**Universidade Metropolitana de Santos - UNIMES**

Alunos: Otávio Henrique Gama Pereira

Lucas Eugênio Gonçalves Silva

Maicon Antônio Souza de Moraes

Praia Grande - SP/ Contagem - MG

2021

**Projeto Integrado 1**

Partindo do princípio no mercado digital ou E- Commerce, devemos falar sobre os nichos e segmentos que existem dentro dele; o mercado de nicho é um ótimo meio para pequenas empresas, para atuar em nicho, é necessário primeiramente que o empreendedor conheça bem o produto e o público que deseja alcançar.

O segmento deverá definir qual tipo de consumidor a empresa vai ter, para que assim ela foque em um tipo especifico de mercado, como: moda; perfumaria e cosmético; saúde.

O nicho de mercado é muito importante para nortear a empresa com relação a tomada de decisão, de acordo com seu nicho.

**Legislação do Comércio Eletrônico**

A “Lei do E-commerce” dispõe sobre o dever de prestar ao consumidor informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor, atendimento facilitado ao consumidor e o exercício do direito de arrependimento.

O comerciante antes de abrir a sua empresa (E-commerce) tem que ficar atento as leis que rege, não somente seu comércio, mas também os clientes. Quando falamos em direitos do consumidor, vem logo em mente o CDD (código de defesa do consumidor), porém existem várias leis que regem este tipo de comércio, contendo algumas variantes de estado para estado.

Estados podem ter legislação própria, por isso, sempre consultar as leis para comércio eletrônico no local onde você abriu sua empresa, é de extrema importância.

**Segurança Jurídica**

Antes de abrir a loja é sempre bom consultar um advogado, para se reiterar da legislação e leis que rege o comércio, com isso contratamos um advogado para fazer a acessória da empresa. Esse é um passo muito importante a ser tomado, visto que a segurança da empresa e de seus respectivos clientes deverão ser confidenciais.

**Passo a passo de como abrir o E-commerce**

Citarei aqui alguns requisitos importantes para a abertura da loja online:

* **Definir produto e público**: com isso devemos definir as pessoas que o comércio vai atender, desde de a escolha de formas de pagamento, sistemas de frete e entrega, gestão de estoque e produtos que serão oferecidos em sua loja virtual.
* **Plataforma de E-Commerce:**será o endereço digital em que a loja irá usar, ex: OrtosonoColcões.com (uma loja de colchão).
* **Opções de pagamentos para os clientes:** isso deverá contratar empresas de cartão de créditos como: paypal, mercadopago; para enviarem maquinas de cartão de crédito e facilidade de pagamento para o cliente.
* **Organização da loja:**isso conta com a montagem do site, definir o nome da loja, criar uma estratégia de marketing, criar um logo para a loja
* **Marketing da Loja Virtual:** como devemos atrair os clientes, com um bom marketing,o marketing digital é sem dúvida a grande fonte de novos consumidores para sua loja.

**Diferenças entre loja física e virtual**

A loja virtual ela contém menos gastos do que a loja física, pois ela não necessita de um espaço para ser aberta, um ponto de venda, o dono do estabelecimento fica isento de contas como: IPTU, água, Luz. Na loja virtual não tem a real necessidade de alguém ali cumprindo 6/8horas diárias, com isso não precisa de funcionário (ao menos que queira alguém para supervisionar as páginas da web).

O atendimento pode ser 24horas, com isso as vendas podem ser em qualquer horário; A possibilidade de ter uma prateleira infinita digital com uma diversidade imensa de produtos.

A loja física o cliente tem a possibilidade de ver o produto ao vivo, tem a possibilidade de já sair com eles em mãos; vitrine; um atendimento mais pessoal com o cliente, fazendo assim um vínculo com ele e gerando um retorno maior da clientela.

Um outro exemplo que ficou claro agora durante a pandemia, foram os lockdown nas cidades onde as lojas físicas tiveram que fechar as portas para proteção da população em contra partida as lojas virtuais cresceram exponencialmente.

**Planejar o site da loja virtual, que é o primeiro contato do consumidor com o seu negócio**

O site deverá ser bem explicativo, para não deixar o cliente com duvidas enquanto o produto ou se deve comprar nesta loja ou não; deverá passar confiança ao cliente se este site é de confiança, se produto chegará em bom estado e na data que o site prevê; cada produto com fotos realistas e explicação do produto.

Importante também contar um pouco sobre o dono do site, de onde surgiu a ideia, informações que deixa o cliente mais confortável em relação ao site.

**Conferir dicas para implementar um e-commerce**

É sempre bom implementar o site com promoções para os clientes, fazer um pós venda para saber como anda os clientes, se eles precisam comprar novamente, verificar como anda o feedback do site. Implementar o site, sempre renovar os produtos, colocar mais opções.

**Escolher o domínio do seu site**

A escolha do domínio do seu site profissional, ou seja, a sua URL, é um dos momentos mais importantes e estratégicos de uma empresa que está entrando para a internet e tem planos de crescimento.

