

02

## Produtos ou não

Reiteradamente afirmamos no curso que a maioria das lojas virtuais vendem serviço também. De uma forma que muitas vezes não está clara para nós, gestores. Pensando nisto, qual afirmação abaixo corrobora esta visão.

*Selecione uma alternativa*

- A** Porque a maioria dos produtos na web são commodities e, no momento da compra criamos expectativas como entrega no prazo e um bom atendimento. Este "serviço" é o que nos diferencia.
- B** Vender produtos hoje têm se tornado muito difícil dada a elevada concorrência. Por isto devemos caminhar para a prestação de serviço.
- C** A venda de serviços, como o Uber e o Airbnb, tipicamente de serviços são os que tem mais crescido. Portanto precisamos ficar atentos a isto.
- D** Porque a maioria das lojas oferecem produtos agregados como garantia estendida e instalação, caracterizando-se assim como serviços.