

BLACK FRIDAY

Do
planejamento

2024

ao
pós-venda





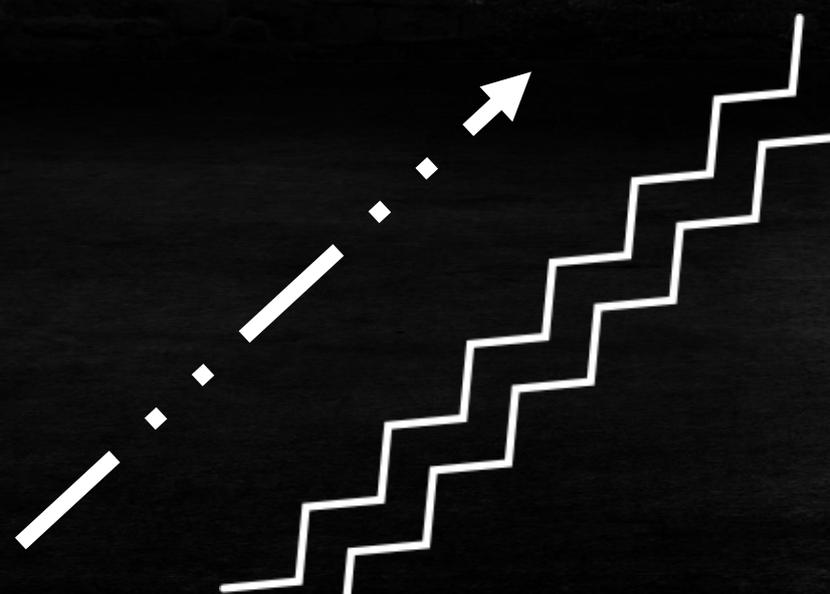
Introdução	03
1. Determine seus objetivos	04
2. Analise a concorrência	05
3. Consultoria Gratuita	06
4. Atualize seu estoque	07
5. Conforto, preço reduzido e embalagem de presente	08
6. Prepare sua infraestrutura	09
7. Apresente ofertas atrativas	10
8. Invista em estratégias de divulgação	11
9. Personalize a experiência do cliente	12
10. Ofereça suporte ao cliente	13
11. Informação da compra	14
12. Entrega dos pedidos	15
13. Prepare-se para o pós-Black Friday	16

A Black Friday é um dos períodos mais importantes do ano para o e-commerce. É uma oportunidade única para as lojas virtuais aumentarem suas vendas e conquistarem novos clientes.

No entanto, para aproveitar ao máximo essa oportunidade, é preciso pensar em um planejamento cuidadoso e estar atento a todas as particularidades relacionadas aos seus canais de vendas e a satisfação proporcionada aos clientes.

Dessa forma, o planejamento já deve ser iniciado nos meses que antecedem essa data tão aguardada, assim como as estratégias a serem adotadas para uma operacionalização mais fluida e sem entraves para a sua loja e para os seus clientes.

Pensando nisso, apresentamos a seguir as principais dicas para ajudar sua empresa a fazer desta uma Black Friday de muito sucesso!



1. Determine seus objetivos

O primeiro passo é definir os seus objetivos para a Black Friday. Quanto você quer vender? Quantos leads irá captar? Quais produtos ou categorias você quer destacar? Quais produtos ou linhas irá lançar?

É importante saber também se o resultado esperado envolve apenas o aumento do faturamento ou algum esforço direcionado à expansão de mercado para determinado produto, queima de estoque, aumento do ticket médio, maiores taxas de conversão ou de fidelização de clientes.

Definir metas claras ajudará você a se organizar e tomar as decisões certas ao longo do planejamento para que esses objetivos sejam alcançados.



2. Analise a concorrência

A análise da concorrência é uma etapa fundamental para o sucesso de qualquer negócio, mas no e-commerce ela é ainda mais importante. Com ela, é possível conhecer os pontos fortes e fracos dos seus concorrentes e como estão se preparando para a Black Friday, o que pode ajudá-lo a se destacar e oferecer uma experiência de compra melhor para os seus clientes.

Aqui estão algumas dicas para realizar uma análise da concorrência eficaz:

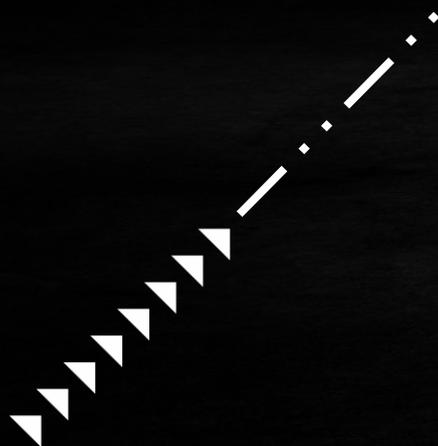
Comece com uma lista de potenciais concorrentes: quais são as lojas que oferecem produtos ou serviços semelhantes aos seus?

