

Jeferson Campano

Introdução ao E-commerce e questões de USABILIDADE



**Como introduzir e manter com sucesso o
seu negócio na WORLD WIDE WEB.**

www.jm-digital.com.br

Introdução ao E-COMMERCE e questões de USABILIDADE

por Jeferson Campano

Sobre e-Commerce e Usabilidade

© 2009 por JM DIGITAL

Conheça o BLOG JM DIGITAL

<http://www.jm-digital.com.br/blog>

Distribua Livrementemente

Você tem permissão para distribuir este ebook como quiser, enviar por email, imprimir e citar partes ou todo em seu web site ou blog, desde que não altere o conteúdo e mencione as fontes originais.

Este eBook é indicado para quem quer iniciar o seu primeiro negócio online ou para quem já possui web site, mas não pratica e-commerce.

Mais Conteúdo em seu Web Site

Disponibilize este ebook para download em seu web site e ofereça mais conteúdo aos seus visitantes.

Mais informações sobre Criação de eBooks, Dicas para sites de e-commerce e como divulgar web sites e blogs em:

<http://www.jm-digital.com.br>

www.jm-digital.com.br **Autor: Jeferson Campano**

Introdução ao E-COMMERCE e questões de USABILIDADE

Jeferson Campano

Este e-book é dividido em dois capítulos principais:

O capítulo 1 apresenta uma introdução básica às questões do e-commerce e mostra como dar os primeiros passos para introduzir sua empresa no maravilhoso mundo virtual da WORLD WIDE WEB.

São abordados:

- ❑ Construção e Promoção do Web Site
- ❑ Conversão de visitantes em clientes
- ❑ Retenção de clientes
- ❑ Evolução do E-commerce no Brasil

O capítulo 2 apresenta 46 dicas comentadas sobre a usabilidade dos sites da WEB, um item de vital importância mas, que na maioria das vezes, é simplesmente ignorado pelos webdesigners.

Boa leitura e sucesso no seu negócio online.

JM DIGITAL

- CAPÍTULO 1 -

Introdução ao E-COMMERCE

**Como introduzir e manter com sucesso o seu negócio na
WORLD WIDE WEB.**

DISTRIBUIÇÃO LIVRE

www.jm-digital.com.br **Autor: Jeferson Campano**

Introdução

Nos dias de hoje a **Internet não é um canal de comunicação para ser subestimado** e cada vez mais as empresas utilizam-na como parte integrante da sua estratégia de marketing e publicidade. A diminuição de custos, uma audiência mais elevada e um grau superior de interatividade com o cliente/visitante são apenas alguns dos aspectos que elevam a Internet nos dias de hoje ao mesmo nível que outras formas de comunicação e marketing regularmente utilizadas. Mas a verdade é que a forma de fazer negócios mudou, evoluiu. Caso não mude de igual forma o seu método de fazer negócios, não só ficará para trás como estará cometendo um erro que pode ditar o fim do seu negócio.

Muitos gurus de Marketing e Business cometeram no passado erros na avaliação da Internet enquanto canal de publicidade ou comercial. Devido às características iniciais da Internet - onde abundava páginas sem conteúdo interessante ou relevante e destituídas de qualquer rigor de design – a mesma não foi considerada como uma ferramenta necessária no marketing empresarial. No entanto, o setor de informática está habituado a juízos falsos ou precipitados !

Estar online é fácil. Para tal basta adquirir um domínio – www.seusite.com.br – construir um Web site, colocá-lo online e a sua empresa está na World Wide Web. Se estar online é fácil, saber como utilizar todos os recursos que a WEB oferece é um assunto completamente diferente. O “estar on-line” implica em utilizar as várias tecnologias de acordo com os objetivos e estratégia global de uma empresa, em vez de o fazer como se o Web site fosse algo independente e sem qualquer interligação com os restantes canais de marketing e publicidade.

Neste guia prático “Introdução ao E-COMMERCE e questões de USABILIDADE” apresento diretrizes claras e concretas para, não só ter um Web site de sucesso, bem como dinamizar o seu Web site de acordo com os objetivos empresariais.

