



**Relatório**

# **Dia do Cliente e Semana do Brasil 2019**

Social Miner



opinion  box

# Índice

<b>Introdução.....</b>	<b>p.04</b>
<b>A base analisada.....</b>	<b>p.07</b>
<b>Visitas.....</b>	<b>p.10</b>
Visitas dia a dia.....	p.11
Visitas por categoria.....	p.12
Visitas por dispositivo.....	p.13
<b>Cadastros.....</b>	<b>p.14</b>
Cadastros dia a dia.....	p.15
<b>Vendas.....</b>	<b>p.16</b>
Volume de vendas dia a dia.....	p.17
Volume de vendas por categoria.....	p.18
Volume de vendas por gênero.....	p.19
Volume de vendas por categoria e gênero.....	p.20
Representatividade de gênero nas vendas por categoria....	p.22
Volume de vendas por dispositivo.....	p.23
Volume de vendas por região.....	p.24



# Índice

<b>Dados de frete</b> .....	<b>p.25</b>
Variação no valor do frete.....	p.26
<b>Faturamento</b> .....	<b>p.27</b>
Variação no faturamento.....	p.28
Faturamento por gênero.....	p.29
<b>Ticket Médio</b> .....	<b>p.30</b>
Variação no ticket médio.....	p.31
Ticket médio - Top categorias.....	p.32
Ticket médio por gênero.....	p.33
<b>Dados de parcelamento</b> .....	<b>p.34</b>
<b>Recompra</b> .....	<b>p.36</b>
<b>Mais materiais pra você</b> .....	<b>p.38</b>



# Introdução



# Introdução

Sua empresa aderiu a Semana do Brasil? A também chamada “Black Friday da Independência” – uma homenagem ao feriado de 7 de setembro – foi comemorada entre o dia 06 e 15 deste mês, coincidindo com outra data comercial já há muito conhecida no mercado: o Dia do Cliente.

A ideia por trás do projeto era movimentar a economia, incentivando as vendas do varejo, inclusive do varejo virtual. O resultado? 5,4 milhões de compras e faturamento de R\$2,2 bilhões – um aumento de 10,5% na receita dos e-commerces em relação aos 10 dias que antecederam o evento e de 30,3% em relação ao mesmo período de 2018.

E sabe quais categorias ficaram com a maior fatia desses lucros? Telefonia, Eletrodomésticos e Ventilação, Entretenimento, Moda e Acessórios e Informática e Câmeras.

Agora, se você quer saber como foi a performance do seu setor e analisar seus resultados, nos unimos ao pessoal da Opinion Box e Compre & Confie para trazer os principais benchmarks do evento, além de insights sobre o comportamento do consumidor no período.

# Introdução

Vamos te mostrar, por exemplo, os dias em que os consumidores mais engajaram com ofertas, gerando picos de visitas, cadastros e vendas; os dispositivos usados — se mobile ou desktop; a variação no valor do frete e do ticket médio dos pedidos; quão fiéis foram os clientes, voltando ou não para uma recompra; dados de parcelamento e muito mais.

Preparado? Então vem com a gente!

# A base analisada



# A base da Social Miner

Para esse relatório, analisamos a base da Social Miner – hoje composta por mais de 41 milhões de cadastros, sendo 23,15% referentes a e-commerces de Varejo de Nicho, 15,41% de Beleza e Saúde e 14,16% de Moda e Acessórios – entre os dias 18 de agosto e 15 de setembro, além de estabelecer um comparativo com o período equivalente em 2018.

A lista completa, com a distribuição de cadastros por categoria que compõe a nossa base, você confere na tabela.

Categoria	%
Varejo de nicho	23,15%
Beleza e Saúde	15,41%
Moda	14,16%
Multicategoria	12,91%
Hotéis e Viagens	12,63%
Eletrodomésticos e Eletroportáteis	4,37%
Informática	4,21%
Livraria	4,10%
Bebês	4,02%
Eletrônicos	3,16%
Móveis	1,04%
Bebidas	0,63%
Alimentos	0,22%

