

# WEB MARKETING

Publicidade e Marketing  
Aula 19

# HOJE NO MENU



**BOAS  
PRÁTICAS  
E-COMMERCE**



**PLATAFORMAS  
PARA  
PAGAMENTOS**



**WOOCOMMERCE  
PARA  
WORDPRESS**

# HOJE NO MENU



**BOAS  
PRÁTICAS  
E-COMMERCE**



**PLATAFORMAS  
PARA  
PAGAMENTOS**



**WOOCOMMERCE  
PARA  
WORDPRESS**

# SITUAÇÃO EM PT

44.8% dos portugueses fazem compras online (média UE - 72%)

Consumidor português é desconfiado: “comprar online não é seguro”.

Atraso na disponibilização de alguns métodos de pagamento - só em 2019 chegaram serviços como Amazon Pay, Apple Pay, o Google Pay e o Samsung Pay.

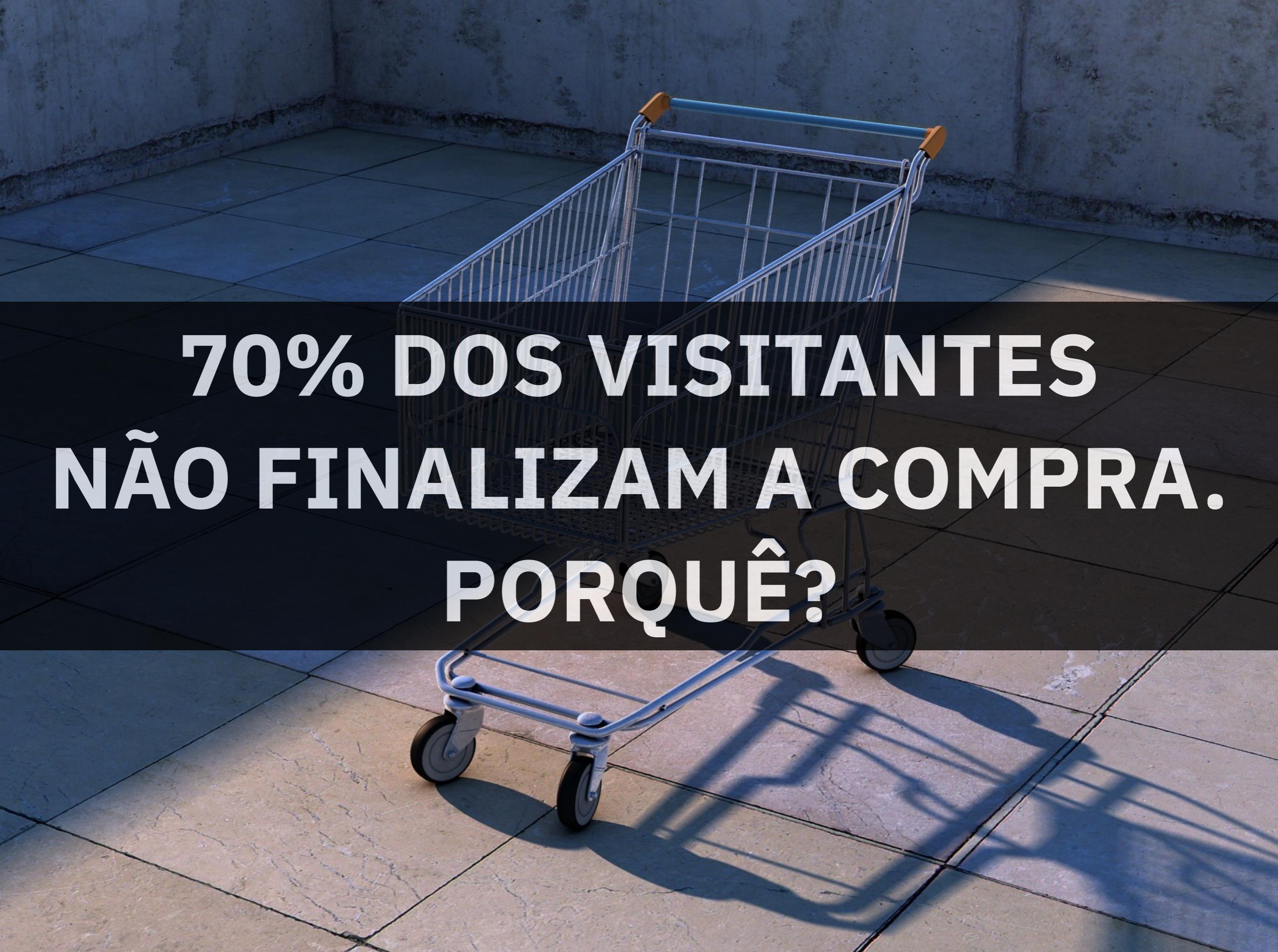
Portugal é o segundo maior país da Europa em termos de volume de compras feitas em sites estrangeiros. China é o destino de origem de quase metade das compras online dos portugueses fora do país.

39.70€ é o valor médio de uma compra online. Referência Multibanco é o método de pagamento mais utilizado.

