



Workshop
Mercado Livre -
Sustentabilidade

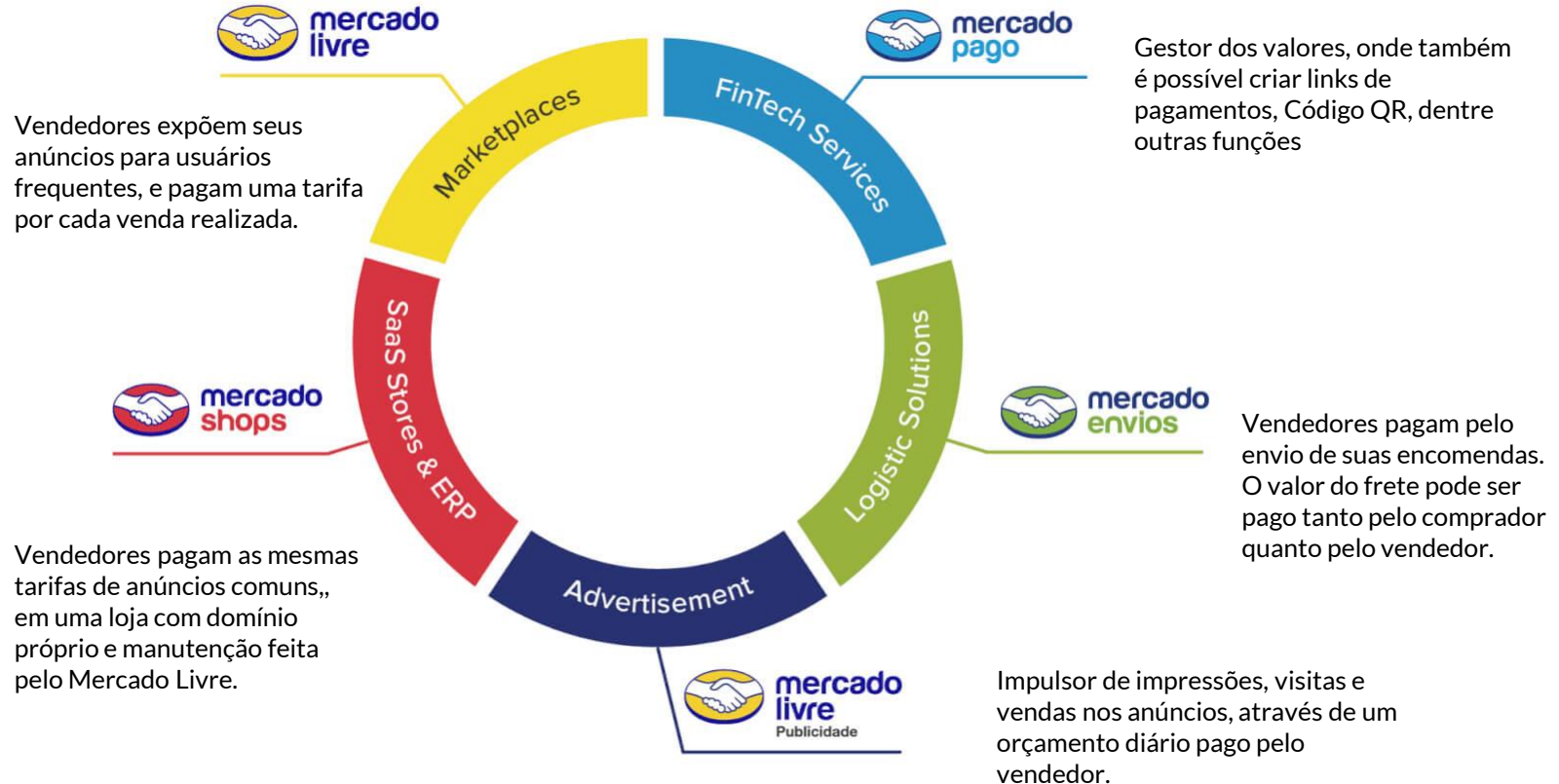


Do que falaremos?

- Ecosistema geral
- Preparando o anúncio
- Dicas eficazes via Central de Vendedores
- Integradores
- Como manter uma boa reputação
- Como entrar em contato com o canal de suporte
- Critérios para pedir exclusões



Ecossistema



Preparando seu anúncio



Categoria e informações técnicas cruciais

Qual das opções o descreve?

