

@oreidotrafego



LIVE EXCLUSIVA 74

# **PREPARANDO SEU E-COMMERCE PARA A BLACK FRIDAY 2021**

## O QUE FALAREMOS NESTA LIVE? (01'14'')

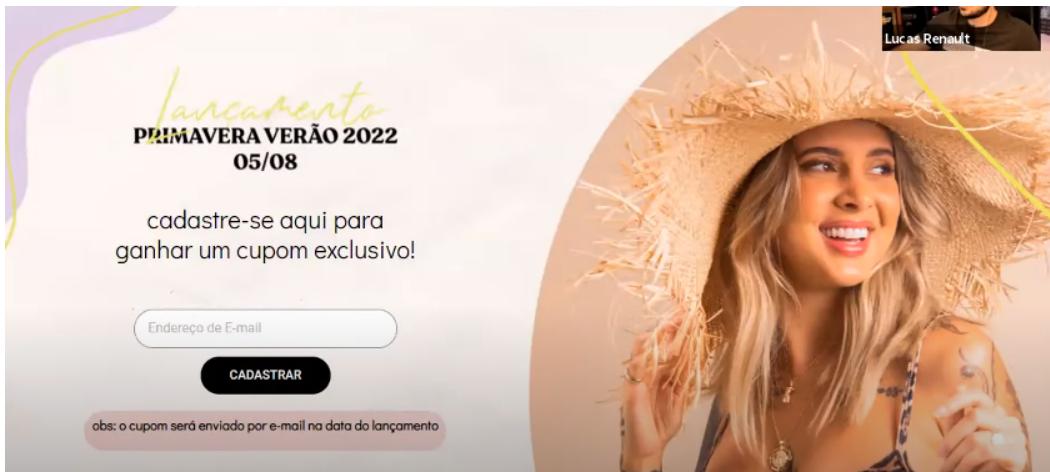
Hoje teremos a participação especial Natali Soares, minha cliente a 3 anos, ela é proprietária da marca LF Comprinhas, e-commerce de moda feminina.

Vamos falar sobre a preparação de um e-commerce para a Black Friday 2021.

## COMO TER SUCESSO NA BLACK FRIDAY EM 4 PILARES (05'58'')

### 1. Marketing

- Preparar campanhas com antecedência
  - 1 campanha de captação de lead que roda pelo menos 30 dias antes de Black Friday.
  - Você vai precisar de uma página de captura chamativa, com algum desconto, cupom ou benefício e uma página de obrigado.
  - Criativo de captação. Criativos convidando para participar daquele evento.
  - Exemplo de página de captura:



o Exemplo de página de obrigado: com um link para WhatsApp, assim aumentamos o ponto de contato.



- Live commerce: vai virar tendência. Com antecedência avisar ao seu público sobre a live. Precisa de pelo menos 2 pessoas.
- Alinhamento de conteúdo de produto. Detalhe quais produtos estão dentro da Black Friday.

- Alinhamento da comunicação da marca. Banner com desconto, cupons, etc.

## **2. Produto/Preço**

- Escoamento de estoque de acordo com relatório do site
  - o que precisa sair porque “tá garrado”
- Desconto agressivo.
- Saber o preço de custo do produto para saber o que você tem de margem para não ter prejuízo.
- É sua chance de queimar o estoque mesmo que Precise ter um prejuízo mínimo.
- Tenha profundidade de estoque.
- Best Seller na Black Friday é o “boi de piranha” (isca) para atrair a galera para comprar o que você precisa desovar (escoar).
- Categoria (aba) de Black Friday no site.
- Selo na foto do produto pra mostrar que está na Black Friday.

## **3. Operação (27'00”)**

- Conte o seu estoque 3x pra saber se está certo ou não. Para não ter que ligar pro cliente informando que aquele produto acabou.

- Frete competitivo. Galera curte mais um frete barato do que o cupom.
- A pessoa prefere pagar R\$150,00 no produto com frete grátis do que R\$100,00 no produto + R\$50,00 de frete.
- “Frete dá a sensação de que você esta jogando fora o seu dinheiro, enquanto no produto você está investido ele”.
- Picking and packing (embalar pedido, separar a mercadoria correta, etiquetar, etc)
- O SAC deve estar preparado para atender a demanda. Nada de responder em até 48h, porque a pessoa quer aquilo pra ontem.
- Nunca faça alterações em softwares/plug-ins do seu site a não ser que seja um período de 30 dias pra + da Black Friday.
- Sistemas de pagamento/checkout.

#### **4. Pós venda (44'40")**

- É mais barato manter um cliente do que conseguir um novo.
- Esteja preparado para trocas (logística reversa).
- Tenha a política de trocas engatilhado com o SAC.

- Não crie obstáculos para a troca.
- De opção de cupom ao invés de devolver o valor.
- Mande um cupom de desconto e um “seja bem vindo”
- Mime seu cliente.
- Cumprir o prazo de entrega.
- Coloque a política de trocas no destaque do Direct só na Black Friday.
- Controle o NPS – Net Promoter Score = Índice de satisfação do cliente.

Pesquisa - O quanto você indicaria aquela marca?

- o 0 à 6 : detratores da marca. Fala mal da sua marca.
- o 7 à 8: neutros, passivos. Não manifesta.
- o 9 à 10: promotores da marca. Promove a marca mesma que você não peça.

***Então é isso galera! Até a próxima!***