

Dicas para elevar as vendas no site

Vamos aos trabalhos:

1. Não peça para o usuário se cadastrar antes de poder ver seus produtos.

Haverá muito tempo para obter nome e endereço de seu visitante caso ele decida comprar algo de você. Não chegue pressionando pedindo logo de cara as informações de seus clientes, a maioria vai sair do site ao invés de preencher algum formulário. Seu objetivo é eliminar tudo que fica no caminho para fechar uma venda.

2. Não use telas de boas vindas, portas de entradas e outras trapalhadas.

Se você precisa realmente de uma introdução, uma tela de boas vindas, então ao menos ofereça opção de pular a apresentação usando um link. Pesquisas dizem que 80-90% dos seus visitantes vão deixar o site antes da animação terminar. O restante vai assistir a apresentação e depois sair. Pare pra pensar e então se pergunte: **Eu preciso impressionar meus visitantes, ou eu preciso vender alguma coisa?**

3. Que seja fácil de encontrar opções de compra.

Se você tem uma home page, uma página institucional, ou um blog informativo, mostre sempre um link acessível de “Compre Aqui” em letras grandes. Não use gráficos ou animações, flash ou aqueles pisca-pisca para chamar atenção, dessa forma você está fazendo um anti-marketing. Faça melhor, use sua home page como parte de sua loja e comece a vender através dela.

4. Mostre de forma visual (fotos e imagens ou vídeos) o que você está vendendo.

Use fotos e imagens pra tudo que você for vender. Eu sei, pode parecer muito óbvio isso, mas tem sites e pessoas que anunciam sem imagem, apenas com nome e descrição do produto. Muito difícil realizar uma venda assim, eu pelo menos não compro assim, e você? Pense nas pessoas que não falam bem seu idioma, mas podem identificar facilmente uma imagem. Ou até aquelas que não sabem o nome daquela ferramenta que estão procurando, mas sabem identificá-las se virem uma imagem. Aliás, eu não sabia disso até pouco tempo atrás, mas existem fotógrafos profissionais para produtos de e-commerce, deixam a imagem do seu produto tão bonita que você vai ter vontade de comprar.

5. Mantenha o processo de compra simples.

Tenha certeza de que é óbvia a forma de acrescentar o produto no carrinho de compras, use metáforas se for o caso. Se o cliente não souber como comprar, ele não vai perder muito tempo tentando descobrir, tem sempre uma outra loja pra visitar.

6. Ofereça um bom sistema de busca.

Ofereça um sistema de busca rápido e eficiente. E forneça opções de palavras-chave, como aquelas nuvens de tags ou termos mais procurados. Imagine que alguém está procurando por um carro quatro rodas em seu site, imagine se ele precisar adivinhar como você cadastrou o produto, se está escrito “quatro rodas”, “4 rodas”, “4 Rd.”, ou qualquer outra coisa.

7. Mantenha o site atualizado.

Quando seus produtos ficarem zerados no estoque, tire-os do ar ou marque como “sem estoque”. Explique aos clientes o que acontece quando o estoque termina e você não tem mais o produto. A internet é muito boa para criar promoções e fazer seu estoque girar, vender aquele monte de produtos que ficou parado. Você pode criar uma categoria separada das demais com produtos em

promoção. E se a promoção for por tempo limitado, deixe claro e retire os produtos assim que o prazo expirar.

8. Tenha preços especiais e promoções sua pagina inicial.

Todo negócio possui seu produto isca, aqueles com maior publicidade ou preço apelativo, e você precisa fornecer estes produtos de maior interesse o quanto antes. Então tenha na sua página inicial os mais vendidos, mais procurados, mais atrativos. Você saberá exatamente quais são se tiver controle sobre suas vendas e logs de acesso ao site.

9. Faça o site se lembrar do cliente – você pode usar cookies.

Alguns sites oferecem a opção de manter o cliente logado por algumas semanas, isso pode ser cômodo quando o cliente costuma retornar muito ao site de um computador pessoal. Mas não tome você esta decisão, deixe que o cliente escolha se quer ou não permanecer logado e que suas informações fiquem armazenadas. Muita gente prefere apagar o rastro de produtos visitados, lembre-se que as pessoas usam cyber-café para navegar também.

10. Mantenha sua palavra e ofereça garantias.

Principalmente quanto à forma de pagamento, mesmo que seja em outra parte do site. Você precisa passar credibilidade aos visitantes que nunca compraram com você. Se tiver algum problema, basta devolver o dinheiro, clientes insatisfeitos vão falar muito mais do que os satisfeitos, e também vão tomar mais o seu tempo.

11. Forneça o máximo de informação compreensiva nos produtos que oferecer.

Nada é mais frustrante do que não ter informações suficientes do que você está querendo comprar. Se for exatamente o que você está procurando, se tem o tamanho ideal, a cor certa, se vai ligar na frequência correta. Se você não fornecer de forma clara essas informações, o clique que leva até a compra do produto ficará cada vez mais distante.

12. Se possível, forneça maneiras para que os clientes tirem suas dúvidas.

Seja rápido nas respostas, isso pode valer uma venda. Você pode incentivar a venda em suas respostas. Ofereça maneiras fáceis de entrar em contato com você para fazer perguntas e responder a dúvidas. Seja através de e-mail, telefone ou mensagens instantâneas, como msn, google talk ou skype. Até mesmo aqueles sistemas de atendimento online usado por empresas aéreas, onde o cliente pode conversar com você enquanto navega pela site. Mas atenção a um detalhe importante, se você notar que as dúvidas são sempre as mesmas, e com muita frequência, alguma coisa está errada, você precisa mudar alguma informação para tornar mais fácil para seus clientes e até para você, que é quem tem que ficar respondendo sempre a mesma coisa.

Sucesso!