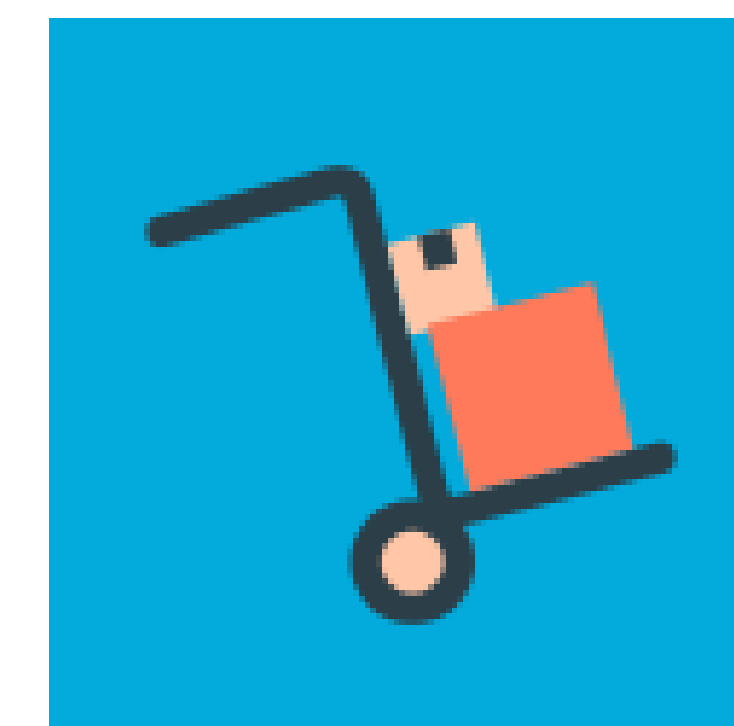
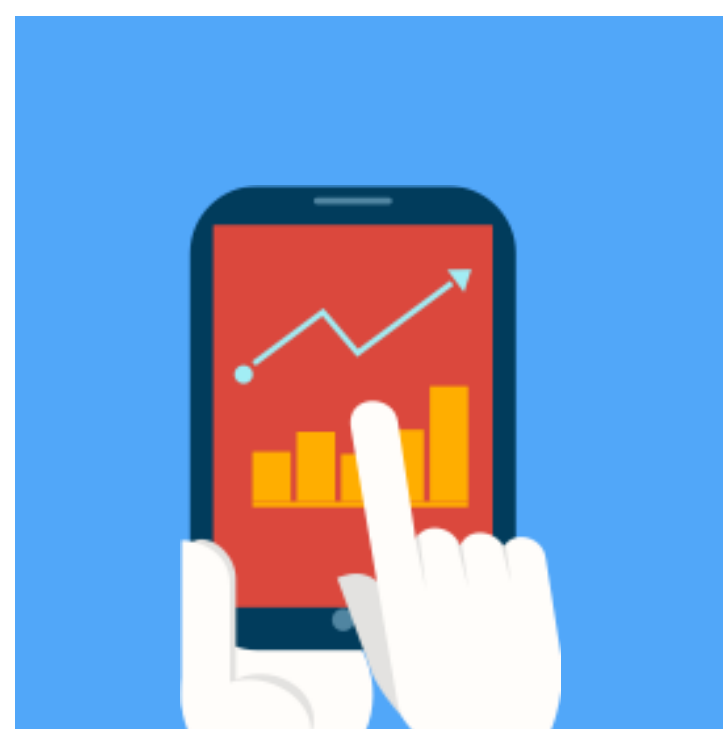




Primeira Pesquisa Nacional do Varejo Online



e-commercebrasil
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE



DADOS SOBRE A PESQUISA

Data de início: 09/06/14

Data de Término: 11/07/14

Base: E-commerce Brasil

Amostra: 668 respondentes

Confiança: 95%

Margem de Erro: 4,0%

Esta é uma pesquisa desenvolvida pelo Sebrae em parceria com o E-commerce Brasil.



