



**Roberto Lima**

# **Fazendo Negócios na Internet**

## **Como e porque entrar para a Web**

Porto Belo - SC

Verão - 2006

## INDICE

1. Como e porque entrar para a Web
2. Website: Nosso negócio on-line
3. Mas o que é um Website?
4. Ambiente agradável e amigável
5. Como fazemos negócios na Web
6. Marketing na Web
7. Informações na medida certa
8. Acompanhamento das Ações pós-venda
  - 8.1 Dois exemplos para ilustrar
9. Para seu Website ficar conhecido
  - 9.1 Divulgação na mídia convencional
  - 9.2 Cadastro em Mecanismos de Busca
10. Otimizando o Posicionamento de seu Website
  - 10.1 Metodologia TOP
11. E-mail marketing
  - 11.1 Cuidados que devem ser observados
  - 11.2 Como montar uma lista de e-mail marketing
12. Terminando, não concluindo
13. Outros assuntos

## 1. Como e porque entrar para a Web

É inegável a importância e alcance que a rede de computadores conectados tem para o mundo atual. Ou melhor, nosso mundo é tão atual e permanentemente atualizado, em grande parte, devido a esta rede.

Distribuimos notícias, músicas, correspondências, filmes, conhecimentos, informações, imagens, publicidade e propaganda por via eletrônica constantemente. O mundo está conectado, literalmente. Claro que muito ainda se tem de progredir na questão do acesso digital, torná-lo mais democrático e igualitário. Mas a bem da verdade temos de fazer isto com tudo, alimentos, riqueza, posses, educação, enfim.

É difícil entender como alguns administradores, empreendedores ou empresários ainda julgam que podem ficar fora desta rede. Se eles pensam que não irão colher dividendos diretamente da rede devido a seu tipo de produto ou serviço, tem de entender que poderão obter ganhos indiretos, o que veremos mais adiante. O que não é mais aceitável é que permaneçam fora do processo de comunicação global por julgarem-no dispensável.

Por outro lado, não devemos entrar para a Internet sem algumas definições. Começemos pelos objetivos de tal ingresso, isto tem de estar



claro no plano para o projeto. Depois vamos ao projeto propriamente, tecnologias, alcance, capacidades de atendimento da empresa, terceirizar ou não o negócio Web, custos.

A idéia passa longe e vai muitíssimo além de fazer um site e publicar. Não caia no conto daqueles que se oferecem 'faço o site da sua empresa bem baratinho'. Ou do 'tenha sua loja na web por alguns reais'. Utilizar os préstimos de amigos, sobrinho ou estagiário que 'entende tudo disto' pode ser uma brincadeira muito cara. Joga contra si mesmo, aquele que faz um website e publica, parando por aí. É melhor, então, que nada faça. Ou então busque, primeiramente, os conhecimentos necessários. E aqui você se encaixa, pelo privilégio de estar lendo este texto. Parabéns por esta iniciativa, pois é pelo início que se deve realmente começar, por mais que isto pareça redundante.

Ao final deste texto Você estará com esclarecimentos suficientes para, pelo menos, saber o que não fazer na Internet. Isto já será muito positivo.

A Leadweb realiza todo o trabalho de assessoramento para seu ingresso na Internet ou para que o site que já está publicado possa obter resultados satisfatórios. Nosso trabalho vai desde a consultoria para o plano, até a gestão do negócio da empresa na rede. Contate-nos!

## 2. Website: Nosso negócio on-line

Na utilização da Web para ações de marketing, publicidade ou propaganda, podemos nos valer de alguns instrumentos desenvolvidos até agora. Alguns, por certo, já demonstram sua ineficiência pelas baixas respostas, não correspondendo aos investimentos feitos pelas empresas.

Nossas opções vão do banner (imagem colocada em sites buscando a atenção dos prospects), links pagos, janelas pop-up (já bastante bloqueadas por sistemas de segurança), malas diretas via e-mail, news letter, entre outros. É importante avaliar previamente os custos de cada tipo de publicidade e os retornos colhidos normalmente.

Outro ponto a salientar, talvez o mais importante, é que na venda direta de produtos ou serviços, as respostas do site devem ser rápidas e claras. Se possível até proporcionar o auto-atendimento pelo cliente. Para tal deve-se ter um site muito estruturado e com conteúdo que supra todas as possíveis dúvidas do cliente.

A estratégia a ser adotada é função do tipo de produto ou serviço que se colocará a venda. A experiência de consumo do cliente também deve ser levada em conta: seja com o auto-atendimento, onde todas as



operações serão realizadas por ele, seja nos sistemas mistos, onde o cliente gera um pedido e aguarda respostas da empresa.

Há diversas vantagens no intercâmbio eletrônico com o seu cliente, desde a redução possível de custos até a personalidade que se pode colocar na relação de compra, causando boa experiência ao cliente e tendo um perfil traçado que poderemos guardar e utilizar para futuros atendimentos e vendas a este mesmo cliente.

A comunicação com seu público alvo deve mexer com a sensibilidade fazendo-o interagir e identificar-se com o produto ou serviço oferecido. Esta identificação propicia uma percepção de familiaridade quanto ao que oferecemos. Desta forma teremos mais que um cliente, teremos mais um vendedor a nosso serviço, pois este cliente vai publicar e convencer sobre nossa marca, nossos produtos e serviços, multiplicando a seus amigos nossa qualidade, pronto atendimento, etc.

