



Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"

Rafael Mazzo Alves

A IMPORTÂNCIA DAS VENDAS PELA INTERNET

ASSIS
2015

RAFAEL MAZZO ALVES

A IMPORTÂNCIA DAS VENDAS PELA INTERNET

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Instituto Municipal de
Ensino Superior de Assis, como requisito
do Curso de Graduação.

Orientador: Dra. Elizete Mello da Silva

Área de Concentração: Vendas

ASSIS
2015

FICHA CATALOGRÁFICA

MAZZO, Rafael

A importância das vendas pela internet. Rafael Mazzo.

Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2014.

Orientador(a): Dra. Elizete Mello da Silva

Trabalho de Conclusão de Curso – Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis 2014.

31p.

1.Comunicação, Importância, Meios, Função, Facilidade.

CDD: 658

Biblioteca da FEMA

A IMPORTÂNCIA DAS VENDAS PELA INTERNET

RAFAEL MAZZO ALVES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Instituto Municipal Superior de Assis, como
Requisito do curso de Graduação analisado
pela seguinte comissão examinadora:

Orientadora: Dra. Elizete Mello da Silva

Examinador: Tania Regina De Oliveira Machado

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha grandiosíssima mãe Regina Célia Mazzo, que desde o começo esteve do meu lado, me apoiando e me dando alicerce para continuar a construção do meu sonho e que com toda certeza sempre me ajudou nos momentos difíceis, a todos meus amigos que me deram força e muito apoio com palavras de coragem e incentivo para seguir adiante, a minha família que sempre me apoiaram e me incentivaram a não desistir, a Professora Elizete que mesmo com meus erros, soube administrar o trabalho e acreditou no meu potencial, e a todas as pessoas que direta ou indiretamente fizeram ou ainda fazem parte da minha trajetória de vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente em especial a Deus que sem ele não seria nada, e muito obrigado também a Virgem Maria que nos momentos de angústia intercedeu com seu manto de amor e carinho sobre esse trabalho, e soube me guiar no caminho certo.

Deixo aqui também o meu muito obrigado a todos os meus familiares que me deram forças suficientes para suportar as divergências, agradeço também a todos meus amigos que estiveram sempre ao meu lado e principalmente a Professora Elizete que mostrou o quanto é competente para orientar um aluno, e que com humildade chegamos em qualquer lugar, deixo aqui o meu muito obrigado.

“Por isso não tema, pois estou com você; não tenha medo, pois sou o seu Deus. Eu o fortalecerei e o ajudarei; eu o segurarei com a minha mão direita vitoriosa”.

Isaías
(41:10)

RESUMO

O trabalho apresentado é um estudo sobre as vendas pela internet, é citado os principais meios para essa tarefa, qual a sua importância, o que é, e sua função.

O propósito deste projeto é de identificar e analisar a realidade das vendas feitas pela internet, seus fatores de dificuldades e qual o seu ponto forte.

Mesmo sendo uma novidade em nossa região as vendas pela internet crescem diariamente, e em grandes cidades já fazem a muito tempo parte desta realidade, onde até licitações de vendas são feitas on-line.

Palavras-chave: Comunicação, Importância, Meios, Função, Facilidade.

ABSTRACT

The work presented is a study of Internet sales, which is quoted the principal means for this task, why it's important, what it is, and its function.

The purpose of this project is to identify and analyze the reality of sales made over the Internet, identifying their factors of difficulties and what your strong point.

Even it is a novelty in our sales region for internet growing daily, and in large cities already do a long time of this reality, where sales until bids are made online.

Keywords: Communication, Importance, Media, Function, Facility.

RESUMEN

El trabajo que se presenta es un estudio de las ventas por Internet, que se cotizan los principales medios para esta tarea, por qué es importante, lo que es, y su función.

El propósito de este proyecto es identificar y analizar la realidad de las ventas realizadas a través de Internet, la identificación de sus factores de dificultades y cuál es su punto fuerte.

Aun siendo una novedad en nuestra zona de venta de Internet crece día a día, y en las grandes ciudades ya lo hacen desde hace mucho tiempo de esta realidad, donde las ventas hasta que las ofertas se hacen en línea.

Palabras clave: Comunicación, Importancia, Medios, Función, Instalación.

