

 **camara-e.net**
Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico

A Logística do Comércio Eletrônico

 **Correios**

Cadeia logística

- Explosão da demanda
- Fluxo Logístico
- Fluxo do e-commerce



Explosão de demanda



Inclusão digital



Novos consumidores



Quebra de resistências

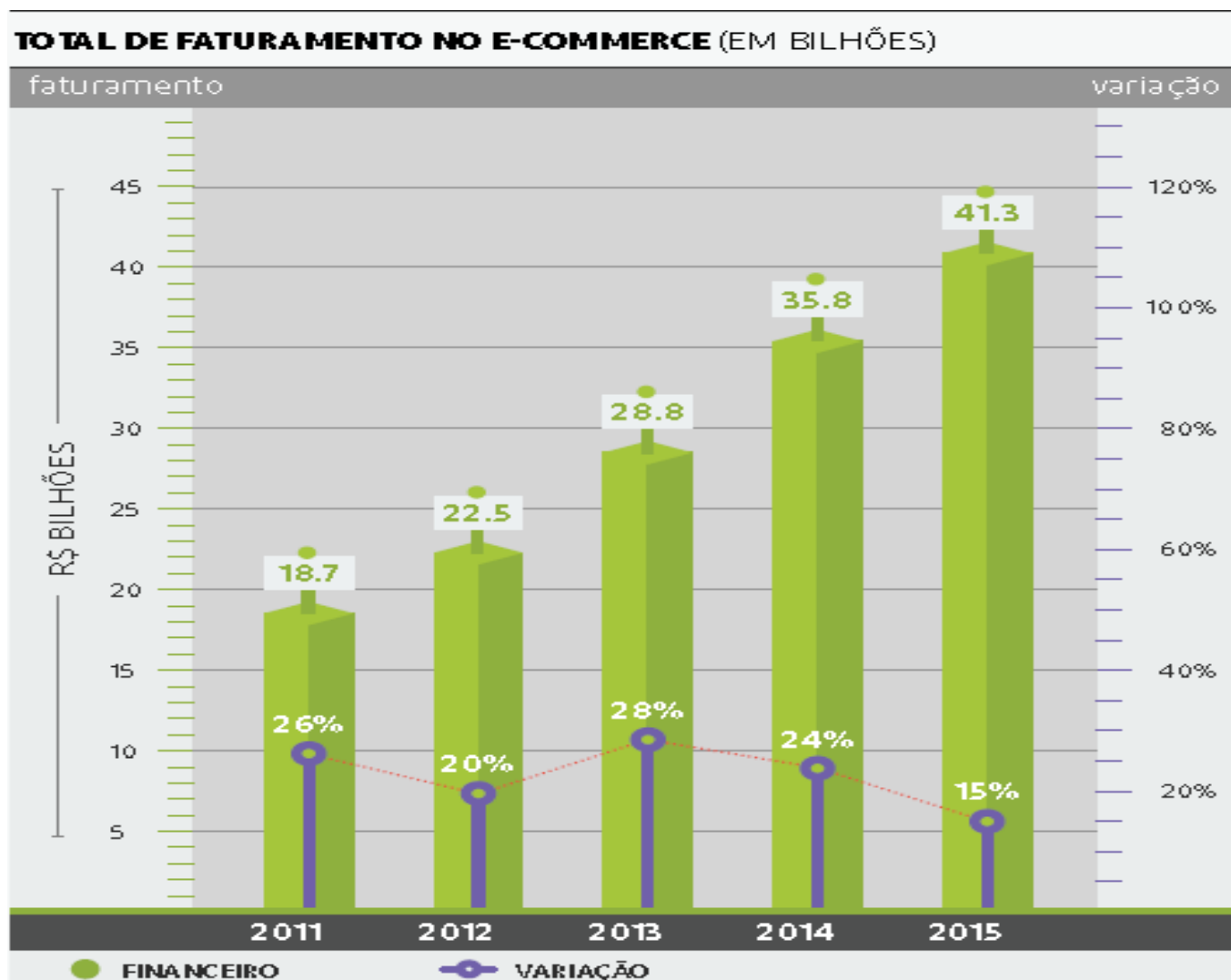


Melhoria das ferramentas

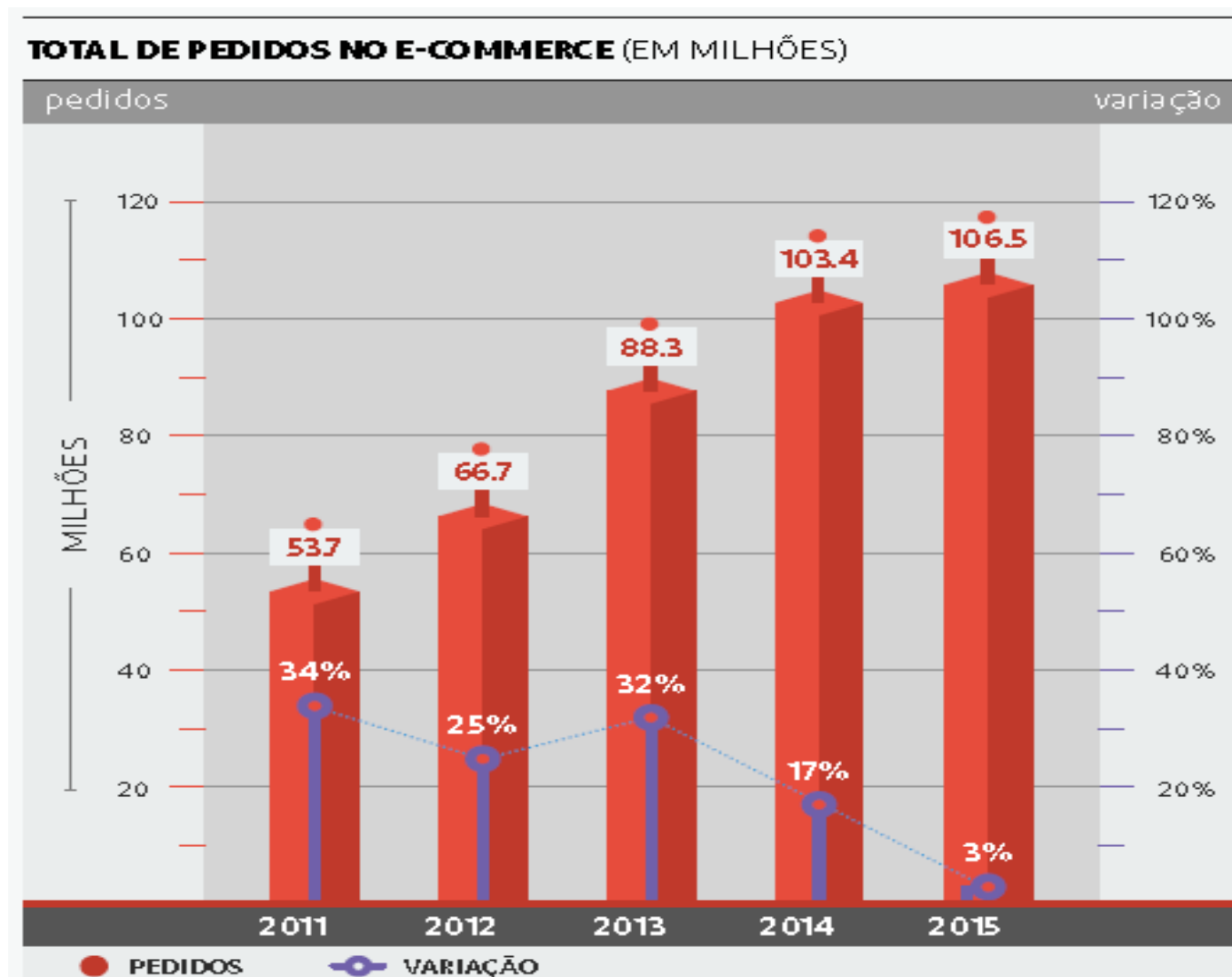


* Mercado que resiste a crises

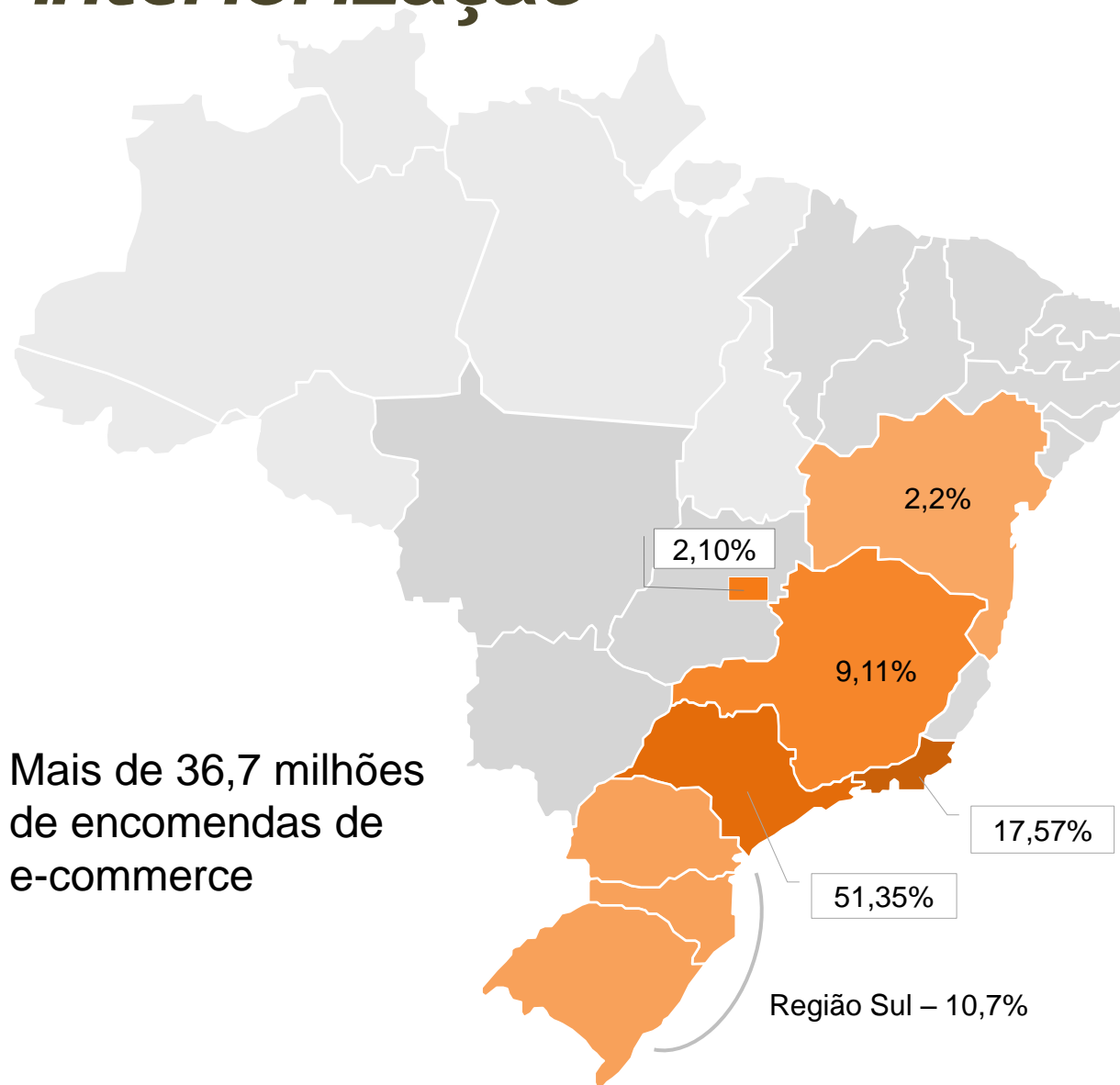
O e-commerce no Brasil



O e-commerce no Brasil



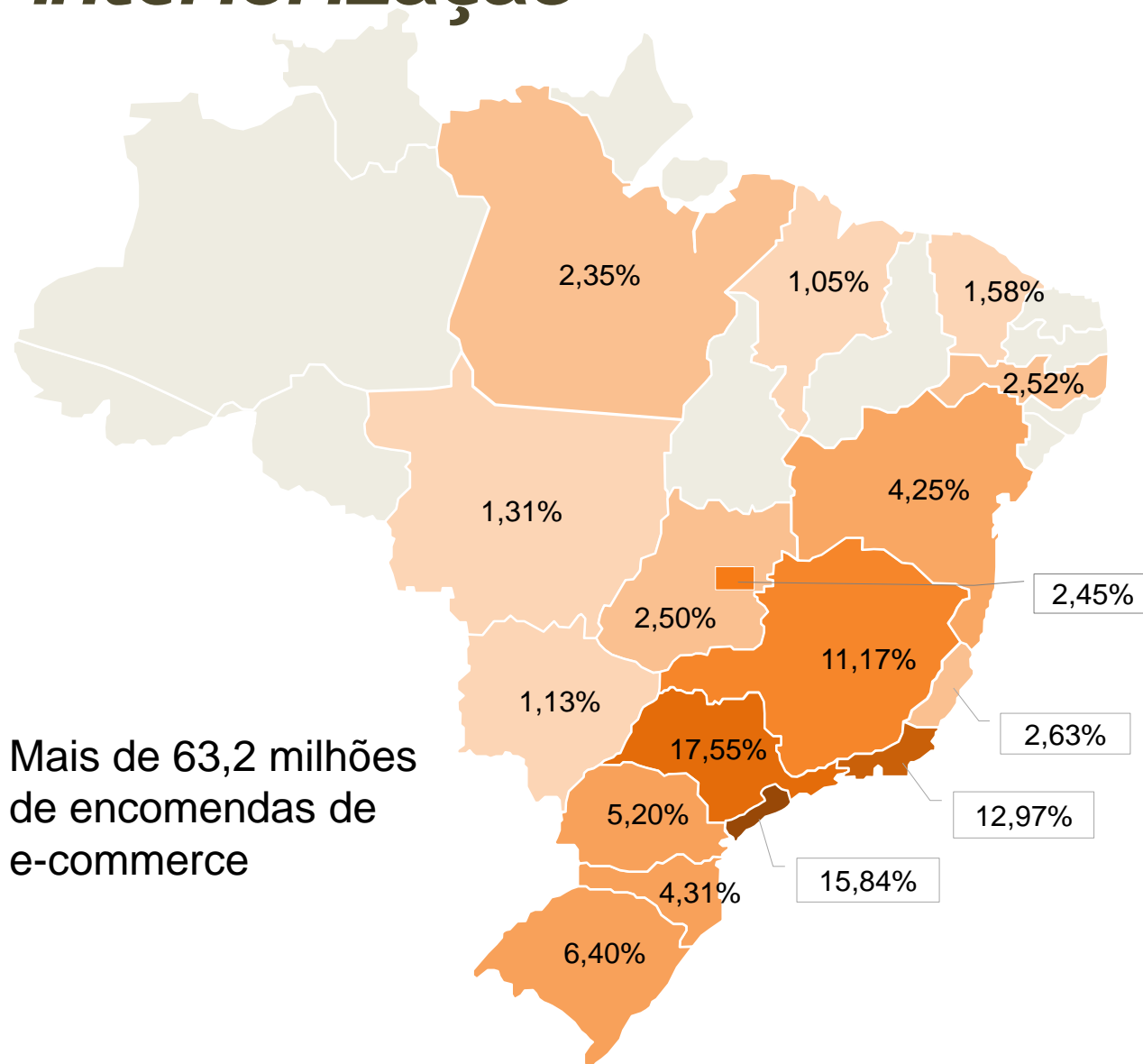
Interiorização



- Onde estão os compradores?
- Alta concentração
- Mais de 88% da distribuição nas regiões sudeste e sul
- Mas a descentralização avança

Fonte: Correios, 2011

Interiorização



- Onde estão os compradores?
- 76,06% da distribuição nas regiões sudeste e sul.
- 16,81% na região nordeste e nordeste.
- 7,39% na região Centro oeste.

Fonte: Correios, 2015

Fluxo logístico do e-commerce



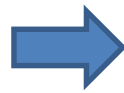
A cadeia logística do e-commerce deve ter como objetivo o atendimento à **necessidade do CLIENTE.**



Gestão de Compras



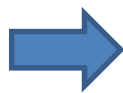
Gestão de estoque



Venda



Preparação dos pedidos



Envio/Distribuição



Cliente feliz!