# RETAILHISTAS (PT)

PC	Source	Reach (000)	Page Views (000)	Visits (000)
Continente	meter	1,452	99,345	5,885
Worten	meter	1,403	37,823	4,181
Aliexpress	meter	1,328	46,393	5,209
fnac	meter	1,171	23,137	3,222
Amazon	meter	1,004	33,349	4,053
Kuanto Kusta.pt	meter	778	11,777	2,350
Auchan	meter	738	23,382	2,232
eBay	meter	719	34,249	2,776
Booking	meter	705	24,404	2,797
Wook	meter	593	14,002	2,307
IKEA	meter	515	16,987	1,159
Leroy Merlin	meter	513	14,089	977
Radiopopular	meter	483	5,661	1,049
TripAdvisor	meter	463	9,520	1,009
El Corte Inglés	meter	451	6,530	820
Farmácias Portuguesas	meter	387	2,524	725
Wish	meter	383	13,770	1,329
Decathlon	meter	379	13,627	897
Dott	meter	354	2,848	557
PCDiga	meter	345	10,699	1,601

Fonte: [Digitalks](#), 2020



**70% DOS VISITANTES  
NÃO FINALIZAM A COMPRA.  
PORQUÊ?**

# PORQUÊ?

1. O Website não inspira confiança.
2. O Website apresenta problemas de usabilidade.
3. O processo de Checkout é pouco intuitivo.
4. O Website exige registo para efectuar compras.
5. Os portes de envio apanham os compradores desprevenidos.
6. A loja não tem uma política de trocas/reembolsos.
7. Os métodos de pagamento são limitados.
8. O carrinho de compras é difícil de encontrar.
9. Os códigos promocionais não funcionam.
10. Surgem custos inesperados nos momentos finais.

**MUITAS VEZES, O CONSUMIDOR SÓ PRETENDE  
COMPARAR VALORES FINAIS ENTRE SITES**

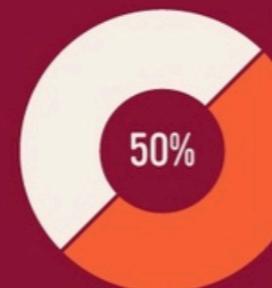
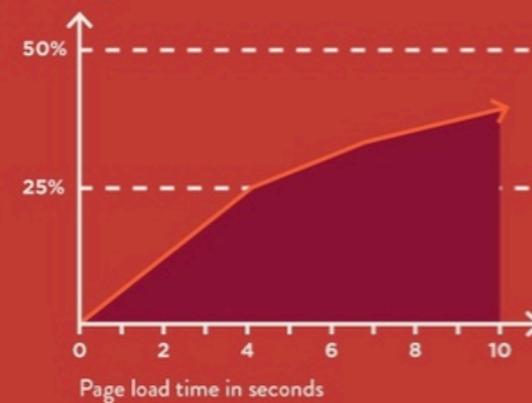
**AS**  
**MELHORES**  
**PRÁTICAS**

# PAGESPEED

**PARA A AMAZON, 1 SEGUNDO A MAIS REPRESENTA UMA PERDA DE \$1.6B/ANO**

**1 IN 4 PEOPLE ABANDON A WEB PAGE THAT TAKES MORE THAN FOUR SECONDS TO LOAD.**

Page abandonment percentage



**50% OF MOBILE USERS ABANDON A PAGE IF IT DOESN'T LOAD IN 10 SECONDS.**

3 out 5 won't return to that site.

# COMPRAR SEM REGISTO

**35% DOS COMPRADORES NÃO SE QUEREM REGISTRAR EM MAIS UM SITE**

BEAUTY BRIDGE

1 Customer

Email Address

Continue As Guest

Already have an account? Sign in now

Or continue with

amazon pay

2 Shipping

3 Billing

4 Payment

Order Summary [Edit Cart](#)

2 Items

	1 x COOLA - Organic Sunless Tan Dry Oil Mist	\$46.00
	1 x 3 Free Samples	\$0.00

Subtotal \$46.00

Shipping --

Taxes \$0.00

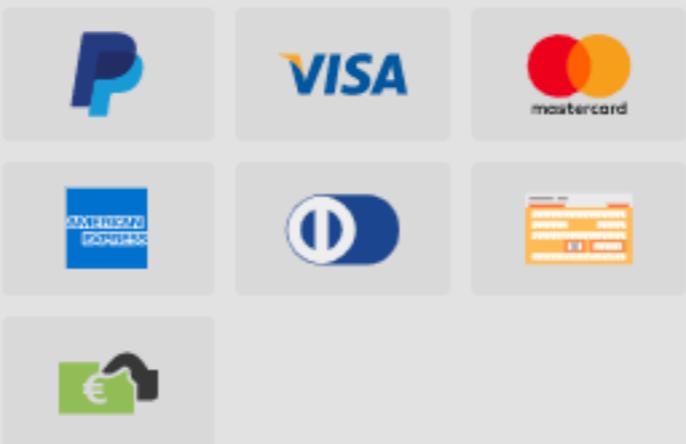
Promo/Gift Certificate

APPLY

Total (USD) **\$46.00**

# MEIOS DE PAGAMENTO

## Pagamento & Segurança



O pagamento pode ser feito de forma segura através de À cobrança, Cartão de crédito, Transferência bancária (internacional) ou PayPal.

## Modos de Pagamento



*Levantamento em Loja*



*PayPal*

*Cetelem*

# CRIA CONFIANÇA

## COLOCA CERTIFICAÇÕES NO RODAPÉ



## USA TESTEMUNHOS/REVIEWS

**4.7/5**

Opiniões dos clientes

Opinião do cliente 2017-11-19 ★★★★★

"Satisfação total no tempo de entrega das encomendas e da qualidade dos produtos."

[Ver mais comentários](#)

# CRIA CONFIANÇA

## CRIA PÁGINAS DE FAQS

Onde estão situados?

Quais são as opções de envio?

Quando chegará a minha encomenda?

Como funciona a política de reembolso?

O que faço se nunca receber a minha encomenda?

O que faço se a minha encomenda vier com defeitos?

Como faço alterações a uma encomenda que já realizei?

Quais são as taxas internacionais que posso ter de pagar?

Como me certifico que encomendo o produto com o tamanho certo?

Como entro em contacto convosco se a minha resposta não estiver respondida aqui?

# CRIA CONFIANÇA

## FAQ - DEATH WISH COFFEE

### PAYMENT

- What are my payment options? ▾
- How do I cancel my subscription? ▾

### ORDERING

- Where can I buy Death Wish Coffee Products? ▾
- Can I place an order by phone? ▾
- How safe is it to order online? ▾
- How do I order a gift for someone? ▾

### RETURNS AND EXCHANGES

- What is your return and exchange policy? ▾

## LIVECHAT

⋮ Chat with us! —



Your name: \*

E-mail: \*

Your website address: \*

I agree to have my personal data processed by **LiveChat, Inc.** for chat support. [Full policy](#) \*  
 Agree

**Start chat**

Powered by  LiveChat

# FACILITA OS PASSOS

EM DESKTOP, PODES APRESENTAR TUDO NUMA SÓ PÁGINA  
EM MOBILE, DEVES DIVIDIR POR PASSOS

**Bohemian**  
TRADERS

Continue Shopping

### 1 Customer Information

If you are a returning customer, please log in.

I am a new customer  
 I am a returning customer

#### Billing & Shipping Information

Email Address\*

First Name\*

Last Name\*

Company Name

Phone Number\*

Address Line 1\*

Address Line 2

Suburb/City\*

Choose a Country ▼

State/Province

Zip/Postcode\*

### 2 Shipping Method

Please enter your shipping details to see available shipping methods

#### Payment Information

Credit Card  
 PayPal

Card Holder Name

John Smith\*

Credit Card Number

Enter Number\*

Expiration Date

Month ▼ Year ▼

Security Code

CVV2\*

What's This?

### 3 Order Overview

	Slouch Pant in Black (1) Size: S	\$US 105.39
	Long Sleeve Classic Scoop Neck Dress in Stripe (1) Size: S	\$US 105.39

[Edit cart](#)

Subtotal	\$US 210.78
Grand Total	\$US 210.78
Tax Included in Total	\$US 19.16

HAVE A COUPON CODE OR GIFT CERTIFICATE? [CLICK HERE.](#)

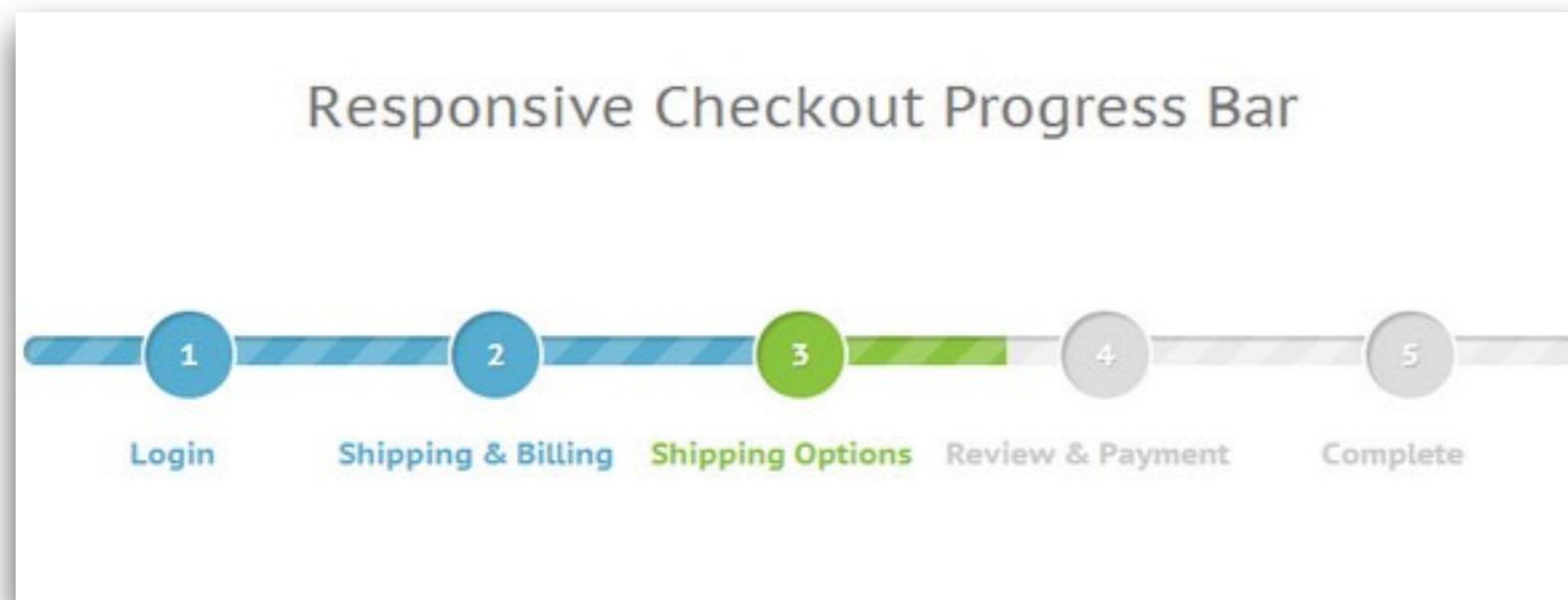
**COMPLETE CHECKOUT**

\* Yes I agree to the terms and conditions  
 I would like to receive your newsletter

Order Comments:

# SITUA O COMPRADOR

**UMA BARRA DE PROGRESSO AJUDA O COMPRADOR A ENTENDER ONDE SE ENCONTRA NO PROCESSO DE CHECKOUT**



amazon.co.uk

WELCOME ADDRESS ITEMS WRAP DISPATCH PAY CONFIRM

# FIDELIZAÇÃO

## PONTOS SÃO UMA BOA FORMA DE PERSUADIR O CLIENTE A VOLTAR

### OFERTAS COM PROZISPOINTS

Unidoses

Pronto a consumir

Suplementos

Alimentos Funcionais

Vestuário

Equipamento

Acessórios



👑 59

#### Sachet 100% ProEffect Classic Whey 25 g

Bodyraise 100% Proeffect Classic Whey – Whey de alta qualidade para promover o crescimento muscular



👑 69

#### Sachet 100% Real Whey Protein 25 g

Proteína whey da mais alta qualidade, rica em BCAAs, que te vai ajudar a aumentar a tua massa muscular e a manter o músculo que te custou tanto a ganhar. "Keep it real!"



