



COMO ENCONTRAR SEU
CLIENTE NA
Internet

QUE CLIENTE?





FOLGADOS MIMADOS IMPACIENTES DESCONFIADOS

FOLGADOS

MIMADOS

IMPACIENTES

DESCONFIADOS

● **ansiedade**
Termo de pesquisa

+ Comparar

Brasil ▾

2004 - presente ▾

Todas as categorias ▾

Pesquisa na Web ▾

Interesse ao longo do tempo ⓘ



● **em casa**
Termo de pesquisa

+ Comparar

Brasil ▾

2004 - presente ▾

Todas as categorias ▾

Pesquisa na Web ▾

Interesse ao longo do tempo ⓘ





JORNADA DE
Compra

1.

**BUSCAR/
DESCOBRIR**



2.

DECIDIR



3.

**ENTRAR EM
CONTATO**



4.

COMPRAR



DIVITAL

1.

**BUSCAR/
DESCOBRIR**



2.

DECIDIR



3.

**ENTRAR EM
CONTATO**



4.

COMPRAR



96%

**DOS BRASILEIROS
PESQUISAM ONLINE
ANTES DE DECIDIR
EM QUE LOJA FÍSICA
VÃO COMPRAR***



**1. BUSCAR/
DESCOBRIR**

***FONTE: GOOGLE/PROVOKERS**

MASSA QUE EM DIA

ANTES

BOCA A
BOCA



AGORA

BOCA NO
TROMBONE



1. BUSCAR E
DESCOBRIR

30 SEGUNDOS
22 ANÚNCIOS



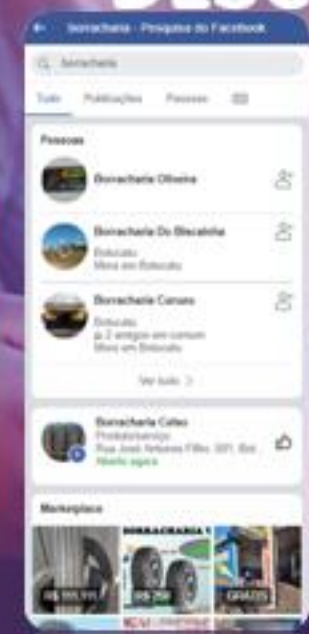
SOLU
TUDO

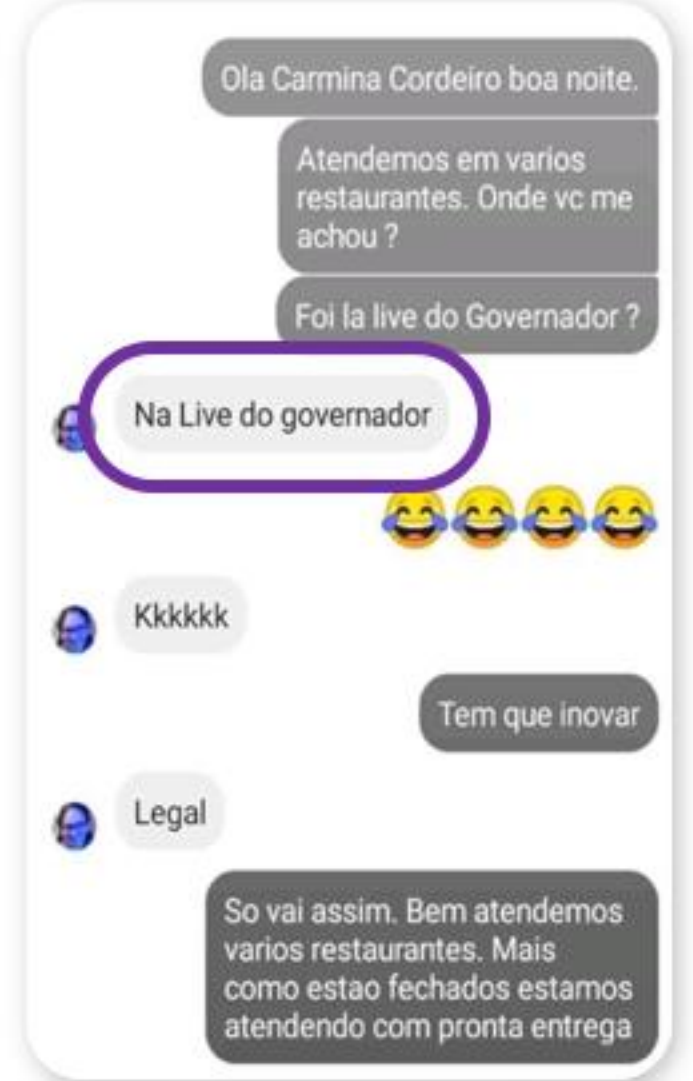
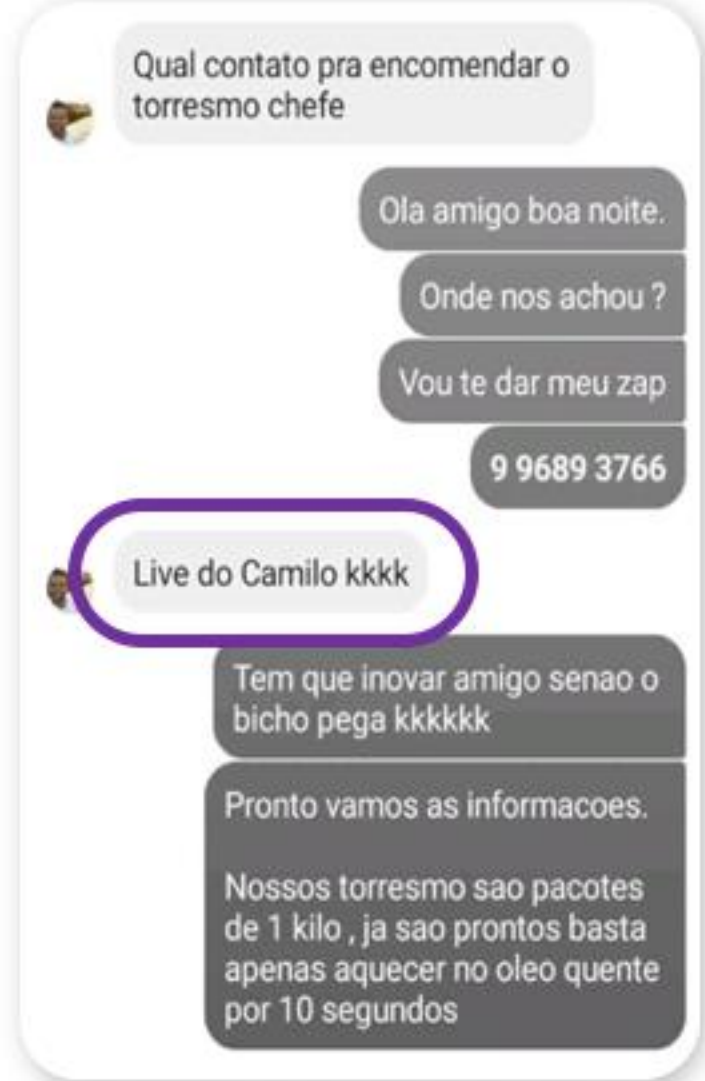
ANTES
VOCÊ ME
ACHA

AGORA
DEIXA QUE EU TE
PROCURO!



1. BUSCAR E
DESCOBRIR





1.

**BUSCAR/
DESCOBRIR**



2.

DECIDIR



3.

**ENTRAR EM
CONTATO**



4.

