



Análise mensal do comércio eletrônico

Abril 2001

<http://www.ebit.com.br/>

Índice e-bit/PwC de satisfação dos consumidores de comércio eletrônico - abril/ 2001

No mês de abril o índice geral de satisfação com o comércio eletrônico no Brasil registrou uma pequena melhora e chegou a 79,7% em abril contra 79,0% em março. Essa diferença reflete um aumento dos índices de satisfação de todos os quesitos que compõe o bitRate.

Total de pesquisas	
Mar./01	Abr./01
13.388	13.334

Os números de abril indicam que os internautas continuam cada vez mais experimentando comprar pela Internet (27% dos consumidores compraram pela 1ª vez) e demonstraram uma predisposição positiva em relação às compras online. Do total de consumidores online 31% preferiram comprar entre as 19hs e 24hs e destacaram a conveniência e a facilidade em comprar pela Internet, 90% disseram estar satisfeitos com a Facilidade de comprar e 84% estão satisfeitos com a Seleção de Produtos encontrada. Além disso 81% dos consumidores afirmaram que é provável ou altamente provável que retornem a comprar na mesma loja.

	Abril		
	Satisfeitos	Insatisfeitos	
Facilidade de comprar	90%	5%	A preocupação com o sigilo no tratamento de suas informações pessoais também representa um item importante na hora da compra. Os consumidores online estão atentos a essa questão sendo que 83% deles se disseram satisfeitos com a Política de Privacidade das lojas onde efetuaram suas compras.
Seleção de Produtos	84%	5%	
Informação sobre os produtos	77%	7%	
Preços	64%	6%	
Navegação	79%	7%	
Entrega no prazo	73%	18%	
Qualidade dos produtos	85%	10%	
Qualidade do atendimento a clientes	77%	14%	
Política de privacidade	83%	9%	
Manuseio e envio dos produtos	84%	11%	

Mesmo com todo otimismo com que as compras online são vistas pelos consumidores, alguns problemas continuam acontecendo. Mais uma vez a entrega no prazo merece destaque em abril por ter alcançado a marca de 30% de entregas atrasadas. Isso demonstra a dificuldade das lojas em manter em patamares estáveis a eficiência de sua estrutura de entrega, pois, o percentual de entregas dentro do prazo, em fevereiro, alcançou 67%, melhorou em março chegando a 72%, e voltou a cair em abril alcançando o pior índice de todo o bitRate chegando a apenas 61% de entregas dentro do prazo.

As lojas estão trabalhando para solucionar seus problemas com o objetivo de atender a todas as necessidades e exigências dos consumidores online, que, por sua vez, respondem de forma positiva a estes esforços e sentem-se cada vez mais à vontade para comprar superando as barreiras naturais que um novo canal de compras apresenta. Porém, ambos ainda tem um grande caminho a percorrer até que o comércio eletrônico amadureça e faça parte do dia a dia de todos os internautas de forma prática, segura e agradável.

Índice e-bit / PwC de Satisfação em Abril / 2001 = 79,7 %



Metodologia

- Os consumidores são convidados a responder uma pesquisa de satisfação após realizarem uma compra em lojas conveniadas à e-bit. Para garantir a credibilidade e integridade dos dados, o sistema assegura que somente compradores efetivos preencham as pesquisas.
- A satisfação geral é avaliada levando-se em conta 10 quesitos: Facilidade de Comprar, Seleção de Produtos, Informação sobre os Produtos, Preços, Navegação, Entrega no Prazo, Qualidade dos Produtos, Qualidade do Atendimento a Clientes, Política de Privacidade e Manuseio e Envio dos Produtos.
- A e-bit tem atualmente 370 lojas conveniadas, dentro de um total de 940 listadas no site.

Base Amostral

- 13.334 consumidores de todo o Brasil.
- Pesquisas realizadas entre 01/04/2001 e 30/04/2001.

Parceria:

PRICEWATERHOUSECOOPERS

e-bit

© 2000-2. Todos os direitos reservados