Casa, Móveis e Decoração

Celulares e Telefones

Eletrrodomésticos

Eletrônicos, Áudio e Vídeo

Esportes e Fitness

Ferramentas e Construção

Festas e Lembranças

Preencha as informações do seu produto



i Para evitar a perda de exposição, verifique se as fotos têm um fundo branco e se não contêm bordas, logotipos ou marcas d'água.

Fotos



Adicionar fotos
Você também pode arrastá-las

Quantidade

1

Código universal de produto



**Inclusão de imagens (10 por anúncio);
quantidade do estoque e código
universal***

- Definição de categoria, visando especificar o produto anunciado

*Nem todos produtos terão este código. Seu preenchimento pode ser substituído pela opção N/A (não aplicado)



Categoria e informações técnicas cruciais

Preencha a ficha técnica do seu produto

Você terá um posicionamento melhor nos resultados de busca, e seus compradores terão todas as informações necessárias para comprarem de você.



Marca

Jordan

Tamanho do aro

Material do aro

Sistema de molas

Sim

Não

Comprimento da tabela

cm

Altura da tabela

cm

Com altura ajustável

Sim

Não

Diâmetro

cm

A ficha técnica serve para especificar e detalhar o produto que está sendo posto à venda.

Realizar este passo com eficácia melhora:

- Exposição
- Evita perguntas desnecessárias
- Abertura de reclamações indevidas



Defina o preço de seu produto e faça uma análise de seus concorrentes

Variáveis que devem ser consideradas:

- O custo do meu produto
- Margem de lucro
- Valor pago pelo anúncio (Exposição)
- Preços psicológicos

Produtos de R\$20,00, p
como R\$19,99.



Invista com a máxima exposição

Lembre-se de que você poderá anunciar produtos de mais de R\$ 6. Se o seu produto custa menos, recomendamos que você o venda em packs em um mesmo anúncio.

	Grátis	Clássico	Premium
Exposição	Baixa	Alta	Máxima
Duração	60 dias	Ilimitada	Ilimitada
Oferece parcelamento sem acréscimo	✗	✗	✓
Oferece Mercado Pago	✓	✓	✓
Tarifa de anúncio	Grátis	Grátis	Grátis
Tarifa por venda para anúncios de produtos de R\$ 120 ou mais	Grátis	11% por venda	16% por venda
Tarifa por venda para anúncios de menos de R\$ 120	Grátis	11% por venda + R\$ 5 por unidade	16% por venda + R\$ 5 por unidade



Investir na exposição “Premium” é investir em um número maior de vendas e oferecer parcelamento gratuito aos clientes



Ofereça frete grátis e os benefícios do ME

Selecione frete grátis para oferecer a melhor experiência

Você alcançará mais compradores porque seus produtos estarão destacados em todos os resultados de busca.

☐ Quero oferecer frete grátis para todo o país ?

Você pagará R\$ 43.9.

☒ Não oferecer frete grátis

O comprador pagará pelo envio.



A primeira possibilidade é utilizar o serviço de envios do Mercado Livre, o **Mercado Envios***. **Abaixo de R\$120,00**, o custo pode ser repassado ao comprador, mas acima deste valor, é **obrigatório** que o vendedor ofereça **frete grátis**, mas obtendo um auxílio do Mercado Livre no pagamento do envio.

*Nem todas categorias possuem o ME.



Melhor forma de responder perguntas



As perguntas irão aparecer no **sino de notificações**, e também podem ser habilitadas para chegarem por **e-mail**. O acesso a elas acontece pela aba de vendas, e em seguida, **perguntas**.

As perguntas podem ser respondidas normalmente, mas também **excluídas** ou utilizadas como um meio de **bloqueio de compradores**. É possível impedir que um comprador pergunte novamente ou até mesmo que ele **faça ofertas em seus produtos**.

A inclusão de dados pessoais nas respostas **não é permitida**.



Melhor forma de responder perguntas

- Teremos 3 linhas de horários: horário comercial, horário extra, fim de semana.
- Vamos considerar as perguntas não respondidas para calcular o tempo de resposta.
- Calcularemos o tempo de resposta 1 vez ao dia.
- Calculamos a taxa de conversão (quanto mais poderia vender) considerando a 1ª pergunta dos compradores nos anúncios deste vendedor nos últimos 14 dias.

