

# Marketing Eletrônico e Comércio Eletrônico



**Prof. Dr. Sérgio Alves**

[www.profsergio.net](http://www.profsergio.net)

# CONCEITOS

Reedy, Schullo e Zimmerman (2001, p. 26) colocam “**MARKETING ELETRÔNICO** como todas as atividades on-line ou eletrônicas que facilitam a produção e a comercialização de produtos ou serviços para satisfazer os desejos e as necessidades do consumidor. O marketing eletrônico depende muito da tecnologia de redes para coordenar pesquisa de mercado e desenvolvimento de produtos, desenvolver estratégias e táticas para persuadir os consumidores, proporcionar distribuição on-line, manter registros dos consumidores, realizar serviços de atendimento aos consumidores e coletar feedback dos clientes. O marketing eletrônico aprimora o programa geral de marketing que, por sua vez, viabiliza os objetivos da empresa no comércio eletrônico.”

Para Frost e Strauss (2000), o e-marketing (marketing eletrônico) é o marketing impregnado com tecnologia. Isto leva a aumentos de eficiência e criação de novos modelos de negócios que adicionam valor para os clientes com maiores lucros. Esta nova modalidade afeta o marketing aumentando a eficiência das funções tradicionais e transformando as estratégias.

# Marketing Direto Integrado (MDI)

- As empresas modernas estão adotando o marketing direto integrado (MDI); que é a junção das atividades de propaganda, promoção de vendas e relações públicas com o marketing direto e on-line.
- O marketing direto integrado consiste em um conjunto abrangente de pessoas para atingir o cliente potencial, fazer a venda e desenvolver o relacionamento.

## **GEOGRÁFICA**

**Estados**

**Cidades**

## **DEMOGRÁFICA CLASSE SOCIAL**

**Profissão**

**Grupo Etário**

**Grau de Instrução**

**Rendimento**

## **COMPORTAMENTAL**

**Benefícios**

**Índice de utilização**

**Status Usuário**

## **PSICOGRÁFICA ESTILO DE VIDA**

**Personalidade**

**Valores**

## **SEGMENTAÇÃO**



## 4 PÊS DO MARKETING x 4 PÊS DO ADSENSE

Produto

Praça

Preço

Promoção

Palavra-chave

Público-alvo

Produto

Promoção



### Palavra-chave

- Atrair anúncios que tenham comprado aquela palavra...
- Se escolheres uma palavra-chave com um só anunciante, você divide com o Google um baixo valor de clic, por exemplo 2 centavos.
- Se escolheres uma palavra-chave com muitos anunciantes, você divide um alto valor de clic, porque o mercado é inflacionado. Ex. “Cirurgia Plástica”.
- A escolha da palavra-chave, determina alto lucro ou baixíssimo

## 4 PÊS DO MARKETING x 4 PÊS DO ADSENSE

Produto

Palavra-chave

Praça

**Público-alvo**

Preço

Produto

Promoção

Promoção

### **Público-alvo**

- Deve ser compatível com as palavras-chave definidas...
- Cirurgia Plástica → Mulheres de 35 a 55 anos.
- Tosa de Animais → Proprietários de cachorros e gatos.
- O estudo do público-alvo, dá-se a partir da palavra-chave que você definiu!

## 4 PÊS DO MARKETING x 4 PÊS DO ADSENSE

Produto

Palavra-chave

Praça

Público-alvo

Preço

Produto

Promoção

Promoção

### Produto

- Produzir conteúdo para o Público-alvo definido...
- Produzir conteúdo para executivo é completamente diferente de produzir conteúdo para um pré-adolescente.
- Assim como, produzir conteúdo para mulheres idosas é completamente diferente de produzir conteúdo para garotos de 11 anos.
- O conteúdo deve ser produzido sempre pensando no Público-alvo!



## 4 PÊS DO MARKETING x 4 PÊS DO ADSENSE

Produto

Palavra-chave

Praça

Público-alvo

Preço

Produto

Promoção

Promoção

### Promoção

- A essa altura, você já definiu palavras-chave. Definiu e entendeu quem é o seu público e produziu conteúdo pensando no seu público específico...
- Resta agora promover o seu produto!
- Como promover o seu site?
- Usando motores de busca e otimizando sites (aparecendo nas primeiras posições ao lado esquerdo da busca!