LISTA DE TABELAS

Figura 1- Vendas pela internet.....	19
Figura 2- Vendas pela internet disparam.....	23
Figura 3- Gráfico com faturamento nos últimos anos em e-commerce no Brasil.....	25
Figura 4- Consumidor Brasileiro.....	26

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	13
2. OS BENEFÍCIOS DA INTERNET NAS ORGANIZAÇÕES	15
2.1 NOVOS MERCADOS GEOGRÁFICOS.....	15
2.2 NOVAS FORMAS DE COMUNICAÇÃO E MARKETING	18
3. NOVAS POSSIBILIDADES DE VENDAS PELA INTERNET	19
3.1 O PRECONCEITO E O MEDO	21
3.2 CRESCIMENTO E CONSOLIDAÇÃO DO MERCADO DE VENDAS PELA INTERNET	22
3.3 O PERFIL DOS CONSUMIDORES.....	23
4. NOVOS DESAFIOS E A IMPORTANCIA DO USO DA INTERNET NO MERCADO DE VENDAS	26
4.1 DEPOIMENTO	27
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	28
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30

1. INTRODUÇÃO

Até pouco tempo atrás, eram comuns dúvidas tais como: será que esse negócio de lojas na internet vai dar certo? Será que uma quantidade razoável de pessoas vai ter acesso ao site? Será que esse canal de comercialização é viável? E as empresas, vão também negociar entre elas por meio do comércio eletrônico?

Atualmente, não é mais possível fazer esse tipo de questionamento. Pois a realidade do mercado virtual já mostra claramente que este surgiu para fazer parte da vida das pessoas e das empresas.

A internet é importante para todos os segmentos, porém, no caso de empresas ela é mais importante ainda. Tem um papel extremamente estratégico. Estas dependem de posicionamento, canais de comunicação, entre outros, e a internet parece representar muito bem tal necessidade. Estes são os pontos em que a importância da internet nas empresas se destacam. Ficar para trás, não acompanhar o mercado é algo que não interessa a nenhuma empresa pois, muitos tem usado a internet para acompanhar tendências ou analisar as estratégias dos concorrentes.

Este trabalho de conclusão de curso tem como objetivo mostrar a importância que a internet trás para as vendas, nos mostra também como esse meio de vendas vem crescendo a cada ano, e trazendo muitos benefícios para as empresas.

Na atualidade as vendas estão muito acirradas, portanto buscar novos meios de vender e sempre uma maneira de sair na frente do concorrente, a internet vem não só para agregar as vendas, mais também para atender outros meios de comunicação dentro das empresas.

Esse trabalho sobre vendas pela internet pode contribuir tanto para as empresas quanto para o consumidor de uma forma geral, a internet não ajuda só na área de vendas na empresa, mais ela auxilia em todos os setores das empresas, e para o consumidor é uma forma de trazer conforto e agilidade, e proporcionar um bem maior na hora da compra.

Podemos dizer de uma forma geral que esse trabalho irá abrir a mente do consumidor que ainda não pratica esse meio de compra, com certeza ele poderá

não só comprar, mais também buscar novos produtos no mercado, principalmente aqueles produtos mais distantes que talvez não poderia nem chegar se fosse aderir a compra física.

Esse trabalho foi feito através de dados coletados na internet, em sites de empresas, e também em livros que falam de administração e vendas. Pesquisas de campos e depoimentos de membros que trabalham com essa ferramenta, também foram alguns meios de pesquisas desse trabalho.

2. OS BENEFÍCIOS DA INTERNET NAS ORGANIZAÇÕES

A internet tem mostrado ser um meio que está transformando o modo das empresas de fazer negócios, pois a cada dia mais as empresas estão aderindo à esse meio de vendas e fazendo uma grande transformação no relacionamento entre empresa e clientes.

Podemos dizer que os benefícios são vários, como: maior acessibilidade aos clientes mais distantes, e também rapidez nas vendas, diminuição no quadro de funcionários e conseqüentemente uma diminuição nos gastos. Com a internet a empresa consegue chegar a esses clientes, ou seja, aqueles clientes que nunca iriam até a empresa e com isso não haveria o negócio, aí que entra a parte importante da internet, com ela você consegue buscar novos horizontes, novos clientes, levar seu produto até a casa do consumidor sem que ele precise sair do seu conforto, e com isso fazer com que o cliente se sinta satisfeito. No caso de ser um cliente que goste de ver gente, que gosta de fazer a compra física, nesse caso a internet vem para agregar na venda, como por exemplo caso ele precise trocar o produto, ele pode estar usando a internet para efetuar a troca, não tendo que voltar a loja novamente só para trocar o produto.

