

Dicas de como oferecer um e-commerce seguro para os seus clientes

***MundiPagg é uma empresa especialista no processamento de transações do e-commerce brasileiro**

19/08/2016 17:33:36

Por MundiPagg*

Relações de confiança costumam ser difíceis de conseguir e fáceis de perder. Além de um bom atendimento e produtos de qualidade, é essencial que um e-commerce se mostre e, de fato, seja seguro para que a relação com o e-consumidor seja a melhor possível. A loja virtual deve se preocupar com itens fundamentais para que a relação de confiança não seja apenas momentânea, mas realmente fidelizada. Pensando nisso, a MundiPagg preparou dicas essenciais que devem fazer parte intrínseca do business do e-commerce.

1. O que falam de você: a internet é uma grande fonte de pesquisa e isso pode ser usado pelo seu consumidor para saber as opiniões dos outros sobre os seus produtos e serviços. Use isso a seu favor, buscando sempre melhorar os pontos negativos citados e não deixe de responder aos feedbacks. Você pode possuir um espaço para isso no próprio site e redes sociais próprias.

2. Lista Negra: o Reclame Aqui e o Procon são outras fontes para verificar a confiabilidade de uma loja virtual. No primeiro, as pessoas encontram reclamações a respeito do atendimento, da compra ou da venda dos produtos e serviços. O segundo apresenta uma “lista negra” atualizada com lojas que devem ser evitadas pelos consumidores. Não esteja nessas listas e seu cliente se sentirá mais seguro!

3. Certificados: diariamente pessoas mal-intencionadas desenvolvem formas de fraudar sites e roubar informações de clientes. É importante possuir selos e certificados de segurança, pois eles mostram a seriedade e a preocupação da loja com os seus clientes. Eles devem estar presentes no rodapé do seu site, pois é a forma padrão de apresentação e muitos já buscam ali essas informações. As conexões HTTPS também garantem a criptografia de dados e muitos clientes verificam isso na hora da compra.

4. Atendimento: sua empresa deve se preocupar com a opinião e as necessidades dos clientes. Muitos usuários verificam o serviço de atendimento ao consumidor ou canais diretos de comunicação

antes de efetuar uma compra. Esteja disposto a retirar todas as dúvidas sobre prazos, trocas, entregas e meios de pagamentos, pois o ambiente online costuma trazer diversos questionamentos.

5. Formas de Pagamento: muitos consumidores preferem efetuar pagamentos com cartões de crédito, pois é mais fácil de obter estorno caso haja algum problema ou recuperar o dinheiro direto com o banco emissor caso a compra não seja reconhecida na fatura. Hoje em dia também já é possível oferecer boletos registrados que podem ser rastreados em caso de fraude. Lojas virtuais que oferecem apenas transferências bancárias ou depósitos em conta costumam ser evitadas. Ofereça opções para seus clientes e não deixe de integrar com bons antifraudes. É sempre bom fazer uma pesquisa aprofundada nessa área.

6.Registro na Receita Federal: muitos clientes, quando vão comprar pela primeira vez em uma loja, verificam se ela realmente existe e, para isso, consultam a situação cadastral da empresa na Receita Federal e o cadastro nacional de pessoas Jurídicas (CNPJ). Mesmo os e-commerces precisam desses registros.

*MundiPagg é uma empresa especialista no processamento de transações do e-commerce brasileiro – www.mundipagg.com.br