1 em cada 3
EMPRESAS OPERAM
EXCLUSIVAMENTE ONLINE

e-commercebrasil
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE





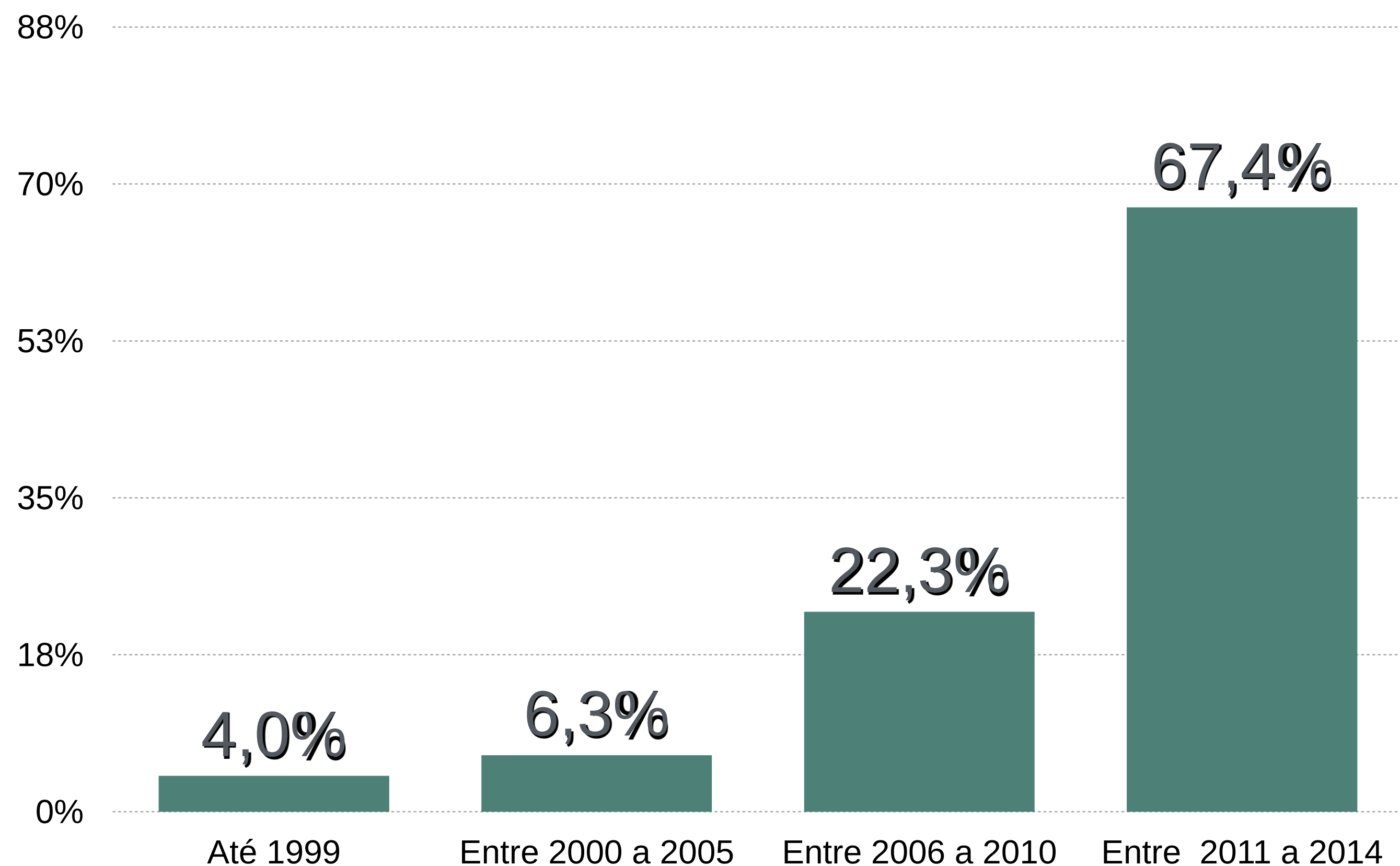
7 É A MÉDIA DE FUNCIONÁRIOS
NA OPERAÇÃO DO E-
COMMERCE

58,3% DAS EMPRESAS
TÊM ATÉ 3
FUNCIONÁRIOS

e-commercebrasil
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE

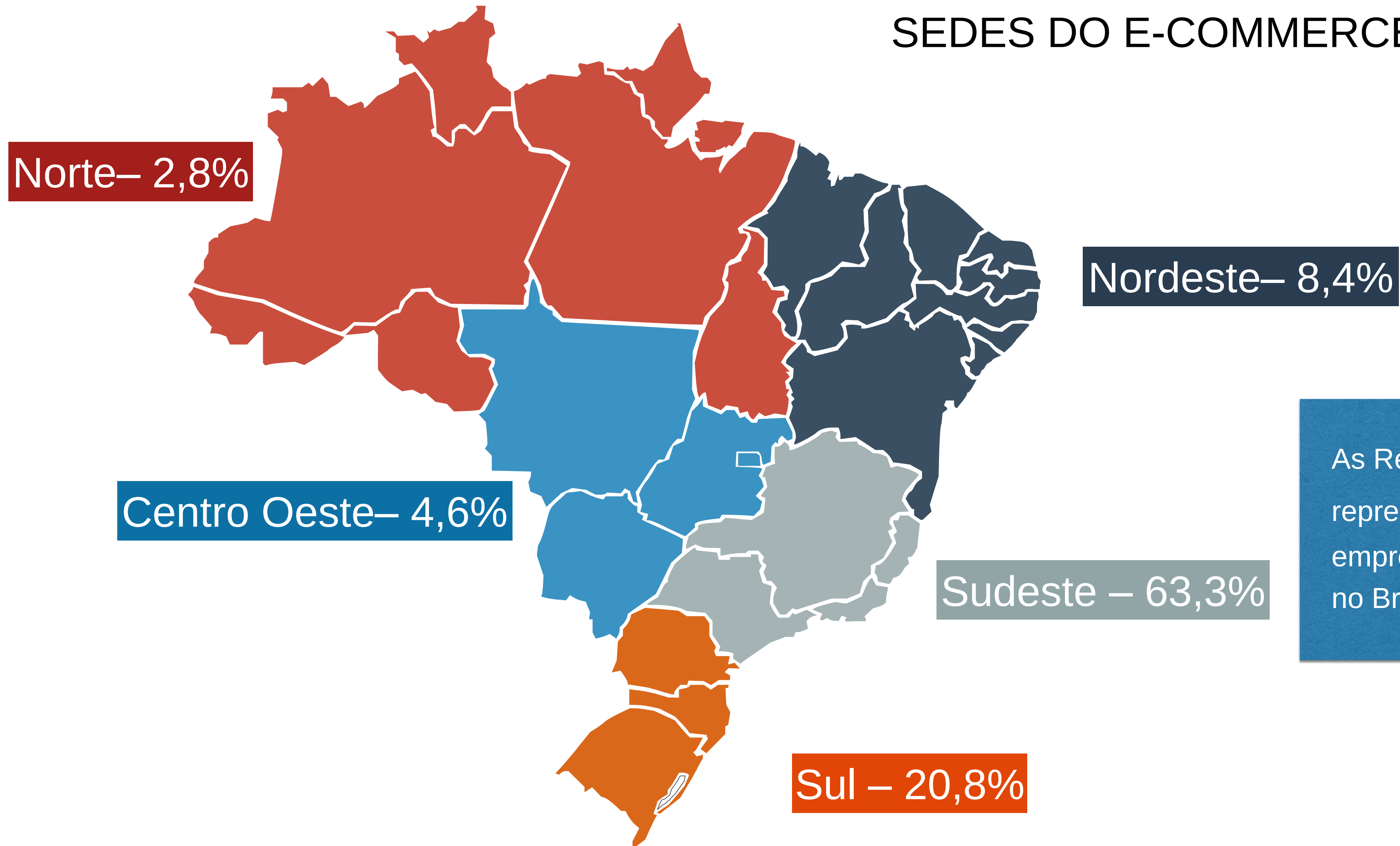