Produtos e serviços: quais produtos ou serviços os seus concorrentes oferecem? Quais são os seus diferenciais?

Avalie as lojas virtuais e as redes sociais dos seus concorrentes: observe os produtos e serviços que eles oferecem, os preços praticados, as promoções e ofertas, e como eles estão se comunicando com os seus clientes.

Faça pesquisa de mercado: converse com atuais e potenciais clientes para entender as suas necessidades e expectativas.

A análise da concorrência é uma atividade contínua. É importante que você acompanhe as mudanças no mercado e nos seus concorrentes para garantir que seu negócio esteja sempre atualizado e competitivo.



3. Consultoria Gratuita

Nessa data com tantas demandas, é fundamental pensar com antecedência em todo planejamento logístico, para que a sua loja tenha agilidade e segurança nos envios, ofereça opções variadas de postagens aos clientes, e que possa atender prontamente todas as regiões do Brasil.

Com o Correios Fácil você pode formalizar um contrato com os Correios de forma rápida e segura, totalmente on-line, e tem acesso a tabelas de preço diferenciadas e todas as soluções disponíveis para a sua empresa.

Além disso, você pode contar com os seguintes benefícios:

Fluxo de caixa. Você envia os pedidos e só paga pelas postagens no fechamento da fatura no próximo mês, após receber pelas vendas, proporcionando maior equilíbrio financeiro.

Ferramentas gratuitas. Para otimizar processos são disponibilizados aplicativos e APIs para simular frete, fazer pré-postagem, rastrear envios;

Consultorias gratuitas. Para fomentar o comércio eletrônico e internacional;

Suporte pós-envio. Com a possibilidade de bloqueio da entrega, acesso aos dados do recebedor e logística reversa.

Visite o nosso [site](#) e saiba mais.



4. Atualize seu estoque



Ter uma boa gestão do estoque é fundamental para atender as demandas do período e evitar problemas no fluxo de vendas. Procure conversar com os seus fornecedores com bastante antecedência e realize parcerias para garantir o abastecimento de produtos.

Para evitar frustrar seus clientes, certifique-se de ter estoque suficiente dos produtos ofertados em suas promoções. Além disso, é importante verificar as condições dos produtos para garantir a satisfação dos clientes e evitar trocas e devoluções.

Uma boa dica para determinar a quantidade de produtos é trabalhar com uma projeção de vendas para o período e usar como base o histórico de compras da sua loja para obter *insights* sobre quais produtos são mais vendidos.



5. Comodidade, preço reduzido e embalagem de presente

E por falar em gestão de estoques, os Correios oferecem a solução de *fulfillment* completa para a sua empresa, desde a armazenagem, preparação e atendimento dos pedidos, de forma ágil e eficiente.

São armazéns alocados em diferentes estados do país (DF, SP, MG, PR, GO, RJ, BA, CE, PE, SC, RS, AM), contemplando todas as regiões do Brasil.

Com essa solução dos Correios, você tem mais comodidade e economia para o seu negócio, permitindo que você se dedique exclusivamente ao seu negócio, além de contar com os seguintes diferenciais:

- Acesso a tabelas de distribuição mais competitivas;
- Armazenagem gratuita dos itens (primeiros 30 dias);
- Atendimento gratuito de pedidos;
- Possibilidade de remessa para o exterior, além de entrega no mesmo dia em São Paulo, Belo Horizonte e Curitiba através do SEDEX Hoje e integração com o Exporta Fácil dos Correios.

Visite o nosso [site](#) e saiba mais.



6. Prepare sua infraestrutura

A Black Friday é um período de alta demanda, por isso é importante preparar sua infraestrutura para evitar problemas. Para isso é fundamental garantir que a infraestrutura do seu e-commerce esteja preparada para suportar o aumento do tráfego e das vendas. Isso inclui:

- Atualizar a capacidade do servidor para garantir uma boa performance;
- Melhorar a velocidade de carregamento da loja virtual;
- Aumentar a capacidade de armazenamento;
- Testar a plataforma para identificar e corrigir possíveis problemas;
- Garantir um site responsivo e otimizado para mobile;
- Analisar KPIs das Blacks anteriores.

Considere também que as ferramentas, módulos e plug-ins de terceiros podem ter o seu desempenho afetado pelo aumento no tráfego. As atualizações maiores devem ser realizadas com muita antecedência e evitadas próximas à data.

Ao preparar a infraestrutura do e-commerce para a Black Friday, você estará garantindo que sua loja esteja pronta para atender à demanda e aproveitar ao máximo esse período especial.



7. Apresente ofertas atrativas

As ofertas são o principal atrativo da Black Friday. Por isso, é importante oferecer descontos significativos para chamar a atenção dos clientes.

Ofereça frete grátis, frete expresso grátis ou descontos no frete

O frete é uma das principais preocupações dos clientes na hora de comprar online. Oferecer frete grátis ou descontos no frete pode ser uma ótima forma de incentivar as compras.

Use cupons de desconto

Os cupons de desconto são uma das formas eficientes de aumentar as vendas. Você pode oferecer cupons de desconto para novos clientes, clientes recorrentes ou para compras acima de um determinado valor e investir na fidelização.

Ofereça brindes

Os brindes são uma forma de agradecer os clientes e incentivar as compras. Você pode oferecer brindes de acordo com o valor da compra ou para compras de produtos específicos.

Kits de produtos e lista VIP

Ao ofertar os kits a preços diferenciados, ou com produtos da curva A, B e C, é possível evocar o sentimento de exclusividade dos clientes e ao mesmo tempo renovar estoques de produtos.

Faça promoções especiais

As promoções especiais são uma ótima forma de chamar a atenção dos clientes. Você pode, por exemplo, fazer promoções para liquidar produtos em estoque ou como chamariz para a sua loja.

No entanto, é importante ter cuidado para não oferecer descontos muito altos, pois isso pode prejudicar sua margem de lucro.



8. Invista em estratégias de divulgação

Se você quer aproveitar essa oportunidade para aumentar as vendas do seu negócio, é importante investir em estratégias de divulgação que atraiam a atenção dos consumidores.

Promova sua loja on-line. Use mídias sociais, e-mail marketing e outras estratégias de marketing para divulgar suas campanhas para o maior número possível de potenciais compradores. Você também pode fazer parcerias para alcançar um público maior, por exemplo, fazer parcerias com lojas físicas, influenciadores digitais ou sites de comparação de preços.

Crie conteúdo de alta qualidade, informativo e envolvente com essa temática para seu blog, blogs de parceiros, mídias sociais e outros canais. Isso ajudará você a se conectar com seu público-alvo e gerar o engajamento necessário.

Visual temático da loja. Personalize o visual da seu e-commerce com temas relacionados à Black, incluindo a aplicação de cores, banners e imagens que reforcem a campanha e incentive as vendas.



9. Personalize a experiência do cliente

As oportunidades de vendas geradas pela Black Friday também proporcionam um ambiente extremamente concorrido na disputa pela atenção dos clientes e, para que o seu negócio se destaque, além de um bom produto, é fundamental oferecer uma experiência de compra diferenciada.

Canais de contato. Ao conhecer as preferências do seu cliente é possível utilizar os canais de contato como e-mail e WhatsApp para indicar produtos que realmente interessem a ele e melhorar as taxas de conversão.

Personalização da loja virtual. Dentre os recursos para tornar a experiência mais personalizada e fluida, há o sistema de recomendação que utiliza banners, vitrines e campos de busca inteligentes para indicar produtos com base nas preferências e dados de comportamento do comprador. Isso facilitará a sua navegação pelo site, ajudando a economizar tempo.

Check-out. Este é o momento mais importante da compra on-line. Por isso, é importante que ele seja simples, rápido e seguro. Isso significa oferecer diversas opções de pagamento e de entrega, incluindo opções de envio expresso ou de entrega no mesmo dia, caso o cliente deseje receber o produto rapidamente.



10. Ofereça suporte ao cliente

Por ser um dos períodos mais movimentados do ano para o varejo, é importante que as empresas estejam preparadas para oferecer um suporte ao cliente de alta qualidade. Com o aumento no volume de vendas e de solicitações de atendimento, é fundamental que as empresas tenham uma equipe preparada para responder a perguntas e resolver problemas de forma rápida e eficiente.

Aqui estão algumas dicas para oferecer um ótimo suporte ao cliente na Black Friday:



Reforce sua equipe de atendimento. Certifique-se de ter funcionários suficientes para atender às demandas de clientes durante a Black Friday. Você pode contratar temporários ou fazer uma escala especial para seus funcionários regulares.

Ofereça suporte multicanal. Os clientes ou leads querem poder entrar em contato com você de forma conveniente. Ofereça suporte por telefone, e-mail, chat ao vivo e redes sociais.

Prepare-se para perguntas comuns. É provável que os clientes façam perguntas sobre suas ofertas, políticas de devolução e outros tópicos relacionados à Black Friday. Prepare-se para responder a essas perguntas de forma rápida e precisa.

Seja educado e compreensivo. Os clientes podem estar estressados ou frustrados durante a Black Friday. Seja educado e compreensivo ao lidar com suas solicitações.

Alinhamento da equipe. Deve haver um conhecimento compartilhado sobre os produtos em oferta, as mecânicas das promoções e os itens que devem ser oferecidos.



11. Informação da compra

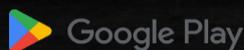
Pensando em uma experiência de compra completa e satisfatória para o seu cliente, é fundamental que a sua empresa tenha agilidade na disponibilização de todas as informações necessárias para que ele possa realizar e acompanhar os pedidos, de forma fluida e eficiente em toda a sua jornada.

Também com foco nisso, os Correios disponibilizam uma série de ferramentas para facilitar esse processo e manter o seu cliente atualizado sobre as compras realizadas, de forma rápida e ágil, incluindo um [catálogo completo de APIs](#) para integração com a sua loja.

Além disso, os clientes de contrato com os Correios podem contar com o aplicativo **Correios Empresas**, uma opção eficiente para gerir negócios logísticos de forma rápida, confiável e escalável, proporcionando melhor performance e experiência para o seu negócio. São disponibilizadas informações personalizadas com visualização de dados e execução de serviços dos Correios, gestão financeira do contrato, cartão de postagem, pré-postagem, rastreamento de encomendas, coleta, suspensão de entregas, simulação de preços e prazos e liberação de crédito.



Baixe o App:



12. Entrega dos pedidos

A entrega de pedidos no e-commerce é fundamental para o sucesso de uma loja virtual. Um processo eficiente e eficaz pode garantir a satisfação do cliente e evitar problemas, como atrasos, extravios ou danos aos produtos. Mas esse processo pode ir muito além da entrega, envolvendo aspectos como as tecnologias empregadas, as soluções disponibilizadas e a experiência oferecida para a conquista dos consumidores.

Pensando nisso, os Correios proporcionam a melhoria na experiência do cliente no processo de distribuição e entrega das encomendas, com rastreamento em tempo real e possibilidade de interação com o entregador para entregas SEDEX.

Além disso, o portfólio de soluções foi ampliado para contemplar formas diferenciadas para o recebimento dos pedidos realizados no e-commerce e uma maior eficiência nas entregas:

Clique e Retire. Seus clientes podem receber as encomendas em qualquer uma das agências dos Correios. São mais de 6.000 unidades prontas para entregar os serviços: SEDEX 10, SEDEX 12, SEDEX, PAC ou Mini Envios.

Entrega no Vizinho. Caso o destinatário esteja ausente, o carteiro tentará entregar a encomenda no endereço vizinho indicado.

Lockers. São os armários inteligentes dos Correios, ampliando os pontos de entrega e permitindo ao destinatário decidir se deseja receber a encomenda em seu CEP residencial/comercial ou se prefere retirá-la em um dos terminais espalhados pelos diversos pontos dos municípios, como estações de trens e metrô, supermercados, shoppings, entre outros.



13. Prepare-se para o pós-Black Friday

O pós-venda é uma etapa essencial para qualquer negócio, mas é especialmente importante no e-commerce. Isso porque os clientes que compram online têm menos oportunidades de interagir com a marca do que aqueles que compram em lojas físicas.

Na Black Friday, o pós-venda é ainda mais importante. Com o aumento no volume de vendas, é mais provável que os clientes tenham dúvidas ou problemas com suas compras. Um bom pós-venda pode ajudar a resolver esses problemas e garantir uma experiência positiva para os clientes.

Aqui estão algumas dicas para um bom pós-venda na Black Friday:

Envie um e-mail de agradecimento. Este e-mail é uma oportunidade de se conectar com o cliente e agradecer por sua compra. Também pode ser usado para promover outros produtos, inclusive com o envio de cupons de descontos e ofertas exclusivas.

Responda rapidamente a solicitações de atendimento ao cliente. Os clientes que compram online esperam um atendimento ao cliente rápido e eficiente. Certifique-se de responder a solicitações de atendimento ao cliente dentro de 24 horas, se possível.

Ofereça um serviço de troca ou devolução fácil. Os clientes devem se sentir confiantes de que podem devolver ou trocar um produto se não estiverem satisfeitos. Ofereça um serviço de troca ou devolução fácil e sem complicações.



Ao seguir essas dicas, você estará bem preparado para aproveitar ao máximo a Black Friday 2024 e aumentar suas vendas no e-commerce.





-  correiosoficial
-  correios
-  correiosbr
-  correios



correios.com.br



Soluções para o seu negócio.
Informações sobre os nossos serviços, produtos e atendimento comercial.
4020 8040 - Capitais e Regiões Metropolitanas.



SAC - Serviço de Atendimento dos Correios
Informações sobre produtos e serviços, sugestão, elogio, reclamação e denúncia.
3003 0100 - Capitais e Regiões Metropolitanas.
0800 725 7282 - Demais regiões.
0800 725 0100 - Todo Brasil.