\*dados referentes a base da Social Miner

# A base da Compre & Confie

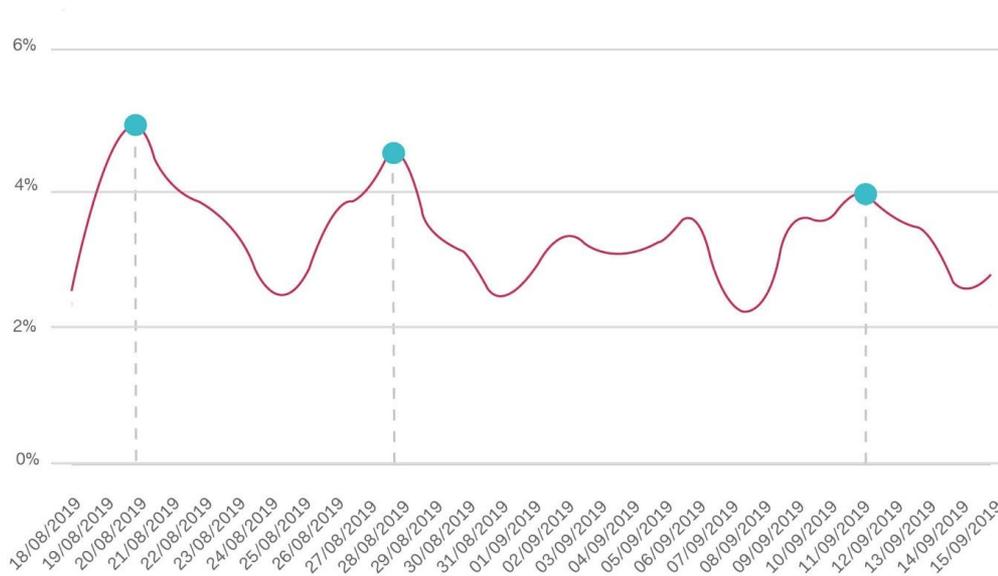
Hoje, a base da Compre & Confie é composta por um total de 4.000 lojas, sendo a maior parte referente ao varejo Multicategoria, que atuam também como market place. Sendo assim, a marca registra mais de 80% dos pedidos que são feitos pela internet, no Brasil.



# Visitas



# Visitas dia a dia



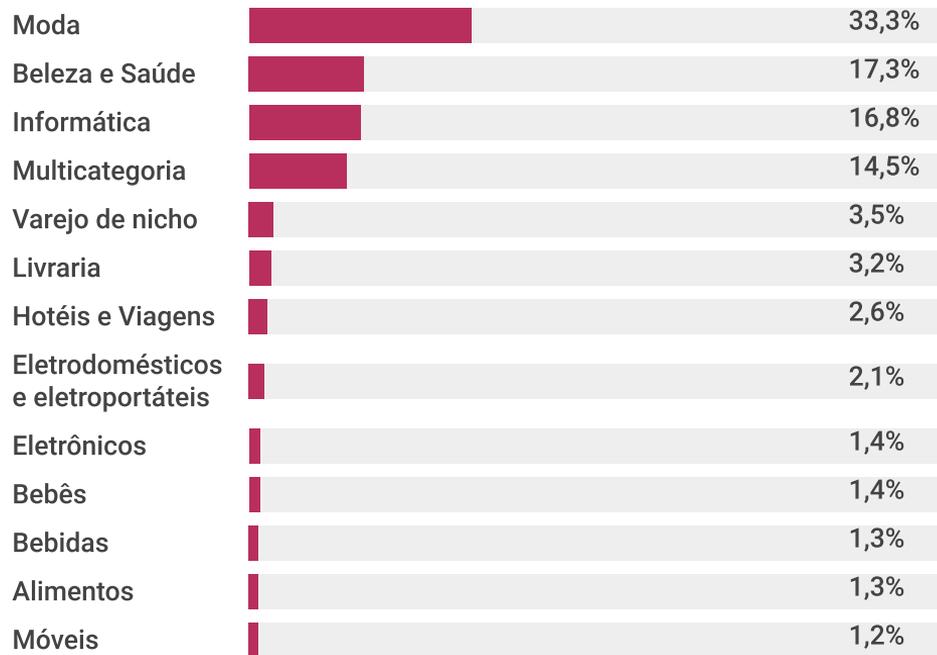
\*dados referentes a base da Social Miner

O primeiro pico de visitas do período foi registrado no dia 20 de agosto, a 17 dias da Semana do Brasil e a 26 dias do Dia do Cliente.

Isso indica que o consumidor se preparou para data, pesquisando ofertas com antecedência, e foi, inclusive, fiel ao que indicou na **Pesquisa de Intenção de Compra** para a data, em que 42,5% do público engajado com a data afirmou que já estaria buscando ou começaria imediatamente as buscas por boas promoções.

Já o segundo pico de visitas aconteceu em 28 de agosto, a 9 dias do início do evento, e o terceiro foi em 11 de setembro, já durante a Semana do Brasil e a 4 dias do Dia do Cliente.

# Visitas por categoria

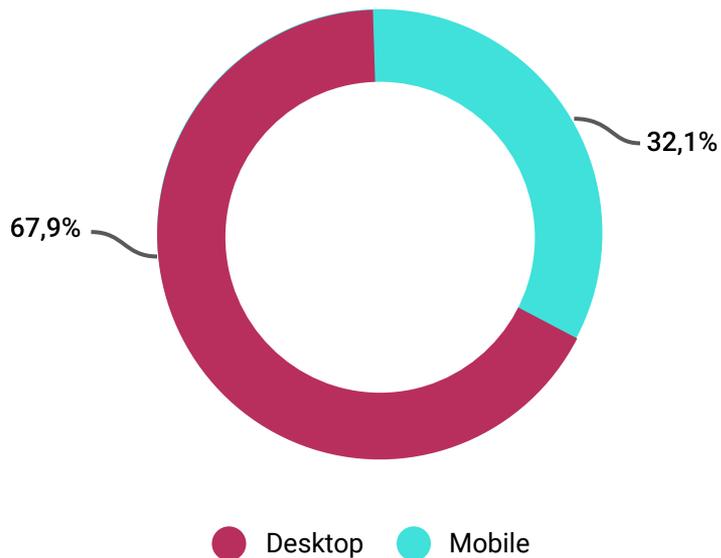


\*dados referentes a base da Social Miner

Os e-commerces de Moda são os que atraíram o maior volume de tráfego durante a Semana do Brasil e Dia do Cliente, com uma representatividade de 33,3%.

Em seguida, aparecem os segmentos de Beleza e Saúde, Informática e Multicategoria, com 17,3%, 16,8% e 14,5%, respectivamente.

# Visitas por dispositivo



\*dados referentes a base da Social Miner

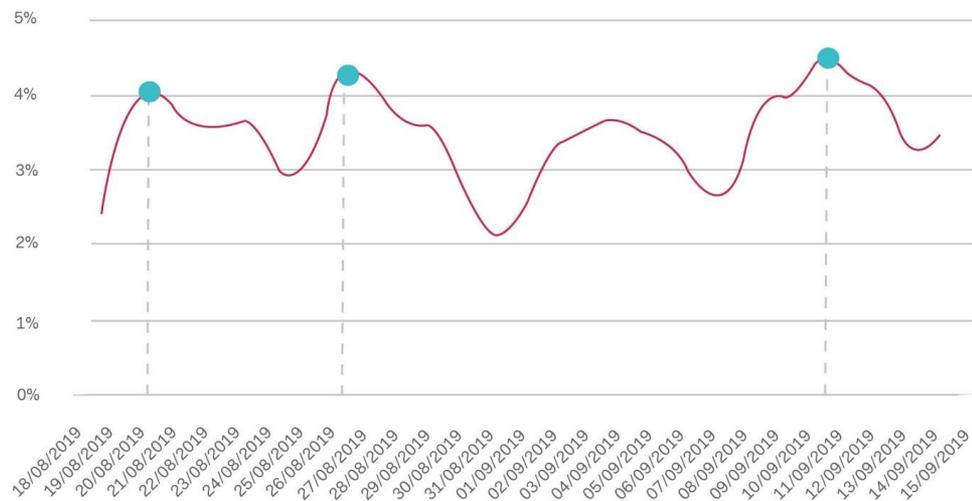
O desktop foi o dispositivo mais usado pelos consumidores ao acessarem as lojas virtuais durante o evento, sendo que o canal concentrou 67,9% das visitas registradas no período.

O mobile, por sua vez, apareceu com representatividade de 32,1%.

# Cadastrros



# Volume de cadastros dia a dia



\*dados referentes a base da Social Miner

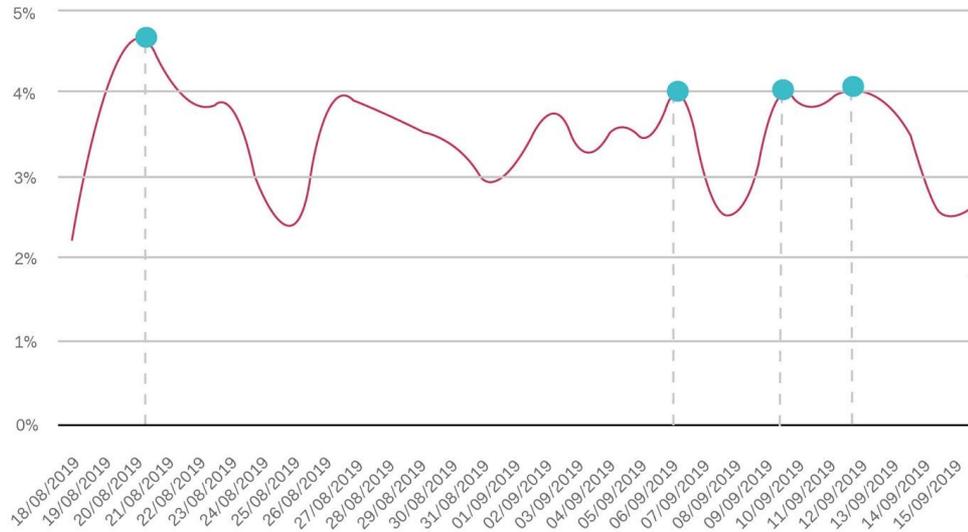
Identificamos que a curva de cadastros registrados através dos canais Social Lightbox e Opt-in para as **Notificações Push**, da Social Miner, reflete a variação no volume de visitas registrados no período.

Nesse sentido, dois dos três principais picos de sign ups, sendo o primeiro e o terceiro mais expressivos, aconteceram nos dias 20 de agosto e 11 de setembro – datas que também foram marcadas pela alta no tráfego dos sites. Já o segundo maior pico de cadastros aconteceu em 26 de agosto.

