

PRÉ
BLACK
FRIDAY
2021

GUIA DO
SELLER

MEN

→ CALENDÁRIO

→ JORNADA DA COMPRA

→ BOAS PRÁTICAS DE CADASTRO

→ COMO FAZER ATUALIZAÇÕES NA VTEX?

→ DICAS PARA SELLERS INTEGRADOS

→ DÚVIDAS SOBRE A BLACK FRIDAY

→ CANAIS DE ATENDIMENTO SELLER

→ FINANCEIRO

Material interativo click nos botões.



Olá Seller, tudo bem?

Chegou a grande data do e-commerce.

Estamos preparados para nossa primeira Black Friday e animados para vender em 5 dias o que venderíamos em 1 mês.

A Black Friday dá início as compras de final de ano, desde 2010 ela faz parte do calendário do comércio brasileiro e em 2020 as vendas ultrapassaram R\$ 5,1 bilhões.

Este ano a Black Friday acontecerá dia 26 de Novembro e a expectativa é de que seja a mais digital de todas, e você faz parte desse momento.

Para que você venda muito e ofereça a melhor experiência aos nossos clientes, preparamos um Manual que te auxiliará no planejamento e na preparação da sua operação.

Fique atento a todas as dicas desse Manual.

Aproveite essa oportunidade e vamos crescer juntos!



CALENDÁRIO

Datas limites para cada ação.

**Até 16/11
às 17h**

Cadastro

Solicitar revisão de apostas para a Black Friday com o time de cadastro

**Até 19/11
às 17h**

Cadastro

- Integração de novos produtos de parceiros ativos (com foco para BF)
- Integração de novos produtos de novos parceiros (com foco para BF)
- Limite para envio de produtos, para aprovação e ativação dos novos Sellers

**22/11 às 9h
até
24/11 às 12h**

Preços

- Agendar atualizações de preços
- Alterações de preços

Orientamos a não realizar atualizações após 24/11 às 12h00.

24/11 até 12h

Frete

- Realizar atualizações de Frete

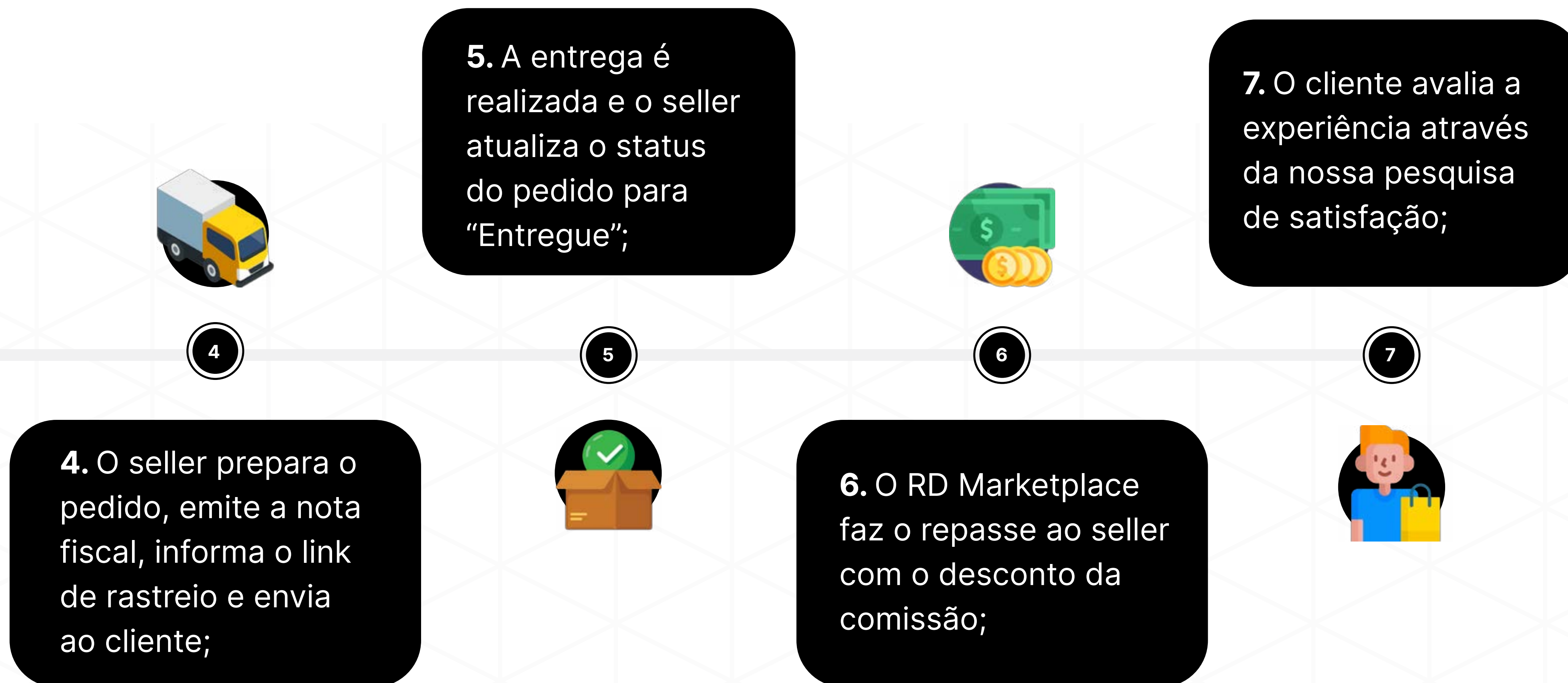
Orientamos a não realizar atualizações após 24/11 às 12h00.

Cumprindo as datas acima, nosso time garantirá que as atualizações sejam feitas e você tenha a melhor experiência.

Obs: Integração de novos produtos de parceiros ativos (sem foco para BF), revisão de itens de parceiros ativos (sem foco para BF) e atualização de estoque – sem alterações.

JORNADA DE COMPRA





O Cadastro correto do produto é parte fundamental para a tomada de decisão do cliente. Quanto melhor a edição de ficha e quanto mais completa a descrição for, maiores serão as chances de venda do produto. Veja o padrão do RD Marketplace:

Nome do Produto:

O nome do produto deve seguir o padrão abaixo:

Tipo do Produto + Marca + Características ou Variação

- As características ou Variação podem ser: Quantidade, ML, Peso, Tamanho, Sabor, Voltagem
- Não use abreviações ou informações invertidas
- Cada variação deve ter seu SKU

Descrição do Produto:

- Você deve ressaltar seus diferenciais, principais características e funcionalidades do produto.
- Use palavras-chave, como nome do produto e marca.
- Evitar a repetição excessiva de termos (mais de 03 vezes).
- Explique: O que é? Para que serve? Modo de uso. Composição. Conservação...
- O texto deve ter no mínimo 500 caracteres com espaços e não deve ultrapassar os 3.000.

Como atualizar estoque na Vtex?

Na Vtex acesso o menu **ESTOQUE E ENTREGA – GERENCIAR INVENTÁRIO**. Realize a busca pelo produto usando o nome ou SKU, em seguida informe a quantidade. Depois clique em salvar.

Como atualizar o preço na Vtex?

Na Vtex acesse o menu **PREÇOS – LISTA DE PREÇOS**. Realize busca usando o nome ou sku, em seguida clique no produto. Preencha os campos conforme orientação a seguir:

PREÇO DE CUSTO = preencha o preço do produto

MARKUP INICIAL = preencha 0

PREÇO BASE = é preenchido automaticamente.

Como cadastrar uma promoção “de/por” na Vtex?

Na Vtex acesse o menu **PREÇOS – LISTA DE PREÇOS**. Realize busca usando o nome ou sku, em seguida clique no produto. Preencha os campos conforme orientação a seguir:

PREÇO DE CUSTO = preencha o preço original do produto

MARKUP INICIAL = informe o desconto percentual (ex: -10 – o valor deve ser negativo)

PREÇO BASE = é preenchido automaticamente. Será o preço “**POR**”

LISTA DE PREÇO = preencha o preço original do produto. Será o preço “**DE**”.

Para saber mais sobre cadastros, frete, campanhas e promoções assista os vídeos disponíveis no portal do seller no Menu “**ME ENSINA RD**” – “**VÍDEOS**”:

Trilha do Conhecimento Vtex

Trilha da Planilha de Frete

Trilha de Campanhas e Promoções



Outras integradoras: As atualizações devem ser realizadas direto na sua integradora e essas informações refletirão automaticamente para o RD Marketplace.

Aqui no RD Marketplace, temos um time de Relacionamento com as Integradoras. Fique atento as dicas abaixo para preparar sua operação junto à sua integradora:

- 1** Cadastre sua tabela de contingência de frete na sua integradora;
- 2** Mantenha seus preços e prazos de frete atualizados na integradora.
- 3** Envie novos produtos para cadastro com antecedência;
- 4** Verifique se as dimensões e peso de seus produtos estão corretos em sua integradora, pois impactam no cálculo de frete;
- 5** Caso identifique algum problema de integração, acione sua integradora com urgência e nos informe via chamado com evidências e o número de chamado aberto em sua integradora;
- 6** Garanta que as atualizações de status de seus pedidos sejam enviadas para nós corretamente, preenchendo todos os campos obrigatórios em sua integradora no momento do faturamento e marcação de entrega.

**O que fazer no caso de ruptura de estoque?**

Planejar as vendas e ter profundidade de estoque são fundamentais para conseguir atender a todos os clientes durante a Black Friday. Os Clientes Raia Drogasil são fieis e sempre fazem a recompra. Em caso de ruptura, você deve zerar o estoque para que não aconteçam mais vendas, e para os pedidos realizados você deverá atender o cliente com um produto similar. A decisão de cancelamento é do cliente.

**O que fazer em caso de erro crasso?**

Nesse período os clientes ficam atentos as promoções e quanto maior o desconto, maior o número de vendas. Ter atenção na atualização dos preços é imprescindível.

Se você tiver algum produto vendido com preço muito abaixo do mercado devido a um erro na atualização, avaliaremos caso a caso, priorizando a satisfação e experiência positiva do cliente. Para esses casos você deverá abrir um chamado para que o preço seja corrigido.

**O que fazer se o cliente entrar em contato com a minha loja?**

Sabemos que isso pode acontecer. Caso o cliente entre em contato com a sua loja, você deverá orientá-lo a entrar em contato com o RD Marketplace através do telefone ou e-mail do SAC:

- SAC RD - (11) 3003-7242
- E-mail para atendimento@rd.com.br

Obs: Durante a Black Friday, nosso SAC estará de plantão 24hs para atender nossos clientes.

Suporte ao Seller

No período pré e pós Black Friday nosso time estará a disposição para atendê-lo nos nossos canais de atendimento através do Portal do Seller. Nele você tem acesso:

- ↩ Ao chat online, para esclarecimento de dúvidas.
- ↩ À abertura de Chamados
- ↩ Conteúdos explicativos (FAQs, Tutoriais, Artigos e Vídeos)

Suporte Farm

Nosso Time de Farm também estará de plantão para assuntos relacionados as Campanhas e Promoções.

Caso precise de Suporte do Time de Farm, entre em contato com o Key Account da sua loja.

Horários de Atendimento

- ↩ **DIA 25** - Quinta-feira 06h00 – 23h59
- ↩ **DIA 26** - Sexta-feira 00:00 – 22:00
- ↩ **DIA 27** - Sábado 08:00 – 15:00
- ↩ **DIA 28** - Domingo 08:00 – 15:00

Como a comissão do RD Marketplace é calculada?

A comissão é um percentual sobre o valor do pedido (produto+frete):

Produto	Frete	Total do Pedido	Comissão (%)	Valor Comissão	Repassse
R\$ 300,00	R\$ 15,90	R\$ 315,90	10%	R\$ 31,59	R\$ 284,31

Quais são as regras de repasse?

- ⇒ O RD Marketplace realiza os repasses dos pedidos com status atualizado para ENTREGUE.
- ⇒ Caso o pedido não esteja com esse status, o repasse fica retido e só é liberado com a confirmação de entrega do pedido.
- ⇒ Os repasses seguem o meio de pagamento escolhido pelo cliente:
- ⇒ Para compras no cartão de crédito até 3x, você receberá em até 3 repasses.
- ⇒ Vendas no cartão de crédito o repasse acontece após 30 dias corridos + 2 dias úteis do vencimento da parcela, respeitando o ciclo de repasse.

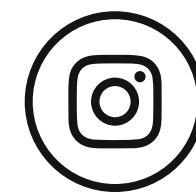
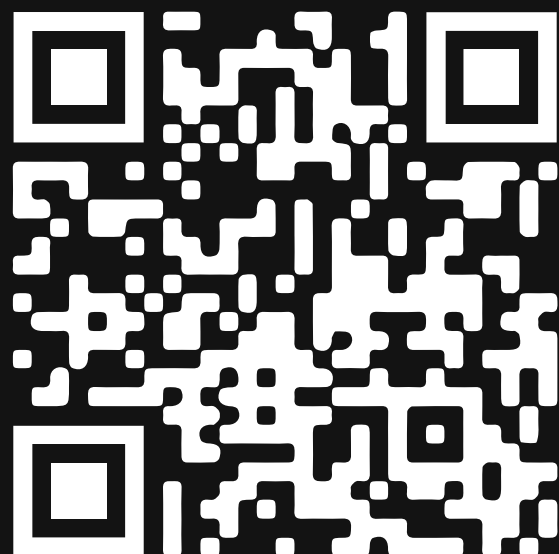
Obs: Para a Black Friday aceitaremos pagamentos apenas em cartão de crédito em até 3x.

Quando vou receber meu repasse?

- DIA 2** - Pedidos com parcelas vencidas entre os dias 16 e 25 do mês anterior
- DIA 12** - Pedidos com parcelas vencidas entre os dias 26 e 05
- DIA 22** - Pedidos com parcelas vencidas entre os dias 06 e 15

GUIA DO SELLER

Mire a câmera do seu celular e vá direto
para o Instagram da RD Marketplace



@rd.marketplace



lojistard

Material interativo click nos botões.