Para obtermos na Web muitas das vantagens possíveis – dizer todas seria demasiada pretensão, vamos considerar alguns tópicos que podem tornar a experiência de consumo de nosso cliente agradável e inesquecível, fazê-lo um multiplicador de nosso produto e serviço, nossa marca, fidelizando-o à nossa empresa.

### 3. Mas o que é um Website

Costumo dizer que um Website pode ser comparado a uma vitrine de uma loja num grande shopping center, mas o mesmo poderá se tornar uma pequena vitrine em uma cidadela do interior, numa rua secundária. Ou seja, nenhum passante que lhe interesse.

Um Website é um local virtual traduzido também como sitio web pelos espanhóis, que sua empresa pode utilizar como um meio de relacionamento com os Clientes e prospects, fazendo negócios diretamente ou não. É uma ferramenta importantíssima para o marketing na medida em que pode ser um canal de interação, publicidade, propaganda, venda, controle de estoques, de distribuição, etc.

Há empresas que vão para a Web na intenção de aumentar seus canais de contato com o cliente, outras vão realmente para negociar e há aquelas que só existem para o público na Web. É interessante observar que algumas empresas Web são imensamente conhecidas do público. Pense numa agora, ok? Amazon é o melhor exemplo no setor de venda de bens. Mas há outras muito grandes e importantes, próximas de nós. Lembra-se de alguma? Saraiva, Americanas e Colombo como exemplos. Normalmente ao ser questionado sobre uma empresa Web que venha à



memória, ninguém lembra das lojas tradicionais que agora tem um canal Web.

Voltando ao sitio web, pode-se entender o site como uma loja virtual onde Você disponibiliza informações para o público, lista de produtos, preços, prazos de entrega, algumas opções para pagamentos, fotos para visualização, etc. Isto tudo ao alcance do mundo, num clique, sem pagamento de locação de loja, energia, vendedores e horários de funcionamento. Enfim, de forma totalmente diferente, oferecendo agilidade, auto-atendimento, horário adaptado ao cliente, custos reduzidos, raio de atuação muito mais ampliado.

Isto tudo, no entanto, pode jogar contra se não tivermos um bom planejamento para efetuar o Projeto Web de forma adequada ao tamanho e alcance de nossa empresa. Um projeto mal elaborado, ingressar na Internet sem um bom planejamento, pode comprometer nossa imagem e nossos recursos financeiros. Podemos orientar o desenvolvimento das estratégias e do projeto para sua empresa alcançar sucesso on-line. Isto vale, da mesma forma, para empreendedores web que buscam implementar empresas exclusivamente virtuais e que, não raro, têm recursos escassos que devem ser muito bem dirigidos. As atividades de desenvolvimento de estratégias e elaboração do plano fazem parte dos serviços da nossa empresa e podem ser consultados em [www.leadweb.com.br](http://www.leadweb.com.br).



#### **4. Ambiente agradável e amigável**

Quem de nós gostaria de ser recebido em uma loja de forma desagradável ou num ambiente não amistoso? O mesmo vale na Web. Um site, como já vimos, pode ser considerado uma loja virtual, um ambiente em que o cliente acessa nossos produtos e serviços e pode, mesmo que inicialmente não fosse sua intenção, sair com o carrinho de compras cheio.

Isto ocorrerá somente num ambiente cordial, de fácil navegação, com variadas informações a disposição, fáceis de serem encontradas. Um site leve, com recursos tecnicistas e efeitos especiais numa dose não exagerada. Tempo é o recurso mais valioso a ser considerado por nós com relação ao cliente. Ele, normalmente, não tem paciência com carregamentos de efeitos ou programações, quer, isto sim, encontrar o que busca em poucos toques.

Com certeza Você já se deparou com sites que iniciam com uma barra dizendo "aguarde" ou "carregando". Damos um crédito e esperamos até que surge uma seqüência de imagens em movimento e ainda, para completar, uma música nada suave. E isto eram duas horas da madrugada, família dormindo, e o som estava em volume médio alto. Sensacional, não? E Você esperou, teve paciência, e recebeu isto.

Alguns, menos intimistas, ainda colocam a opção de pular a introdução, a animação, Você clica ali e nada acontece, continua o carregamento.

Um exemplo pode ser citado. Vendo sites de comerciantes de carro, muitos dos quais feitos pelo mesmo fornecedor de serviços, altamente criativo a ponto de fazê-los todos iguais, teremos uma entrada com movimentos e sons de motores. É o máximo!

Há um que mostra a empresa em 1996, em obra, e uma imagem nova que se movimenta lentamente para 2004, ainda em obra. Bom, está crescendo, é justo trabalha para isto, mas eu tenho de ver isto todas as vezes que entro no site? É necessário?

Tenha sempre em mente que aberturas com movimentos, imagens, músicas e outros artifícios, podem ser muito bonitas, mas cansam. Veja o exemplo das aberturas de novelas da rede Globo. Nos primeiros capítulos a abertura é longa, bonita. Depois de algumas semanas é reduzida e logo a seguir, reduzida mais ainda. Se não fizer isto torra a paciência do telespectador. Vale isto para seu site com flash e outras firulas.

## Gracias por visitar este Libro Electrónico

Puedes leer la versión completa de este libro electrónico en diferentes formatos:

- HTML(Gratis / Disponible a todos los usuarios)
- PDF / TXT(Disponible a miembros V.I.P. Los miembros con una membresía básica pueden acceder hasta 5 libros electrónicos en formato PDF/TXT durante el mes.)
- Epub y Mobipocket (Exclusivos para miembros V.I.P.)

Para descargar este libro completo, tan solo seleccione el formato deseado, abajo:

