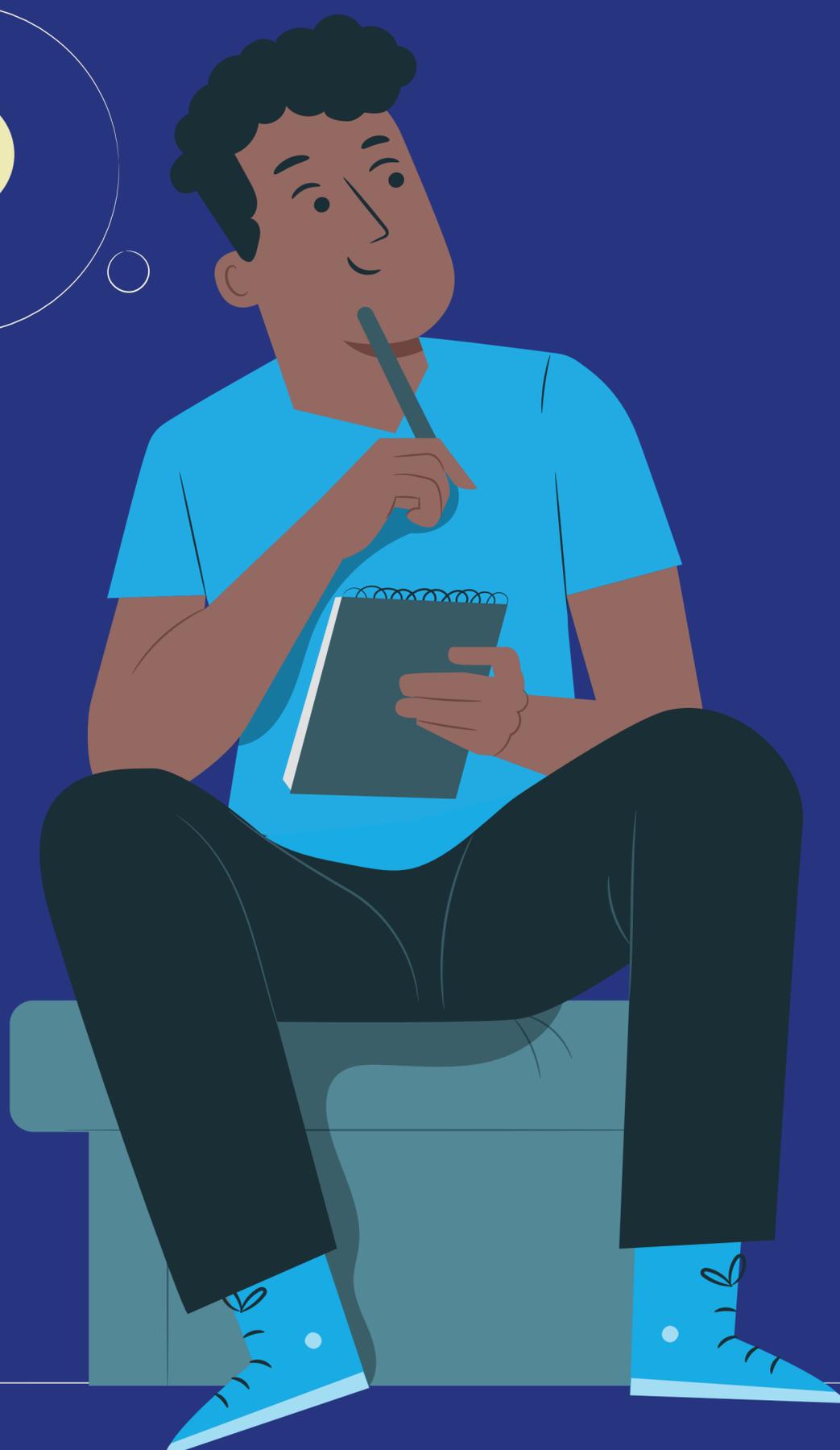
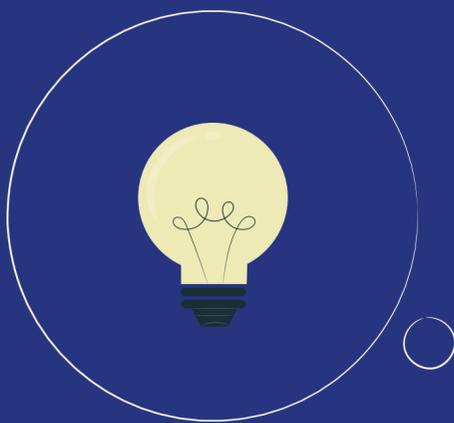