Importante: não há nenhuma penalização prevista aos nossos usuários que levam mais tempo para responder suas perguntas. O que queremos oferecer é a informação detalhada sobre como está, como pode melhorar sua métrica e, com isso inclusive, ajudar em seu posicionamento nas buscas e vendas. O dado é interno e não está disponível aos compradores ou concorrentes.

Se algum de seus tempos (horas de trabalho, horas extras, finais de semana) está acima de 60 minutos, verá essa mensagem.

 Perguntas

 Você está demorando mais de 1 hora para responder. Melhore para vender mais!



Dicas eficazes via Central de Vendedores



Em nossa **Central de Vendedores**, você recebe frequentemente dicas de como vender mais, de como melhorar seus anúncios e atualizações de nossa plataforma.



Central de vendedores

Novidades

Notas

Cursos



Bem-vindo à Central de vendedores

Tudo o que você precisa para vender com sucesso
no **Mercado Livre**.



<https://vendedores.mercadolivre.com.br/>



1) Escreva um título eficaz

Certifique-se de que o título do produto esteja de acordo com o formato **produto + marca + modelo** (por exemplo: Tênis Adidas Superstar). Foi comprovado que este formato apresenta o melhor desempenho nas pesquisas. Seguindo esta estrutura, você pode adicionar informações extras, como especificações técnicas, características ou serviços adicionais (Tênis Adidas Superstar Feminino Branco e Rosa, seguindo o exemplo). Evite usar pontuações desnecessárias e palavras extras como "Oferta", "Promoção" ou similares; elas não fazem com que o seu produto apareça no topo dos resultados de pesquisa.

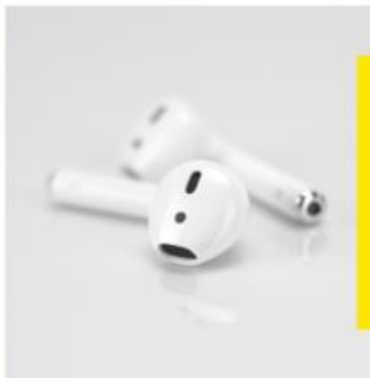
Consulte as [Tendências de busca](#) para ver as pesquisas mais frequentes dos usuários em cada categoria e saber mais precisamente como de fato aparecer mais acima nos resultados de pesquisa. Se você está com dúvidas entre "computador", "laptop" ou "notebook", veja como as pessoas o estão chamando, para que você possa se posicionar melhor. Além disso, você estará ciente dos nichos de demanda mais populares no mercado.



2) Fique atento à qualidade das suas fotos

Para a foto principal, escolha uma com fundo branco sem marcas d'água ou texto. Elas são as que têm o maior índice de cliques entre os usuários e serão priorizadas nos resultados da pesquisa. Dica: há uma grande [variedade de kits disponível no mercado para tirar suas próprias fotos](#) do produto, com qualidade profissional. Pesquise para encontrar a opção que melhor se adapte aos seus negócios!

A segunda foto pode ser do produto em um contexto ou em um modelo. De qualquer forma, certifique-se de que as imagens são de boa qualidade e têm boa resolução para não parecerem pixeladas. Pesquise [dicas simples para fazer com que suas fotos se destaquem](#).



Suas fotos têm um impacto direto na percepção da qualidade do seu produto e isso transparece no seu índice de vendas.



3) Elabore uma descrição clara e detalhada

Seja o mais organizado possível e use pontuações para facilitar a leitura (nada menos tentador para o potencial comprador do que um bloco de texto muito longo!). Inclua todas as informações necessárias: especificações do produto, formas de envio e pagamento, horários, perguntas frequentes, etc.

Uma boa descrição **reduz o fluxo de perguntas**, dá confiança ao potencial comprador e é um diferencial para converter visitas em compras.



Descrição clara + Ficha técnica
bem preenchida
=
Menos reclamações



Integradores





Integradores

Para simplificar o pós-venda, muitos vendedores apostam na utilização de “Integradores” do Mercado Livre.

Eles são **desenvolvedores parceiros** que auxiliam em diversas funções.





Integradores



<https://appstore.mercadolivre.com.br/>



Como manter uma boa Reputação?