## 4 PÊS DO MARKETING x 4 PÊS DO ADSENSE

Produto

**Palavra-chave**

Praça

Público-alvo

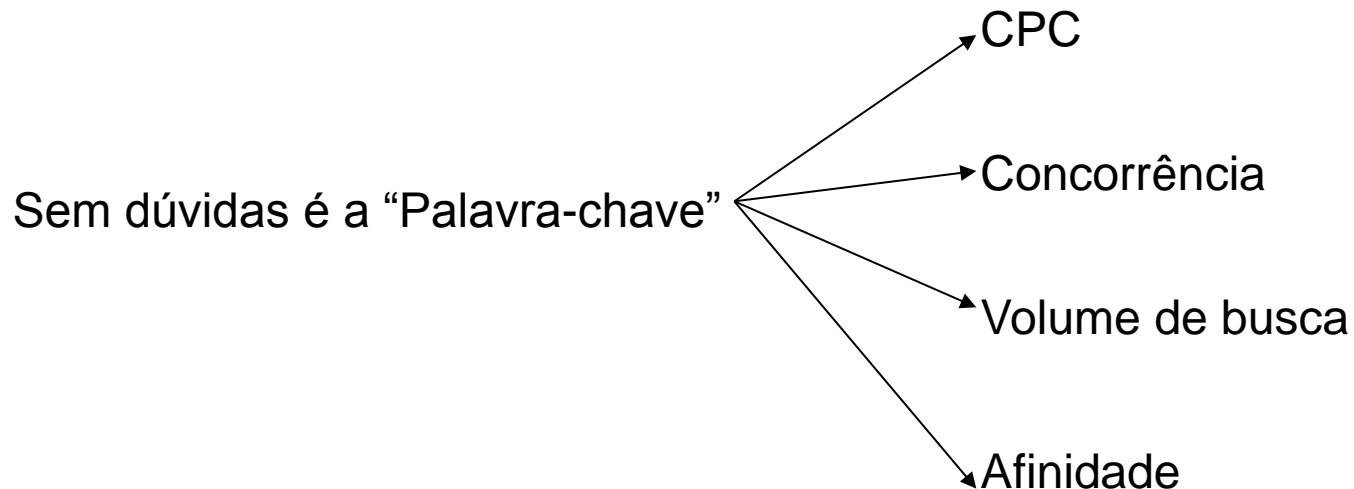
Preço

Produto

Promoção

Promoção

**E qual é o “P” mais importante?**



# Volume de Pesquisa de uma Palavra-chave

1- Acesse o link

<https://adwords.google.com/select/KeywordToolExternal>

2- Consulte o volume pesquisa de cada uma das palavras a seguir...

Flores	x	Floricultura
Webradio	x	Rádio Online
Pós-graudação	x	Pós graduação
Educação a Distância	x	EAD

# Motores de Busca e suas ofertas à anunciantes



## Soluções de Publicidade do Google

Veja: <http://www.google.com.br/intl/pt-BR/ads/>

X



## Yahoo Search Marketing

Veja: [http://searchmarketing.yahoo.com/pt\\_BR/tu/tu\\_hssw.php](http://searchmarketing.yahoo.com/pt_BR/tu/tu_hssw.php)

# Os 4C

valor para o CLIENTE

menor CUSTO

CONVENIÊNCIA

COMUNICAÇÃO



## Marketing / Comércio X

- Vender ao Máximo de Clientes (ganhar no giro).
- A Loja Procura (tenta atrair) o Cliente.
- Quota de Mercado recebe muita importância.

## E-Marketing / E-Commerce

- Vender o Máximo à Cada Cliente.
- O Cliente procura a loja virtual (motivação própria).
- Quota de Cliente é fundamental.

## E-MARKETING

# FERRAMENTAS AO SEU DISPOR

E-Mail  
Newsletter's  
Motores de Busca  
Fóruns Discussão  
Banner's  
Cookies  
Site Institucional  
Chat's  
Programas Afiliados  
SMS

Link's patrocinados  
Screensavers  
Wallpapers  
Campanhas on-line  
Extranet's  
Portais  
Áudio e Vídeo  
Comunidades  
Sites de relacionamentos

# Algumas Tecnologias de Suporte

- \* Gestão de Conteúdos
- \* Gestão de Estatísticas
- \* Gestão de Banners
- \* Gestão de e-Commerce



## E-Marketing no Google

[Ver o vídeo](#)



## Marketing Viral

[Ver o vídeo](#)



**A SEGUIR...**

***Alguns “Representantes” do  
E-Commerce no Brasil***

**PERNAMBUCANAS**

Da nossa casa pra sua casa.

Nossas Lojas

Receba Novidades

Sobre a Pernambucanas

Fale Conosco

Eventos

Aqui você encontra →

MODA

DECORAÇÃO

ELETRO

SERVIÇOS FINANCEIROS

Encontre tudo isso na coleção  
**PRIMAVERA VERÃO**

**PERNAMBUCANAS**

CLIQUE AQUI

Clique abaixo e confira outros lançamentos:

DECORAÇÃO

ELETRO

1 2

Sua Lista de Casamento está na Pernambucanas. Clique e saiba mais.

Clique e conheça a história da empresa que faz parte da família brasileira.

100 anos

**PERNAMBUCANAS**

**Cartão Pernambucanas**

A chave da nossa casa. Grátis e sem anuidade.

**Faces Concurso de Modelos**

O caminho mais curto para a carreira de modelo.

**FAÇES**

CONCURSO DE MODELOS



[Cadastre-se, é grátis!](#)

[Mapa do Site](#)

[Entrar](#)

[Navegar](#) [Vender](#) [Buscar](#) [Meu MercadoLivre](#) [MercadoPago](#) [Comunidade](#) [Contato](#)

Buscar:

Ir

**Categorias**

Classificados

Carros, Motos e Outros

Imóveis

Serviços **NOVO**

- [Acessórios para Veículos](#)
- [Agro, Indústria e Comércio](#)
- [Animais](#)
- [Antiquidades](#)
- [Bebês](#)
- [Brinquedos e Hobbies](#)
- [Calçados, Roupas e Bolsas](#)
- [Câmeras e Foto](#)
- [Celulares e Telefonia](#)
- [Coleções e Comics](#)
- [Eletrodomésticos](#)
- [Eletrônicos, Áudio e Vídeo](#)
- [Esportes e Fitness](#)
- [Filmes e Seriados](#)
- [Games](#)
- [Informática](#)
- [Instrumentos Musicais](#)
- [Jóias e Relógios](#)
- [Livros](#)
- [Móveis e Decoração](#)
- [Música](#)
- [Saúde e Beleza](#)
- [Mais Categorias](#)

Algumas de nossas grandes invenções são pequenas demais para você ver.

[Clique aqui e descubra mais >](#)



Ainda tem um PS2?



psp 3000 slim americano la R\$585



kit cliente wireless a R\$139.99



limousine landau ford an R\$19800



**Aprenda sobre...**

- [O que é MercadoLivre? \*\*NOVO\*\*](#)
- [Como comprar](#)
- [Como vender](#)
- [Por que é seguro](#)

**A forma mais segura para comprar e vender**

**Imperdíveis!**

- Mais vendidos
- Ofertas a partir de R\$1
- Anuncie **GRÁTIS!**
- Ofertas com Frete Grátis!
- Melhores Vendedores
- Parcele suas compras!

PUBLICIDADE  
Intel®. Conheça o futuro aqui.