👑 69

#### Sachet 100% Vegetable Protein New Formula 30 g

Composto por uma mistura exclusiva de proteínas de origem 100% vegetal e enriquecido com 12 vitaminas essenciais, este suplemento é perfeito para vegetarianos e veganos. Mantém-te saudável!



👑 79

#### Sachet 100% Whey Premium Protein 25 g

Ideal para aqueles com um estilo de vida ativo, a proteína de alta qualidade 100% Whey da Prozis é um suplemento de whey de alto valor nutricional concebido para apoiar todos os objetivos de fitness.



👑 79

#### Sachet Hydro Fusion SS 31 g

Um suplemento completo com o sabor mais delicioso que alguma vez provaste! Enriquecido com Creatina e enzimas digestivas e repleto de proteína whey otimizada. Sente o poder do Hydro Fusion!



👑 89

#### Sachet 100% Whey Hydro Isolate SS 31 g

A proteína whey mais pura, com um perfil de aminoácidos incomparável e fortificada com vitaminas essenciais, que contribuirá para o crescimento e manutenção da tua massa muscular.

# AFILIADOS

## ESTES PARCEIROS APRESENTAM OS TEUS PRODUTOS A UMA NOVA AUDIÊNCIA

**Refer Students and Earn Cash**

Join the Treehouse affiliate program and you can make money by promoting Treehouse and referring students. Our mission is to change lives by helping people learn how to code. Come join us!

[Start Earning](#)

**Enjoy unlimited commissions**

The more students you refer, the more commissions we'll pay you. Plain and simple.

**Earn on free trials and sales!**

We'll pay you for every free trial user you refer, and when your referral converts to paid.

**Get top notch affiliate support**

Maximize your earning potential with our amazing support. If you have questions, just reach out. We're here to help!

# RECUPERAR O CARRINHO

UMA FORMA EFICAZ DE AUMENTAR A CONVERSÃO, ESPECIALMENTE SE ACOMPANHADA POR UMA PROMOÇÃO DE DURAÇÃO LIMITADA

**PROZISO**  
Exceed yourself !

Ei Bruno Brito! Não estás a esquecer-te de nada?

Os artigos do teu carrinho de compras podem esgotar. Compra-os enquanto podes!



100% Whey Isolate 4,40lb (2000g) -  
Chocolate

€87.99 **€52.99**

COMPLETA A TUA ENCOMENDA

# ANTECIPAR A NECESSIDADE

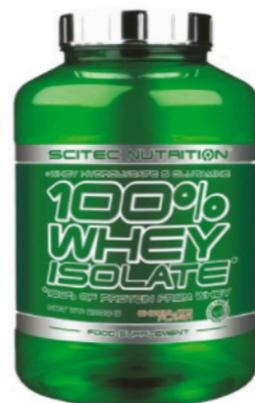
**PROZISO**  
Exceed yourself!



**QUANDO REPARAS QUE  
O TEU SUPLEMENTO  
ACABOU!**

Olá Bruno Brito,

Pelas nossas contas, os teus suplementos preferidos estão quase no fim. Não deixes que isso aconteça.



Scitec  
100% Whey Isolate 4,40lb (2000g)

**€53.76**

[Comprar já](#)

# EXPLORA AS PROMOÇÕES

JOIN LEVEL #1 **+++ 3 DAYS ONLY +++**

GET ~~10%~~ **15%** OFF NOW  
SAVE **50%** LATER

USE CODE **LVL1** TODAY TO ENTER



UNLOCKED      LEVEL #2      LEVEL #3

**LIMITED OFFER - 3 DAYS ONLY**  
LEVEL UP WITH 15% OFF INSTEAD OF 10%

**TAKE 15% OFF**

Enter this first discount level to unlock the second round, where discounts of 20% are waiting for you. Then qualify for the third and final discount of 50%! We're starting with **15% off, valid until November 7th!**

So be quick and enter now, or take your time and enter later with only 10% off. Want to be the first to know when level 2 starts? Keep an eye on your inbox, we'll send you an update.

**UNLOCK LEVEL 1 NOW**

# EXPLORA AS PROMOÇÕES

## VANTAGENS

Alcançar objetivos de venda  
Escoar Stock com maior rapidez  
Aumento de lealdade do consumidor  
Aumento de conversões do consumidor

## INCENTIVOS

Desconto percentual  
Desconto valor absoluto  
Oferta dos portes  
Oferta de brindes

## DESVANTAGENS

Menores margens/rentabilidade  
Pode afectar a reputação da marca  
Pode baixar as conversões fora dos períodos promocionais  
Tem tendência para atrair utilizadores menos leais (mais sensíveis ao preço)  
Por norma, reduz o valor da encomenda  
Atrai consumidores que não são o target

# EXPLORA AS PROMOÇÕES

## IDEIAS PARA AUMENTO DE VENDAS/LEALDADE

Oferta após subscrição de newsletter

Descontos sazonais (ex: Black Friday)

Descontos semanais/mensais (ex: Continente)

Ofertas recorrendo ao uso de influenciadores

Ofertas de pré-lançamento de novos produtos

E-mails para carrinhos de compra abandonados

Incentivos por acções nas redes sociais (ex: *follow*)

Benefícios se sugerir outros utilizadores (*Referrals*)

Desconto/brinde/oferta de portes se atingir um valor mínimo de compra

Promoções para clientes que já visitaram o site, através de Retargeting

Ofertas por assistir a eventos, aniversários ou completar tarefas

(ex: 3 compras no espaço de 1 mês)