Gestão de Compras



- ▶ Planejamento Mercadológico e de Compras (OTB – Open to Buy, Calendário 454, etc)
- ▶ Bons sistemas de gestão – ERP's ou Back Offices
- ▶ Sincronizar demanda (sazonalidade, curva ABC)
- ▶ Estabelecer pagamento com o fornecedor (conhecimento de Fluxo de Caixa)
- ▶ Garantir fluxo contínuo de produtos

Gestão de Estoque Custos



- ▶ localização (otimização do CD)
- ▶ Espaço específico para o *packing*
- ▶ Estoque enxuto
- ▶ Armazenamento
(estudo de técnicas, como: PEPS e UEPS e outras)
- ▶ Análise das possível perdas
(produtos perecíveis)
- ▶ Furtos e roubos
(segurança)

Eficiência do Manuseio



- ▶ Arranjo geral do espaço físico
- ▶ Métodos de endereçamento e localização de estoque (para estoques maiores)
- ▶ Local específico para empacotar
- ▶ Importância do rótulo de endereçamento correto

Preparação do envio



- ▶ A embalagem é um dos itens mais importantes na hora de enviar sua encomenda. A escolha de uma embalagem resistente, associada ao seu correto acondicionamento, proporciona segurança, proteção e integridade do conteúdo, desde o seu encaminhamento até a entrega.

Ver guia técnico no site dos Correios:

<http://www.correios.com.br/para-voce/correios-de-a-a-z/embalagens-recomendadas-pelos-correios/arquivos/GuiaTcnicoEmbalagensRPC.pdf>

Distribuição



- ▶ Abrangência Nacional (qualquer pessoa pode comprar seus produtos online)
- ▶ Importante que você e seus clientes tenham **confiança** no operador logístico
- ▶ Múltiplos modais de entrega (de acordo com a necessidade)
- ▶ Opções de modalidades de entrega de encomendas (standard, express e premium)
- ▶ Informações da encomendas - ponto a ponto (rastreamento)

Entrega

- ▶ O consumidor final espera que seus produtos sejam entregues no prazo contratado.



Mudanças no Cenário

- Frete grátis e seus impactos

Frete Grátis



- ▶ Segundo pesquisas, 55% dos consumidores abandonam suas compras do carrinho por considerar o frete caro demais, outros preferem colocar outros produtos no carrinho para ganhar o benefício.
- ▶ Mas, sabemos... o frete nunca é grátis, alguém paga por ele, se não é o cliente esse alguém é **você**.

Frete Grátis



Então aqui vai algumas dicas para quem quer oferecer o benefício ao seu cliente:

- Conheça seus produtos
- Entenda suas margens
- Avalie seu ticket médio
- Pondere a localização dos clientes
- Analise a concorrência
- Defina a sua estratégia