**Promoções** [Ver mais](#)

**PECHINCHAS ESPECIAIS**  
**FORNECEDORES DE TELEFONES**

**ECONOMIZE!**



# CASA & VIDEO

Televendas 4002-3535

Lojas [encontre](#) uma próxima de você

Por Dentro da  
CASA & VIDEO



[Meu Carrinho](#)

| [Minhas compras](#)

| [Meu cadastro](#)

| [Central de atendimento](#)

[Áudio e Vídeo](#) | [Informática](#) | [Cine e foto](#) | [Celulares](#) | [Telefonia](#)



[Eletrodomésticos](#)

| [Ar-Condicionado](#)

| [Ventiladores](#)



[Automotivo](#)

| [Ferramentas](#)



[Cama e banho](#)

| [Casa](#)

| [Móveis e Decoração](#)

| [Utilidades Domésticas](#)



[Brinquedos](#)

| [Games](#)

| [DVDs](#)

| [Esporte e lazer](#)

| [Relógios](#)



[Bebê](#)

| [Saúde e beleza](#)

Olá, boa tarde! Novo usuário? [Clique aqui](#) | [Faça seu login](#)

Procure o que deseja

[pesquisar](#)

TODO O SITE EM ATÉ **10x SEM JUROS + FRETE GRÁTIS** para RJ e ES

[confira o nosso regulamento](#)

DESTAQUES

01

02

03

04

## Cj. Mesa c/ 4 Cadeiras



POR R\$ **189,90**

à vista

ou 10 X R\$ **18,99** sem juros



[Comprar](#)



NEXTEL



## PROMOÇÕES

MAIS VENDIDOS

SUGESTÕES



MEU CADASTRO | MEUS PEDIDOS | CENTRAL DE ATENDIMENTO | COMO COMPRAR **CARTÃO AMERICANAS** Boa tarde, Visitante! Não é você?

**AMERICANAS 10 anos com você**  **OK** MINHA SACOLA Item

COMPRE TAMBÉM PELO TELEFONE: **4003-1000** - ATENDIMENTO **4003-4848** (Veja Mais)

VEJA TODOS OS 38 DEPARTAMENTOS

Informática | Telefones & Celulares | Câmeras & Filmadoras | Eletrônicos | Eletrodomésticos | Eletroportáteis | Utilidades Domésticas | DVDs | Livros | Esporte & Lazer | Brinquedos | Viagens | Blockbuster

**DESCONTOS EXCLUSIVOS POR EMAIL**

**FRETE GRÁTIS** nas compras acima de R\$ 99,00 | **5% DE DESCONTO** no boleto bancário | **CONFIRA AS REGRAS**

**MAIS DE 300 MIL PRODUTOS PARA VOCÊ**

**ALIMENTOS & BEBIDAS**  
Chocolates Importados  
Chás e Cafés  
[+ Veja Mais](#)

**AUTOMOTIVO**  
DVD Player Automotivo  
GPS  
Som Automotivo  
[+ Veja Mais](#)

**BEBÊS**  
Berços e Cercados  
Cadeiras para Auto  
Carrinhos de Passeio  
[+ Veja Mais](#)

**BELEZA & SAÚDE**  
Barbeadores  
Secadores  
[+ Veja Mais](#)

**BLOCKBUSTER**  
Aluguel de filmes online

**BRINQUEDOS**  
Bicicletas  
Bonecas  
Mini-Veículos



*Clique e confira o especial 10 ANOS COM VOCÊ*

**MP PLAYER DE 2GB**  
A PARTIR DE: **R\$ 69,90**

**SOM AUTOMOTIVO COM USB**  
A PARTIR DE: **R\$ 139,00**

**MEGA LIQUIDAÇÃO**  
TUDO O QUE É BOM DURA POUCO

**VOCÊ AINDA TEM**  
**58:20:24<sup>h</sup>**  
**CLIQUE AQUI PARA APROVEITAR!**

**OFERTAS EM DESTAQUE**



**AMERICANAS 10 anos com você**



Boa Tarde, Visitante (Faça o login para ver sua página personalizada)



Navegue pelas lojas

Buscar

em todo o Submarino

OK Meus Pedidos Cadastro



# Mês do Meio Ambiente no Submarino com ofertas que ajudam o planeta

MAIS DESCONTOS SÓ COM O CARTÃO SUBMARINO

Navegue aqui

- Televisores
- Eletrodomésticos
- Bicicletas
- Eletrôportáteis
- Monitores
- Linha Orgânica
- Notebooks
- Livros e Filmes
- Pilhas Recarregáveis