PERÍODO DE CRIAÇÃO DA EMPRESA



41% das empresas participantes foram criadas entre 2013 e 2014

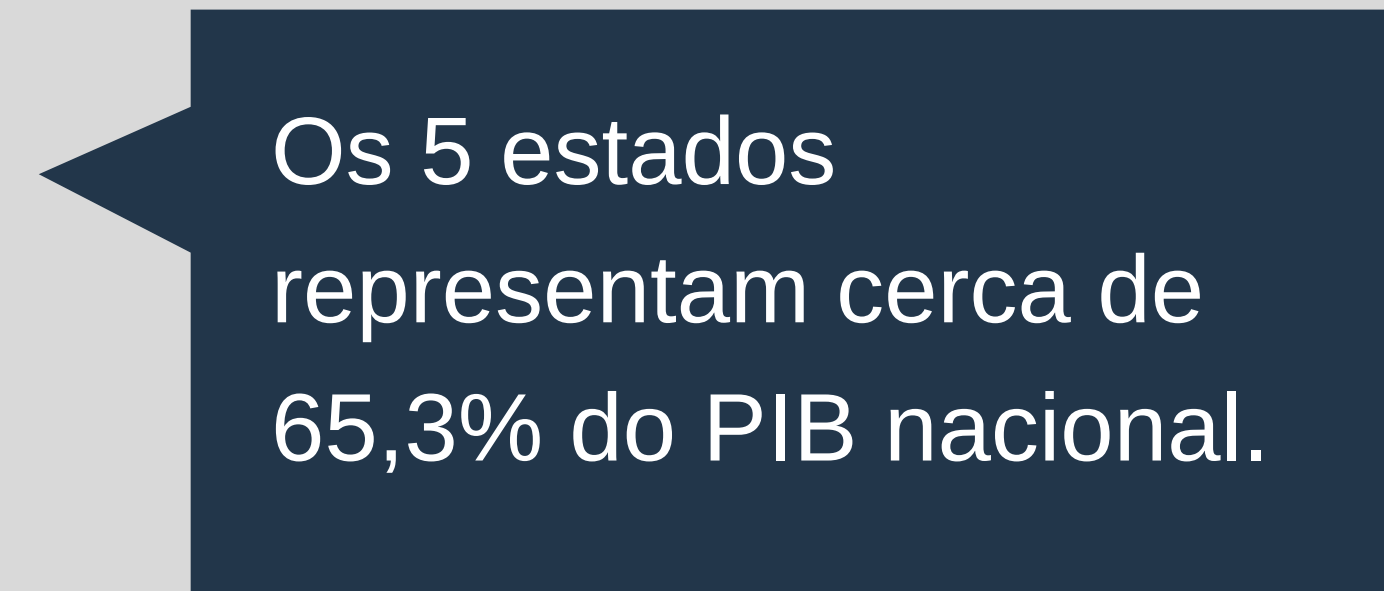
SEDES DO E-COMMERCE POR REGIÃO



As Regiões Sudeste e Sul representam **84,1%** das empresas de e-commerce no Brasil.

e-commercebrasil
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE

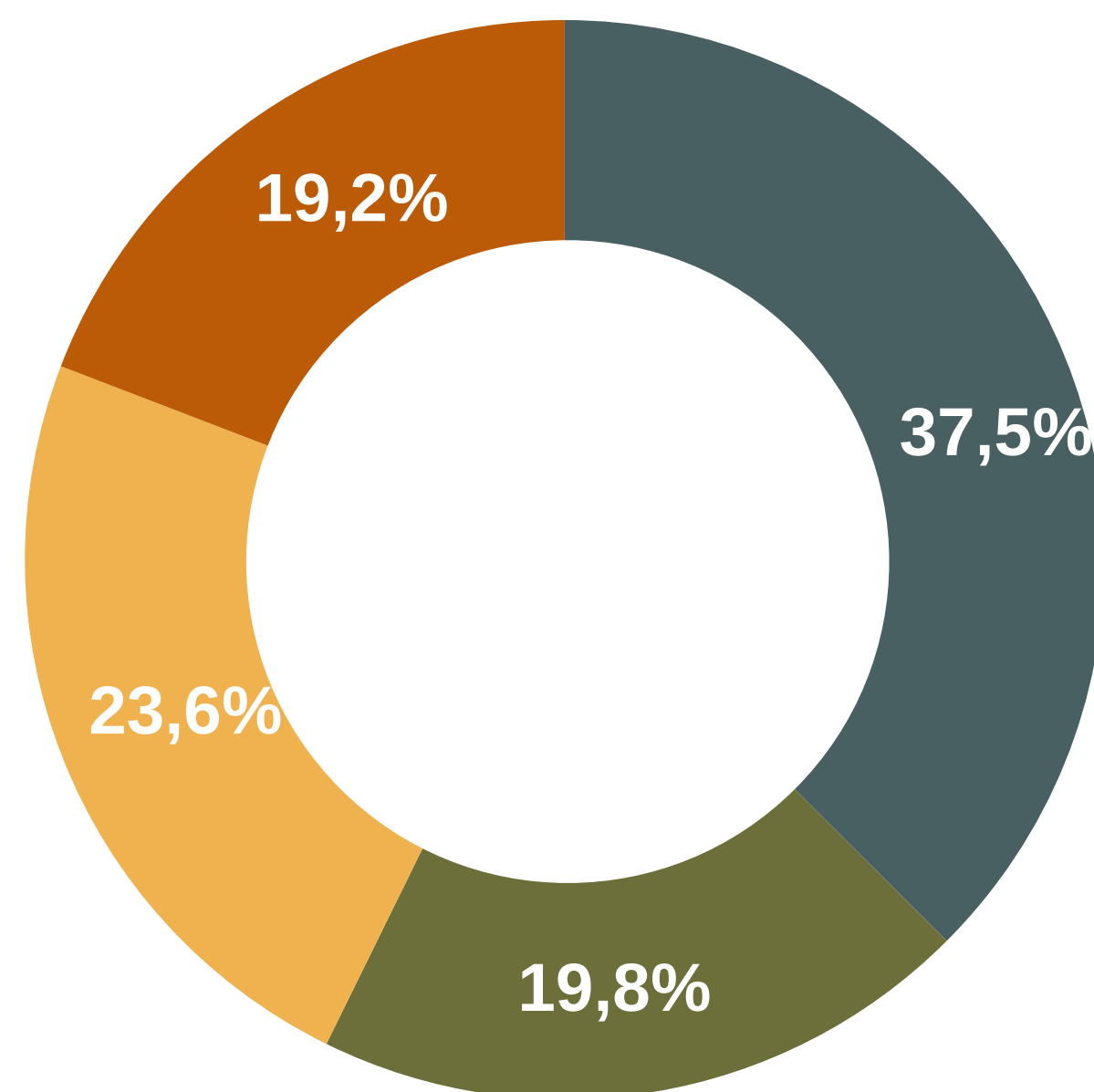


[illegible]

