

# SIMULADOR *BEST* WEB MARKETPLACES

## MANUAL DE BOAS PRÁTICAS



Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

## INTRODUÇÃO

Quando nos referimos a boas práticas a adotar na venda de produtos em marketplaces convém, antes de mais referir, que cada marketplace tem as suas especificidades e para criarmos uma operação eficiente, temos que entender as suas regras.

Estas regras variam de Marketplace para Marketplace, por isso, antes de iniciar o processo de registo, é fundamental conhecer todas as premissas e regras de cada um dos marketplaces onde pretende estar presente.

No entanto existe um conjunto de boas práticas que são transversais a todos os marketplaces e que são fundamentais para que o seu produto tenha sucesso.

## TÍTULOS DOS PRODUTOS

Os títulos dos produtos constituem o primeiro ponto de contacto entre o consumidor e os produtos anunciados. É por meio deles que o cliente encontrará o item que pretende.

Todos os marketplaces têm um botão de pesquisa. Quando um consumidor procura um determinado produto, poderá pesquisar pela categoria, resultando por vezes, na visualização de milhares de páginas, ou então, pesquisar pelo nome do produto.

Assim, é preciso entender como a maioria dos consumidores pesquisam determinado produto, tendo em consideração aspetos como **palavras-chave** e **especificações básicas**.

Ex.

[produto] + [marca] + [modelo/série/referência/coleção] + [até 2 atributos permitidos e relevantes]

Colcha de cama, Lanidor, verão2020, cetim, azul, 200cm x 180 cm

## DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS

Um bom texto de descrição deve ser claro, dinâmico e conciso.

Tem de ser informativo e ao mesmo tempo capaz de estimular o consumidor a fazer a compra.

A descrição tem que permitir ao consumidor entender com facilidade o que é o produto e quais seus atributos.

Isso requer a apresentação de informações precisas e verdadeiras num texto sem erros gramaticais.

Algumas das informações importantes a colocar na descrição dos produtos são:

- **Características:** Qual a finalidade do produto; Que funções possui; De que material é feito; Qual o peso, as dimensões e a marca;

## DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS

- **Qualidades:** Que problema é que o produto resolve; O que o difere dos demais concorrentes;
- **Garantia (caso aplicável) :** Tipo de garantia que tem; Qual o tempo de duração; Que aspetos a garantia contempla;
- **Prazos de validade (caso aplicável):** O produto possui algum prazo de validade após o primeiro uso, por exemplo; Ou possui algum limite de utilização;
- **Origem:** De onde vem o produto? É importado de outro país?

# DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS

## Exemplo de uma boa descrição de produto:

Kindle Store > eBooks Kindle > Cookbooks, Food & Wine



### The CBD Cookbook for Beginners: 100 Simple and Delicious Recipes Using CBD eBook Kindle

por Mary J. White (Author), Valerie McKinley (Photographer)

★★★★★ 4 classificações

> Ver todos os 2 formatos e edições

Kindle

—

Leia com nossos **apps gratuitos**

Capa Comum

a partir de EUR 7,66

15 Usado(s) a partir de EUR 7,66

15 Novo(s) a partir de EUR 11,70

#### The all-you-need-to-know guide for cooking with CBD

CBD, or cannabidiol, is the latest, most popular trend people are turning to for its myriad of touted benefits. It's quoted to be "a kind of full-body massage at the molecular level" (*New York Times*).

Now you can incorporate CBD in your daily fare that will have you:

- Making your own CBD butter, oils, tinctures, and flour.
- Entertaining with Spicy Nuts, Lemon Cocktail Crackers, Baked Artichoke Dip, and Cheesy Olive Bites.
- Enjoying a healthy meal with The Best Kale Salad, or warm up with Coconut Chicken Curry.
- Customizing your own CBD gummies or baking a decadent Orange Almond Cake for a celebration.
- Creating pantry staples like CBD Ketchup or Honey so that you can add a dollop or garnish to your own personal favorite meal.
- And, of course, no kitchen is complete without starters, drinks, salads, and sides.