A reputação é o lugar que você ocupa dentro do ranking de vendedores. Ela é representada por uma cor:



Você pode ver a sua cor atual em [Reputação](#).

O que levamos em consideração para calcular a sua reputação

Calculamos a sua reputação com base na experiência que você oferecer aos seus compradores. Por isso, quando alcançar as suas primeiras 10 vendas, estas serão as variáveis que vamos considerar para calculá-la:

Vendas com reclamações do comprador

- **Se você é vendedor verde**, suas vendas com reclamações não poderão exceder 3% do total de vendas.
- **Se você é vendedor amarelo**, suas vendas com reclamações não poderão exceder 7% do total de vendas.
- **Se você é vendedor laranja**, suas vendas com reclamações não poderão exceder 12% do total de vendas.

O que é a Reputação e como saber **qual será a minha cor** ao atingir 10 vendas no site?



<https://vendedores.mercadolivre.com.br/notas/reputacao-a-base-para-o-sucesso/>

Tempo para postar os produtos nos Correios ou entregar à transportadora

Ao usar o Mercado Envios, compararemos o seu tempo com o dos vendedores de cada categoria.

- **Se você é vendedor verde**, seu tempo de envio não poderá exceder 15% do total de vendas.
- **Se você é vendedor amarelo**, seu tempo de envio não poderá exceder 20% do total de vendas.
- **Se você é vendedor laranja**, seu tempo de envio não poderá exceder 30% do total de vendas.

Vendas canceladas

Para calcular esta variável, vamos considerar todas as vendas que você cancelar e que não tenham recebido nenhuma reclamação.

- **Se você é MercadoLíder**, você não pode cancelar mais de 2% das suas vendas.
- **Se você é vendedor verde**, você não pode cancelar mais de 3% das suas vendas.
- **Se você é vendedor amarelo**, você não pode cancelar mais de 7% das suas vendas.
- **Se você é vendedor laranja**, você não pode cancelar mais de 10% das suas vendas.

Qual é o prazo de referência para calcular a sua reputação

Vamos considerar o total de suas vendas concretizadas nos últimos 3 meses mais os dias do mês vigente. Se essa quantidade não chegar a 60, vamos considerar o total de vendas dos últimos 5 anos.



<https://vendedores.mercadolivre.com.br/notas/reputacao-a-base-para-o-sucesso/>



RECLAMAÇÕES

A partir de agora, para ter reputação cor verde, suas vendas com reclamações **não podem exceder 3%** do total vendido.



PRAZO PARA ENTREGAR SEUS

PRODUTOS À TRANSPORTADORA

Para manter sua cor verde, você deve ter **menos de 15% de envios com atraso**.



VENDAS CANCELADAS

NOVO

Para ser MercadoLíder, você não pode cancelar mais de 2% das suas vendas. Para manter sua cor verde, você **não pode cancelar mais de 3% das suas vendas**.

Variáveis: Atualmente, é necessário estar dentro das métricas sinalizadas na imagem para manter uma reputação ideal dentro da plataforma.





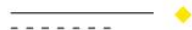
MERCADOLÍDER



MERCADOLÍDER GOLD



MERCADOLÍDER PLATINUM



Os benefícios de ser um MercadoLíder

Ser um MercadoLíder é muito mais do que um "selo". Quando você atinge esse nível, recebe muitos benefícios que vão te fazer conquistar ainda mais vendas.



» **Seus anúncios vão ter prioridade** e mais visibilidade nas buscas. Quanto maior for o seu nível, maior será a exposição dos seus anúncios na lista.



» **Você consegue oferecer frete grátis** pelo Mercado Envios com desconto. [Ver custos.](#)



» **Você conta com atendimento personalizado** do Mercado Livre pelo chat.



» **Participa de reuniões de capacitação** e aconselhamento oferecidas pelo Mercado Livre.



Com uma boa reputação, é possível se tornar **Mercado Líder**, que caracteriza determinada conta como uma das melhores do site



O que é preciso fazer para ser um MercadoLíder?

Para se tornar um MercadoLíder, é preciso se enquadrar em alguns itens e bater algumas metas, considerando os últimos três meses. Confira o que é preciso fazer para alcançar esse status:

- » Estar cadastrado há, pelo menos, quatro meses no Mercado Livre.
- » Enviar documento de identidade e dados para o cadastro.
- » Enviar documentos para comprovação fiscal.
- » Estar com o termômetro e vendas na cor verde-escuro.
- » Ter menos de 1% de reclamações mediadas pelo Mercado Livre sobre o total das vendas.
- » Ter menos de 2% do total de vendas canceladas com devolução de dinheiro.