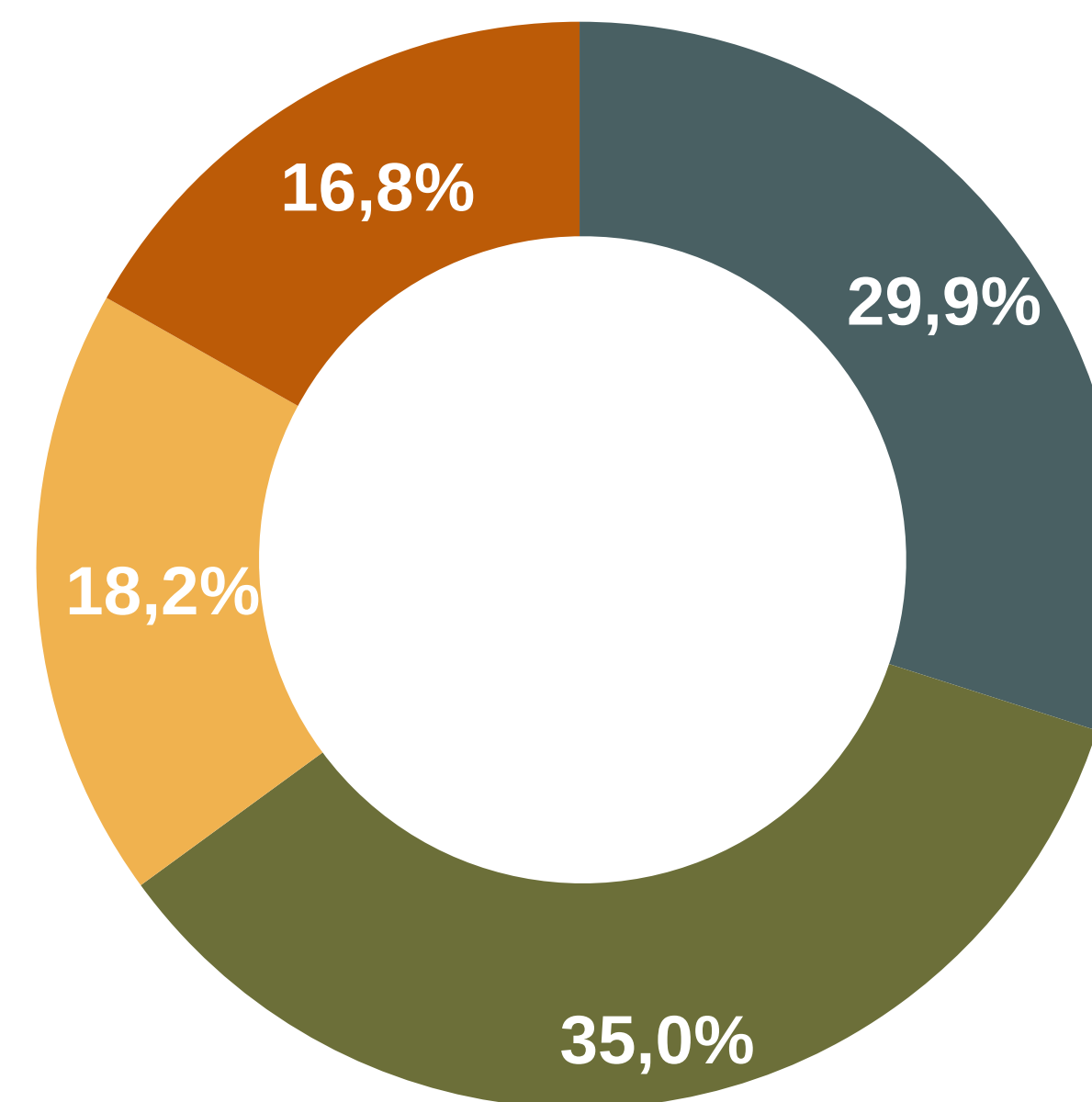


DIFERENÇAS NO FATURAMENTO

E-commerce Misto
(70% dos respondentes)



E-commerce Puro
(30% dos respondentes)



■ Menos de R\$ 5 mil por mês ■ Entre R\$ 5 mil e R\$30 mil por mês
■ Entre R\$30 mil e R\$300 mil por mês ■ Acima de R\$300 mil por mês