# Vendas



# Volume de vendas dia a dia

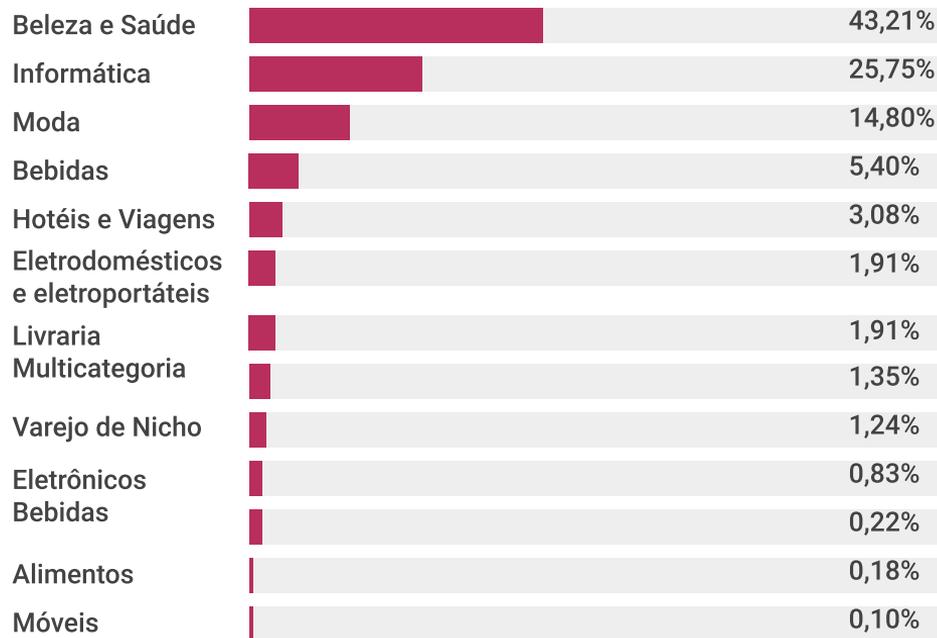


\*dados referentes a base da Social Miner

Durante o período analisado, o maior pico de pedidos aconteceu em 20 de agosto.

No entanto, quando observamos apenas o período da Semana do Brasil até o Dia do Cliente, identificamos um primeiro pico de vendas em 6 de setembro, outro no dia 9 e os maiores registrados durante o evento nos dias 11 e 12.

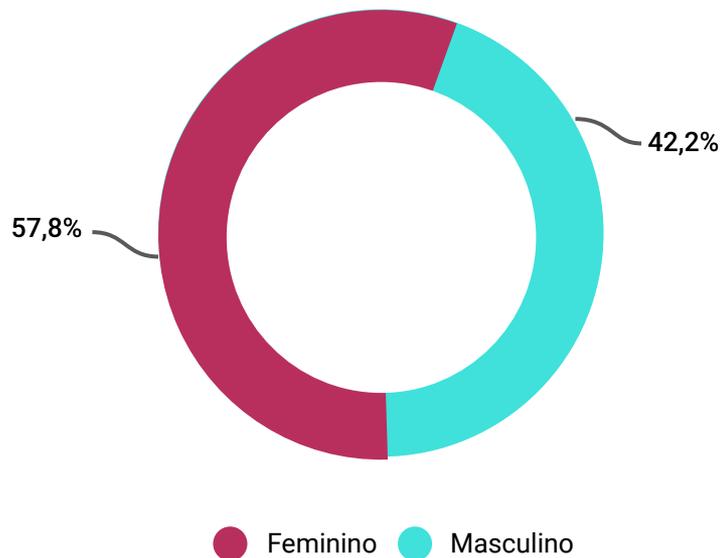
# Volume de vendas por categoria



\*dados referentes a base da Social Miner

As categorias que mais registraram pedidos durante a Semana do Brasil e Dia do Cliente foram Beleza e Saúde, Informática e Moda, com representatividade de 43,21%, 25,75% e 14,8% respectivamente.