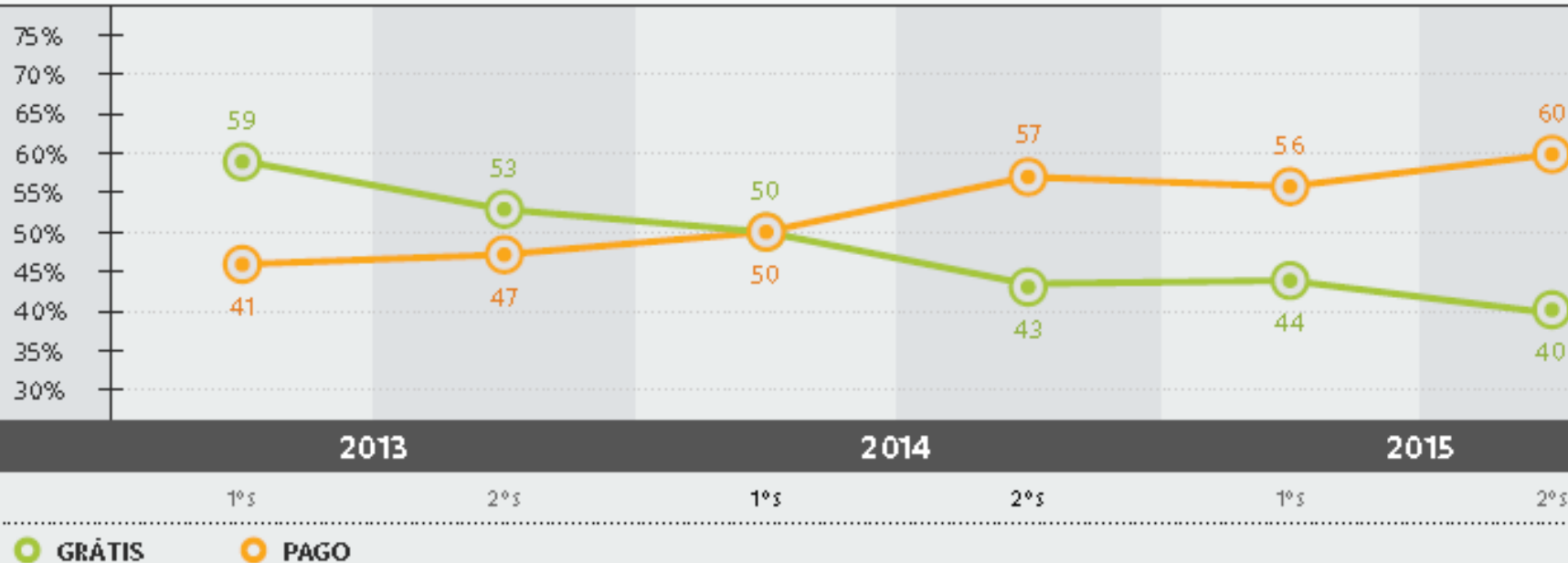
*Deixe o cliente escolher.
Ele pode ter urgência na
encomenda e preferir
pagar o preço do envio....*

Frete Grátis



No início do e-commerce no Brasil, o frete grátis era necessário para atrair consumidores, hoje a realidade é diferente...

EVOLUÇÃO FRETE GRÁTIS X PAGO



FONTE: E-BIT/BUSCAPÊ

Parceria em todas as etapas da venda

- Facilitar a venda
- Preparação do produto
- Entrega do pedido!
- Pós-venda

Estrutura Correios

números de 2015



240 milhões
de encomendas

2/3
foram encomendas
expressas - família SEDEX

952 mil
encomendas por dia útil

71% das
encomendas
foram geradas pelo
e-commerce



Confiança no momento da compra



Saber quanto custa um frete e quando o produto vai chegar ajuda um cliente a tomar decisão. Com os Correios, você coloca essa ferramenta na sua loja virtual, dando mais segurança ao comprador.

Calculador Remoto de Preços e Prazos



- ▶ Plataforma *web services* gratuita para cálculo de preços e prazos
- ▶ Também verifica a abrangência do serviço escolhido
- ▶ Onde encontrar:
www.correios.com.br/webservices

Validação de endereços

A primeira coisa a fazer na hora de entregar uma encomenda é conferir se o endereço está correto. Os Correios disponibilizam ferramentas que permitem a busca de CEPs na base de dados oficial, a higienização de cadastros e também podem gerar os rótulos de endereçamento de forma padronizada e fácil.



Quer conferir o endereço?

Clique para acessar o **GPB** e ou o **E-DNE**.



Quer imprimir etiquetas?

Clique para acessar o **Endereçador Web**. É grátis.



Quer gerenciar e rastrear suas encomendas?

Clique para acessar o **SIGEP Web**. É grátis.

Rastreamento

► ***“Onde está
minha
encomenda?”***

É difícil imaginar alguém que aguenta esperar uma encomenda sem saber onde ela está. Com o Sistema de Rastreamento de Objetos, os Correios geram um código único para cada pedido, para que o consumidor acompanhe o processo de entrega. Para lojas parceiras, oferecemos a integração automática, que permite visualizar várias encomendas ao mesmo tempo.

Onde encontrar:

www.correios.com.br/servicos/rastreamento



Entrega Interativa

Como funciona



Cliente informa
celular do remetente
e/ou destinatário



Fluxo postal

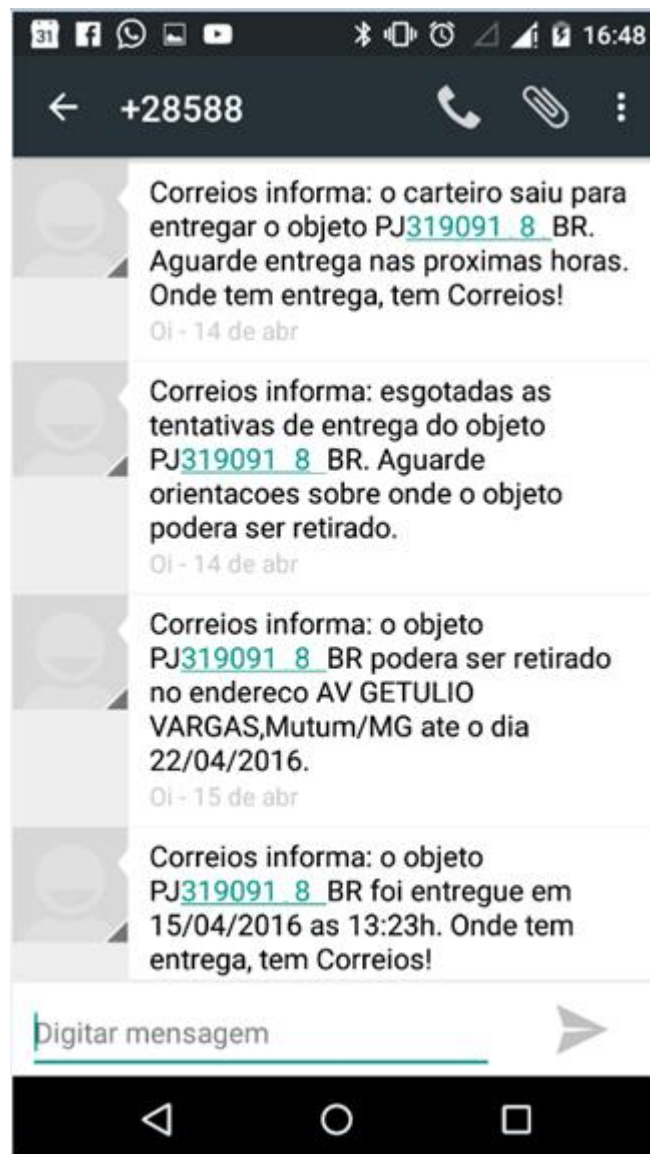
Um SMS é enviado
para o remetente e/ou
destinatário, com as
atualizações do
rastreamento.



Cliente recebe
as informações

Entrega Interativa

Exemplo real de SMS



Entrega da encomenda





Pós-Venda

Poder das mídias sociais



- ▶ Exigência de qualidade
- ▶ Maior facilidade de “arranhar” a marca
- ▶ Destacar prazo de entrega e restrições

Exigências Legais



- ▶ Art. 49 do CDC
- ▶ Custo zero para comprador
- ▶ Decreto 7.962/2013
- ▶ Política de troca e devolução

LOGÍSTICA REVERSA



Logística
Reversa
em agência



Logística
Reversa
Simultânea
em agência



Logística
Reversa
Domiciliar



Logística
Reversa
Simultânea
Domiciliar

➤ Vantagens para as MPEs:



Uma parceria que faz toda
a diferença para que sua empresa
ganhe ainda mais força.



► EXPORTA FÁCIL

Soluções que possibilitam conquistar clientes no mundo inteiro.
Continuar lendo.

**Mostre para seus
clientes o que você
pode fazer por eles.**

**A parceria dos Correios com as micro
e pequenas empresas não custa nada
e vale muito.**



www.CORREIOSPARCERIA.com.br

Neste site, as MPEs possuem acesso às informações e soluções dos Correios, conseguem baixar gratuitamente os e-Books Postais, se cadastrar para receber a revista Correios para Micro e Pequenas Empresas e construir vídeos gratuitos para divulgação de sua empresa ou produtos.

A melhor maneira de
prever o futuro é criá-lo.

Peter Drucker





OBRIGADO(A)!

Cláudio Gonçalves Xavier
Consultor de Negócios
claudioxavier@correios.com.br