e-commercebrasil
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE



13,8% DO FATURAMENTO É DIRECIONADO PARA INVESTIMENTO EM *MARKETING*





1,7%

TAXA DE CONVERSÃO DE VENDAS

e-commercebrasil
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE



PRINCIPAIS CANAIS DE CONVERSÃO DE VENDAS



e-commercebrasil
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE





**57,7% É A TAXA MÉDIA
DE ABANDONO DO
CARRINHO DE COMPRAS**



57,7%

e-commercebrasil
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE





**137 É O NÚMERO MÉDIO
DE PEDIDOS MENSUAIS
DO E-COMMERCE**

e-commercebrasil
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE





18% DOS SITES JÁ RECEBEM MAIS
DE 1.000 PEDIDOS MENSAIS

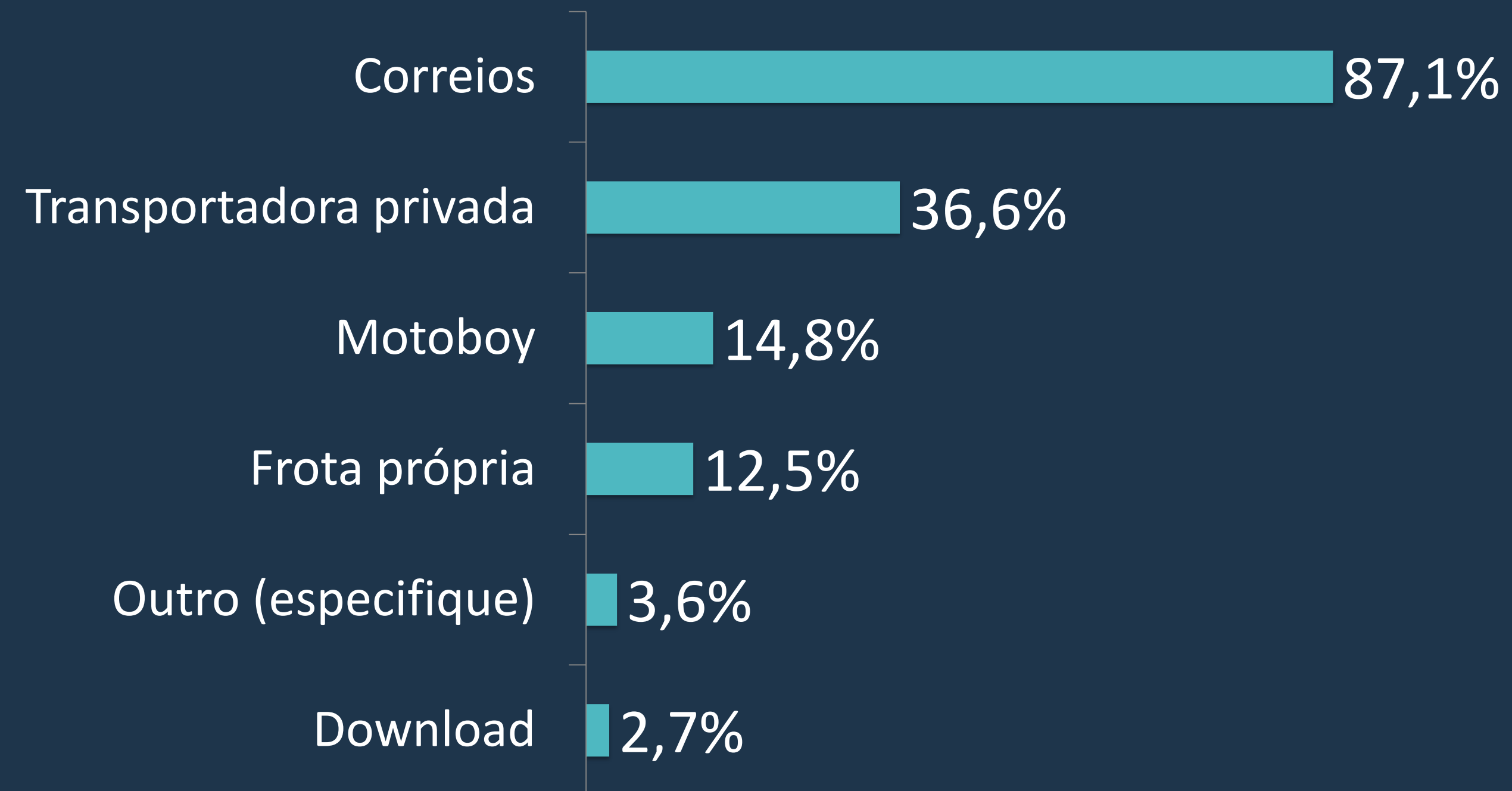
21% DOS SITES RECEBEM
MENOS DE 10 PEDIDOS POR
MÊS