Esses são os requisitos básicos. Mas para cada uma das três categorias ainda existem **mais alguns objetivos a serem conquistados**. Entre as metas que precisam ser alcançadas, é importante que você obtenha uma grande quantidade de vendas, o que também vai ser excelente para o seu negócio.

Seguindo algumas boas práticas, você pode posicionar melhor os seus anúncios, atrair os clientes e obter as vendas.



Como entrar em
contato com a
equipe de suporte?



Formas de contato

Click to Call: Contato telefônico com especialistas em todos os temas.



Chat: Ideal para contatos mais práticos, por escrito.



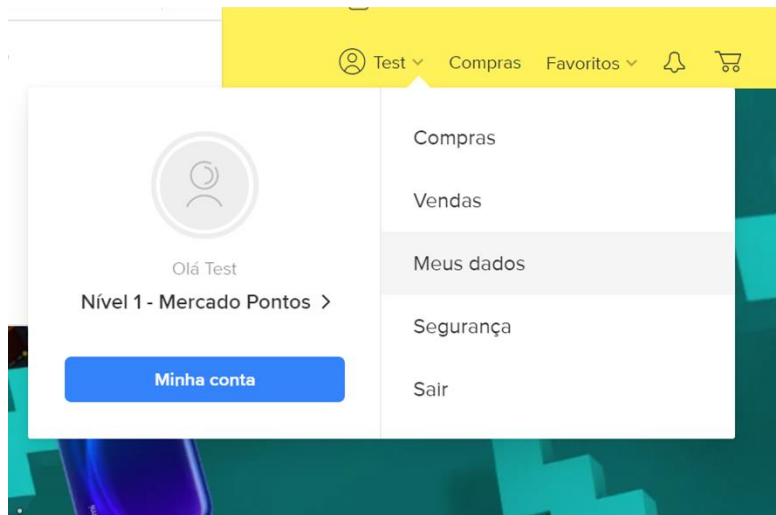
E-mail: Para demandas que, na maioria das vezes, não dependem de um retorno instantâneo.



Como solicitar um contato?

As opções de contato aparecem conforme o caminho tomado ao tentar encontrar uma resposta dentro da própria plataforma.

Abaixo, estará o caminho mais prático, para a abertura dos canais:



Dados pessoais		Preciso de ajuda
Nome e sobrenome	Test Test	>
Documento		>
Telefone	011111-1111	>
Telefone alternativo		Adicionar

Passo 2: Uma nova tela será aberta e você clicará em “Preciso de ajuda” na aba “Dados pessoais”.

Passo 1: Clique no seu apelido, e vá em “Meus dados”.



Como solicitar meu contato?

Ajuda com meus dados pessoais

Corrigir o meu nome ou sobrenome

Corrigir o meu CPF

Alterar a titularidade da minha conta

- Documentação que comprove a relação de trabalho: carteira de trabalho ou contrato de prestação de serviços.

[Alterar a titularidade da minha conta para pessoa jurídica](#)

Fale conosco



Inicie um chat

Atenderemos em menos de 1 minuto.



Nós ligamos para você

Em menos de 4 minutos.

Passos finais: Será aberta uma tela onde será selecionada a opção **“Alterar titularidade da minha conta”**.

Confirme a opção na tela seguinte e pronto, as opções de contato serão disponibilizadas em tela.



Benefícios

Tire dúvidas: Por ser um canal de suporte, o principal ponto é tirar possíveis dúvidas para que sua conta não seja prejudicada.

Pedir dicas: A equipe está altamente qualificada para dar orientações e dicas para a sua conta estar cada vez mais pronta para os seus compradores.

***Questionar possíveis impactos:** Fator de muita importância e que poucos vendedores sabem, é de que é possível pedir a exclusão de reclamações, cancelamentos e atrasos involuntários de sua conta, claro que para isso, alguns critérios precisam ser atingidos.



Critérios para pedir exclusões



Anúncio bem estruturado
+
Pós venda
+
Preocupação com a conta





Muito obrigado!
#OMelhorTáChegando

