectar clientes e gerar leads, baixe também este e-book: [O Guia da Prospecção](#)

Dados do e-commerce no Brasil – Primeiro Semestre de 2015

Acesso a internet, frequência de compra e uso da rede

- 103,4 milhões tem acesso a internet.
- 74, 2 milhões usam a internet ativamente.
- Passam, em média, quase 20 horas por mês conectados.
- 17,6 milhões de brasileiros fizeram ao menos 1 compra online no primeiro semestre de 2015.

Fica claro com esses dados todo **potencial de vendas** deste canal. Atividades como vender serviços ou produtos pela internet serão **beneficiadas** com este imenso mercado de consumidores em 2015.



Atividades como vender serviços ou produtos pela

internet serão beneficiadas em 2015

Aumento de vendas no primeiro semestre!

- O aumento nominal nas **compras pela internet** no primeiro semestre foi de 16%.
- O faturamento total foi de R\$ 18,6 Bilhões.
- Houve 13% de aumento no ticket médio das compras online neste período.
- O Ticket Médio foi de R\$ 377,00.

Cuidado, o relatório alerta que esses dados são positivos, mas existem algumas razões não tão boas para isso.

O **aumento do ticket médio** se deve tanto pela **inflação em alta**, como pela diminuição acentuada das ofertas de frete grátis (ver números a seguir).

Outro fator a se considerar, também motivado pela crise e diminuição da renda, é que o consumidor acredita que o **melhor lugar para comparar preços e se informar é na internet**.

Inclusive aumentou muito o uso de dispositivos móveis no PDV. Por isso, houve uma diminuição do crescimento das compras do varejo em geral.

E as **compras online** cresceram mais que o varejo físico, mas menos do que cresceram neste mesmo período do ano anterior. Comentaremos os desdobramento deste comportamento mais adiante.

Frete grátis

- Aumento de 21% no montante total pago como frete pelos consumidores.
- Apenas 43% deles usaram o frete grátis no primeiro semestre de 2015, ante 50% no mesmo período do ano passado.
- O valor médio gasto com frete foi de R\$ 23,68, aumento

de 4,6% ante o mesmo período do ano anterior.

Há um novo perfil do consumidor da internet que passou a entender o **frete grátis** não como uma obrigação do site, mas como um **serviço agregado**. E esse entendimento se refletiu no nível desse serviço, veja:

Entregas de compras online no prazo

- Primeiro semestre de 2015: 8,62%
- Primeiro semestre de 2014: 14,40%

Como se vê, houve uma acentuada melhora neste quadro. Por outro lado, as lojas também passaram a prometer prazos um pouco maiores, veja:

Prazo médio prometido para a entrega de compras online

- Primeiro semestre de 2015: 9,2%
- Primeiro semestre de 2014: 8,5%

Por fim, o novo consumidor online está muito mais consciente sobre o crédito. Ele busca **preços baixos**, o que levou alguns e-commerces a instalar programas que reduzem automaticamente o preço de suas ofertas (até uma margem mínima) em função da concorrência.

Do outro lado, o consumidor passou a fazer contas e percebeu que muitas vezes o parcelamento é uma armadilha, veja os dados:

Parcelamento de compras online no primeiro semestre de 2015

- 54,2% dos consumidores preferiram pagar a vista ou em até 3 vezes.
- Apenas 7% dos consumidores optaram por pagar em 11 vezes ou mais.

Chega-se a conclusão que o **e-commerce vem crescendo** constantemente a taxas mais elevadas que a economia em geral.

Dados do relatório apontam, que ele cresce **duas vezes mais** que o varejo tradicional.

A **internet** oferece **serviços** cada vez **melhores**, aprimorando suas ofertas e conquistando cada vez mais brasileiros, convencidos de que este é o melhor ambiente de compras.

Isto revela que há grandes **oportunidades** a serem exploradas, tanto para quem quer vender produtos como vender serviços neste meio digital.

Um dado que confirma isso, também apresentado no relatório, é que apenas 6% dos consumidores consideram que a mídia offline influenciou sua compra em uma loja virtual.

Para entender melhor outros aspectos do novo consumidor, leia este artigo: [Como vender em tempos de crise: entenda o novo consumidor](#)



O e-commerce cresce duas vezes mais que o varejo tradicional

8 dicas de sucesso de como vender serviços na internet

Consideramos que existem **3 esferas principais** que devem ser trabalhadas corretamente por quem quer vender por meio da internet:

- Gerar fluxo para sua loja ou site;
- Aumentar a conversão;
- Caprichar na entrega e logística.

É certo que se você está interessado em saber como vender serviços pela internet, talvez considere que **caprichar nas entregas** esteja fora do contexto.

Mas não se esqueça que alguns **serviços** são **complementados por entregas físicas**.

Por exemplo, no caso de consertos e manutenção de equipamentos (residenciais ou mesmo industriais), é preciso não só entregá-los depois que ficarem prontos, mas também retirá-los adequadamente...

Outro caso clássico é o de serviço de TV por assinatura, em que sempre há confusão em relação a entrega e a retirada (principalmente) dos equipamentos e de sua instalação pelos técnicos na rede de fibra ótica.

Portanto, primeira dica:

1. O novo consumidor enxerga a **entrega como um diferencial no serviço**: esteja atento a escolha de seu operador logístico e fidelize seu cliente!

Dicas de como gerar fluxo:

2. Pratique o **marketing de conteúdo**, criando textos interessantes e engajadores para seu público e disponibilize em um blog e também nas redes sociais, com links para seu site.

3. Crie **email marketings** seguindo as melhores práticas do mercado, com layout profissional programado em HTML (que abrem mais rapidamente) e, além disso:

- O **assunto** deve ter entre 50 e 60 caracteres;
- Não coloque palavras como “promoção” ou “grátis” no assunto, elas levam seu email para o spam.
- Inclua próximo do topo da página um botão **Call to Action** explicando claramente sua oferta e que leve diretamente para sua página de conversão.



Invista no marketing de conteúdo e no e-mail marketing

Dicas para aumentar a conversão em seu site

4. O site tem que ser **responsivo**, isto é, **abre corretamente em qualquer dispositivo móvel**, com fácil navegação e sem prejudicar as compras.

5. Como vimos na pesquisa, é preciso **oferecer diversas formas de pagamento**. Procure bons fornecedores desse tipo de solução.

6. Crie um **headline** para sua página que passe com clareza todos os detalhes da oferta:

- O que está sendo vendido
- Para quem
- Qual é o benefício

Esta frase não pode ser longa!

7. Tudo que é importante deve aparecer na tela assim que for aberta pelo usuário, sem a necessidade de rolar a barra de “scroll”.

8. Formulários **simples** para geração de leads

Nem sempre você consegue converter na primeira visita do usuário ao seu site. Por isso, é muito comum colocar um **formulário simples**, de preferência pedindo apenas nome, e-mail e telefone, próximo do topo da página.

Prometa **algo em troca** dessas informações, com um **e-book**, orçamento sem compromisso ou acesso a um aplicativo.

De posse desses dados, sua equipe comercial poderá entrar em contato com esses clientes e terá como vender serviços online por outros canais e enviar emails.

Para controlar com **eficiência** sua equipe, aplicar estas dicas e suas próprias estratégias de vendas, conte com a ajuda de um [sistema de CRM](#).

Veja mais neste artigo: [Características essenciais em um](#)

[sistema para controle de clientes online](#)