

# Social Commerce

Comércio Eletrônico via  
Redes ou Mídias Sociais

Vila Digital – 1/7/2010  
[www.viladigital.com.br](http://www.viladigital.com.br)

## Integrando Soluções de e-Commerce às Redes Sociais e gerando Leads nas Comunidades

### Modelos de Comércio na Internet

1

eCommerce :

**Business to business (B2B) ou  
Business to consumer (B2C).**

Soluções para venda direta  
aos consumidores de varejo  
ou a clientes de atacado, via  
portais ou lojas virtuais..

2

Social Commerce:

**Geração de leads** nas redes  
sociais, através de ações  
promocionais e premiações.

Cerca de 69% das pessoas que compram on-line visitam também sites de redes sociais, ou participam de comunidades virtuais. Este número é expressivo, e mostra que compradores potenciais na web têm também uma vida social ativa na rede.

Todo este convívio, associado a fatores como relativo anonimato das pessoas, facilidade de publicação de conteúdo e alto grau de dispersão de comentários e opiniões dentro das redes de relacionamento e na blogosfera, levam a uma utilização natural da Internet como meio de consulta e divulgação de informações sobre marcas, produtos e serviços.

Se isso afeta a reputação das empresas, afeta também as vendas, dentro e fora da Internet. E, definitivamente, as redes sociais podem desequilibrar o jogo do comércio eletrônico a favor das empresas que souberem integrar racionalmente suas estratégias comerciais na web com a dispersão gerada pelas redes de relacionamento.



É preciso repensar e reconstruir rapidamente o modelo de vendas online adotado hoje pelas empresas.

**"As mídias sociais não são, portanto, contempladas no planejamento e na gestão das empresas."**

O modelo atual de eCommerce é ineficiente.

O comércio eletrônico é hoje responsável por boa parte das vendas de muitas empresas, de bens de consumo a serviços.

Este modelo, todavia, traz uma eficiência aparente, na medida em que não explora todo o potencial das redes sociais para alavancagem de resultados.

No Brasil, mais de 70% do tempo passado na rede é dedicado a relacionamentos. Isso mostra que não só as redes sociais podem fornecer informações positivas de produtos para compradores online, como também levar muitos de seus membros, que normalmente não frequentam portais de compras, a se tornarem consumidores digitais.

As mídias sociais não são,

portanto, contempladas no planejamento e na gestão das empresas. Enquanto isso, os consumidores falam livremente na Internet e propagam opiniões positivas e negativas sobre marcas, produtos e serviços, recomendando não compras a outras pessoas de suas redes sociais, que nelas confiam.

Neste caso, os aplicativos de ecommerce cumprem apenas parcialmente o seu papel, de vez que, não integrados às redes sociais, não conseguem atingir todo o seu potencial de penetração na Internet.

(continua)



## “Consumidores consultam outros consumidores e sites de reputação na web para decidir compras”

Consumidores hoje são mais bem informados e relacionados. Consultam outros consumidores e sites de reputação na web para decidir compras. Comparam ofertas e preços de diversos fornecedores rapidamente, e tudo isso com rapidez e conforto - sem sair do escritório ou de casa.

Há ainda os sites e portais de reputação, em que marcas, produtos e serviços recebem notas e que servem como canal para divulgação de problemas de atendimento das empresas, pelo próprio consumidor.

Pode-se ainda utilizar as redes sociais para ações promocionais e criar uma relação de confiança com comunidades de consumidores, através de formadores de opinião, para ativação de ofertas de produtos e serviços e geração de leads.

A Vila Digital oferece aos provedores de ecommerce, ao comércio varejista e às áreas de atendimento e de qualidade das empresas uma solução, ou um pacote de serviços, que envolve:

- Auditoria da marca na Web
- Planejamento de estratégias de social commerce
- Planejamento de estratégias e ambientes de social shopping
- Gestão de redes de recomendações e referências - fóruns e comunidades
- Planejamento e criação de social advertisement

Oferece ainda conhecimento das melhores tecnologias para a implementação de soluções eficientes de integração de portais de

(continua)

ecommerce e mídias sociais - comunidades, foruns, painéis de advertisement, blogs, Twitter.

Da integração das mídias sociais com o CRM obtemos o CRM Social, ou a gestão do relacionamento com os clientes / consumidores nas redes sociais.

Da integração com aplicativos de atendimento / SAC, conseguimos informações mais precisas e completas sobre os sentimentos dos consumidores a respeito das marcas, e cenários mais completos de gestão do pós-venda.

Além de ROI - retorno sobre o investimento - sobre as ações e processos de atendimento, criamos retorno sobre engajamento (ROE), dos consumidores em ações de marketing e comunicação e nas conversas sobre a marca que acontecem no mundo digital - nas mídias sociais.



A **Vila Digital** oferece, há seis anos, soluções digitais para o seu negócio, de planejamento estratégico digital, criação e programação de elementos como sites, portais e campanhas, e de pesquisa e monitoramento de mídias sociais.

Para solicitar avaliação, entre em contato pelo e-mail [atendimento@viladigital.com.br](mailto:atendimento@viladigital.com.br), ou pelo tel. (11) 3297-8607