



Guia de 10 passos:

oferecer comércio eletrônico em tempos de incerteza

Juntos, nós conseguimos

O surto de COVID-19 está a desencadear um período de mudança significativa para as empresas de todo mundo. Para muitos, isto significa o encerramento temporário dos espaços físicos, desenvolvendo ou melhorando a oferta de comércio eletrónico.

A adaptação de uma empresa não é fácil no melhor dos momentos, mas compreendemos que é especialmente desafiante neste período de perturbação sem precedentes.

Para simplificar o processo, criámos um **guia de 10 passos** para proporcionar uma poderosa oferta de comércio eletrónico. Juntos, podemos ajudá-lo a continuar a chegar com segurança e facilidade aos seus clientes em todo o mundo.

Nota: a informação facultada neste documento não constitui aconselhamento jurídico, fiscal, financeiro, contabilístico ou comercial, mas foi concebida para facultar informações gerais relativas às empresas e ao comércio durante o período da Covid-19. O conteúdo, a informação e os serviços aqui facultados não substituem a obtenção de aconselhamento junto de um profissional competente, por exemplo, um advogado licenciado, sociedade jurídica, contabilista ou consultor financeiro.

Informações exclusivas da FedEx, publicadas em maio de 2020





1

Otimize a funcionalidade da sua página de internet

Assegure-se de que os clientes podem navegar facilmente através da sua página de internet, otimizando-a para dispositivos móveis, implementando a funcionalidade de pesquisa e aumentando as velocidades do site.

Faça uma rápida expedição das encomendas, integrando capacidades de expedição essenciais no seu sistema atual. As [soluções de integração na Web](#) da FedEx podem melhorar o seu funcionamento ao automatizar um leque de processos, desde a impressão de etiquetas à estimativa dos tempos de trânsito.

3

Alargue a sua cadeia de distribuição

Assegure-se de que a sua rede mais alargada pode tratar do período mais movimentado ao subcontratar a gestão da cadeia de distribuição. Entregue a logística e o cumprimento das encomendas a um fornecedor experiente, de modo a ter mais tempo para se concentrar na gestão da montra da sua loja (online).

As soluções da cadeia de distribuição da [FedEx](#) ajudam a acelerar os seus processos de comércio eletrónico, enquanto o nosso serviço [FedEx International Priority DirectDistribution®](#) elimina os intermediários na sua cadeia de distribuição para levar os produtos até aos clientes rapidamente*.

*Nota: estamos a adaptar alguns dos nossos serviços para refletir a situação em rápida mudança por todo o mundo. Para obter detalhes sobre a disponibilidade atual dos nossos serviços, clique [aqui](#).

2

Mantenha-se a par do seu inventário

Assuma o controlo do seu inventário ao monitorizar a procura de produtos. Isto permite-lhe ter uma visão mais clara dos artigos que possa necessitar de repor e ajuda a evitar que os artigos mais vendidos esgotem.

É igualmente recomendável considerar o facto de a confiança dos consumidores estar em queda nos países onde o surto de COVID-19 é mais predominante e procurar fornecedores alternativos para os seus produtos nos seus atuais mercados, se necessário.

Para obter ajuda na gestão de encomendas e aceder a relatórios de expedição informativos, pode utilizar o software disponível através do nosso [FedEx® Compatible solution finder](#), concebido para encontrar a correspondência entre a sua empresa e a ferramenta economizadora de tempo que melhor responda às suas necessidades.

4

Encomende produtos para envio e embalagem

Prepare-se para a chegada das encomendas com a compra de produtos para expedição e embalagem, assegurando-se de que tem o suficiente para cobrir as suas necessidades nos próximos meses.

Independentemente daquilo que necessite de expedir, a FedEx tem caixas, envelopes e envios especializados concebidos para transportar uma variedade de produtos, incluindo os classificados como “mercadorias perigosas”, como brinquedos com bateria de lítio, perfumes e eletrónica. Veja as melhores sugestões de embalagem nas nossas orientações para embalagem [aqui](#).

5

Agilize o processo de expedição

Utilize os serviços de expedição que podem enviar as suas encomendas, rapidamente, para todo o mundo. A impressão de etiquetas e a pesquisa de tarifas pode exigir tempo, mas não quando tem acesso a ferramentas automáticas de expedição que conseguem fazer isto com apenas alguns cliques.