# Volume de vendas por gênero



\*dados referentes a base da Social Miner

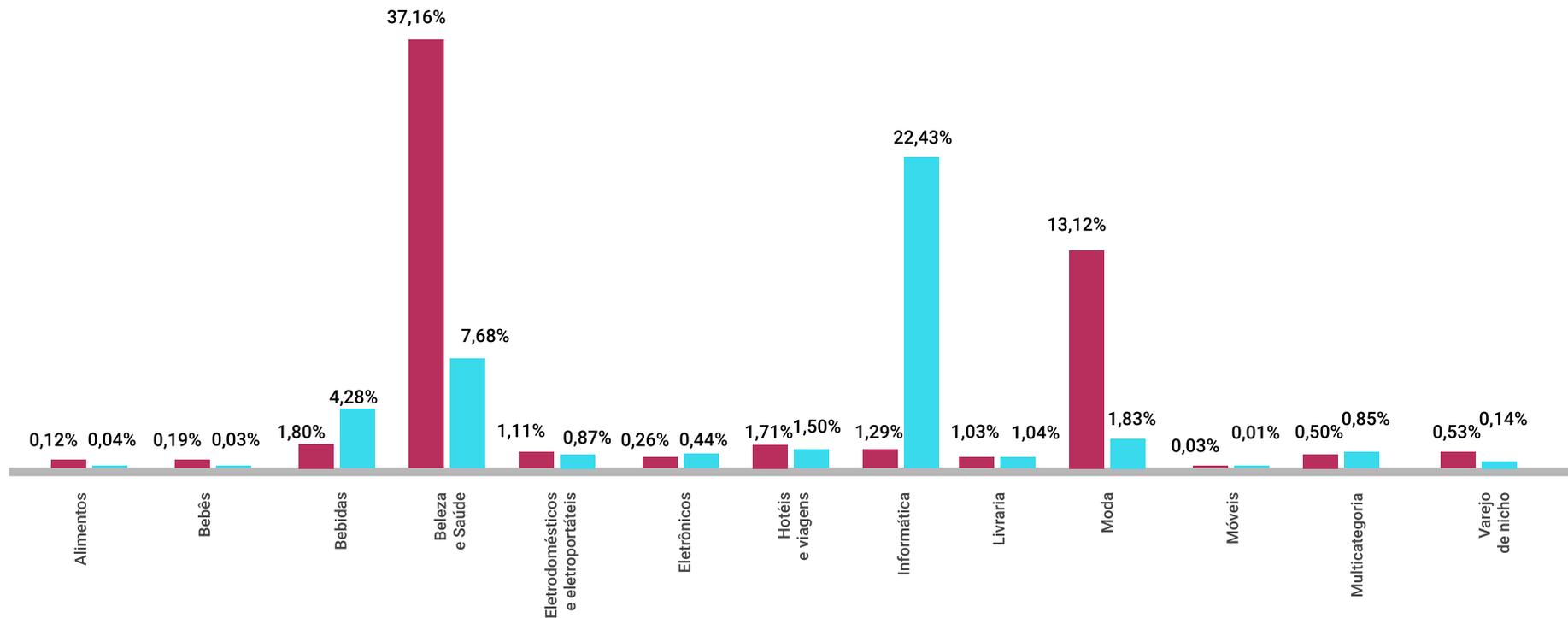
Os consumidores que, no momento do cadastro se declararam como sendo do gênero feminino, realizaram a maior parte dos pedidos durante o evento comercial, com representatividade de 57,8%. Já o público masculino foi responsável por 42,2% dos pedidos.

# Volume de vendas por categoria e gênero

Já quando observamos em que segmentos homens e mulheres concentraram mais seus pedidos, identificamos que consumidores do gênero feminino optaram por artigos de Beleza e Saúde, Moda e Bebidas, enquanto o público masculino deu preferência a itens de Informática, Beleza e Saúde e Bebidas.

