



## Título

Estudo de caso de um *e-commerce* varejista de roupas e acessórios.

## Introdução

O *e-commerce*, comércio eletrônico, mostrou ser uma solução para os problemas enfrentados durante a pandemia, tanto para os lojistas que tinham que manter as portas fechadas, quanto para os clientes que buscavam comprar com segurança. De acordo com o Money Times (2020), o *e-commerce* no Brasil teve crescimento de 47% durante a pandemia.

Lojas virtuais assim como as físicas demandam bom gerenciamento de produtos e processos para garantir a sua sobrevivência no mercado.

## Objetivo Geral e Específicos:

- Buscar melhorias para um *e-commerce* varejista de roupas e acessórios;
- Desenvolver análise SWOT;
- Desenvolver estratégias;
- Aplicar melhorias gerenciais.

## Desenvolvimento e Metodologia

A empresa analisada passou por inúmeras alterações durante o processo de desenvolvimento de melhorias gerenciais e processuais, para ser possível a aplicação de estratégias administrativas que foram criadas para resolver os problemas encontrados nas análises feitas.

O processo de desenvolvimento estratégico foi possível através da análise *SWOT*, que determinou pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades.

Além das análises feitas, foi mapeada a jornada do cliente para compreender melhor como ocorre o processo de compra.

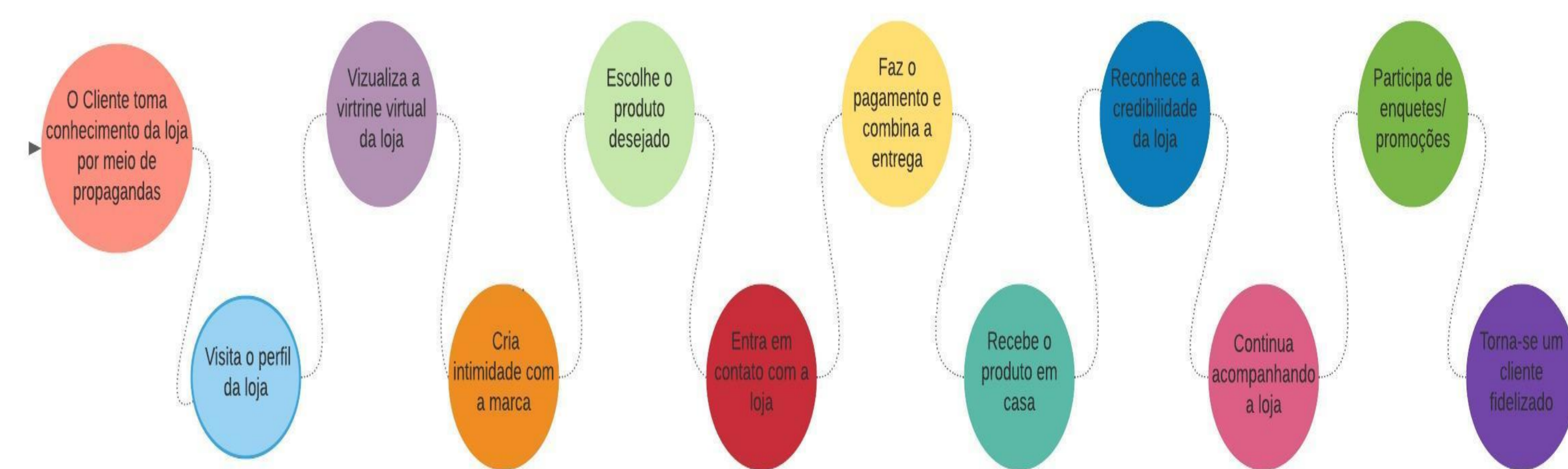


Figura: Jornada do Cliente

## Resultados e conclusões

A partir do desenvolvimento desse estudo de caso ponderou-se a necessidade de uma gestão concisa e organizada, através de controles básicos, que são usados no dia-a-dia, já é possível se ter uma visão mais ampla do negócio.

Com as estratégias aplicadas foi possível notar aumento gradativo nas vendas e na procura dos produtos, houve 45% no aumento da procura e conversão em vendas de 70%, juntamente com aumento do ticket médio de compra em 36%.

Todos esses resultados apresentados foram adquiridos através da aplicação de práticas gerenciais, que por vezes, em negócios pequenos, elas são deixadas de lado.

## Referências Bibliográficas

Sites acessados :

- <https://www.moneytimes.com.br/e-commerce-tem-crescimento-recorde-de-47-durante-a-pandemia-no-brasil/>