2.1 NOVOS MERCADOS GEOGRÁFICOS

Nos dias atuais a internet está trazendo grandes benefícios para as empresas, pois muitas empresas estão não só aderindo as vendas internas, mais também as vendas dos produtos para outros países, fazendo com que sua margem de rotatividade das mercadorias aumente ainda mais. As vendas pela internet faz com que a empresa leve seu produto onde quer que esteja, mesmo sendo fora do país de origem da empresa.

A internet tem o poder de criar ideias novas de trabalho, pois as ferramentas que nela existe são imensas, muitas empresas estão buscando esse meio de vendas para alavancar suas vendas. Empresas que ainda não aderiram a esse tipo de recurso acabam ficando paradas no tempo, pois seus produtos acabam ficando no estoque e apenas clientes que entram na loja acabam comprando, por esse motivo a

venda pela internet acaba nos trazendo novas formas de trabalho, pois ao invés do consumidor vir até a empresa, a internet leva o produto até o cliente, isso faz com que a satisfação do cliente seja maior, qual pessoa que no dia de hoje não gostaria de comprar seus produtos sem sair da sua casa.

Isso é uma questão bem lógica, pois nos dias atuais as pessoas tem pouco tempo para estar indo até as lojas, por esse motivo existe o conforto da internet, logicamente que as pessoas gostam de ir até a loja, mais no momento que estamos vivendo, a correria do dia a dia não permiti muito que as pessoas façam essa compra física.

A internet nos últimos anos passou a ser mais que uma diversão. As empresas estão cada dia mais migrando para esse meio de comunicação e as pessoas cada vez mais perdendo o medo de comprar pela internet.

Realmente nos dias de hoje são inúmeros os benefícios que a internet traz para as empresas, aumento no número de clientes, e conseqüentemente crescimento nas vendas, mercados mais distantes onde sua empresa não possa estar expondo seus produtos, e com a internet existe essas possibilidades, poder competir com empresas de outras cidades e estados. Tudo pode ser comprado pela internet, o e-consumidor pode estar comprando tanto em grandes magazines, quanto em empresas de menor expressão.

Por esse motivo nos dias atuais, as formas de trabalho vem aumentando, ter um negócio on-line já não é mais tão difícil, basta ter apenas um conhecimento básico em informática.

Para Marcos Antônio de Souza Rocha (2009), Consultor da Focus, ele tem a conclusão de que estamos em uma época privilegiada, pois a internet vem trazendo grandes mudanças, vem trazendo benefícios para os empresários de pequeno, médio e grande porte, e com isso ele nos traz a conclusão de que:

(...) Somos privilegiados por estar vivendo nessa época de mudanças provocadas pelo advento da internet. Os benefícios são gritantes e até difíceis de serem enumerados, tal sua

grandeza, por isso aproveite o momento e tire o maior proveito que puder da internet (...)

Assim fica evidente que o uso da internet no cenário empresarial e comercial é imprescindível para o sucesso de vendas e aprimoramento das novas ferramentas de trabalho.

Abaixo segue a Matriz SWOT, que nos mostra os pontos fortes e fracos das vendas pela internet, e também as ameaças e as oportunidades.

MATRIZ SWOT

<p style="text-align: center;">AMEAÇAS</p> <ul style="list-style-type: none"> . Concorrência . Estabilidade . Preconceito 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> . Novos mercados . Novos Clientes . Vendas com 100% de Aproveitamento
<p style="text-align: center;">PONTOS FRACOS</p> <ul style="list-style-type: none"> . Falha na entrega . Demora . Defeito na mercadoria 	<p style="text-align: center;">PONTOS FORTES</p> <ul style="list-style-type: none"> . Preço . Agilidade . Facilidade/Tempo

2.2 NOVAS FORMAS DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

Através da internet, a comunicação da empresa com o cliente se torna mais rápida e prática, pois ela traz para a empresa muitas formas de comunicação com o cliente, fazendo com que cada compra feita o cliente fique mais satisfeito, e também uma forma de trazer o cliente até você e mostrar para ele que a internet pode ser o melhor meio para se comprar e vender, desde que seja usado corretamente por ambas as partes.