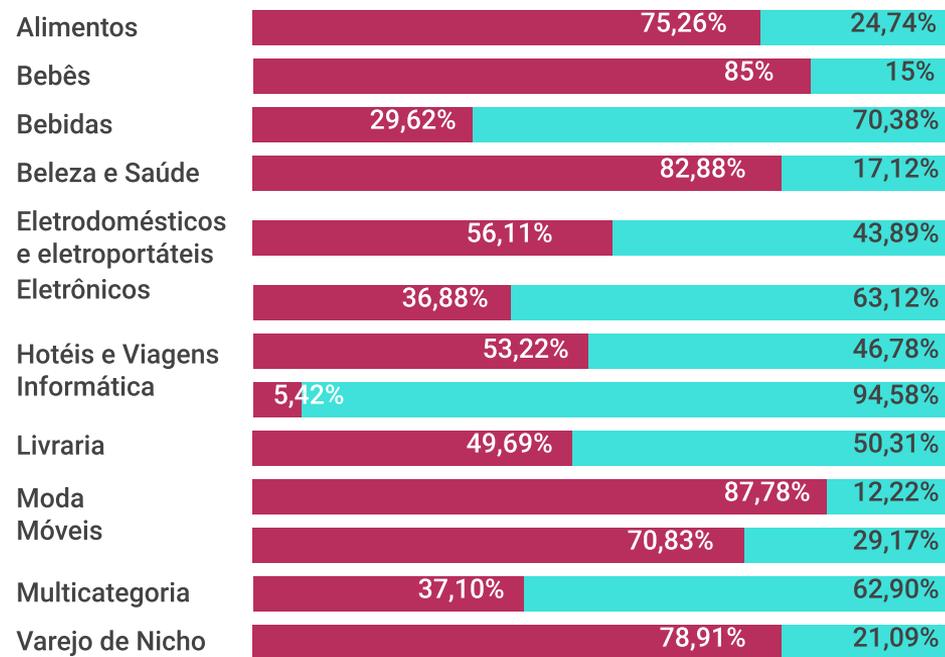


# Volume de vendas por gênero e categoria



\*dados referentes a base da Social Miner

# Representatividade de gênero nas vendas por categoria

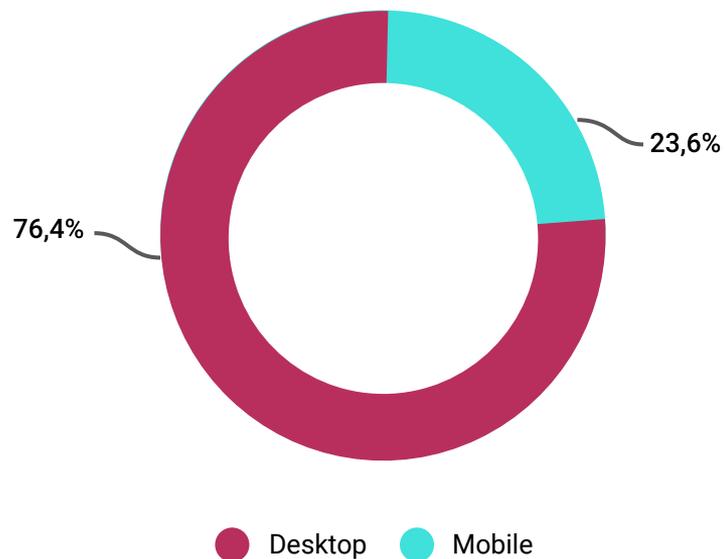


\*dados referentes a base da Social Miner

● Feminino ● Masculino

Os setores de Informática, Bebidas e Multicategoria concentraram mais pedidos do público masculino, enquanto Moda, Bebês e Beleza e Saúde registraram mais vendas para o público feminino.

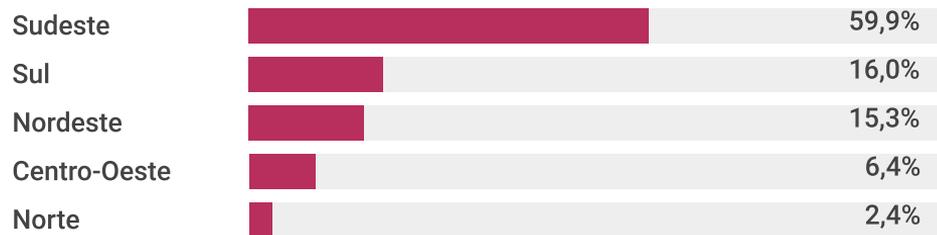
# Volume de vendas por dispositivo



\*dados referentes a base da Social Miner

Lembra quando dissemos que 32,1% das visitas registradas no período foram feitas através de dispositivos móveis? Pois é... Só que parece que, quando se tratou de fechar as compras na Semana do Brasil e Dia do Cliente, muitos consumidores migraram para o computador, sendo que o mobile concentrou apenas 23,6% dos pedidos, contra 76,4% feitos pelo desktop.

# Volume de vendas por região



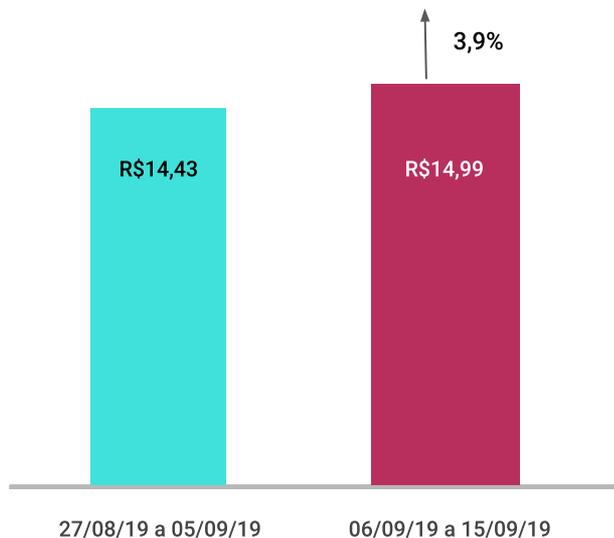
\*dados referentes a base da Social Miner

O Sudeste concentrou a maior parte dos pedidos feitos no período, com representatividade de 59,9%. Porém, o mais interessante é que, quando comparamos este resultado com a performance geral das regiões, apurada no nosso [Relatório do Primeiro Semestre de 2019](#), percebemos que o Sudeste, então responsável por 61,7% das vendas, perde representatividade para o Sul e o Nordeste, que passam de 15% e 14,3%, respectivamente, para 16% e 15,3% durante a Semana do Brasil e Dia do Cliente.

# Dados de frete



# Variação no valor do frete



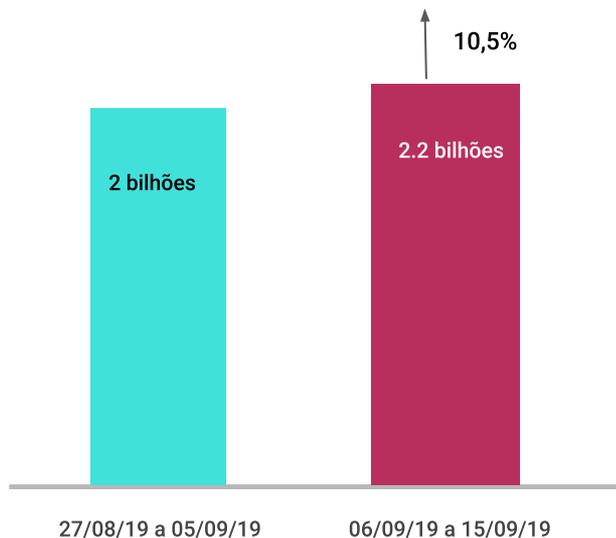
\*dados referentes a base da Compre & Confie

O valor médio do frete durante a Semana do Brasil e Dia do Cliente foi de R\$14,99, sendo que ele registrou crescimento de 3,9% em relação ao valor apurado nos 10 dias que antecederam o evento.