## Navegue

### Livros

- Administração e Negócios (4509)
- Histórias em Quadrinhos, RPG e Cards (1896)
- Esportes (796)
- Artes (3196)
- Psicologia (2711)
- Moda, Beleza & Dicas (231)
- Auto-Ajuda e Desenvolvimento Humano (3544)
- Linguística (1845)
- Engenharia (650)
- Literatura Infanto-Juvenil (11081)
- Direito (8647)
- Ciências Humanas e Sociais (6552)
- Didáticos e Educação (5828)
- Medicina (5455)

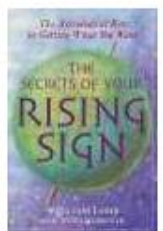
O desperdício dos recursos naturais e a falta de consciência podem fazer o planeta passar por mudanças que nos afetariam diretamente. Tentando ajudar, o Submarino preparou uma seleção de produtos ecologicamente corretos que consomem menos energia e ajudam a preservar o meio ambiente. Fique esperto. Não agrida a natureza e aproveite nossas ofertas.

### Confira a Lista

Ordenação: Lançamento Visualização: Lista Tabela

Resultado(s) 1 - 20 de 286194 | Itens por Página: 20

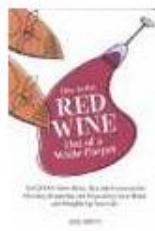
Páginas: 1 2 3 4 5 6 7 8 ...



The Secrets of Your Rising Sign



God's Dog



How to Get Red Wine Out of a



Adrianople Ad 378 Meadowall, Simon

**A SEGUIR...**

***E-Procurement***

**Compare produtos, lojas e preços**
**Pesquisar preços de:**

 Produtos [Serviços](#) [Passagens Aéreas](#) [Usados](#)




**Automóveis e Veículos**

Carros, Moto Usada, Acessórios ...

**Bebês e Cia**

Carrinho para bebê, Cadeira para Bebê, Berços e cercados ...

**Brinquedos e Games**

Video Game, Jogos para Videogame, Bonecas, Personagens, Brinquedos para meninas ...

**Casa e Decoração**

Cama, Mesa e Banho, Móveis para Casa, Utilidades domésticas ...

**CD, Música Digital**
**Cosméticos e Perfumaria**

Perfume, Secador, Dermocosméticos, Chapinha ...

**DVD, Blu-Ray**
**Eletrodomésticos**





**Volta às Aulas**

OFERECIMENTO: **Saraiva.com.br**

**TOP 5** Confira os produtos mais buscados em: 

[A Cabana](#)
[Detalhes](#) | [Avaliações](#)

[Amanhecer](#)
[Detalhes](#) | [Avaliações](#)

**lojasmm.com**

Monitor/TV LG Flatron LCD 22 Monitor e TV Juntos!

R\$699,00 à vista ou em 12X de R\$58,25 Sem Juros

**Saraiva.com.br**

Kit: Crepú + Lua

Kit: Crepúsculo + Lua Nova + Eclipse + Amanhecer

De: R\$169,60 Por R\$99,80 em 3x R\$33,27 Frete Grátis

**BRASTEMP.com.br**

Tenha um TOP na sua cozinha - Refr. Gourmand Inox





Os melhores produtos em lojas de confiança

Início | Brinquedos | Câmeras | Celulares | DVDs | Eletrodomésticos | Eletrônicos | Livros | Notebooks | TV | Mais ▾

Buscar

▼ Produtos em Destaque

Apple MacBook Air Intel Core 2 Duo

10 fotos 2 vídeos  
14 fãs 1 manual



Compare agora!  
**X**



Sony Vaio VGN-TT150 Intel Core 2 Duo

10 fotos 2 vídeos  
15 fãs 1 manual

a partir de: **R\$ 6.399,00**

(1)

a partir de: **R\$ 10.999,00**

(2)

▼ Comunidade Bondfaro

[Alex Costa Soares](#) | [Jennifer Almeida](#) | [Natalia Theil](#) | [Fernando Oliveira](#)

