

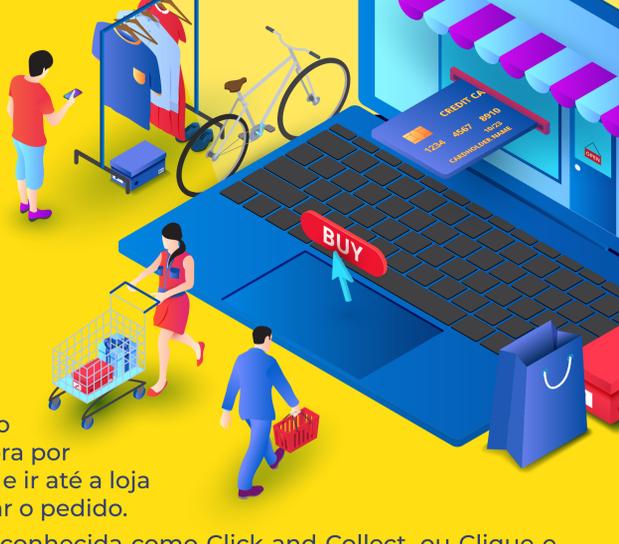
# Conheça o

# BOPIS

## a nova estratégia do varejo

O BOPIS é um conceito relacionado ao omnichannel que se destacou com o objetivo de atender às necessidades dos clientes e devido ao aumento das compras on-line. A sigla BOPIS se refere a Buy Online, Pick Up In Store, que, traduzindo do inglês, significa Compra *On-line* - Retirada na Loja. Ou seja, é o conceito de se fazer a compra por meio de sites ou aplicativos e ir até a loja ou pontos de retirada buscar o pedido.

Essa modalidade, também conhecida como Click and Collect, ou Clique e Retire, exige que a empresa integre as vendas on-line com as vendas realizadas nas lojas físicas. Por isso, é importante que a empresa já tenha uma estratégia de omnichannel, que é a integração de todos os pontos de contato do cliente, sejam eles on-line ou off-line.



### E quais são as vantagens dessa modalidade de venda?



Para os clientes, é a comodidade de escolher o produto e fazer o pagamento no conforto de casa, sem ir até a loja física, passar por situações de fila ou outros desconfortos possíveis no ato da compra em loja física, além de ter a opção de escolher a forma para retirada do produto, com economia da taxa de entrega.

### E para você? Vamos conferir?

A eliminação da taxa de entrega, mencionada anteriormente, pode ser um atrativo para os clientes, aumentando as chances de efetuarem compras.



A liberdade do cliente de poder escolher os produtos sem ir até o local, além de ser uma vantagem para ele, pode ser para você também, ao diminuir aglomerações e filas em sua loja. Você atende mais pessoas sem precisar se preocupar com o espaço.

A facilidade para resolver problemas com o pedido também faz parte das vantagens do BOPIS. O cliente pode conferir os itens na hora da retirada e informar no ato se há algum problema, que pode ser prontamente resolvido. Isso aumenta a confiabilidade da empresa e reduz possíveis custos logísticos com trocas e devoluções.



Falando em custos logísticos, quando o cliente vai até a loja ou pontos estabelecidos para retirada das compras, a empresa economiza com o transporte e a entrega do produto. Todos saem ganhando!

E, falando sobre o cliente ir à loja retirar o pedido, já pensou que, lá, ele terá a chance de ver outros produtos? Você pode pensar em estratégias para aumentar o interesse dele em adquirir novos produtos, além dos que ele já comprou.



### E o que é necessário para implantar essa modalidade de vendas em sua loja?

Como já comentamos, em primeiro lugar é necessário fazer uso da estratégia omnichannel. Integrar os seus processos de vendas *on-line* e *off-line* será essencial para o funcionamento do BOPIS.



É necessário também ter um excelente sistema de controle de estoques, para evitar a venda de produtos não disponíveis no ponto escolhido pelo cliente para sua retirada. O que prejudica a imagem da empresa. Caso ainda não faça uso da computação em nuvem para isso, considere a possibilidade! O processo logístico ainda está presente e deve ser muito bem pensado com o BOPIS. A logística interna é a responsável pela separação dos produtos e montagem do pedido, para que ele esteja pronto quando o cliente for buscá-lo. Invista nisso!

Invista também em uma boa plataforma de e-commerce para que os seus clientes possam efetuar as compras com comodidade. Além disso, a plataforma precisa oferecer o melhor pagamento na hora do pagamento. A segurança dos dados do cliente e da empresa deve ser um ponto de atenção. É importante garantir que não ocorra o uso indevido dos dados, evitando transtornos para o cliente e empresa. Para isso, procure informações sobre certificados de segurança para site, gerenciamento de dados, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), entre outras, importantes para garantir bons negócios.



Alguns cuidados devem ser tomados ao adotar essa modalidade de vendas, além do risco de fraudes já citado. Por exemplo, segurar a mercadoria para clientes que desistem da compra impossibilita que ela seja adquirida por outros clientes. Então, é bom adotar um sistema de prazos para retirada e cancelamento automático após esse prazo.

Para obter bons resultados nas vendas, manter a qualidade no serviço prestado, além de evitar possíveis fraudes, é importante integrar os sistemas de todas as lojas, quando houver filiais. Isso ajudará no controle das vendas, no controle do estoque e na agilidade da entrega do produto. Com isso, a empresa ganha a confiança do cliente e a certeza de novas vendas!



Vale a pena investir no BOPIS e tomar todos os cuidados para que ele funcione de forma segura e eficaz. Oferecer essa possibilidade de compra ao cliente coloca a sua loja em posição de vantagem perante a concorrência, aumenta as suas vendas e melhora o atendimento, fazendo com que eles fiquem mais satisfeitos, voltem a comprar mais vezes e indiquem o seu negócio!

**Gostou do conteúdo? Quer saber mais sobre este ou outros temas? Acesse nossos canais e confira outros conteúdos que o Sebrae preparou para você!**

[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br) 0800 570 0800