# HOJE NO MENU



**BOAS  
PRÁTICAS  
E-COMMERCE**



**PLATAFORMAS  
PARA  
PAGAMENTOS**



**WOOCOMMERCE  
PARA  
WORDPRESS**

# PLATAFORMAS POPULARES



- ✓ Cada transacção tem o custo de 2.99% + \$0.49 USD nos EUA, sendo um pouco mais alta (e variável por plataforma) para a Europa
- ✓ A maior parte dos cartões de crédito são suportados: Visa, Mastercard, AMEX, Maestro, JCB, Discover
- ✓ Outros métodos suportados: Apple Pay e Android Pay
- ✓ Só Stripe suporta AliPay, uma plataforma de pagamentos Chinesa
- ✓ Todas estão disponíveis em Portugal
- ✓ Permite reembolsar clientes, mas existe um custo
- ✓ PayPal transfere \$ mais depressa para a conta que as alternativas

# IFTHENPAY E EASYPAY (PT)



## OPÇÕES NACIONAIS, COM SUPORTE PARA PAGAMENTOS POR TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA OU MBWAY

- ✓ ifthenpay: €0.20 + 1.5% por Multibanco
- ✓ ifthenpay: €0.07 + 0.7% por MBWay
- ✓ ifthenpay: 0.57 por Payshop
  
- ✓ easypay: €0.25 + 1.50% por Multibanco/  
MBWay

# FORMAS DE VENDER

# **DROP SHIPPING**

## **UMA LOJA SEM STOCK, QUE NUNCA LIDA COM OS PRODUTOS**

Nesta modalidade, quando compramos um produto numa loja, ela encomenda-o de um fornecedor diretamente para a morada do cliente.

### **VANTAGENS**

1. Não requer grande investimento de capital.
2. Desaparecem as preocupações relacionadas com a gestão de stock e envio dos produtos.
3. Localização flexível e despesas fixas baixas.
4. É fácil escalar; se o negócio crescer, serão os fornecedores a enviar mais produtos.

# DROP SHIPPING

## DESVANTAGENS

1. Por ser tão fácil começar, as margens são reduzidas.
2. As indicações de stock disponível do lado dos fornecedores nem sempre estão actualizadas.
3. A qualidade do nosso serviço fica dependente de terceiros.
4. Os portes de envio podem ser confusos para os compradores se existirem muitos intermediários.

**NESTE TIPO DE NEGÓCIO, É IMPORTANTE ACEITAR QUE AS COISAS NEM SEMPRE VÃO CORRER BEM E INVESTIR EM SERVIÇO AO CLIENTE PARA COLMATAR OS ERROS CRIADOS**

# MARKETPLACES

UNINDO VENDEDORES E COMPRADORES

Etsy

MARKETPLACE fnac

amazon marketplace

 Alibaba.com<sup>®</sup>  
Global trade starts here.<sup>™</sup>

# MARKETPLACES (PT)

	Tráfego mensal Global	Tempo médio de visita	Média de páginas visitadas
Worten	17.63M	00:04:52	6.33
Custo Justo	14.84M	00:08:06	11.85
Fnac.pt	10.64M	00:03:57	4.72
KuantoKusta	9.286M	00:03:50	4.31
Dott	1.948M	00:02:23	4.51
Raize	533.730	00:05:44	6.68
Adegga	38.679	00:26:36	23.97
Minty Square	31.831	00:02:25	3.05
Agri Marketplace	13.562	00:03:48	2.98
MercaChefe.pt	6.722	00:00:29	3.27

# GOOGLE SHOPPING

UMA “MONTRA DE PRODUTOS”, PARA QUEM ESTÁ DISPOSTO A PAGAR (VIA GOOGLE ADS)

The screenshot shows a Google Shopping search for 'sneakers'. The search bar at the top contains the word 'sneakers' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are navigation options: 'All', 'Images', 'Maps', 'Shopping' (highlighted), and 'More'. On the left side, there are filter panels for 'Price', 'Color', 'Type', and 'Brand'. The main content area displays a grid of sneaker products, each with an image, title, price, and brand. The products are sorted by 'Relevance'. The first row of products includes: 'Tokyo - Men Leather Sneakers - White Sustainable...', 'GUCCI Men's Ace Embroidered Sneaker, Size 15.5', 'CATIBA PRO Skate Gum Vintage White Suede and Canv...', 'Sneakers Canyon Asphalt Grey, 36 EU / 6 US w...', 'Timberland Ténis Em Lona Truecloud Ek+ Para Homem...', and 'OCA Hi Canvas Sneakers Men'. The second row includes: 'Allbirds Men's Wool Runners', 'Timberland TrueCloud EK+', 'Puma Trainers gray', and 'Sneakers Canyon Sage'. The 'Price' filter shows options for 'Up to €45', '€45 - €100', and 'Over €100', with a price range input field set to '€ Min - € Max'. The 'Color' filter shows a grid of color swatches. The 'Type' filter has checkboxes for 'Shoes' and 'Slipper'. The 'Brand' filter has checkboxes for 'Nike', 'Tropicfeel', 'Vans', 'Converse', 'Allbirds', 'JAK', and 'adidas'. The 'Ads · See sneakers' label is visible above the first row of products.

# SHOPIFY



## UMA ALTERNATIVA AO WORDPRESS.COM/WIX PARA E-COMMERCE

- ✓ 3 planos principais: 32, 92 e 384 euros por mês
- ✓ Permite adicionar um número ilimitado de produtos
- ✓ Oferece alojamento ilimitado
- ✓ Oferece Email Marketing e envio de SMS
- ✓ Funcionalidades e Taxas de Cartão de Crédito variam consoante o plano escolhido
- ✓ Suporta PayPal, Stripe e permite outros métodos de pagamento com instalação de *plugins* adicionais

# SELIFY E GUMROAD

**Sellfy**<sup>S</sup>  
**Gumroad**

**BOAS SOLUÇÕES PARA PRODUTOS DIGITAIS (MÚSICA, LIVROS, DESIGNS, VÍDEOS, CURSOS)**

- ✓ Oferecem alojamento para os produtos
- ✓ Opção de pagamentos por subscrição
- ✓ Permite envio de e-mails para manter contacto com os clientes
- ✓ Suportam programas de afiliados
- ✓ Suportam Cartões de Crédito, PayPal e Stripe