Planejamento de ações para a sua loja virtual em 2023

Comece a planejar o próximo ano do seu e-commerce e garanta um 2023 de muitas vendas.



Sumário

Introdução.....	03
Vendas.....	04
Logística.....	06
Atendimento.....	08
Segurança e Tecnologia.....	10
Marketing.....	12





Introdução ✨

O ano de 2023 já está chegando e chegou a hora de se perguntar: o que você pode fazer para que a sua loja virtual tenha um próximo ano de **muitas vendas e crescimento?**

O universo do e-commerce está em constante mudança e é essencial que a sua loja esteja atendida com as principais tendências do mercado. E quanto antes você começar a se planejar, melhor para poder realizar todas as **ações necessárias** para garantir o desenvolvimento da sua loja.

Porém, na correria da rotina às vezes fica difícil sentar e planejar o que deve ser feito, não é mesmo? É por isso que preparamos esse material especialmente para você! Aqui você irá encontrar uma grande variedade de ações para cada parte estratégica do seu e-commerce: **vendas, atendimento, segurança e tecnologia, marketing e logística.**

Então, pegue um café e reserve um tempinho para aproveitar esse conteúdo. Depois disso, é hora de colocar a mão na massa e planejar um 2023 impressionante para a sua loja. **Boas vendas!**





Vendas



Não poderíamos começar esse material com outro tópico, afinal, vendas é o que faz a empresa alcançar os seus objetivos. Confira abaixo 5 ações práticas que você pode começar a planejar agora mesmo para aumentar as vendas da sua loja em 2023:

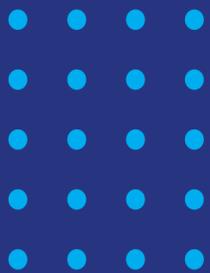
1 Defina suas metas de vendas

É importante já começar o ano com a meta anual de vendas definida e, depois, separar essa quantidade de acordo com o planejamento do seu negócio, por trimestre e mensalmente, por exemplo. Para chegar em algum lugar, antes precisamos definir que lugar é esse, concorda? Converse com seu time de vendas, caso tenha, e defina esses números o quanto antes.

2 Foque nas datas comemorativas

As datas comemorativas são essenciais para as lojas virtuais. Datas como o Dia das Mães, Dia dos Namorados, etc., movimentam as vendas e são ótimas oportunidades para trazer mais visibilidade para a sua loja. Planeje desde já que datas você irá focar, não precisa ser todas, mas é importante ter em mente aquelas que são mais importantes para o seu tipo de negócio.





3 Planeje o seu estoque e compras

Uma das tarefas mais importantes para a preparação do e-commerce é a organização do estoque, assim como o controle de mercadorias. Por isso, é indispensável que você tenha contabilizado as mercadorias e as quantidades, considerando a sazonalidade e que produtos saem mais em diferentes épocas do ano. Afinal, você não quer vender algum produto que esteja esgotado, não é mesmo?

4 Planeje as principais promoções do ano

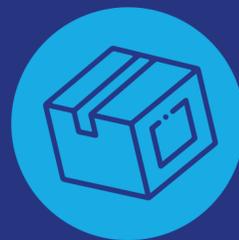
Na mesma linha das datas comemorativas, é importante pensar desde já quais serão as principais promoções que a sua loja irá fazer ao longo do ano. Você irá dar descontos, frete grátis, brindes, compre 1/leve 2? As possibilidades são infinitas, mas para cada campanha é essencial definir o principal benefício para o cliente e garantir que essas promoções não afetem negativamente a sua margem de lucro.