A perfect addition to any cookbook collection, or a gift for those looking to add more CBD naturally into their diet.

> [Leia menos](#)

## FOTOS DOS PRODUTOS

Nos marketplaces as fotos funcionam como a montra dos seus produtos.

É com base nas imagens que o consumidor vai tentar perceber em detalhe o produto anunciado.

Em alguns casos as fotos também podem servir para apresentar de forma simples e intuitiva como a forma de utilização do produto.

Uma boa imagem deve representar fielmente todas as características do produto. Este deve estar visível, fora da embalagem (exceto nos casos específicos em que tal não é possível), devendo ser exibido de diferentes ângulos, que permitam uma observação geral.

Além disso é fundamental que exista uma iluminação adequada e que o fundo das imagens seja neutro (preferencialmente na cor branca).

## FOTOS DOS PRODUTOS

A apresentação de fotos num anúncio deve obedecer a uma sequência lógica.

A primeira imagem é a mais importante, pois será apresentada junto com o título do anúncio dentro do Marketplace, assim como nos resultados da pesquisa. Por esse motivo, essa foto deve ser mais genérica, num ângulo frontal, e sem focar detalhes.

As fotos seguintes, deverão então ser de outros ângulos, mostrando todos os detalhes do produto, podendo incluir fotos de pormenor, sempre que possível e necessário.

O número de fotos que é possível carregar por produto, depende do Marketplace, por isso deverão ser escolhidas criteriosamente.

Em alguns marketplaces é ainda possível inserir um vídeo, o que pode ser importante, quando é necessário demonstrar o uso do produto.

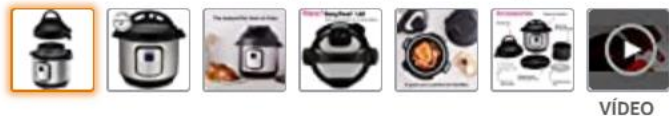


## FOTOS DOS PRODUTOS

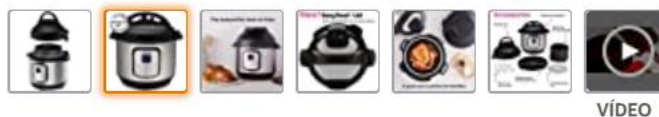
Exemplo de boas fotos de produto:



Passa o mouse para ampliar a imagem



Passa o mouse para ampliar a imagem



Passa o mouse para ampliar a imagem



## OUTRAS BOAS PRÁTICAS

### **Apoio ao consumidor**

Quando se vende online o apoio ao consumidor é fundamental para que este tenha uma boa experiência.

O tempo de resposta não deverá nunca ultrapassar as 24 horas, sendo que o aconselhável é responder dentro de uma hora.

### **Logística e envios**

O tempo de entrega do produto ao consumidor é cada vez mais importante. Muitos marketplaces já asseguram entregas no próprio dia. Importa então trabalhar com empresas de logística que lhe assegurem o mais reduzido tempo de entrega possível e que permita fazer o *tracking* da encomenda pelo cliente.

### **Embalagem**

O produto pode ser excelente, mas se a embalagem não for apelativa, irá causar uma fraca impressão do cliente.

Invista em embalagens personalizadas que transmitam ao cliente segurança e qualidade.

## CUSTOMER EXPERIENCE

A experiência de compra do consumidor deverá ser o mais simples e agradável possível.

Se na venda em marketplaces, existem situações que não dependem de si, muitas outras existem que dependem e poderão fazer a diferença.

Um consumidor que tem uma boa experiência online com a sua marca ou produto, é um consumidor fidelizado e será o melhor canal de publicidade gratuita que poderá ter.

"A satisfied customer is the best business strategy of all."

Michael LeBoeuf