# HOJE NO MENU



**BOAS  
PRÁTICAS  
E-COMMERCE**



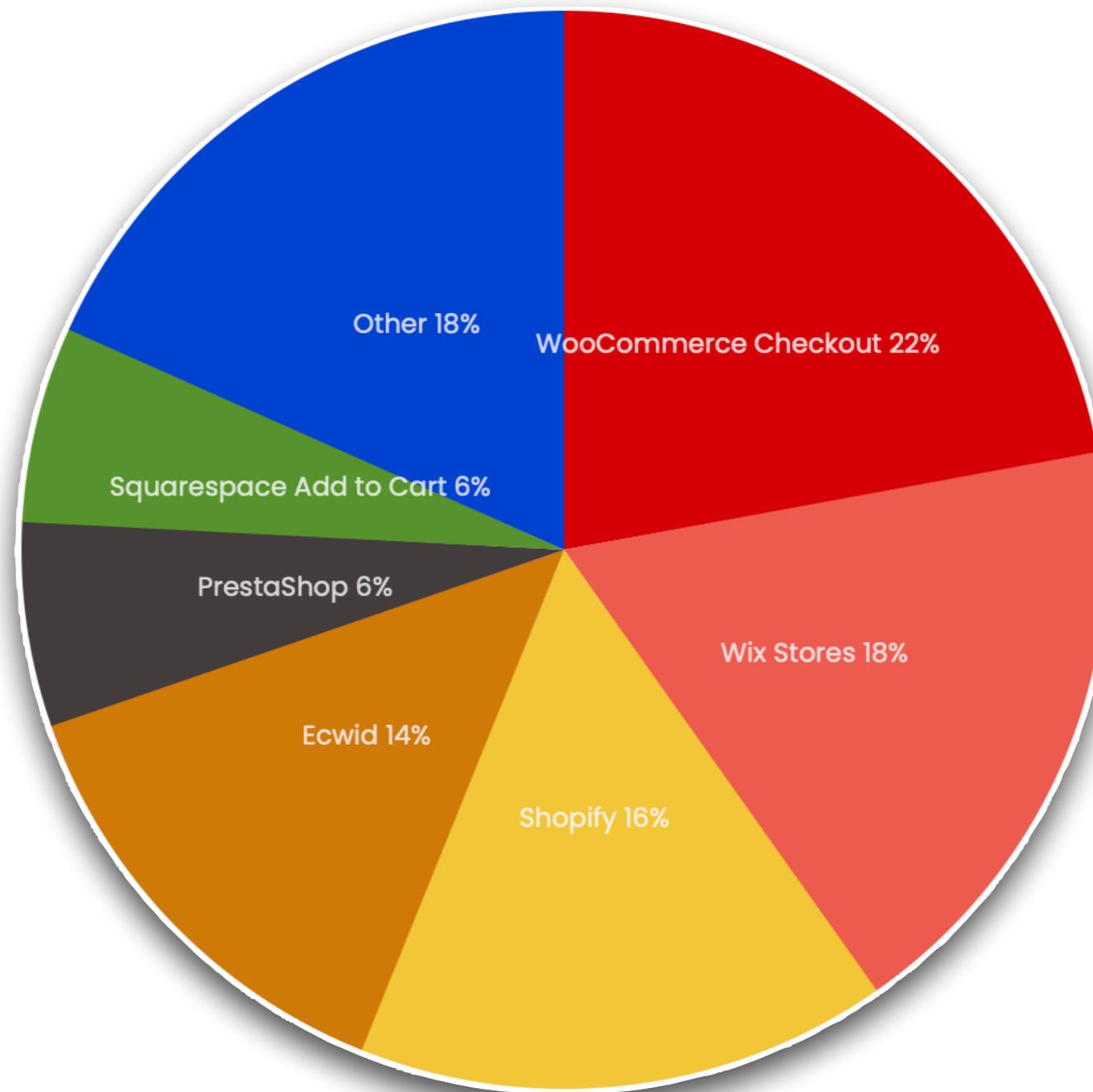
**PLATAFORMAS  
PARA  
PAGAMENTOS**



**WOOCOMMERCE  
PARA  
WORDPRESS**

# QUOTA DE MERCADO

## A PLATAFORMA MAIS POPULAR (PORTUGAL)



Fonte: [BuiltWith](#), Nov/2024

**Woo** **COMMERCE**

# PLUGINS GRATUITOS

## Extensions results in WooCommerce extensions

111 extensions

### Country

All Countries ▾

### Category

- All Extensions
- Developed by Woo
- Payments ▾
- Shipping, delivery and fulfillment ▾
- Conversion ▾
- Customer service ▾
- Merchandising ▾
- Store content and customizations ▾
- Store management ▾
- Marketing ▾

### Price

- All pricing
- Free
- \$1 - \$49
- \$50 - \$99



#### WooPayments

by [Woo](#)

The only payment solution fully integrated to Woo. Accept credit/debit cards and local payment options with no setup or monthly fees.

Free download ★ 3.7 (95)



#### Stripe

by [Stripe](#)

Maximize revenue with the new checkout from Stripe.

Free download ★ 3.6 (39)



#### PayPal Payments

by [Woo](#)

PayPal's brand recognition helps give customers the confidence to buy. PayPal's all-in-one checkout solution allows you to offer PayPal,...

Free download ★ 3.5 (238)



#### Square

by [Woo](#)

Accepting payments is easy with Square. Clear rates, fast deposits (1-2 business days). Sell online and in person, and sync all payments,...

Free download ★ 3.3 (113)



#### Klarna

by [Klarna](#)

Grow your business for increased sales and enhanced shopping experiences at no extra costs.

