

AS DIVERSAS FORMAS DE ATUAÇÃO DA INDÚSTRIA NO E-COMMERCE

Luiza Lamarca

15 anos de experiência
E-Commerce B2C e B2B,
Marketing de Performance, CRM, Branding,
Mídia, Logística e Back-Office Administrativo

Segmentos de varejo, magazine, moda e suprimentos
Best ShopTv, Lepostiche, Sindishop, Gimba, Canon

Embaixadora do Mulheres no E-commerce
Gerente de captação de jovens e professora da A Liga Digital
Membro do ComE-com

Formada em Marketing e MBA em Business Intelligence



Luiza Lamarca



<https://www.linkedin.com/in/luizalamarca/>

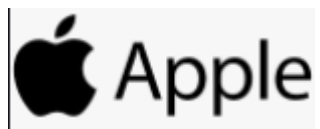


AS DIVERSAS FORMAS DE ATUAÇÃO DA INDÚSTRIA NO E-COMMERCE

Luiza Lamarca

A indústria e o e-commerce

Casos de sucesso de grandes marcas: **Apple, DELL, Nike, Brastemp, Nestle, Canon, PepsiCo, Tesla**



StanleyBlack&Decker

Canon

Nestlé



BRASTEMP



PHILIPS

A indústria e o e-commerce

E quais seriam os benefícios da indústria em atuar no e-commerce?

- Exposição da marca e produtos
- Atuação em diferentes canais online
- Otimizar e melhorar a eficiência
- Acesso direto aos clientes
- Oportunidade de inovação
- Personalização da experiência

A indústria e o e-commerce

Quais tipos de atuação da indústria no e-commerce?

- D2C
- B2B
- B2B2C
- B2E



A indústria e o e-commerce

Quais tipos de atuação da indústria no e-commerce?

➤ D2C

Loja própria que pode trabalhar com o mesma linha de produtos que distribui aos demais varejistas ou com uma linha diferenciada ou exclusiva.

Objetivo neste caso é valorizar a marca, fidelizar clientes e assim conhecer mais profundamente a identidade ou comportamento do consumidor que se relaciona com a marca.



nutri+vida



A indústria e o e-commerce

Quais tipos de atuação da indústria no e-commerce?

➤ B2B

Utilizado para otimizar o canal de vendas com os distribuidores e varejistas. Amplia sua área de atuação, consegue atuar em locais onde a força de vendas não consegue alcançar e assim conter custos pertinentes ao esforço de vendas. Corpo de vendas foca no relacionamento com a marca e fazer venda assistida.



A indústria e o e-commerce

Quais tipos de atuação da indústria no e-commerce?

➤ B2B2C

Também conhecido como e-commerce descentralizado. É o modelo onde a loja cria sua loja própria mas direciona o pedido para um varejista (loja) fazer a entrega ao consumidor final. Neste modelo a indústria evita conflito entre os canais e ao mesmo tempo não precisa investir em fluxos e processos para entregar o produto ao cliente.



A indústria e o e-commerce

Quais tipos de atuação da indústria no e-commerce?

➤ B2E

Venda direto ao consumidor final, mas por meio de canais exclusivos.

B2E é um termo em inglês Business to Employee que significa da Indústria ao funcionário ou colaborador.



A indústria e o e-commerce

Quais os desafios?

- Política de preços
- Cultura empresarial
- Definir modelo/estratégia de atuação



Construir uma estratégia embasada em dados para analisar detalhadamente quem consome o seu produto é fundamental para alcançar **vantagem competitiva**.

A indústria e o e-commerce

Quais os desafios?

- Modelos
 - Operação própria
 - Operação Full Commerce
 - Operação em Marketplaces
 - Aplicativos de delivery last mile (iFood, Rappi, Cornershop e James)
 - Mix



A indústria e o e-commerce

Quais os desafios?

➤ Administração



ERP



Plataforma E-comm



CRM



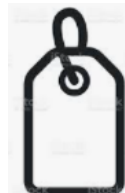
KPIs



➤ Operação



Armazém/estoque



Endereçamento



Picking/Packing

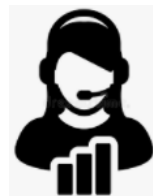


Entrega

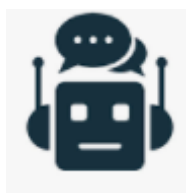


Logística Reversa

➤ Atendimento



Telefone



Chatbot



E-mail



Whatsapp

A indústria e o e-commerce

OBRIGADA



- Luiza Lamarca

<https://www.linkedin.com/in/luizalamarca/>