A transparência da empresa deve ser de extrema importância, pois com essa ferramenta sua empresa pode ser bem vista. Quando se é feita uma venda bem sucedida pela internet, sua empresa acaba tendo um maior conhecimento com o consumidor, pois através da internet você consegue buscar novos clientes e também novas formas de divulgação do seu produto.

Atualmente a internet não é só uma ferramenta de vendas, ela também tem um papel importante em outros segmentos da empresa.

Através da conclusão de Luís Ribeiro, (2010), Analista de Sistemas, averiguamos que a internet tem que ser extremamente bem elaborada e as escolhas serem bem definidas, e com suas palavras ele nos mostra que:

(...) A internet é importante para todos os segmentos, porém, no caso de empresas ela tem um papel extremamente estratégico atualmente, pois elas dependem de posicionamento, marketing, canais de comunicação, entre outros, e a internet parece representar muito bem tudo isso (...)

É justamente esse complexo de possibilidade tecnológicas e de marketing que reafirmam a importância do uso da internet também como ferramenta de comunicação, ampliação de mercados e captação de clientes.



Figura 1- Vendas pela internet

(Disponível em www.vendasweb.com.br)

3. NOVAS POSSIBILIDADES DE VENDAS PELA INTERNET

Não há mais volta: a mobilidade avança a cada dia e cria uma nova era no mundo do varejo. Vender passa a ter novos formatos e possibilidades. Mas, para a própria indústria da área, ainda é difícil definir as ferramentas, serviços e estratégias que estão disponíveis nas próximas décadas.

A telefonia móvel existe há apenas 23 anos e, neste curto espaço de tempo, já se transformou e surpreendeu várias vezes. Hoje, com 4,6 bilhões de usuários no mundo – 170 milhões apenas no Brasil -, o celular, aliado à internet, muda diariamente a forma de comunicação entre as pessoas e como elas interagem com marcas, empresas e instituições. Essa revolução constante torna a mobilidade atrativa a quem deseja atingir os clientes de maneira mais direta e eficaz, através de propagandas e ofertas individualizadas.

Mas, apesar de ser um canal de comunicação e relacionamento já estabelecido, o que ainda não se consegue definir é o potencial como canal de vendas e distribuição de produtos e serviços. Imagine que, só na China, há cerca de 300 mil desenvolvedores de aplicativos para celular, que constantemente ampliam as possibilidades de uso e facilidades, que podem contribuir para atrair clientes.

Se as vendas pela internet já representam uma fatia importante do mercado, principalmente no acesso às informações e comparações de preços, serviços e produtos, a mobilidade vem para redesenhar toda a estratégia de varejo, ampliando o alcance. A Best Buy, por exemplo, afirma que a internet influencia 60% de suas vendas, pelo acesso que permite a informações que possam contribuir para uma melhor decisão de compra do consumidor. Este papel poderá ser transferido para os celulares, à medida que ele ganha novas ferramentas, preço reduzido e maior velocidade de conexão com a internet.

As pesquisas mostram que é questão de tempo, e pouco tempo. Em breve teremos ainda mais novidades e ferramentas agregadas à mobilidade. Até lá, o ideal é estar em dia com as tecnologias e linguagens do marketing digital, o que garante sempre um passo à frente dos concorrentes.

A internet a cada dia vem nos proporcionando novas formas de trabalho, pois na internet existem muitos meios de vendas, muitas pessoas ou empresas estão aderindo a esse método, até pessoas que talvez não possam abrir sua empresa, elas começam a vender seus produtos pela internet, isso diminui muito os custos, pois você só necessita do acesso para que a venda seja feita e o contato com o consumidor seja conquistado. Muitas empresas nos dias atuais aderiram a essa forma de venda, e contataram que seus custos diminuiriam.

Na visão de Luciano Thomé e Marcos Fava Neves (2003, p.180), observa-se a ideia de que:

O papel das vendas tem mudado muito com a exigência dos clientes e da concorrência. Por esse motivo é necessário repensar pontos vistos como cruciais para as vendas, entre elas vem às necessidades de um cliente. Para que a empresa possa trazer mais conforto para seus clientes, nada melhor do que a implantação das vendas pela internet, o uso dessa tecnologia tem trazido ótimos benefícios para a empresa (...)

As necessidades do uso da internet estão contextualizadas em um cenário que inclui a ampliação de tecnologias e mercados globalizados, mas sem esquecer que a prioridade continua sendo a satisfação da empresa e conseqüentemente do cliente.

3.1 O PRECONCEITO E O MEDO

A venda pela internet foi questionada, discutida e até certo ponto rejeitada. Muitas pessoas tinham medo de comprar por esse novo canal, havia um grande preconceito, pois o consumidor até certo ponto tinha medo de comprar uma mercadoria que ele mesmo não estaria vendo ou até tendo contato, mais isso com o passar do tempo vem melhorando muito, pois as empresas trabalham para atender aos clientes no prazo determinado e também para que a mercadoria chega até sua casa em perfeitas condições, por esse motivo nos dias de hoje o mercado está mais sólido e o volume de vendas pela internet cresce muito.

No começo do século 21, esse medo de comprar pela internet foi perdendo força e o crescimento foi tanto que no ano de 2008 o faturamento já tinha fechado acima dos 8 bilhões, 30% a mais nos anos anteriores. Segundo pesquisas da E-Bit, a maior empresa especializada no setor de pesquisas em relação a venda pela internet, esse crescimento se deve a esperteza dos consumidores.

Mesmo com a crise, em 2014, cerca de 3,7 milhões de consumidores fizeram sua primeira compra pela internet, o que ajudou as vendas, para esse ano a estimativa é que as vendas superem 10 bilhões.

Para as empresas vender pela internet não é apenas colocar o produto no mercado, mas também fazer com que o consumidor veja que a internet pode ser um dos meios mais seguros para a venda de produtos, bastando apenas haver transparência entre o cliente e a empresa.

Nos dias de hoje, a internet tem trazido formas do cliente não se preocupar em sair de casa e com isso sua maior satisfação por não precisar enfrentar filas e tudo mais que existe dentro da loja, com esses benefícios o cliente acaba economizando.

Para Daniel Ribeiro Skroshi, (1996), proprietário da empresa DUPLO D, empresa desenvolvedora de sites para empresas, ele chega à conclusão de que:

(...) A internet é feita de muitos serviços de graça ou quase gratuitos, e o contato com o cliente também é muito mais prático, através da internet as empresas podem deixar seus

clientes informados a todo instante de seus produtos disponíveis (...)

A internet como instrumento de informação e comunicação rápida e eficiente justifica sua consolidação na relação de serviços prestados pela empresa e o colaborador.

3.2 CRESCIMENTO E CONSOLIDAÇÃO DO MERCADO DE VENDAS PELA INTERNET

A importância da internet é um fato, e as empresas sabem que a grande rede é uma ferramenta muito importante para alavancar seus negócios. A internet é assim mesmo, dá a impressão que não está próxima, mas está, parece que não funciona, mas funciona.

Por muito tempo o canal de vendas on-line foi uma questão muito rejeitada. A insegurança de comprar produtos pela internet assombrava muitas pessoas, mas nos dias de hoje esse mercado já está solidificado e seu volume de vendas evoluiu muito com o crescimento do e consumidores.

Por esse crescimento ser tão justificativo, e as pesquisas mostrarem que as empresas vem crescendo, podemos afirmar com toda certeza que as vendas pela internet aumentam a renda, desde que esse canal seja usado corretamente. Como qualquer empresa, as de Vendas Diretas entram no mercado buscando se consolidar por meio de produtos e serviços de qualidade e um plano de negócios estruturado. Esses aspectos podem ser verdadeiros propulsores na hora de empreender, mas é preciso afinidade com o tipo de negócio e que o mercado seja favorável – no caso, o de Vendas Diretas, já conta com 4,5 milhões de empreendedores e movimentou mais de R\$ 40 bilhões em volume de negócios em 2013.

De acordo com a pesquisa divulgada pelo Sebrae sobre empreendedorismo – a Global Entrepreneurship Monitor (GEM) 2013 – ainda existem desafios para empreender no país. Políticas Governamentais (80,2%), Apoio Financeiro (44,4%) e Educação e Capacitação (40,7%) foram os fatores considerados os mais limitantes

na hora de começar um novo negócio. Com esse cenário, muitos empreendimentos acabam se reinventando e buscando alternativas para superar os obstáculos. Uma das opções encontradas pelas empresas de Vendas Diretas, por exemplo, foi construir uma rede sólida e confiável de parceiros. Formado por consultores e fornecedores especializados, o grupo de parceiros da Associação Brasileira de Vendas diretas (ABEVD) busca ajudar as empresas associadas a se estabelecerem no mercado, trazendo soluções para algumas dificuldades enfrentadas pelos empreendedores no Brasil.



Figura 2- Vendas pela internet disparam.

(Disponível em www.abc-commerce.com.br)

3.3 O PERFIL DOS CONSUMIDORES

As pesquisas nos mostram que a cada ano vem aumentando a porcentagem de pessoas com acesso à internet, a tempos atrás não era comum pessoas acessarem a internet, mais nos dias atuais isso vem aumentando, pois cada vez mais as pessoas procuram a internet para resolver seus problemas, e descobrindo nela uma

maneira rápida e fácil de conseguir aquilo que deseja, é por esse motivo que as vendas pela internet vem aumentando a cada ano, pois as empresas veem seus consumidores cada dia mais focados nesses serviços.

Para que não haja desconfiança ou até mesmo uma dúvida em relação ao produto que a empresa comercializa, os e-commerce precisam se preocupar sempre em apresentar ao consumidor uma loja atraente, com uma navegação intuitiva, boas imagens dos produtos, além dos selos e certificados de segurança do site. Também é importante oferecer um conteúdo bem descritivo do produto e o máximo de experiência com o mesmo, como medidas, várias fotos, vídeos, informações do fabricante, para que um atendente possa ajudar o usuário com suas dúvidas. O perfil do consumidor brasileiro mudou muito nos últimos anos. Um dos aspectos que explica essa transformação é o fortalecimento da economia brasileira, que trouxe um novo poder aquisitivo à classe C e junto com ele, exigências muito maiores por parte dos consumidores. O crescimento do e-commerce no Brasil, é esperado que se mantenha ainda por muitos anos, em 2013 cresceu 28% e faturou R\$ 28,8 bilhões, em 2014 houve um faturamento de R\$ 35,8 bilhões, já nesse ano de 2015 a estimativa é que chegue a R\$ 43 bilhões de reais em faturamento, sendo assim um aumento de 20 % em relação ao ano anterior, o gráfico abaixo mostra um pouco como essa evolução vem sendo constante a cada ano.

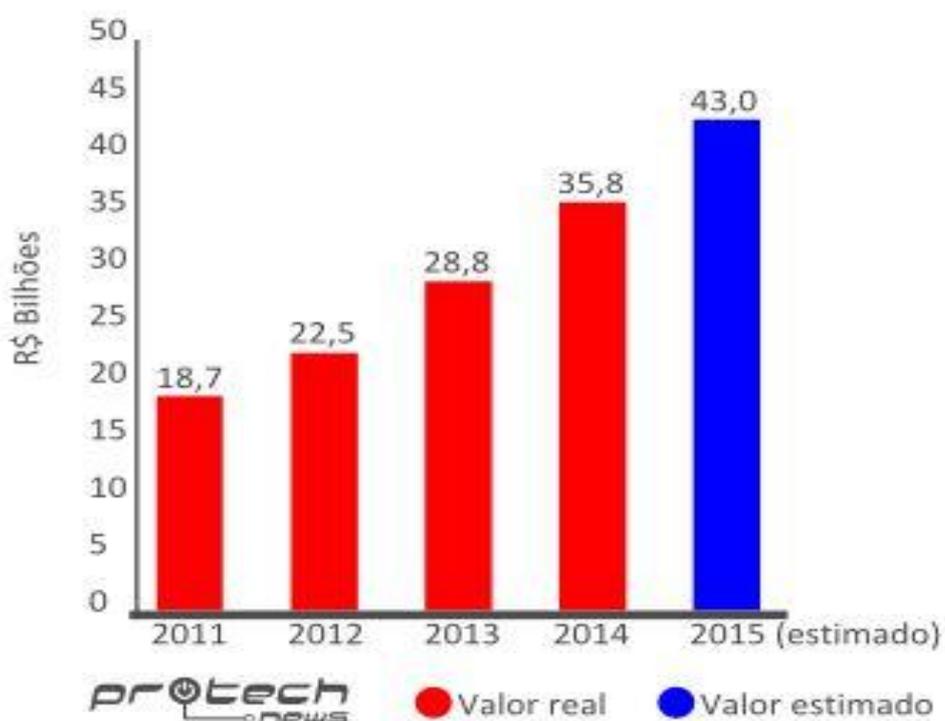


Figura 3- Gráfico com faturamento nos

últimos anos em e-commerce no Brasil.

(Disponível em: <http://protechnews.net/pt/e-commerce-no-brasil.html>)

Atrair e manter clientes, neste novo cenário, é uma tarefa difícil para as empresas, que têm de cuidar e muito bem das suas principais áreas de contato direto com o consumidor ou cliente potencial - cada vez mais exigente e com novas necessidades.

Uma recente pesquisa, realizada pelo The Future Laboratory, sobre as tendências do varejo global para o próximo ano, apontam que o cliente busca uma relação de mais conveniência, autenticidade e atendimento de qualidade.

A qualidade no atendimento significa entender o público, seus anseios e desenvolver formas de manter um diálogo com o consumidor para enxergar como ele vê a companhia. Conseguir ter esse contato ajuda a entender aspectos do perfil do consumidor moderno. Outro ponto observado pelo estudo é a importância da presença nas redes sociais, meio onde o consumidor preferem se comunicar. A autenticidade e agilidade nesse atendimento são imprescindíveis para manter-se alinhados ao patamar esperado pelos consumidores internet, aqueles que pesquisam em sites de qualidade e reclamações, buscam conhecer a procedência dos produtos oferecidos e a reputação da marca.

O marketing com foco no consumidor vai contribuir na criação de estratégias capazes de ajudar as organizações desenvolverem meios de como buscar clientes e, na mesma intensidade, mantê-los fieis à marca, mesmo numa fase onde a fidelidade é algo cada vez mais difícil, já que a oferta é muito grande e o cliente não se apega tão facilmente a uma empresa. Somente o conhecimento e aprofundamento em estratégias capazes de chegar mais perto do novo perfil do consumidor serão capazes de fortalecer a fidelidade desse público tão exigente.



Figura 4- Consumidor Brasileiro

(Disponível em www.portalnovarejo.com.br)

4. NOVOS DESAFIOS E A IMPORTANCIA DO USO DA INTERNET NO MERCADO DE VENDAS

O mercado de trabalho não é mais o mesmo, disso ninguém duvida. Quando analisamos a história percebemos as grandes transformações na forma de trabalhar das empresas e assim gerando empregos e novas oportunidades. Estamos numa época de mudanças constantes e a internet sem dúvida é uma grande ferramenta para auxiliar as pessoas na busca de novos empregos e novas oportunidades.

Uma tendência que a internet proporcionou foi o trabalho a distância. O mercado de trabalho a distância já existia há muito tempo, mais ele estava limitado a alguns casos e existia uma grande dificuldade de comunicação e de troca de informações entre consumidor e a empresa. Mais nos dias de hoje isso já não é mais problema, as empresas estão cada dia mais proporcionando transparência a seus clientes e fazendo com que cada vez mais o cliente fique por dentro do que está acontecendo sem precisar sair de casa, ele pode ter a facilidade de comprar, e saber onde está sua mercadoria, também não podemos esquecer a facilidade que é para os empresários divulgarem e venderem seus produtos no mercado.

4.1 DEPOIMENTO

Segundo a empresa Revenda Comercio de Ferragens, Localizada na cidade de Assis, São Paulo, que atua no ramo de ferragens na cidade, iniciou no ano de 2015 as vendas de licitações pela internet, o que acarretou em novas oportunidades de vendas e de ganhos para a empresa,

Ficou muito mais rápido e prático, podendo assim não só participar das mesmas, mais também fazer pesquisas para ficar atualizada de todas licitações que estão por vim.

A empresa iniciou também suas vendas pela internet, já que a questão das licitações está sendo muito vantajosa para a empresa, as vendas pela internet também trará muitos frutos, isso é o que espera o proprietário da empresa Carlos Eduardo Athaliba.

Segundo Felipe Bavaresco Mazzo, funcionário da empresa que está à frente das negociações nesse setor e que também é um novo praticante dentro deste mercado, habitante da cidade de Assis, interior de São Paulo, frisa a importância que tem as vendas na internet no ramo em que ele trabalha, e fala também como as vendas pela internet será uma saída eficaz para que as empresas do interior possam competir com as grandes empresas.

Relata também a época em que entrou nesse ramo e fala da dificuldade que era pelo fato de existirem ao seu redor muitos empresários grandes na região. Hoje ele frisou bem a facilidade que e de vender pela internet, lá ele posta seus produtos, recebe e também vende mercadorias, também fala da facilidade até em participar de licitações on-line, tanto para prefeituras, como grandes empreiteiras no ramo da construção civil.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Importância da internet no mercado de trabalho é evidente pelos pontos apresentados e citados, são inúmeros seus benefícios, tanto para a empresa quanto para o consumidor final. Usar a internet de forma inteligente pode ser uma boa saída para quem deseja manter no mercado de trabalho ou também para aqueles que desejam ingressar no disputado mercado dos dias atuais. Podemos afirmar com toda certeza que a internet traz benefícios para as empresas, independente do seu ramo de atividade, a internet ajuda em todos os sentidos sua empresa, e as vendas principalmente, fator principal de uma empresa.

Podemos afirmar nesse trabalho também que as melhorias para a empresa com o uso da internet não vem só na hora de vender, mais também em outros setores da empresa, proporcionando assim mais rapidez e também diminuição nos gastos, trazendo assim mais lucratividade para a empresa.

A internet veio para trazer melhorias nas empresas, se assim usada corretamente, com certeza trará bons frutos. Lembrando também que a internet não veio para substituir a venda física, muito pelo contrário, ela vem para somar, fazer com que a empresa possa buscar novos clientes, e novos mercados, onde talvez nunca chegaria se não fosse a internet.

Quero aqui deixar claro que a internet pode também trazer riscos para as empresas e para a sociedade em um modo geral, e todos que estão relacionados de uma certa forma com as vendas. Mais o que o trabalho mostra é que quando essa ferramenta é usada corretamente, a empresa tende a crescer e conseqüentemente trazer boas coisas para os consumidores que se utilizam dessa ferramenta e portanto não só a empresa terá êxito e crescimento, mais também os consumidores que terá mais uma forma rápida de comprar os produtos desejados, e também aqueles produtos que talvez não tenham nas lojas de sua cidade, e a internet vem para possibilitar isso para o consumidor, fazer com que ele possa adquirir novos produtos, fazer novas

pesquisas de mercado, e comprar aquele produto que ele não encontra na loja perto de sua casa.

Podemos dizer que atualmente a vendas pela internet é mais de 70% do total de ganhos com as vendas.

No geral, através das pesquisas e relatos feitos, posso afirmar que as vendas on-line garante quase 70% das vendas total das empresas, que assim a usa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A importância de vender produtos on-line. São Paulo, Estado de São Paulo. <http://www.duplod.com.br/home/conteudo/3214/4264/Importancia-da-Internet-nas-empresas>. Acesso em: 06 Set. 2014.

RIBEIRO, Luis. Importância da Internet nas empresas. Rio de Janeiro, Estado de Rio de Janeiro. <http://www.luis.blog.br/importancia-da-internet-nas-empresas.aspx>. Acesso em: 30 Ago. 2014.

SKROSKI, Daniel Ribeiro. Importância da Internet nas Empresas. Curitiba, Estado do Paraná. Disponível em <http://www.supermodular.com.br/website/artigo.asp?cod=14&id=9916>. Acesso em: 01 Set. 2014.

TEIXEIRA, Elson. TOMANINI, Claudio. MUNBERG, José L. PEIXOTO, Luiz C. Gestão de vendas. Editora: FGV, 2007. p. 21-25.

VASSOS, Tom. Strategic Internet Marketing. Editora: Markron Books, São Paulo, 1997.

WYATT, Allen, Sucesso com Internet, Editora: Érica LTDA, São Paulo, 1995.