Free download ★ 2.9 (22)



#### Amazon Pay

by [Amazon Pay](#)

Enable a familiar, fast checkout for hundreds of millions of active Amazon customers globally

Free download ★ 3 (43)



#### WooCommerce Tax

by [Woo](#)

Automatically calculate how much sales tax should be collected for WooCommerce orders — by city, country, or state — at checkout.

Free download ★ 4.5 (11)



#### Mollie Payments

by [Mollie](#)

Offer global and local payment methods, get onboarded in minutes, and supported in your language.

Free download ★ 3.7 (15)

# PLUGINS PAGOS

## Extensions results in WooCommerce extensions

399 extensions

### Country

All Countries

### Category

- All Extensions
- Developed by Woo
- Payments
- Shipping, delivery and fulfillment
- Conversion
- Customer service
- Merchandising
- Store content and customizations
- Store management
- Marketing

### Price

- All pricing
- Free
- \$1 - \$49
- \$50 - \$99



#### Min/Max Quantities

by [Woo](#)

Minimum and maximum quantity rules for products, orders and categories.

\$49 annually

★ 4.4 (13)



#### WooCommerce Brands

by [Woo](#)

Create, assign and list brands for products, and allow customers to view by brand.

\$39 annually

★ 3.1 (13)



#### Checkout Field Editor

by [Woo](#)

Optimize your checkout process by adding, removing or editing fields to suit your needs.

\$49 annually

★ 2.7 (19)



#### EU VAT Number

by [Woo](#)

Collect VAT numbers at checkout and remove the VAT charge for eligible EU businesses.

\$39 annually

★ 3.5 (8)



#### Advanced Notifications

by [Woo](#)

Easily setup "new order" and stock email notifications for multiple recipients of your choosing.

\$39 annually

★ 3.7 (3)



#### WooCommerce Purchase Order Gateway

by [Woo](#)

Seamlessly accept purchase orders as a payment method on your WooCommerce store.

\$49 annually



#### Bulk Stock Management

by [Woo](#)

Edit product and variation stock levels in bulk via this handy interface

\$49 annually



#### AutomateWoo - Birthdays add-on

by [Woo](#)

Delight customers and boost organic sales with a special WooCommerce birthday email (and coupon!) on their special day.