e-commercebrasil
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE



PRINCIPAIS MEIOS DE ENTREGAS DE PRODUTOS

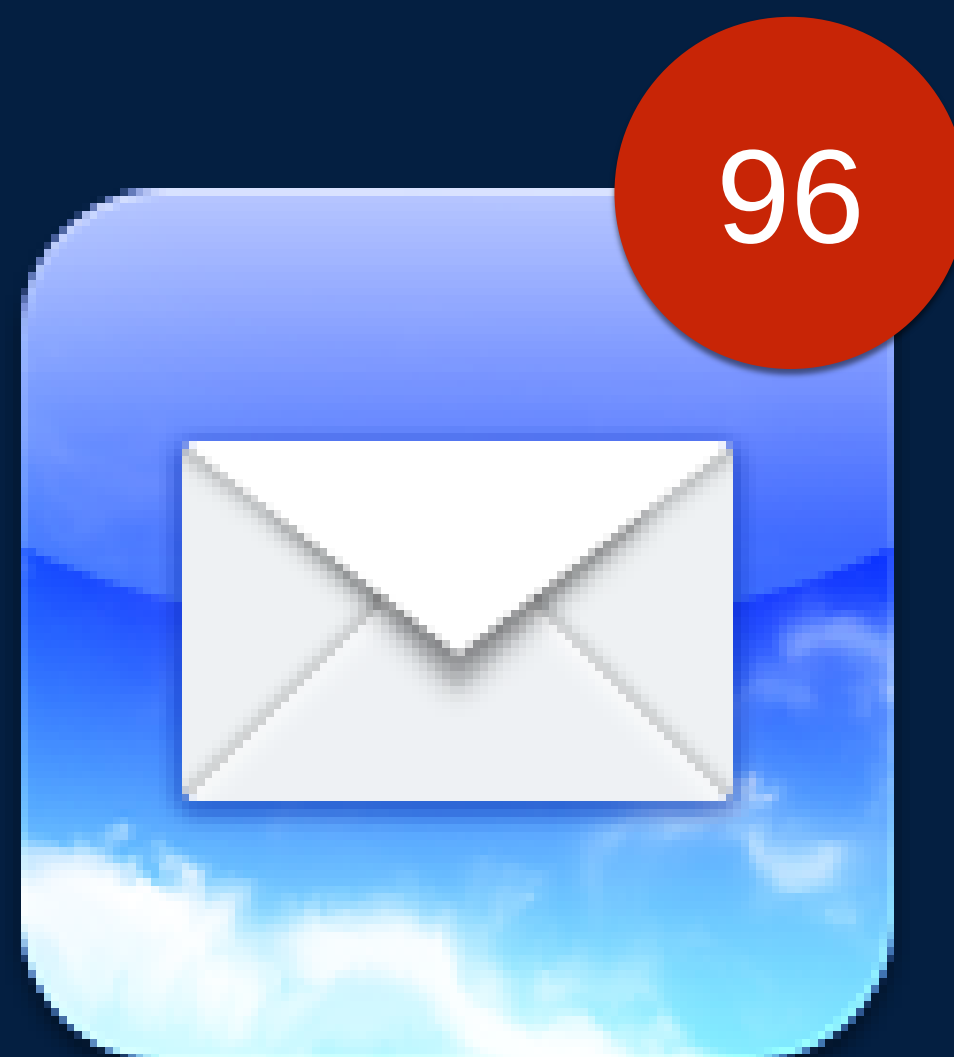


19,1% DOS PEDIDOS
GERAM ATENDIMENTO
PÓS-VENDA



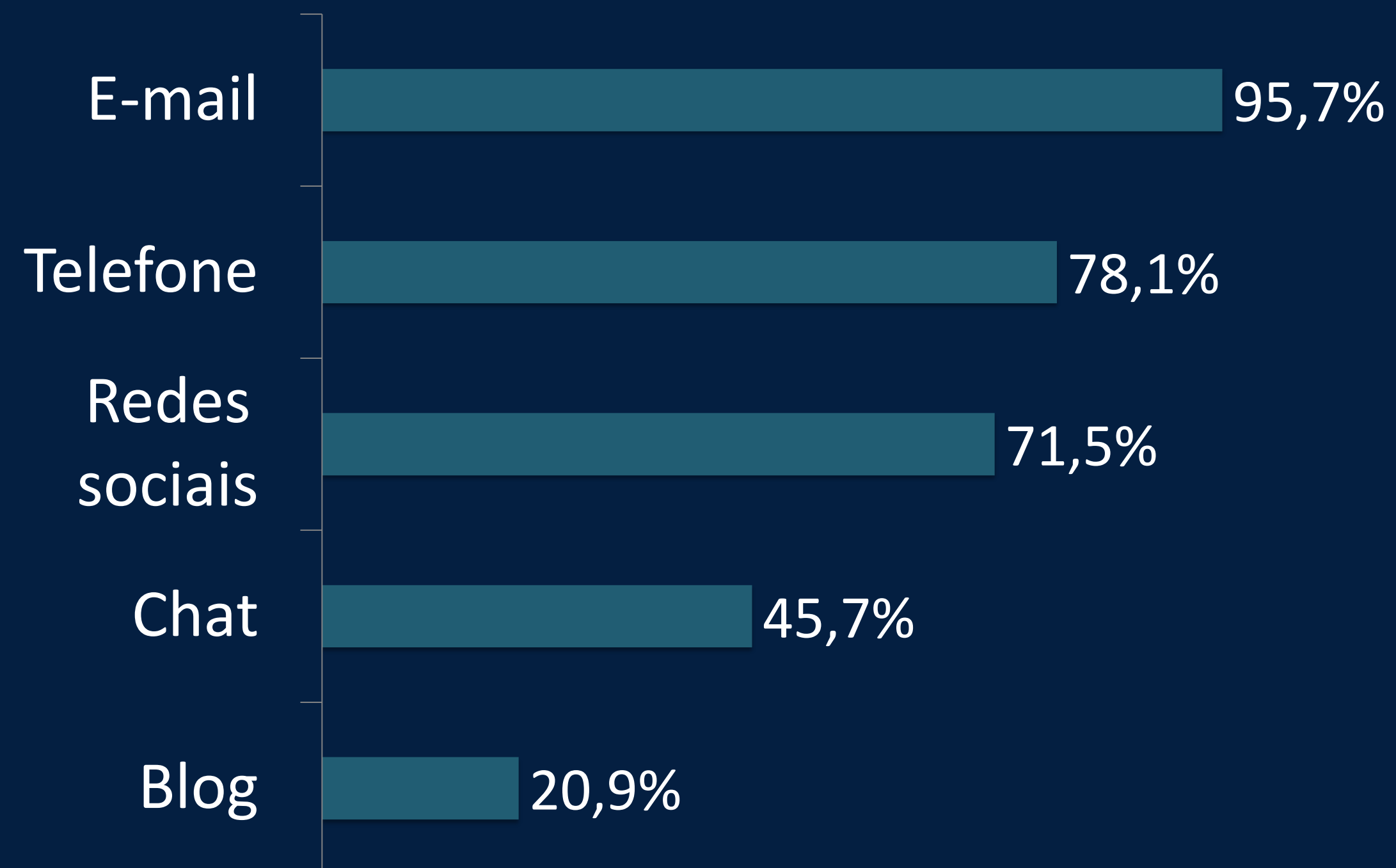
e-commercebrasil
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE





E-mail é o canal mais utilizado para atendimento ao cliente

CANAIS DE ATENDIMENTO





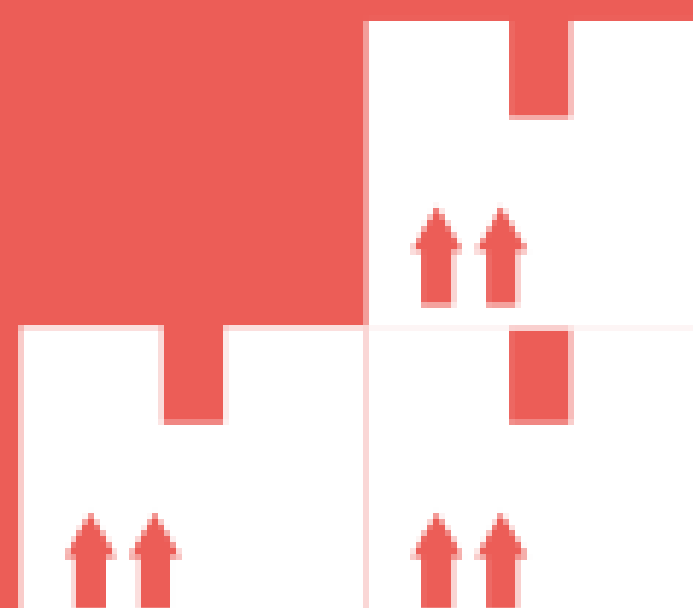
DAS EMPRESAS
UTILIZAM O
WhatsApp PARA
ATENDIMENTO A
CLIENTES