5 Melhore o pós-venda

Fazer a venda é apenas metade da batalha. Para conquistar o cliente definitivamente é fundamental ter um pós-venda de qualidade que incentive a volta do cliente à loja. Assim, invista em uma embalagem de qualidade, tenha um bom atendimento em caso de trocas e devoluções, respeite o prazo de entrega e, se possível, envie um mimo junto com o produto. Cupons de desconto para uma 2ª compra também são ótimas opções.



Logística



Boa parte da experiência de compra online é receber o produto dentro do prazo e sem nenhuma surpresa. Mesmo que o cliente ame o produto, a experiência com a logística pode ser o diferencial para garantir um cliente satisfeito. Conheça 5 ações para aprimorar a sua logística em 2023:

1 Quando possível, ofereça frete grátis

Sabe aquela história do cliente ficar feliz em pagar R\$ 100 em um produto, mas não querer pagar R\$ 80 no produto mais R\$ 20 de frete? Pois é, esse fenômeno é real e você precisa usar isso da melhor maneira possível. Planeje em que momentos do ano você pode oferecer frete grátis e divulgue bastante quando fizer isso.

2 Priorize o prazo de entrega

Poucas coisas decepcionam mais o cliente do que uma entrega atrasada. É importante escolher transportadoras confiáveis para o transporte dos produtos, garantindo que eles cheguem ao destino em perfeito estado e dentro do prazo. Coloque no seu planejamento a pesquisa por novas transportadoras e verifique se não há como melhorar os seus prazos.



3 Tenha rastreamento automático

Ninguém gosta da ansiedade de não saber onde está a sua encomenda. É imprescindível que a sua loja virtual tenha um sistema de rastreamento que permita aos clientes acompanhar o andamento dos pedidos e saber quando eles serão entregues. Se ainda não tem, automatize em 2023 o envio de e-mails com o rastreio.

4 Planeje seu estoque e armazenamento

Planeje suas compras com os fornecedores ao longo do ano e garanta que a loja virtual sempre tenha produtos disponíveis para atender aos clientes. Seu armazenamento também precisa ser eficiente, organizado e com fácil acesso aos produtos.

5 Use a [Frenet](#) como plataforma de frete

Claro que essa não poderia deixar de ser a última dica, não é? Na Frenet, você pode fazer envios com os Correios, Jadlog, Sequoia e emitir etiquetas de frete com descontos exclusivos. Também é possível integrar outras transportadoras e gerenciar todas as suas formas de entrega em um único lugar. Comece 2023 com o frete descomplicado e conheça como podemos ajudar!



Atendimento

O bom atendimento ainda é uma das principais armas para encantar o cliente e gerar o tão desejado marketing “boca a boca”. Não há produto bom que salve atendimento ruim! Por isso, confira 5 ações que você pode fazer para melhorar o atendimento da sua loja em 2023:

1 Foque no atendimento em tempo real

Os clientes estão cada vez mais impacientes e imediatistas. Se for possível para a sua realidade, tenha um botão de chat ativo no seu e-commerce e foque no atendimento no WhatsApp e redes sociais, tirando dúvidas rapidamente dos potenciais clientes.

2 Mantenha sua equipe de atendimento bem treinada

É importante realizar treinamentos constantes para a sua equipe de atendimento, garantindo que eles estejam sempre atualizados e capacitados para oferecer o melhor atendimento possível, de forma genuína e humanizada.



3 Monitore a satisfação dos clientes em relação ao atendimento

Dependendo da ferramenta que você usar, crie um sistema de avaliação de satisfação dos clientes para cada atendimento realizado. Assim, você pode acompanhar o que está funcionando bem e o que pode ser melhorado no atendimento.

4 Priorize o atendimento omnichannel

As pessoas esperam ter várias opções de atendimento diferentes em uma única empresa, podendo assim escolher a forma de comunicação mais conveniente em momentos diferentes, como telefone, e-mail, redes sociais, chat e etc.

5 Diferencie os atendimentos urgentes

Os problemas dos clientes possuem níveis de importância e urgência diferentes, é importante que sua equipe saiba diferenciar o que precisa ser resolvido mais rapidamente e organize isso de forma estruturada em filas de atendimento.





Segurança e Tecnologia ✨

Comprar e vender online requer muita atenção com a segurança e tecnologia utilizada, pois dados importantes são disponibilizados e os seus clientes só irão comprar se confiarem na sua loja. Sendo assim, trouxemos 5 ações para ajudar você a aperfeiçoar essa parte tão importante do seu e-commerce:

1 Mostre a segurança da sua loja de várias formas

É importante deixar claro que o seu e-commerce é sério e seguro. Por isso, mostre as avaliações sinceras dos clientes nas páginas dos produtos, tenha um certificado de segurança no seu site e deixe acessível a política de troca e devolução.

2 Não esqueça da infraestrutura

Seu site está preparado para receber mais acessos que o normal se alguma coisa acontecer? Você tem um backup de todo o conteúdo? Garanta que você utilize uma plataforma de comércio eletrônico segura e confiável para a sua loja virtual.



3 Cuidado com os dados

Certifique-se de que sua loja virtual possui os últimos padrões de segurança da web e usa criptografia SSL (Secure Socket Layer) para proteger os dados sensíveis dos seus clientes, como números de cartão de crédito e senhas.

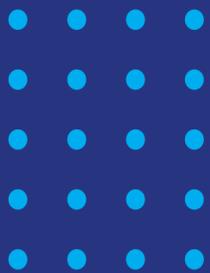
4 Mantenha tudo atualizado

Mantenha seus sistemas, aplicativos e plugins sempre atualizados com as últimas correções de segurança. Isso é especialmente importante para lojas que usam sistemas abertos, como o WordPress.

5 Reforce a importância da segurança com sua equipe

Converse sempre com sua equipe sobre boas práticas de segurança online e garanta que as pessoas responsáveis pelo sistema da loja estejam sempre atentas em relação à atividades suspeitas ou riscos de fraude.





Marketing



Não adianta ter os melhores produtos do mundo se o seu cliente nunca ouviu falar sobre eles, não é? Especialmente no Marketing é importante pensar com antecedência que tipo de campanhas você irá realizar e como será o seu próximo ano. Confira 5 ações para implementar no marketing da sua loja em 2023:

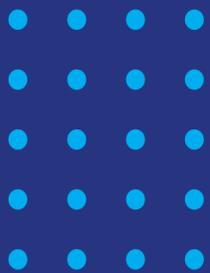
1 Invista em publicidade online e remarketing

Faça anúncios específicos para pessoas que já procuraram produtos semelhantes aos seus ou já visitaram a sua loja usando Google Ads e Facebook Ads. Planeje desde já o orçamento de 2023 para essas campanhas de anúncios online.

2 Crie conteúdo de qualidade

O marketing de conteúdo continua firme e forte para atrair clientes e aumentar a autoridade da sua loja no seu nicho de mercado. Foque em conteúdo relevante, útil ou de entretenimento, que fortaleça a sua marca na mente da sua audiência.





3 Não esqueça do e-mail marketing

Em um mundo dominado por algoritmos, o e-mail ainda é uma das formas mais próximas e diretas de falar com o cliente. Planeje seus fluxos de e-mail para o próximo ano e tente automatizar o que for possível.

4 Considere o marketing de influência

Será que 2023 não seria um bom ano para fechar parcerias com influenciadores importantes do seu nicho? Apesar de mudanças nesse mercado, esse tipo de parceria ainda pode dar muito certo e aumentar a confiança das pessoas na sua marca.

5 Atualize sua estratégia nas redes sociais

As redes sociais estão sempre mudando, mas parece que atualmente as mudanças estão ainda mais rápidas. Para 2023, é importante considerar a explosão do TikTok, a importância dos vídeos e como isso afeta sua estratégia nas redes.





Gostou do Material?

[Visite o blog Frenet](#) e nos acompanhe nas redes sociais para conferir mais conteúdo e novidades! Estamos sempre trazendo conteúdo sobre o mercado do e-commerce, lojas virtuais e, claro, frete.

Esperamos que esse conteúdo seja um guia para as suas ações em 2023 e que o próximo ano traga muito sucesso para a sua loja virtual.

Um grande abraço e até a próxima! 🚀