\$49 annually

# DEZENAS DE TEMIAS

## Themes results in WooCommerce themes

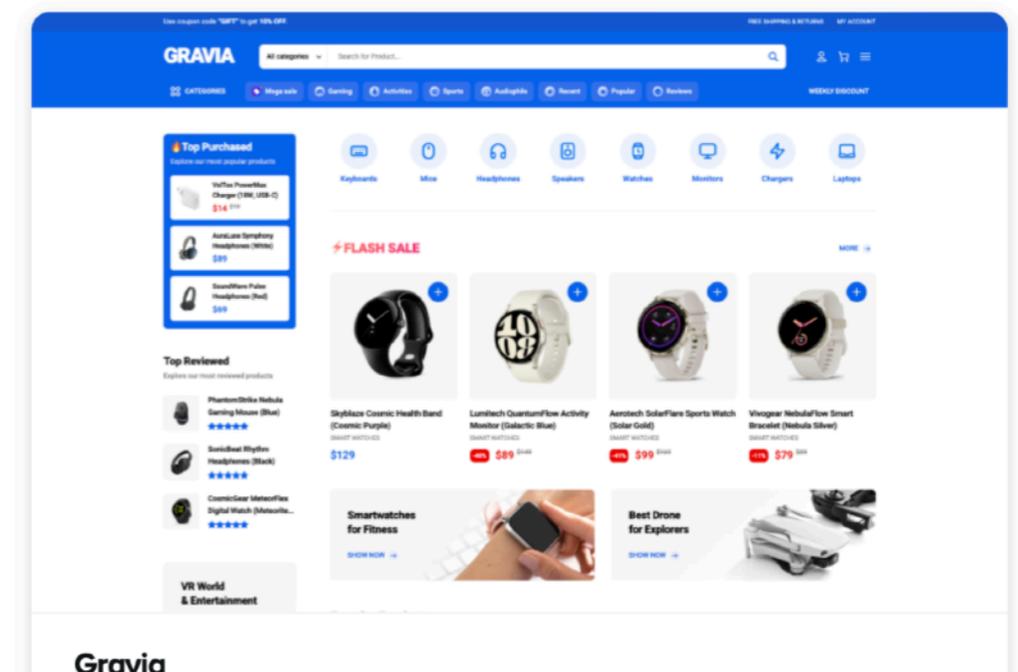
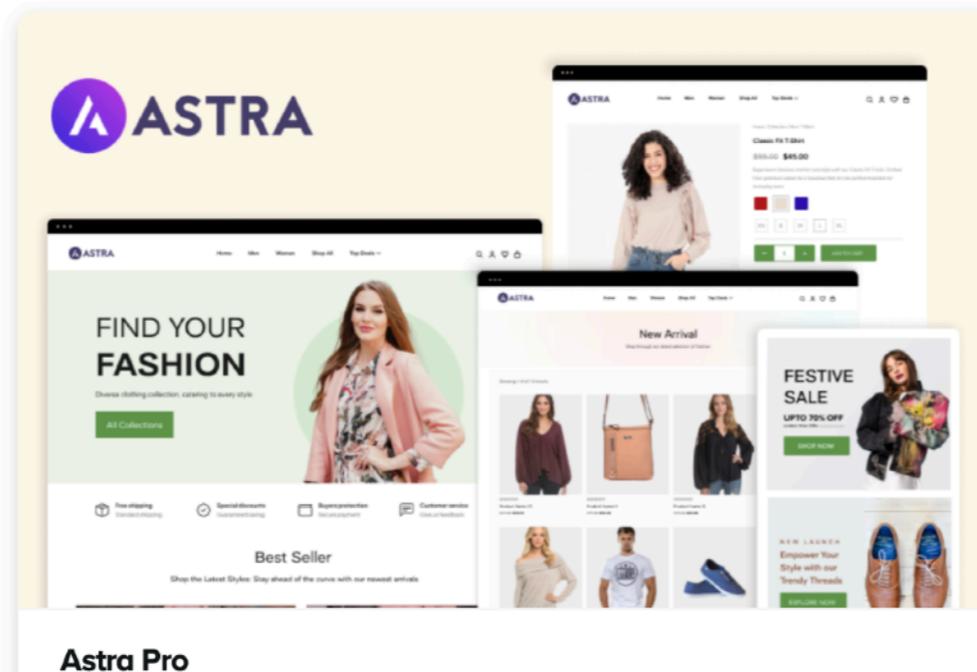
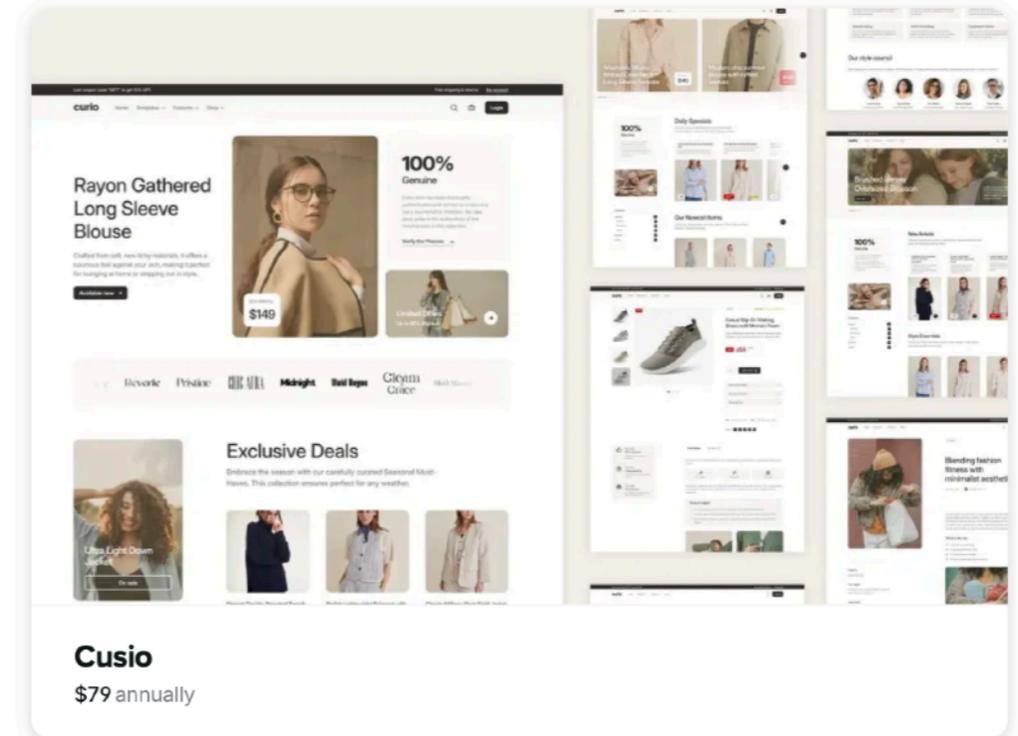
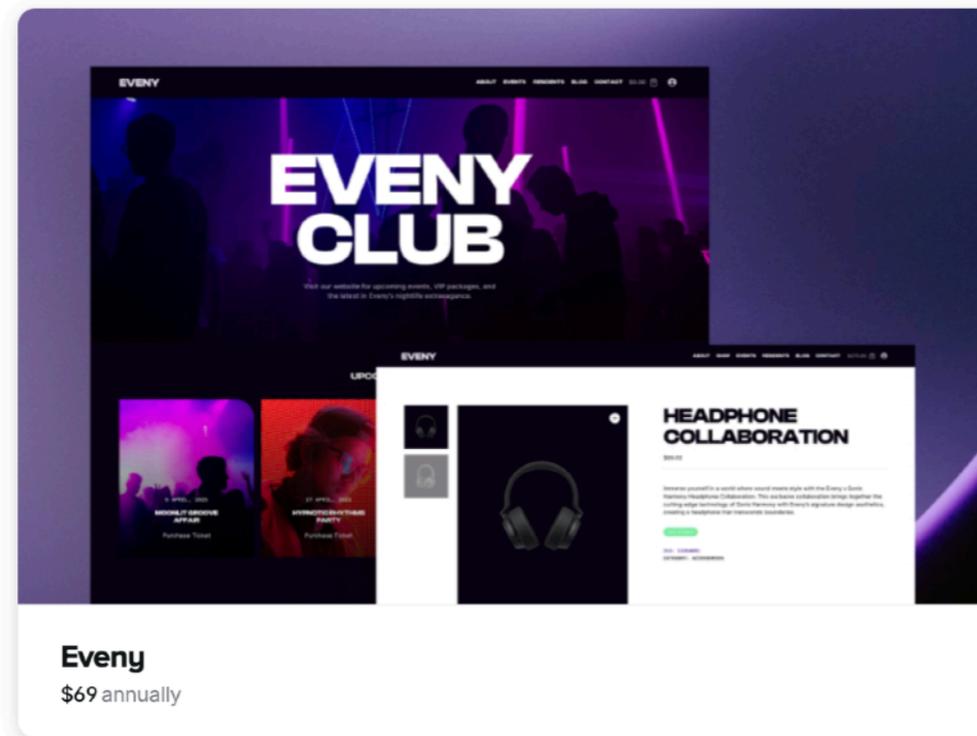
95 themes

### Category

- All themes
- Block themes
- Free
- Responsive

### Industry

- All industries
- Arts and crafts
- Bookings and accommodation
- Digital and audio
- Electronics and software
- Fashion and apparel
- Flowers, gifts and collectibles
- Food and drink
- Health and beauty
- Home and furniture
- Pets and pet care
- Sports and recreation
- Toys and games



# DÚVIDAS?