Configure o FedEx Ship Manager® para preparar e enviar expedições em poucos minutos e faça a expedição para clientes no outro lado do mundo com os [serviços internacionais FedEx](#)®.

*Nota: estamos a adaptar alguns dos nossos serviços para refletir a situação em rápida mudança por todo o mundo. Para obter detalhes sobre a disponibilidade atual dos nossos serviços, clique [aqui](#).

6

Esteja a par de quaisquer alterações nos procedimentos alfandegários

Em virtude da atual situação, vários países estão a levar a cabo verificações fronteiriças adicionais, que podem provocar atrasos nas suas entregas.

Para ajudar a evitar atrasos e manter os seus clientes satisfeitos, seja transparente sobre a morosidade dos tempos de trânsito, mantenha-se atualizado quanto a eventuais alterações alfandegárias nos mercados onde opera e pesquise os requisitos de documentação.

A FedEx tem uma seleção de [ferramentas de alfândega](#) para o ajudar, incluindo Documentos de comércio eletrónico, que lhe permitem preparar e enviar documentos alfandegários importantes. Também pode encontrar abundante informação alfandegária na [página de internet da Comissão Europeia](#).

Assegure-se de que confirma as normas e os regulamentos do país de origem e de destino da expedição antes do envio. Pode encontrar esta informação nas páginas de internet do governo.



7

Acompanhe as suas mercadorias em todo o mundo

Tranquilize-se a si próprio e aos seus clientes sobre a expedição segura das encomendas acompanhando-as passo a passo e subscrevendo as notificações sobre o respetivo progresso.

Pode aceder a um leque de [ferramentas de localização](#) através da FedEx. Procure atualizações sobre as expedições quase em tempo real no seu computador, receba notificações através do seu telemóvel e opte por receber informações detalhadas para obter ainda mais visibilidade e confiança.

9

Prepare devoluções rápidas e fáceis

Estabeleça um processo de devolução para que os clientes que tenham de o fazer possam devolver as mercadorias. Isto irá permitir-lhe reabastecer os stocks de forma eficiente e assumir maior controlo sobre as suas encomendas.

Vários retalhistas online alargaram os respetivos períodos de devolução até 90 dias, pelo que pode optar por oferecer um intervalo de tempo semelhante para manter os clientes satisfeitos. Para obter ajuda com as devoluções, experimente o nosso serviço [FedEx® Global Returns](#), que lhe permite programar a recolha de devoluções, criar etiquetas de devolução e muito mais.

Saiba mais sobre os passos que estamos a tomar para garantir a segurança durante o surto de COVID-19 [aqui](#) e descubra mais sobre os nossos poderosos serviços de comércio eletrónico [aqui](#).

8

Ofereça uma experiência de entrega mais segura

Dê aos clientes flexibilidade sobre as respetivas opções de entrega para responder a quaisquer necessidades específicas de segurança que possam ter durante este período.

Embora a entrega em pontos de retalho possa não ser possível devido ao encerramento das lojas, existem numerosas opções que podem ser escolhidas pelos destinatários, incluindo organizar a entrega de encomendas em locais seguros (com instruções sobre para onde devem seguir) e a entrega em moradas alternativas.

O [FedEx® Delivery Manager](#) permite-lhe oferecer aos clientes a possibilidade de personalizarem a data e o local de entrega sem custos adicionais. Estes também podem acompanhar a expedição através da subscrição das notificações por SMS e e-mail.

Além disso, a FedEx suspendeu temporariamente a opção de assinatura obrigatória na maioria das entregas europeias para ajudar a garantir a segurança.

10

Faça chegar a informação aos seus clientes

Em períodos como este, a comunicação é essencial. Garanta aos seus clientes que a sua empresa continua a funcionar online e que, no que respeita a entregas, tem opções alternativas disponíveis que garantem a segurança deles (que pode definir através do [FedEx® Delivery Manager](#)).

Informe os clientes através de todos os seus canais digitais (em particular, o e-mail e as redes sociais) para aumentar a sensibilização, assegurando-se de que existem apelos à ação que direcionam para a sua página de internet.