▼ Produtos Mais Desejados



[Notebook Sony Vaio Intel Core 2 Duo](#)



[TV LG Scarlet 32 Polegadas](#)

BlackBerry Storm 9500 GSM Desbloqueado

20 fotos 2 vídeos  
16 fãs 4 manuais



Compare agora!  
**X**



Apple iPhone 3G 16GB GSM Claro

18 fotos 2 vídeos  
15 fãs 1 manual

a partir de: **R\$ 3.369,52**

★★★★★ (5)

a partir de: **R\$ 3.199,00**

(5)



[Refrigerador LG Típico](#)



[Celular LG Coolin](#)

# O Relacionamento com Clientes via Web

Diferentes maneiras de se comunicar e de entender os anseios dos consumidores

- **Skol**  
Criou um “mini-Orkut” para promover o festival de música Skol Beats. Os usuários também podiam montar uma grade de programação do evento e baixá-la no celular.
- **Gradiente**  
Para lançar um modelo de celular, a empresa criou uma competição dentro do Windows Live Messenger para eleger os melhores vídeos feitos com telefones móveis.
- **O Boticário**  
Já usou a consultoria especializada da e-Life para monitorar o que os consumidores falam de seus produtos na Internet. Principalmente, em Blogs e no Orkut.
- **McDonald’s**  
Há algum tempo, ao comprar um sorvete nas lojas do McDonald’s, ganhava-se um dia de acesso gratuito ao jogo online Ragnarök. Dentro do game, adquirir uma casquinha de sorvete garantia poderes especiais.

# Alguns “Cases”

## American Airlines

- Site [AA.com](http://AA.com)
- Possibilidade de fazer reservas online
- 40% passageiros classe executiva usam site
- São tratados pelo nome ao entrar no site
- Aparecem as milhas acumuladas, notícias, informações, ofertas especiais e pacotes de viagens personalizadas.
- Tudo baseado no perfil e relações anteriormente estabelecidas

## American Airlines

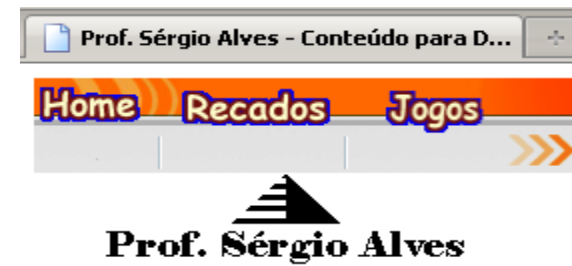
Site guarda informação sobre:

- Aeroporto de partida comum
- Cartão de Crédito
- Perfil dos passageiros que o acompanham
- Lugar preferido no avião
- Deste modo, as reservas são feitas em metade do tempo habitual...

## Amazon.com

- Maior Livraria online
- Leitores atribuem “notas” aos livros
- Leitores vendem os seus livros usados
- Cada leitor faz a análise do livro e coloca online
- Existem incentivos para as melhores opiniões
- Têm a “comunidade do conhecimento”

# Acesse ainda:



- [BALANÇO DO E-COMMERCE NO BRASIL 2009 1 \(Pela E-Bit\)](#)
- [METATEXTO SOBRE ECOMMERCE Modalidades Básicas \(.doc\)](#)
  - [O ECOMMERCE E A LOGÍSTICA \(.doc\)](#)
- [Artigo - Empreendedorismo Digital Ganha Força no País \(link externo\)](#)
  - [EXERCÍCIO INTERATIVO \(EM HTML PPT\)](#)
  - [DICAS PARA AUMENTAR VISITAÇÃO DO SEU SITE](#)
    - [INCREMENTOS PARA SEU SITE](#)
    - [RENTABILIZANDO SEU SITE](#)
    - [PESQUISA SOBRE ECOMMERCE](#)
- [EXERCÍCIO - Foco na análise financeira do investimento \(.doc\)](#)

...“quem faz a revolução  
tecnológica não é a  
tecnologia. São as  
pessoas. São os  
clientes”...

*Mary J. Cronin*