WhatsApp

e-commercebrasil
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE



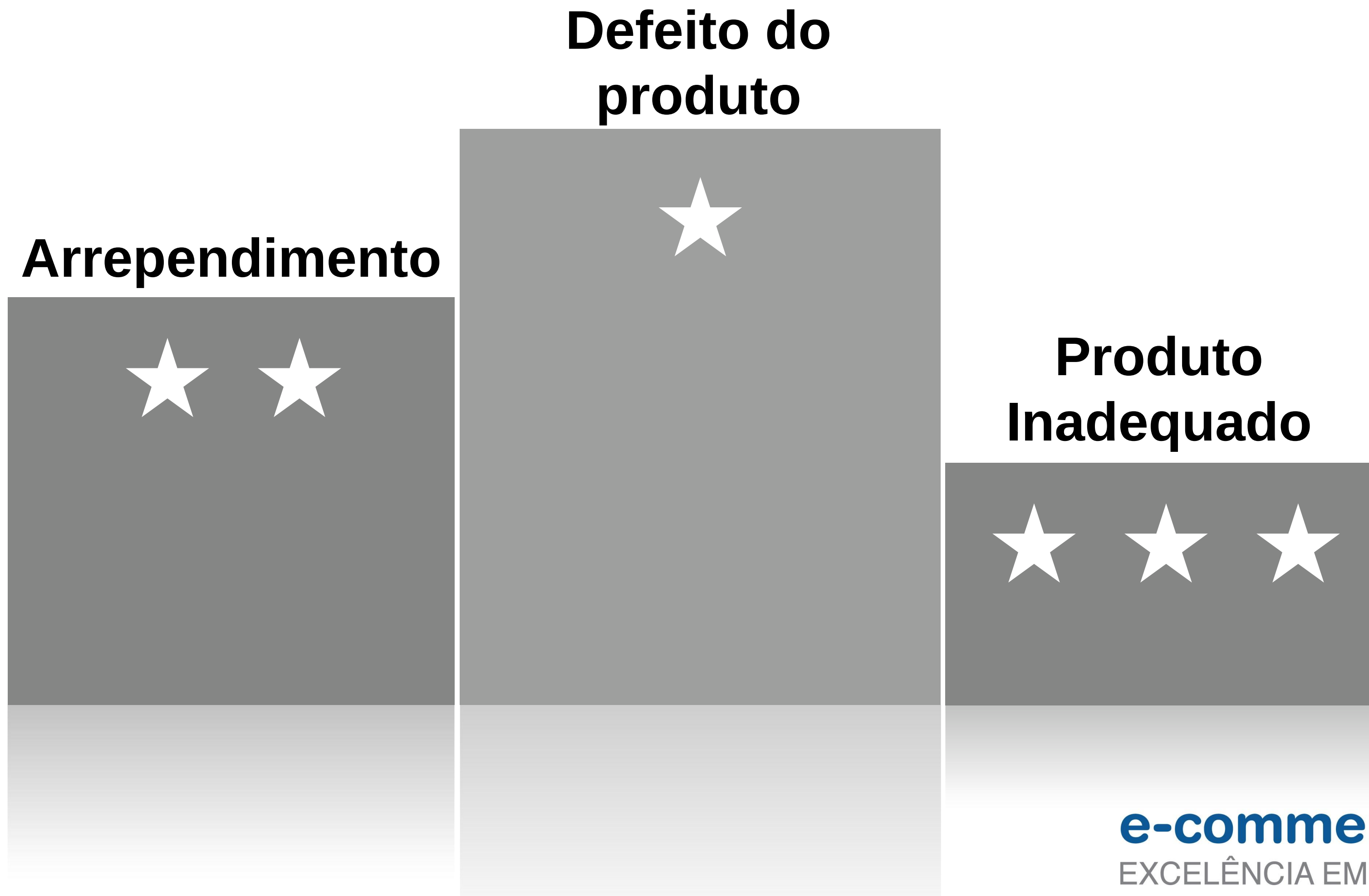
6,4% É O CUSTO
DA LOGÍSTICA REVERSA
SOBRE O TOTAL DO
FATURAMENTO



e-commercebrasil
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE



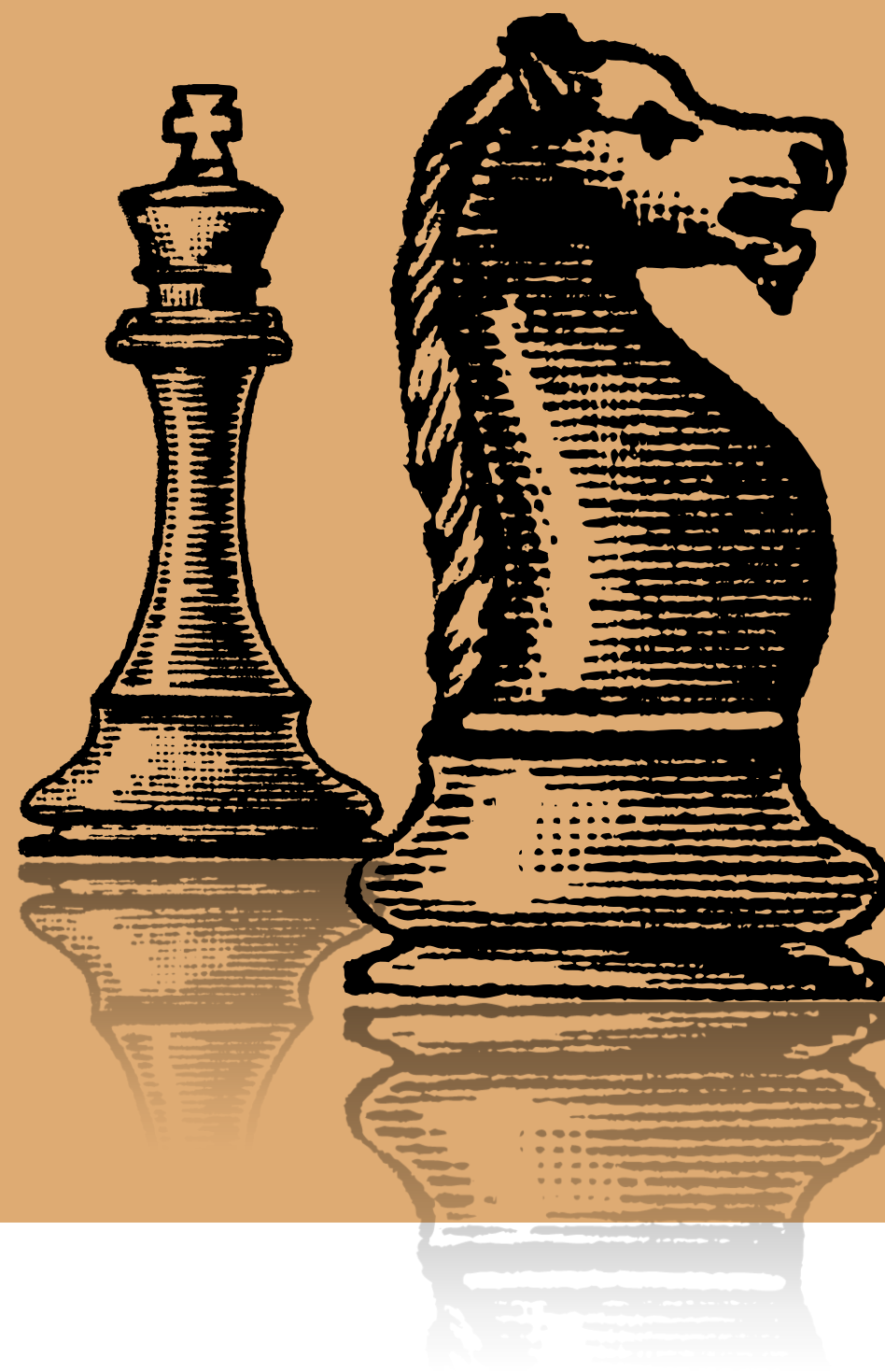
PRINCIPAIS MOTIVOS DA LOGÍSTICA REVERSA



e-commercebrasil