O bom é ser um site de fácil nome e acesso, que tenha relação entre nome e produto.

**Projeto Integrado 2**

Universidade Metropolitana de Santos - UNIMES

Aluno: Otávio Henrique Gama Pereira

Praia Grande/SP

2021

**DESIGN E USABILIDADE**

Para adentrar o mundo do E-commerce nós precisamos nos atualizar sempre e tá por dentro de todas a novidades tecnológicas que nela acontece. Estamos na era da informação, na era da tecnologia, onde o design e a usabilidade são ponto - chave para o desempenho de quase todo produto e marca.

A nossa loja optou por um layout mais limpo e de fácil acesso, pois o primeiro contato que o cliente tem com a página da empresa é com a estética. Contendo tons de azul escuro e rosa pastel o nosso site é formado, trazendo novidades no mundo da moda, pois é uma loja especializada no ramo vestuário. Segmentado para o público jovem de 16 à 21 anos a loja " Idle teen" adentrou o mundo do E-commerce.

**VENDAS E ATENDIMENTO**

Para toda empresa seja ela física ou digital, um bom atendimento é um assunto que não se deve nem ser mais discutido, pois isso deverá conter em todas as empresas, de maneira geral e obrigatória. Um bom atendimento é a alma do negócio, assim fazendo a rotatividade na cartela de clientes da loja, com retornos de clientes e com os mesmos fazendo o famoso boca-a-boca, pois, uma vez que são bem atendidos eles indicam para parentes e amigos.

Em nosso site o cliente fica a vontade, ele mesmo pesquisa os modelos de roupa que precisa, tamanho, cor, disponibilidade; e caso precise de alguma ajuda com o site, na lateral esquerda da página contém um chat com um vendedor nosso no qual responde imediatamente. Vendedor esse que trabalha das 09horas da manhã às 19horas da noite em nosso chat para tirar qualquer dúvida dos clientes.

Disponibilizamos também para nossos clientes as opções de pagamentos no site. Como, para clientes que efetuam o pagamento via boleto bancário ou cartão de crédito a vista disponibilizamos o desconto de 10%, para esses pagamentos a vista; mas caso prefira tem o valor do produto com a opção de parcelamento e até 10x sem juros, consultando somente o valor do frete para a região em que mora.

**MARKETING E DIVULGAÇÃO**

O marketing digital para e-commerce surge nesse contexto como mais uma ramificação do marketing tradicional. Porém, é focado especificamente em gerar conversão para uma loja virtual. O seu grande diferencial é que ele utiliza diversos processos e canais, gerando dados que, em tempo real.

Nossa loja foca de maneira minimalista no marketing, pois com isso conseguimos chegar no brasil todo. Contratamos o "google meu negócio" que é uma parte empresarial do google me que pagamos um valor "X" mensal, e o google ajuda a impulsionar a página. Alimentando sempre nossas redes sociais, como por exemplo nosso Instagram, nele nós divulgamos os modelos de roupas da loja e cupons de desconto e frete grátis, gerando assim maior retorno de seguidores para a página e despertando a vontade no cliente de sempre está acessando nossas redes para saber das novidades.

Em nosso site antes do cliente efetuar a compra ele deverá realizar um cadastro, que contém suas informações pessoais e número de telefone. Com esse contato, enviamos todas as novidades da loja para cada um deles gerando assim a fidelização dos clientes.

**Projeto Integrado 3**

Universidade Metropolitana de Santos - UNIMES

Aluno: Otávio Henrique Gama Pereira

Praia Grande/SP

2021

**Marketing Place:**

funciona como um portal de vendas online colaborativo. Em resumo, é isto o que significa Market place. Ou seja, diferente de um clube de assinatura ou e-commerce tradicional, esse modelo reúne diversos lojistas em um único espaço.

Nossa loja contém o Marketing Place, que é nossa própria loja, onde o cliente é capaz de realizar suas compras em nosso site e conhecer mais da nossa marca.

**Pagamento e segurança:**

Todos os pagamentos são supervisionados pela plataforma do PagSeguro, para que assim o cliente se sinta mais seguro e a nossa empresa tenha a certeza que todos os pagamentos estão sendo realizados de maneira fácil, confiável e segura.

Com a facilidade do parcelamento ou boleto bancário, que deixamos disponíveis em nosso site para o cliente escolher qual forma de pagamento fica mais agradável.

**Logística e estoque:**

Em questão de estoque, todas as quartas e quintas-feiras recebemos mercadorias, fazendo o balanço do estoque e armazenando cada produto em seu setor.

As entregas dos produtos são realizadas através de postagem por correios, com isso temos um responsável que todas as Segundas e Sextas-feiras vão até a agência dos correios realizar as postagens das encomendas.

Informamos para os clientes que a partir do momento em que a mercadoria é postada, aguardar um prazo de 07 dias úteis para a chegada da sua compra na residência.