COMPRAR



92%

dos brasileiros gastam mais tempo pesquisando sobre uma marca ou produto online do que em uma loja física
(Google / Provokers)

87%

das pessoas checam online se a loja física possui o produto/serviço que elas querem comprar
(Google / Provokers)

86%

dos consumidores leem reviews online antes de visitar um produto
(BrightLocal)

34%

dos consumidores estão propensos a realizar uma compra não planejada se a marca providenciar um conteúdo personalizado
(Forbes)

84%

das pessoas esperam que uma marca produza conteúdo que entretenha e providencie soluções e experiências
(Cision)



2. DECIDIR

O consumidor é impaciente

O frete não pode inflacionar a compra



2. DECIDIR



19% Frete rápido

15% Retirar na loja física no mesmo dia

6% Apps de entrega

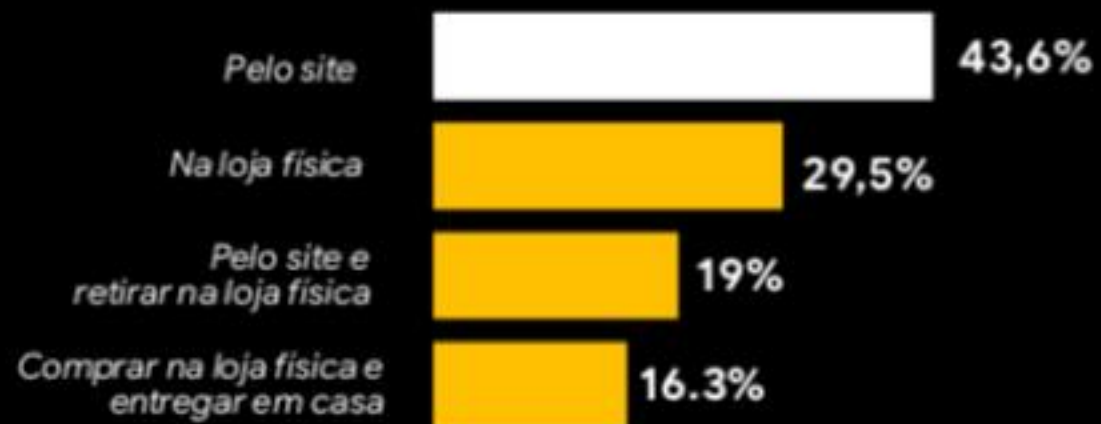
Experiência de compra



2. DECIDIR

Defina a
oportunidade

Qual forma de compra prefere?



Conteúdo e canal direto

Pares ainda são vistos como **mais confiáveis**

Porcentagem que classifica cada porta-voz como **extremamente** confiável, e diferença entre 2016 e 2017

- + Mudança em comparação a 2016

Credibilidade dos CEOs e membros da diretoria foi a que mais caiu, sendo que os membros da diretoria tiveram a maior queda da história

“O povo deste país já está cansado de especialistas.”

– Michael Gove,
Parlamentar, Reino Unido



1.

**BUSCAR/
DESCOBRIR**



2.

DECIDIR



3.

**ENTRAR EM
CONTATO**



4.

COMPRAR



FACILITE E INCENTIVE A CONVERSA



87%

**dos consumidores
brasileiros preferem
comprar de empresas
que respondem
mensagens instantâneas**

(Facebook 2019 Holiday Study)

90%

**dos consumidores
querem ser atendidos
por pessoas**

(IDC + LogMeIn)

72%

**das pessoas se sentem
confiantes sobre marcas
com as quais podem
trocar mensagens**

(Cision)



3. ENTRAR EM CONTATO

1.

**BUSCAR/
DESCOBRIR**



2.

DECIDIR



3.

**ENTRAR EM
CONTATO**



4.