Comércio Eletrônico ou E-commerce é a forma de realizar negócios entre empresa e consumidor (B2C) ou entre empresas (B2B), usando a Internet como plataforma de troca de informações, encomenda e realização das transações financeiras.

A Construção do WEB SITE

Antes de colocar o seu negócio online, é importante que desenvolva dentro da sua empresa uma equipe responsável pela sua e-Estratégia. Para rentabilizar o seu investimento é necessário que tudo seja avaliado. Desde o domínio (ou domínios) a serem adquiridos até à forma como os seus produtos/serviços vão ser comercializados através dele.

Construir um Web site com objetivos comerciais não é muito diferente de um Web site institucional ou meramente informativo. No que diz respeito às bases de construção as leis básicas para elaborar um site de sucesso são uniformes e obedecem essencialmente a **5 fatores considerados de primordial importância** e até mesmo de leis imutáveis para uma presença online bem sucedida:

- Design
- Acessibilidade
- Navegação
- Conteúdo
- Interatividade

Empenhe-se em **não falhar em nenhum destes aspectos !**

O DESIGN do seu Web site deve estar de acordo com a imagem já existente da empresa e o seu mercado. O mesmo deverá ter um design e tema consistentes em todas as páginas que compõem o Web site, isto a fim de evitar que ao clicar de uma página para outra o visitante não tenha a impressão de que entrou num Web site diferente.

Regularmente encontram-se na Internet páginas iniciais que são uma "porta" de entrada verdadeiramente agradável e convidativa, mas que após a passagem por esta, apresentam páginas de fraca imagem e navegabilidade, perdendo-se assim um potencial cliente e, seguramente, um regular utilizador do seu Web site.

Para manter um design consistente em todo o seu Web site, tenha a certeza de que o mesmo, em todas as suas páginas utiliza:

- ❑ O mesmo tipo de fonte, títulos e textos.
- ❑ O mesmo esquema de cores.
- ❑ Os mesmos gráficos de navegação.
- ❑ O mesmo sistema de navegação, se utiliza a barra de navegação à esquerda esta deverá manter-se sempre nesta posição.

O seu Web site está online, mas ele é **acessível** ? Ou seja, é facilmente encontrado e utilizado pelo seu público alvo ? No que toca a este último, é importante garantir que o seu Web site seja corretamente visualizado nos diferentes tipos de browser e plataformas como PC, Macintosh ou Linux.

Quando a World Wide Web era ainda um caminho a ser desbravado e poucas empresas estavam online, para um mesmo produto ou serviço eventualmente existiriam 5, 20, 50 Web sites sobre ou oferecendo o mesmo, no dia de hoje o número estará certamente entre as centenas e os milhares conforme a especificidade. Assim sendo, tornar o seu Web site mais acessível do que os restantes é fundamental para conquistar a atenção do seu público. Isto porque - sobre um mesmo assunto - os internautas não utilizam ou pesquisam diversos sites, mas sim entre 3 a 5 sites em média.

Neste contexto é inquestionável a necessidade do seu Web site aparecer entre os primeiros nos sites de busca, uma vez que são estes, a forma mais usada pelos internautas para encontrarem páginas sobre um determinado tema.

Formas para aumentar ou garantir uma maior **acessibilidade** ao seu Web site:

- ❑ Evitar o uso de Java e apostar na utilização de páginas CSS (Cascade Style Sheets) uma vez que estas são completamente “digeridas” pelos sites de busca.

- ❑ Evitar o uso de uma página de Introdução com animações Flash ou outras animações de grande dimensão e de programas executáveis, como por exemplo música, uma vez que estas são ignoradas pelos motores de busca.
- ❑ Incluir Palavras-Chave significativas na Meta-Tag das suas páginas. Estas serão as palavras “lidas” pelos sites de busca para organizar o resultado de pesquisa.
- ❑ Incluir as Palavras-Chave nos Header Tags de cada página.
- ❑ Certifique-se de que o sistema de navegação é facilmente lido pelos sites de busca, ao evitar o uso de Frames, JavaScript e Flash. Caso o faça, inclua em rodapé um sistema de navegação em HTML.
- ❑ Submeta o seu Web site aos diferentes sites de busca para ver seu posicionamento perante os concorrentes.