# Faturamento



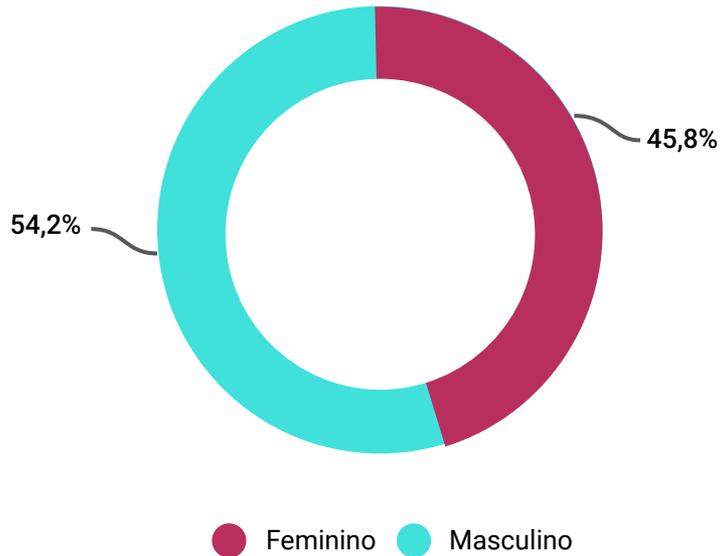
# Variação no faturamento



\*dados referentes a base da Compre & Confie

O varejo virtual faturou R\$2,2 bilhões durante a Semana do Brasil e o Dia do Cliente, registrando um aumento de 10,5% em relação aos 10 dias que antecederam o evento e de 30,3% em relação ao mesmo período de 2018.

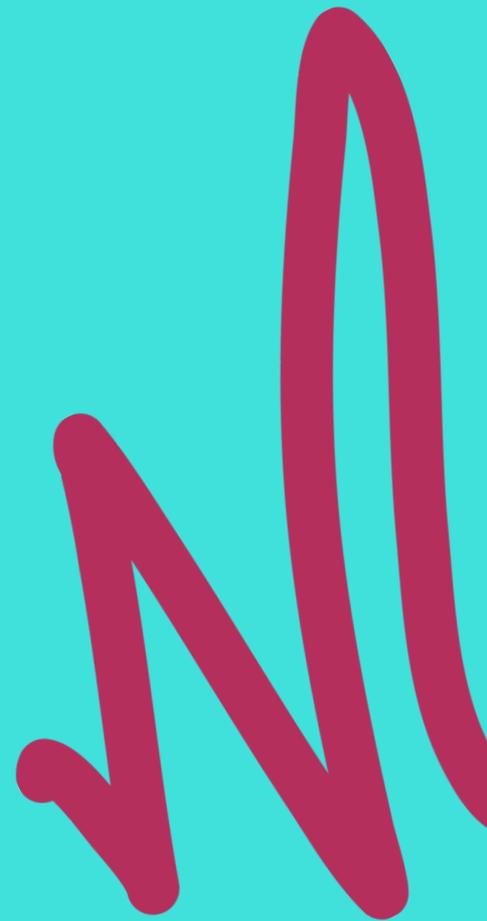
# Faturamento por gênero



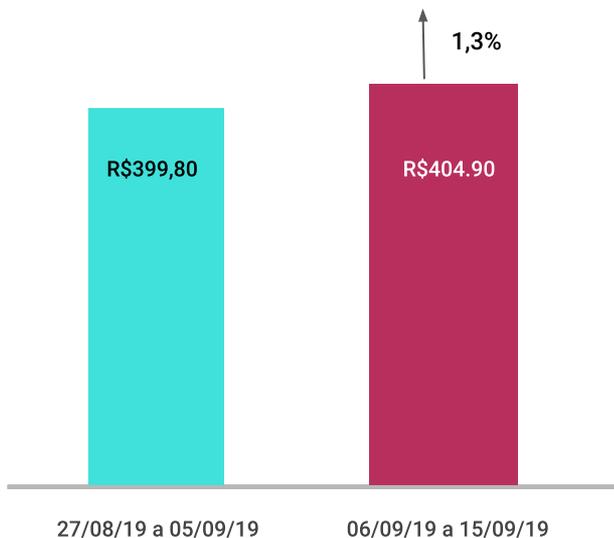
\*dados referentes a base da Compre & Confie

Além disso, o público masculino foi responsável por 54,2% do faturamento gerado durante o evento, de 6 a 15 de setembro, comparado com os 45,8% do público feminino.

# Ticket médio



# Variação no ticket médio



\*dados referentes a base da Compre & Confie

O ticket médio dos pedidos gerados durante a Semana do Brasil e o Dia do Cliente foi de R\$404,90 – 1,3% acima do apurado no período anterior equivalente, de 27 de agosto a 5 de setembro. No entanto, o valor representa uma queda de 2% em relação ao mesmo período de 2018.

