

4^a Pesquisa Nacional de Varejo Online

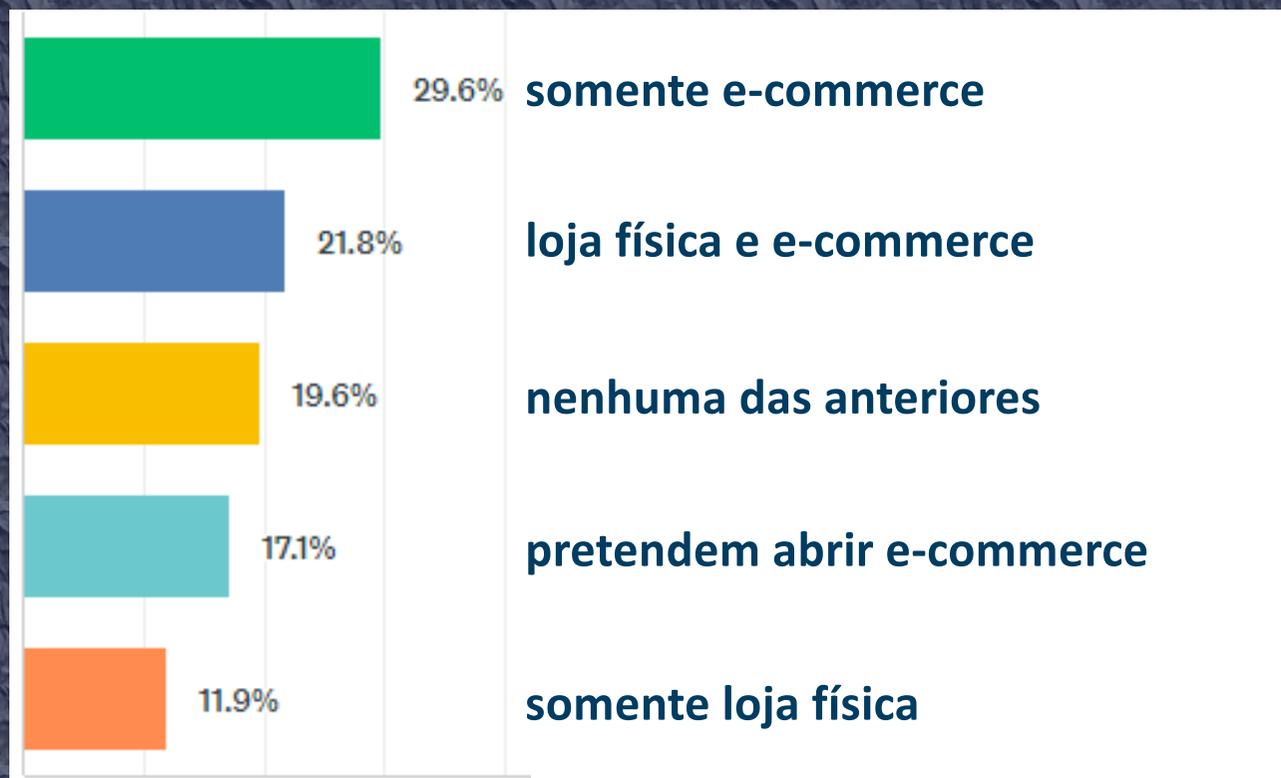
pesquisa quantitativa

2018

4ª Pesquisa Nacional de Varejo Online

Estruturação dos negócios

• Responderam: 1,006



4ª Pesquisa Nacional de Varejo Online

Plataformas de e-commerce utilizadas

P6 Quais plataformas de e-commerce utiliza? (múltipla)



52%
marketplace
ou shopping
virtual



44%
plataforma
alugada



37%
rede social



17%
plataforma
gratuita



11%
plataforma
própria



7,2%
aplicativo
mobile

4ª Pesquisa Nacional de Varejo Online

Plataformas de e-commerce utilizadas

P6 Quais plataformas de e-commerce utiliza? (múltipla)



marketplace ou
shopping virtual

2016

24%

2018

52%



plataforma alugada

45%

47%



rede social

36%

37%



plataforma gratuita

14%

17%



plataforma própria

32%

11%



aplicativo mobile

13%

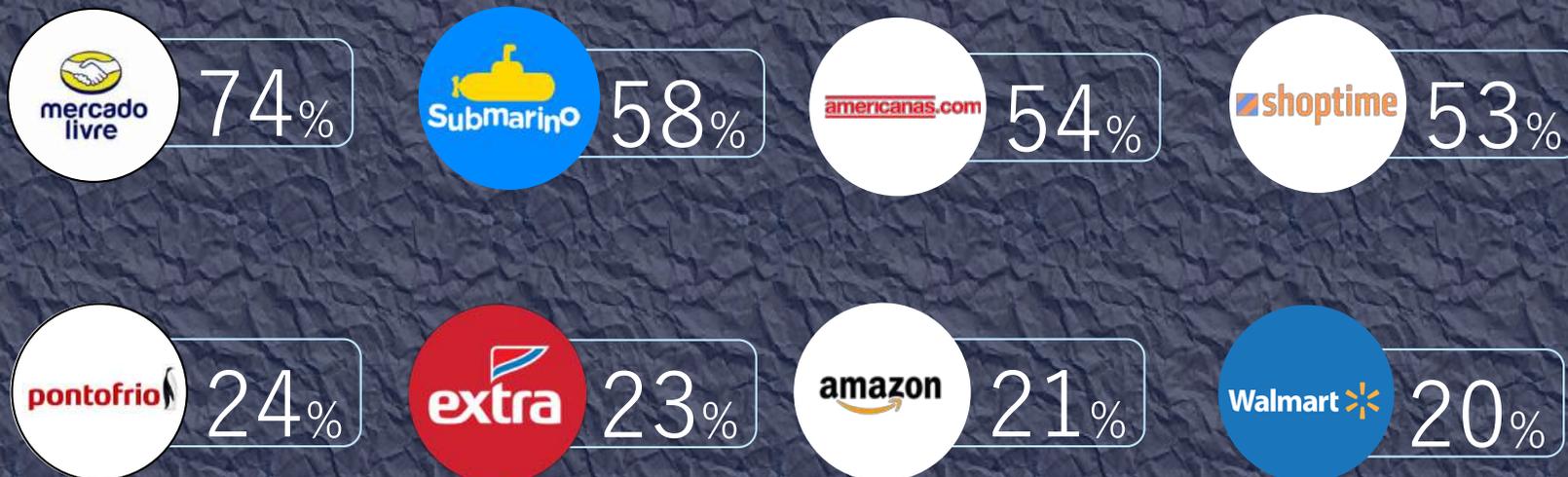
7,2%



4ª Pesquisa Nacional de Varejo Online

Marketplaces mais utilizados

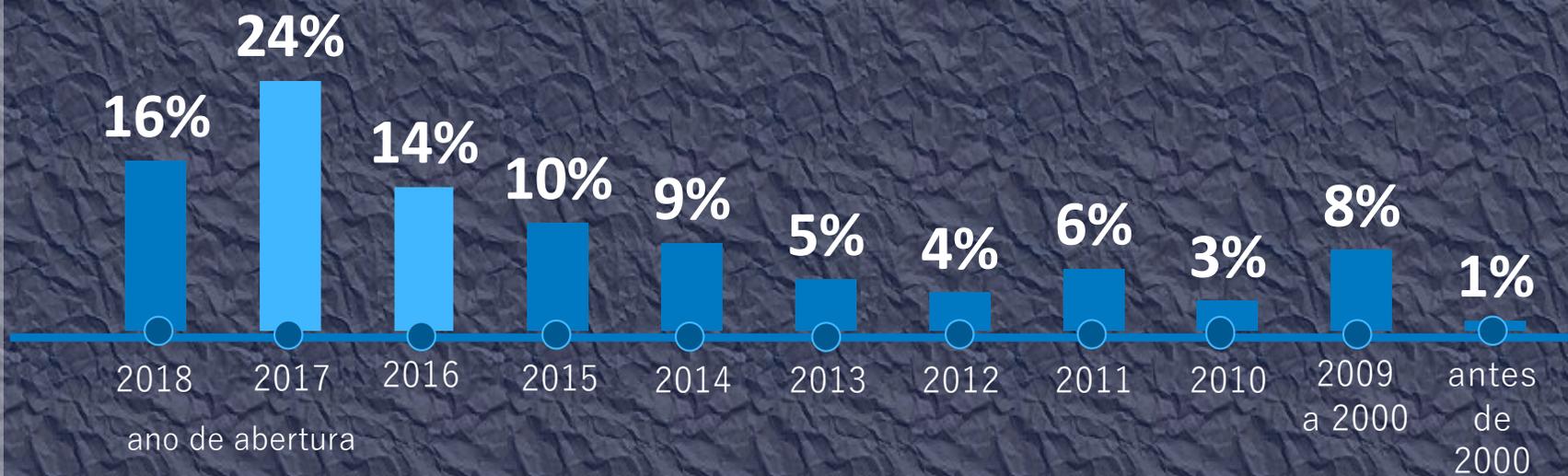
P7 Quais MarketPlaces você utiliza?



4ª Pesquisa Nacional de Varejo Online

Idade das lojas virtuais

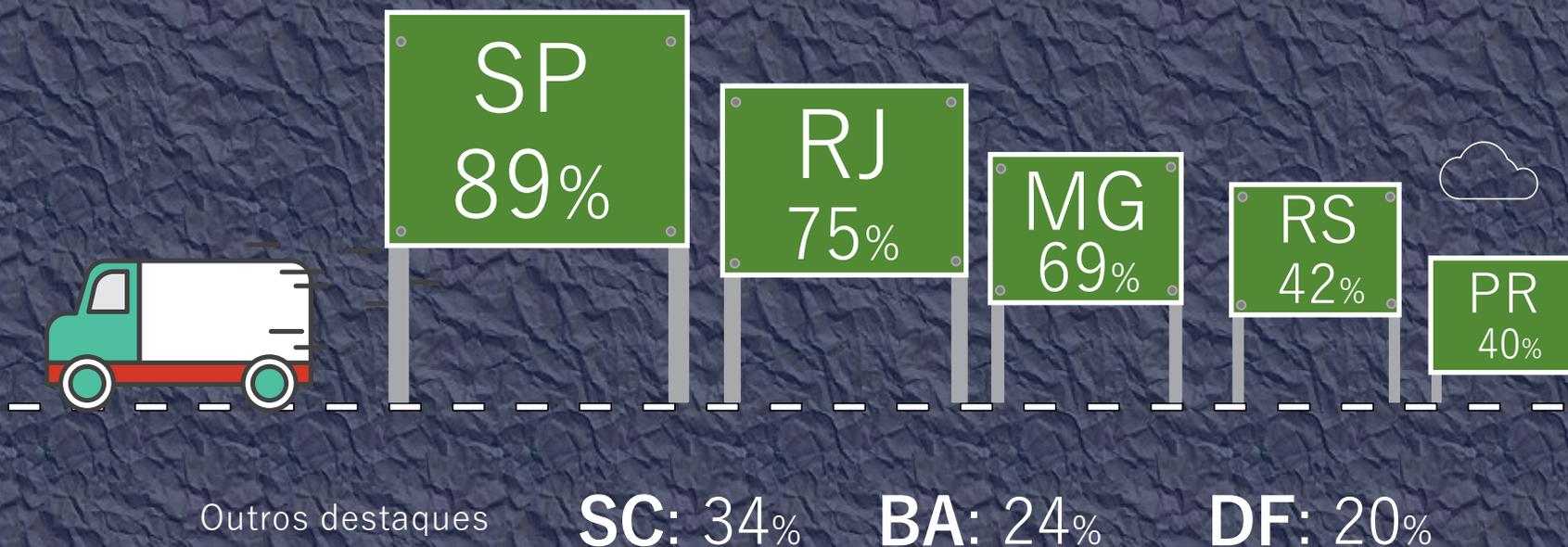
P9 Em que ano tiveram início as operações do seu e-commerce (loja virtual)?
(única)



4ª Pesquisa Nacional de Varejo Online

5 principais destinos das vendas de e-commerce

P10 Quais os 5 principais destinos das vendas do seu e-commerce?
(múltipla)



*resposta de múltipla escolha, o entrevistado pôde escolher até 5 UFs

Principais segmentos de atuação

P13 Em quais segmentos a sua empresa atua?

em %	2015	2016	2018
casa e decoração	19	13	26
moda	33	30	24
beleza	9	10	12
eletrônicos / telefonia	11	9	11
informática	12	12	10
esporte / lazer	10	7	10
saúde e cuidados pessoais	10	6	6
alimentos e bebidas	8	7	3

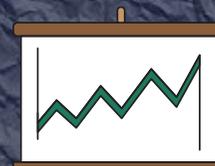
4ª Pesquisa Nacional de Varejo Online

Desempenho

P15 Como está o desempenho financeiro da operação de seu e-commerce?
(única)

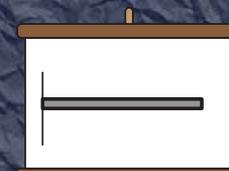


42%



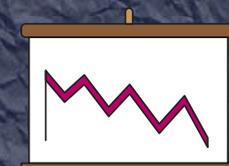
lucro

34%



empatado

18%

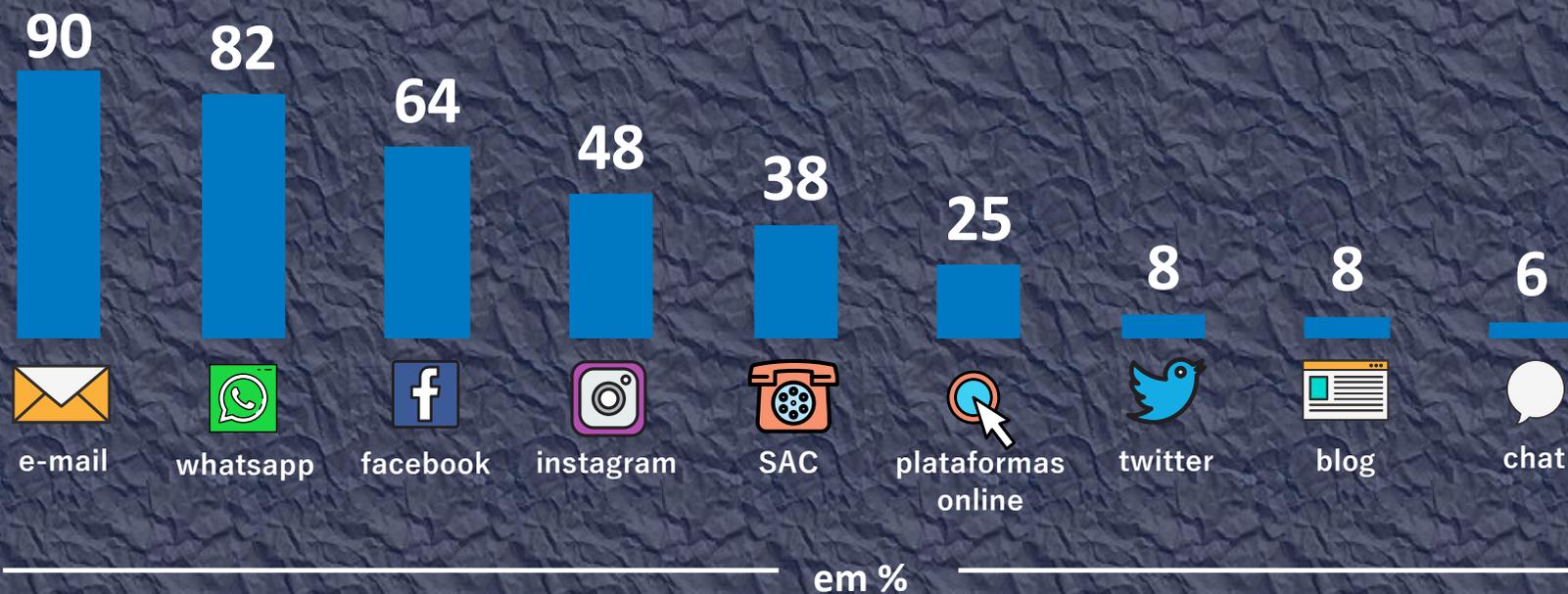


prejuízo

4ª Pesquisa Nacional de Varejo Online

Principais canais de atendimento

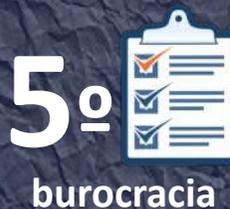
P19 Quais são os canais de atendimento no e-commerce (pré-venda e pós-venda) que disponibiliza para seu cliente? (múltipla)



4ª Pesquisa Nacional de Varejo Online

Principais dificuldades encontradas

P26 Marque as 3 principais dificuldades na rotina de gestão do seu e-commerce.



Principais dificuldades encontradas

P26 Marque as 3 principais dificuldades na rotina de gestão do seu e-commerce.

 histórico

2015

1º  logística

2º  marketing

3º  tributação

4º  estoque

2016

1º  tributação

2º  logística

3º  marketing

4º  fluxo de caixa

2018

1º  tributação

2º  logística

3º  marketing

4º  concorrência

4ª Pesquisa Nacional de Varejo Online

Estratégia de fidelização

P28 Você tem alguma estratégia de fidelização do cliente?



não possuo

55%



cupons de desconto para clientes fiéis

14%



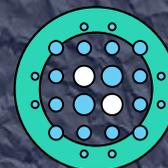
descontos progressivos

8%



desconto no aniversário do cliente

6%



sistema de pontuação

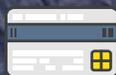
5%

4ª Pesquisa Nacional de Varejo Online

Aceitação das formas de pagamento

P29 Do total de vendas que você realiza, quantos % são de cada um dos métodos abaixo?

66%



cartão de crédito

20%



boleto bancário

8%



transferência eletrônica

6%



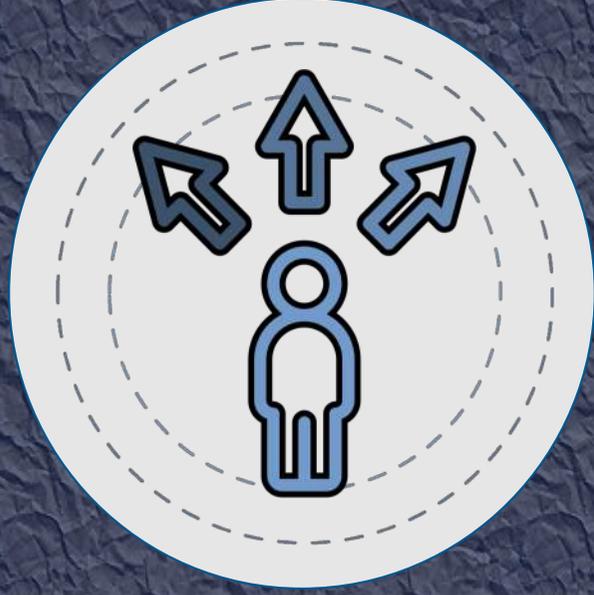
outros

0%



resgate de programas de fidelidade

**4ª Pesquisa Nacional
de Varejo Online**



tendências

4ª Pesquisa Nacional de Varejo Online

Investimentos

P32 Quais investimentos a empresa espera fazer nos próximos dois anos?



ampliar as vendas em marketplaces **66%**

ampliação das categorias/ produtos vendidos **55%**

novo nicho de mercado **27%**

mobile **23%**

ampliar a atuação nacional **20%**

troca de plataforma **20%**

abrir um ponto físico **16%**

Omnichannel **15%**

marca própria **15%**

4^a Pesquisa Nacional de Varejo Online

pesquisa quantitativa

2018