Um dado adquirido e indiscutível quando se fala de **navegação** online é o fato de que nenhuma página ou informação deverá estar a mais de 3 clicks – idealmente 2 – de distância em qualquer ponto do Web site. Ao ter que clicar mais do que 3 vezes para acessar uma página ou informação, o internauta afasta-se do seu Web site e muito dificilmente voltará a dar-lhe uma outra oportunidade de conquistar a sua fidelidade.

Mas este não é o único fator a considerar. Igualmente importante é a localização da barra de navegação, que deverá ser consistente e constante em todas as páginas do seu Web site e para facilitar a movimentação dentro do site, deverá constar de igual modo links de navegação em rodapé.

A barra de navegação poderá conter gráficos em vez de texto, importa que estes sejam de tamanho reduzido para que não demorem demasiado tempo a aparecer na página. Caso escolha pela utilização da barra de navegação dentro de um Frame, dê a opção de escolha para ver o site com ou sem frames.

Tal como já foi dito, todos os fatores mencionados que requerem considerações especiais ao construir um Web site são todos eles importantes. Não obstante, o fator **conteúdo** assume-se como de extrema relevância.

O seu Web site pode ter um design muito atraente, ser facilmente acessível e ter uma navegação fluída mas se o conteúdo for pobre em interesse, apresentar erros ortográficos, for de difícil leitura ou devido ao tamanho de letra ou se a cor da mesma não tiver um contraste adequado relativamente à cor do fundo da página, então, tudo está inevitavelmente perdido. Ou seja, este será mais uma razão pela qual um internauta não voltará ao seu Web site.

Um potencial cliente responderá mais positivamente ao seu objetivo comercial, caso ofereça a este conteúdos ricos e de interesse no contexto do seu negócio, produtos ou serviços. Compreende-se, assim, que uma das últimas profissões geradas pela Internet é a de **Gestor de Conteúdos**. Assim sendo, tenha muita atenção ao conteúdo que publica nas suas páginas tendo em consideração o objetivo do seu site, a mensagem que quer passar para os seus clientes e sobretudo tenha a certeza de que o conteúdo apresentado é de fato interessante e não apenas umas linhas de texto aqui e ali.

Um Web site não é um livro e o visitante pode acessar a qualquer página do seu site a partir de qualquer parte deste, não se pode assumir que haverá uma ordem de leitura das páginas. Certifique-se de que cada página apresenta um texto completo e no caso de ter um desenvolvimento em outra página, que o link para a mesma seja incluído no texto.

Num Web site comercial, é essencial que disponibilize o máximo de informação sobre a sua empresa e parceiros; sobre os seus produtos e serviços. Mesmo que não inclua um serviço de compras no seu site, deverá apostar sempre numa boa promoção dos mesmos, uma vez que o seu site será sempre uma amostra dos seus produtos e serviços. Caso disponibilize transações online é importante disponibilizar informações sobre condições e prazos de entrega.

Para o sucesso do seu Web site, deverá jogar a carta da **interatividade** de uma forma funcional. Muitos e-estrategistas acreditam que na Internet interatividade é tudo, por outro lado outros acreditam que é importante mas não tão essencial. A oportunidade e a facilidade com que um visitante do seu Web site interage no seu site com os seus produtos e mensagem é indubitavelmente importante. Na realidade este é um dos aspectos que podem marcar a diferença entre o seu site e o de um competidor.

A rapidez com que responde a um e-Mail enviado através do seu site por um potencial cliente, é uma marca de excelência, mas também o é o teor da sua resposta. Se enviar uma resposta automática em que responde a tudo menos às perguntas que lhe foram colocadas a interatividade é inexistente, facilmente o seu site será destituído de significância por parte do utilizador.

A interactividade é constituída por aspectos tão simples como:

- ❑ Hiperlinks - Permitindo uma facilidade de movimentação do visitante no seu site com os caminhos possíveis claramente assinalados.
- ❑ Preenchimento de formulários, sondagens, motor de busca dentro do site - Permitindo um fácil acesso à informação desejada.
- ❑ Arquivos de Áudio e Vídeo - Disponibilização de informação completa e em vários formatos.
- ❑ Download de documentos, catálogos, lista de preços - Algo muito procurado em sites de e-Commerce.

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:

