



Como abrir
uma loja virtual:
**CHECKLIST
COMPLETO**

ÍNDICE

03	Pré-requisitos
05	Marca
06	Plataforma
10	Análise de risco
11	Credibilidade
12	Produto
14	Páginas institucionais
16	Atendimento
17	Logística
19	Treinamento

Pré-requisitos

Este checklist parte do pressuposto que:

- Você já fez um plano de negócios para verificar a viabilidade econômica da sua loja virtual.
- Os produtos a serem comercializados já foram adquiridos.
- A equipe e infraestrutura já estão definidas.
- A empresa por trás da loja foi aberta ou já existia.
- Os tributos que irão inferir na comercialização foram considerados nos custos da operação.



IMPORTANTE

Este checklist não contempla ações de Marketing Digital. Antes de lançar a loja, essas ações devem ser muito bem definidas pelo administrador.



Este ícone indica a existência de link externo para uma leitura complementar.

Permita a abertura do link em seu visualizador de pdf.

MARCA

1 Nome da loja ☰

- Definir nome.
- Registrar no INPI.



Como encontrar o nome da minha empresa?



Registro de marca: INPI muda para melhorar procedimentos e incentivar inovação.

2 Domínio da loja ☰

- Definir domínio.
- Registrar extensões *“.com.br”, “.com”* e similares.



Usando o registro de domínio como parte da estratégia de SEO.

3 Logotipo ☰

- Elaborar logotipo compatível com a personalidade da marca.
- Verificar se ele oferece leitura para tamanhos reduzidos na web (ex. avatar no twitter).



Melhores Dicas para Criar um Logotipo de Sucesso.

4 Identidade visual e Cores ☰

- Definir quais cores irão compor a identidade visual da loja.
- Contratar um designer para elaborar a identidade visual e guia de aplicação da marca.

A identidade visual também deve transmitir a “personalidade” da marca.



Como as cores podem afetar as compras?

PLATAFORMA

1 Funcionalidades da loja ☰

- Preparar uma lista com as funcionalidades essenciais que a loja deve ter.



Loja virtual open source ou solução comercial. Como escolher?



Como escolher a plataforma de loja virtual ideal para o seu negócio?

2 Funcionalidades do Painel de Controle ☰

- Solicitar ao desenvolvedor uma loja teste para avaliar o painel de controle.
- Verificar a facilidade de cadastramento dos produtos.
- Verificar a qualidade dos relatórios gerenciais.

3 SEO favorável ☰

- Verificar se a plataforma possui elementos que facilitem a indexação no Google.

4 Custos ☰

- Solicitar orçamento para as empresas desenvolvedoras de plataformas.

PLATAFORMA

5 Layout personalizado ☐☐☐

- Contratar um webdesigner ou agência especializada para customizar o layout da loja.



Como está a experiência de compra no seu e-commerce?



Desmistificando o UX.



Sua loja virtual é aquilo que o seu cliente vê.

6 Manutenção do sistema ☐☐☐

- Entrar em contato com clientes da plataforma a ser contratada para avaliar o serviço de atendimento.

7 Integrações com ERP (se houver) ☐☐☐

- Verificar se a plataforma é compatível com sistemas ERPs.
- Avaliar custos de implantação.
- Entrar em contato com clientes que tenham a plataforma integrada para avaliar a qualidade da tecnologia.
- Estimar tempo de implantação.
- Verificar quais dados serão integrados: *cadastro de produtos, pedidos, clientes, estoque, dados para nota fiscal.*
- Definir como será feita integração: *banco a banco, webservice, tabela intermediária.*
- Definir tempo e frequência de atualização dos dados.



Socorro! Minha plataforma encolheu...

PLATAFORMA

8 Integrações diversas ☰

- Verificar a possibilidade de importar cadastros de produtos [para lojas que precisam cadastrar grandes quantidades de produtos].
- Verificar se a plataforma é compatível com os seguintes sistemas:
 - *Google Analytics*: facilidade em inserir a tag.
 - *Buscapê*: facilidade em exportar arquivo XML.
 - *Meios de pagamentos* [facilitadores, gateways, operadoras de cartão].
 - *e-bit*: facilidade em colocar o selo na “Home” e banner de captação de pesquisa na página de fechamento de compra.

9 Desenvolvimento da loja ☰

- Definir a plataforma baseado na melhor relação custo benefício [Funcionalidade x Custo x Suporte x Fase da loja].
- Iniciar desenvolvimento.

10 Meios de Pagamento ☰

- Avaliar a melhor forma de pagamento que seja compatível com a fase da loja.
- Definir “Parcelamento” x “Valor mínimo de compra”.
- Se for utilizar Gateway, providenciar filiação com os bancos e operadoras que serão utilizadas.

PLATAFORMA

11 Segurança ☼☼

- Verificar se a plataforma contratada está protegida contra cyberataques.
- Providenciar sistemas que chequem a vulnerabilidade da loja.
- Verificar se a plataforma já possui certificado digital (protocolo “https”). Caso não tenha, contratar o serviço.

Toda plataforma de e-commerce deve oferecer total segurança contra invasões. Se você estiver utilizando uma solução de código aberto (ex. Magento, VirtuaShop), é recomendado que contrate sistemas que verifiquem a vulnerabilidade da sua loja.



Site Blindado.

12 Contrato ☼☼

- Verificar SLA de atendimento.
Período máximo de tempo que a empresa de plataforma se compromete a atender o seu chamado.
- Verificar SLA de uptime.
Mínimo que a empresa de plataforma se compromete a deixar o site no ar.
- Condições de cancelamento e vencimento de contrato.
Se um dia você cancelar ou não quiser renovar o contrato, como lhe será entregue os dados dos seus clientes e das transações de pedidos? A plataforma permite a exportação de todos estes dados?

ANÁLISE DE RISCO

Contratar sistemas que auxiliem na aprovação do pedido evitando prejuízo com fraudes

- Muitos lojistas aprendem da pior forma que o fato da transação ter sido aprovada no cartão de crédito não significa que ele é idôneo. Para valores altos é sempre recomendado a contratação de sistemas como [FControl](#), que ajudam a identificar pedidos fraudulentos.

CREDIBILIDADE

1 Cadastrar a loja em sistemas de reputação como e-bit

O cadastro no sistema e-bit é gratuito para lojistas e auxilia o consumidor a ter uma referência de confiança na loja em que realizará a compra.



E-bit.



Aumente a credibilidade da sua loja virtual.

2 Prever um local nos textos institucionais da loja para inserir depoimentos positivos de clientes.



As melhores loja virtuais de 2013.



A Lista Negra do E-commerce.

PRODUTO

1 **Portfólio (produtos disponíveis na loja)** ☐☐☐

- Definir uma lista com todos os produtos que serão comercializados.

2 **Código** ☐☐☐

- Checar se todos os produtos possuem SKU identificado por código. *Usar, de preferência, um sistema de código de barras para facilitar a entrada e saída de produtos do estoque.*

3 **Descrição** ☐☐☐

- Elaborar descrição de cada produto com:

- Código de produto (o que vem na Nota Fiscal)
- Descrição completa do produto
- Categoria e subcategoria (se houver)
- Preço de venda para o consumidor final
- Preço promocional (se houver)
- Dimensões com embalagem
- Peso bruto (considerando embalagem)
- Palavras-chave (meta keyword)
- Se as variantes de produto (cor e tamanho) aparecerão em um produto único ou em vários
- Sessão “Veja também” (quem se interessa por um produto pode também se interessar por outro de categoria semelhante)
- Quantidade de produtos – SKUs (considerando as variantes)

PRODUTO

4 Preço do produto ☐☐☐

- Definir preços de cada produto.
- Pesquisar o mesmo produto em lojas concorrentes.

5 Categorização ☐☐☐

- Definir categorias e subcategorias dos produtos.

6 Inserção na loja ☐☐☐

- Inserir os produtos via importação de produtos ou cadastrá-los manualmente.

7 Imagem do produto ☐☐☐

- Fotografar todos os produtos que serão comercializados.
- Salvar as imagens nos tamanhos que serão utilizadas na loja.
- Tratar as fotos para ficarem apropriadas para a visualização na loja.



Monte um mini estúdio para tirar fotos para loja virtual sem gastar muito.



Top 10 melhores câmeras para fazer vídeos e fotos de produtos para loja virtual.

8 Pente-fino ☐☐☐

- Checar erros de português na descrição dos produtos.
- Substituir termos excessivamente técnicos, de difícil compreensão na descrição

PÁGINAS INSTITUCIONAIS

1 Sobre a Empresa ☐☐☐

- Informar:
 - Razão social ou nome empresarial.
 - Endereço da sede.
 - CNPJ.
 - Telefone e e-mail do SAC com horários disponíveis.



Novas regras de atuação para lojas virtuais entram em vigor.

2 Política de Privacidade ☐☐☐

- Elaborar texto.



Projeto de Lei Nacional de Proteção de Dados.

3 Trocas e Cancelamentos ☐☐☐

- Elaborar texto. Usar como base textos de lojas que vendem os mesmos tipos de produtos.



Dia de Troca de Presentes.



Os dilemas do direito de arrependimento na economia digital.



6 direitos do consumidor que não existem.

PÁGINAS INSTITUCIONAIS

4 Perguntas e Respostas (FAQ) ☐☐☐

- Elaborar texto.

5 Ajuda ☐☐☐

- Elaborar texto.

6 Informações da Empresa ☐☐☐

- Elaborar texto.

7 Páginas personalizadas ☐☐☐

- Definir se existirá alguma página personalizada.
- Definir se existirá um sistema de atualização de conteúdo ou se o desenvolvedor ficará responsável pelas alterações.
- Orçar com a empresa desenvolvedora as possibilidades levantadas no item acima.

Páginas personalizadas são necessárias quando existe conteúdo que não é padrão a todas as páginas da loja. Ex.: Uma página exclusiva para franqueados da sua marca que possua um conteúdo que necessite ser atualizado periodicamente.

ATENDIMENTO

1 E-mail de clientes ☐☐☐

- Testar funcionamento de envio e recebimento para e-mails cadastrados no Fale Conosco.

2 E-mails transacionais / sistema ☐☐☐

- Personalizar layout e elaborar texto para:
 - E-mail de recebimento de pedido.
 - E-mail de aprovação de pagamento.
 - E-mail de envio de produto.
 - E-mail de cancelamento de pedido.
 - E-mail de reenvio de senha.

3 Telefone ☐☐☐

- Providenciar linha telefônica:
 - Deixar o número evidente na Home da loja.
 - Informar horário de atendimento da loja.

4 Chat ☐☐☐

- Verificar se haverá necessidade de um chat no início da operação.
- Cotar soluções.
- Informar horário de atendimento da loja.

LOGÍSTICA

1 Embalagem ☐☐☐

- Definir qual embalagem será utilizada.
- Comprar material que será utilizado (caixas, papel pardo, plástico bolha).
- Fazer testes de impacto para garantir que a embalagem suporte possíveis maus tratos no transporte.

2 Correios ☐☐☐

- Fechar contrato com Correios:
 - Sedex e PAC.
 - Definir como será feita a logística reversa dos produtos devolvidos.

Os Correios oferecem uma opção interessante de logística reversa, onde o cliente devolve o produto sem custo por meio de uma agência, e esta retorna a mercadoria ao lojista.



Logística reversa em agência.

3 Transportadora ☐☐☐

- Verificar se haverá produtos que não poderão ser entregues pelos Correios.
- Cotar valores com as transportadoras.

Produtos não poderão ser entregues pelos Correios se tiverem alguma das dimensões maior que 1,05m.



5 dicas para melhorar a logística do seu E-commerce.

LOGÍSTICA

4 Pesagem dos produtos ☐☐☐

- Pesar todos os produtos com a embalagem.
- Calcular peso cubado dos produtos leves de grandes dimensões.

5 Área geográfica de atuação ☐☐☐

- Definir se existirão áreas onde a loja não entregará.
- Definir prazos de entrega e informá-los na loja.

6 Frete ☐☐☐

- Cadastrar planilha de valor de Frete x Faixa de CEP.
- Avaliar os custos envolvidos em uma estratégia de frete grátis.

Algumas plataformas necessitam que o lojista cadastre o valor do frete em cada faixa de CEP. Este processo pode ser muito demorado. Informe-se com a empresa desenvolvedora se isso será necessário.



Entenda como calcular o frete da sua loja virtual.

TREINAMENTO

1 Gestor ☐☐☐

- Cotar cursos no mercado que ofereçam uma visão geral do funcionamento de uma operação de e-commerce.



Universidade Buscapê Company.

2 Equipe ☐☐☐

- Avaliar cursos existentes no mercado que ofereçam conhecimento em habilidades específicas necessárias para a sua equipe. *Existem cursos online de baixo custo que qualificam sua equipe e não exigem grandes investimentos.*



Curso grátis: *A Estrutura da Personalidade e sua Relação com o Consumo.*

Uni | **buscapé**
company

Desenvolvido por:

inbound
MARKETING & DIGITAL