COMPRAR



FACILITE A COMPRAR

90%

dos brasileiros estão abertos a realizarem compras online

(Kantar TNS)

66%

já compraram online e retiraram na loja física

(Google / Provokers)

28%

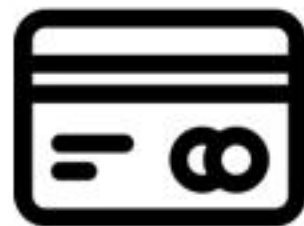
das buscas por algo localizado nas proximidades resultam em uma compra

(Google)

18%

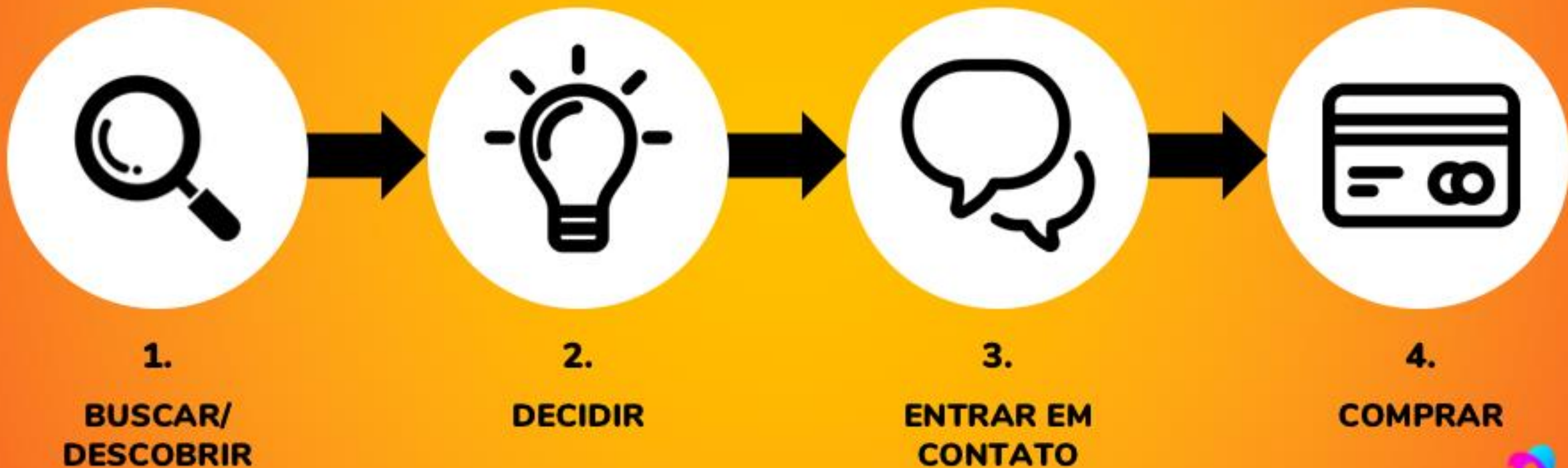
das pesquisas locais feitas em dispositivos móveis levam a uma venda dentro de um dia

(Junto)



4. COMPRAR

Jornada de Compra



MAS QUEM É A
SOLUTUDO
E COMO ELA PODE
TE AJUDAR?



**SOLU
TUDO**

A CIDADE EM
DETALHES

DETALHES

A CIDADE EM

TUDO



“Ele conhecia
tanto de
**MARKETING
DIGITAL**
que o negócio dele
QUEBROU!”



**SOLU
TUDO**
A CIDADE EM
DETALHES

A photograph of a paved path leading through a forest with trees in autumn foliage. A semi-transparent globe is centered over the path. The text is overlaid on the image.

UMA JORNADA DE COMPRA ONLINE PEDE POR UMA

JORNADA DE VENDAS

DIGITAL



Jornada de Vendas Digital



1.

**SEJA ENCONTRADO
E DESCOBERTO!**



2.

**SEJA A DECISÃO
DO SEU CLIENTE**



3.

**CONVERSE COM
SEU CLIENTE**



4.

**FECHE A VENDA
PELA INTERNET**

Aponte a
câmera do
seu celular:



Ou acesse:

[www.
solutudo.
com.br/
jornada-de-
vendas-sebrae](http://www.solutudo.com.br/jornada-de-vendas-sebrae)