# Ticket médio - Top categorias

Top Faturamento	Categoria	R\$
1	Telefonia	R\$974,70
2	Eletrodomésticos e Ventilação	R\$889,90
3	Entretenimento	R\$393,00
4	Moda e Acessórios	R\$211,50
5	Informática e Câmeras	R\$825,80

\*dados referentes a base da Compre & Confie



# Ticket médio por gênero



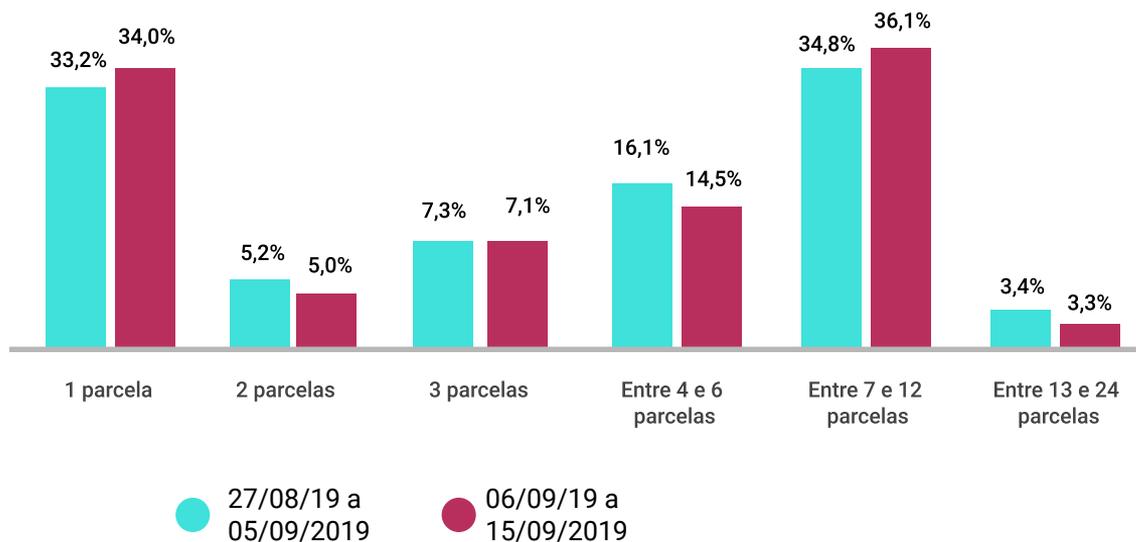
\*dados referentes a base da Compre & Confie

Podemos observar que homens fizeram menos pedidos e, no entanto, são responsáveis pela maior fatia de faturamento do período. E isso se justifica especialmente pelo valor do ticket médio do gênero masculino ter sido mais alto, de R\$457,70, contra R\$356,30 das mulheres.

# Dados de parcelamento



# Parcelamento



\*dados referentes a base da Compre & Confie

No período da Semana do Brasil e Dia do Cliente os consumidores se dividiram, optando, em sua maioria, por comprar à vista, isto é, em uma única parcela, ou à prazo, entre 7 e 12 parcelas.

# Recompra



# Taxa de recompra - 2018 vs 2019

# 2,76%

dos usuários que compraram durante o período do Semana do Brasil e Dia do Cliente deste ano – de 06 a 15 de setembro – tinha convertido na mesma loja durante o mesmo período de 2018.

## E porque é importante ficar de olho nessa taxa?

Bom, manter um cliente dentro de casa é mais barato – 5 vezes mais barato, na verdade – do que conquistar um novo consumidor. Então vale criar campanhas e planejar ofertas exclusivas para esse público, especialmente durante datas comerciais, para estimular uma recompra e trabalhar a [retenção](#).

\*dados referentes a base da Social Miner

# Mais materiais para você



A **Social Miner** é uma empresa referência em dados de comportamento e consumo do varejo brasileiro online que, através de tecnologia própria, cria acionáveis que possibilitam grandes marcas a aumentarem a quantidade e qualidade das suas vendas.

[CONHEÇA A GENTE ;\)](#)



O **Compre & Confie** é uma empresa de inteligência de mercado para o e-commerce e monitora mais de 80% das vendas do mercado eletrônico e tem como objetivo gerar a maior rede de confiança online para varejistas (B2B) e consumidores (B2C).

Para as empresas, proporciona uma metodologia de captura de vendas online, que possibilita uma análise quantitativa e qualitativa do mercado auxiliando o seu e-commerce na estratégia de vendas, além de oferecer um selo de reputação, obtido pela avaliação dos consumidores.

[SAIBA MAIS :\)](#)



O **Opinion Box** desenvolve soluções digitais inovadoras para pesquisa de mercado e customer experience. Ao combinar o know-how do time de especialistas com as nossas plataformas exclusivas, entendemos o comportamento e os desejos dos consumidores com agilidade e a um preço acessível. Assim, ajudamos empresas a tomar decisões mais inteligentes, baseadas em dados e não em achismos.

[CONHEÇA A GENTE ;\)](#)

