



Análise mensal do comércio eletrônico

Janeiro 2002

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

E-consumidor começa o ano mais satisfeito do que começou 2001
Além de mais satisfeitos, consumidores virtuais também estão gastando mais, é o que indica a pesquisa mensal da **e-bit**, empresa líder em pesquisa e marketing online.

O ano de 2002 começa com ótimas perspectivas para o comércio eletrônico. Segundo os dados apurados pela pesquisa realizada pela **e-bit** "na boca do caixa", o índice de satisfação **e-bit/PwC** apurou que 84,6% dos e-consumidores afirmaram estar satisfeitos com suas compras realizadas em lojas virtuais no mês de janeiro de 2002. "É um crescimento muito significativo se comparado com o primeiro mês de 2001, quando 78,8% das pessoas que compraram por meio da Internet, afirmaram estar satisfeitos com suas compras", afirma André Sapoznik, CEO da **e-bit**.

E não foi só o índice de satisfação que cresceu. Todos os indicadores registram para 2002 um ano mais promissor do que foi 2001. Apenas 7,2% dos e-consumidores relataram estar insatisfeitos com as suas compras. O mesmo índice foi registrado em dezembro de 2001, mês de Natal, que tradicionalmente gera uma maior preocupação e cuidado das lojas em relação ao atendimento aos clientes, devido a um maior número de transações. E parece que o esforço de Natal e do começo de ano surtiu efeito: 82% dos compradores virtuais revelaram ser provável ou altamente provável que voltem a comprar na mesma loja.

Outro fato importante e que constata a boa expectativa para esse ano é o tíquete médio das compras virtuais. Em Janeiro de 2002 registrou-se uma média de R\$209,00 contra R\$153,00 no primeiro mês de 2001.

"Muitos e-consumidores realizaram em 2001 pela primeira vez uma compra por meio da Internet, por isso é normal que o gasto tenha sido menor. Ao longo de 2001, os compradores virtuais foram adquirindo confiança e passaram a gastar mais", explica Sapoznik.

Índice e-bit / PwC
Satisfação com as dimensões de serviço*

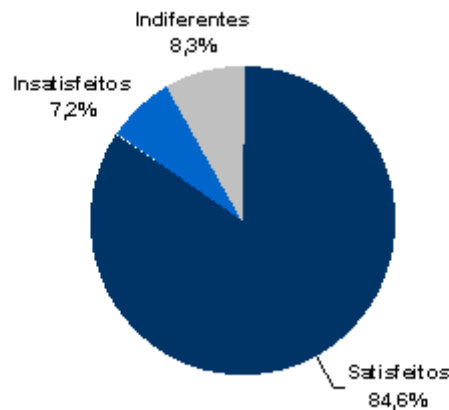
* **Corresponde aos consumidores que manifestaram avaliação "satisfeito" ou "muito satisfeito" em uma escala de 5 pontos**

	Jan 2001	Jan 2002
Índice de Satisfação	78,8%	84,6%
Tíquete Médio	R\$153	R\$209

Fonte: **Grupo de Pesquisas e-bit (www.ebit.com.br)**
Base amostral: 22.214 consumidores em janeiro de 2002 e 11.753 consumidores em janeiro 2001

Índice e-bit / PwC de Satisfação em Janeiro de 2002 = 84,6%

* Corresponde aos consumidores que manifestaram avaliação "satisfeito" ou "muito satisfeito" em uma escala de 5 pontos



Fonte: Grupo de Pesquisas e-bit (www.ebit.com.br)
Base amostral: 22.214 consumidores em janeiro de 2002

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 preenchem 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 400 lojas conveniadas, dentro de um total de 966 listadas no site.

Base Amostral

- 22.214 consumidores de todo o Brasil
- Pesquisas realizadas entre 01/01/2002 a 31/01/2002.



© 2000-2. Todos os direitos reservados