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE

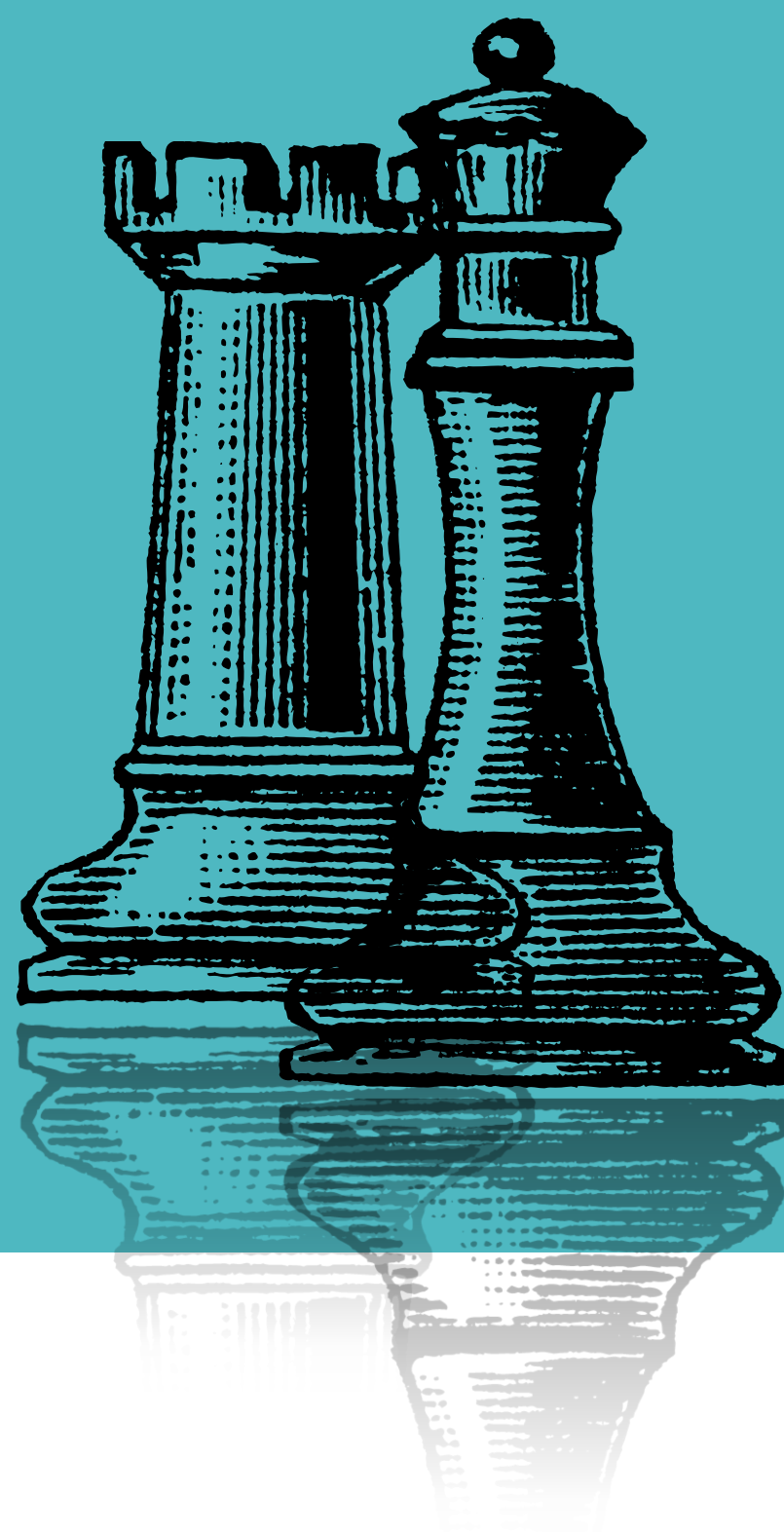


Principais desafios para
empresas criadas antes
de 2005



- ❖ LOGÍSTICA
- ❖ TRIBUTAÇÃO
- ❖ GESTÃO DE PESSOAS
- ❖ ESTOQUE
- ❖ FORNECEDORES
- ❖ FORMAÇÃO DE PREÇO
- ❖ FRAUDE

Principais desafios para empresas criadas depois de 2006



- ❖ MARKETING
- ❖ ESTOQUE
- ❖ LOGÍSTICA
- ❖ TRIBUTAÇÃO
- ❖ CONCORRÊNCIA
- ❖ GESTÃO DE PESSOAS