

eBay™

Análise Zmot sobre a marca eBay.

Universidade Positivo
2013

Carolina Boabaid
Caroline Marangoni
Daniella Gavinho
João Bonatto
Julia Batista
Maria Luiza Scheidemantel

2MB

ebay™ ebay™ ebay™ ebay™

ebay™ ebay™ ebay™ ebay™

ebay™ ebay™ ebay™ ebay™

ebay™ ebay™ ebay™ ebay™

ebay™ ebay™ ebay™ ebay™

ebay™ ebay™ ebay™ ebay™

ebay™ ebay™ ebay™ ebay™

ebay™ ebay™ ebay™ ebay™

ebay™ ebay™ ebay™ ebay™

ebay™ ebay™ ebay™ ebay™

Introdução

A marca que escolhemos para mostrar a aplicação do Zero Moment of Truth, ZMOT, foi a empresa de comércio eletrônico eBay. Atualmente é o maior site do mundo para a venda e compra de bens, é o mais popular shopping da Internet.

As pessoas utilizam o eBay para comprar e vender artigos nas suas milhares de categorias existentes. Membros de empresas de todo o mundo utilizam o eBay para a negociação.

A comunidade do eBay é composta por uma grande variedade de pessoas, compradores e vendedores, e também de pequenos negócios, e algumas companhias de grande dimensão. Os membros compram e vendem ao redor do mundo, e muitas vezes acabam descobrindo outras empresas, dando ajuda para as lançar.

A fundação do eBay junta várias entidades que discutem tópicos de interesse global e fornecem umas às outras informações úteis para negociar no eBay. A marca incentiva também uma comunicação aberta entre a comunidade e a companhia.

Conforme citado por Dina Howell, CEO mundial da Saatchi & Saatchi, no livro ZMOT de Jim Lecinski, o processo de atender às necessidades desses compradores começa no Momento zero da verdade.

Este momento influencia quais marcas entram na lista de compras, onde os compradores preferem comprar e com quem podem compartilhar os resultados. Cabe as marcas aproveitar as oportunidades e entrarem nessa conversa neste novo momento em que as decisões são tomadas, e fornecer as informações pelas quais os compradores estão ávidos de todas as maneiras.

O eBay leva vantagens nos quesitos de já ser um mecanismo de compras e buscas online, ou seja, ele já está inserido no ambiente digital, por isso não apresenta tantas dificuldades para se expor. Muitos consumidores chegam a comparar o eBay com um de seus maiores concorrente no mercado: Amazon. Porém as defesas a favor do eBay são: ele próprio dá oportunidades de negociação ao consumidor por ser um site de leilões, e não uma loja. Teoricamente falando, o próprio website transforma os vendedores em ZMOT's de outras pessoas. Funcionando da seguinte maneira: o consumidor busca um produto, surgem milhares de opções com preços variados, a pessoa pode selecionar os favoritos e avaliar as taxas de frete, a inclusão de seguros, o ranking de cada vendedor e a opinião de outras pessoas que já adquiriram os produtos anteriormente, e com base nesses quesitos, a escolha está feita.

Conforme comentou Brett Hurt, fundador e CEO da Bazaarvoice, "Esta é a primeira vez na história em que o boca a boca se tornou um meio arquivado digitalmente.", ou seja, as pessoas comentam 24hrs por dia online sobre produtos e serviços do mundo inteiro, e tal definição encaixa-se perfeitamente ao eBay, por ele abrir este espaço de debates aos seus clientes no próprio mecanismo do sistema. Os consumidores de um óculos Rayban, por exemplo, encontram outros consumidores de óculos Rayban que já efetuaram a compra do produto anteriormente e de que maneira rankearam seus vendedores. Isto é ZMOT inserido em um outro patamar de ZMOT.

Com relação as publicidades no ambiente digital, o eBay utilizava de Google Ads que trafegam interesses pessoais dos navegadores, ou seja, se uma pessoa anteriormente estava buscando por uma caneta Montblanc, pode vir a surgir em algum website que ela visite um ad que indique um vendedor de uma caneta Montblanc e o preço do produto. A posição média do serviço nas buscas no Google de "sites de compras internacionais" é uma das melhores, estando entre uma das primeiras, ao lado de Amazon, Deal Extreme, Best Buy e Bleu Dame.

Mas em 2013, após uma pesquisa realizada pela própria eBay, foi constatado que a compra de anúncios associados a palavras (keywords) não produz qualquer benefício a curto prazo (obtendo sucesso apenas para segmentos marginais), e o retorno destas representa apenas uma fração do que realmente aparecem nas estimativas. De acordo com o estudo, a maioria dos internautas ignora resultados patrocinados e dão preferência aos resultados orgânicos. Tal estudo combatido pelos grandes mecanismos de busca acaba se tornando realmente "demolidor".

No Facebook a empresa também é presente. Os posts da fanpage são sempre relacionados a algum tipo de serviço ou produto que está em promoção ou liquidação, convidando os clientes a analisarem as ofertas. É uma jogada interessante pela possibilidade de promover tais posts, “taguando” interesses e destinando alguns assuntos às pessoas certas, ou seja, consumidores prospects.

Conclui-se portanto que o eBay deixa de ser apenas o site de compras online para ser o ZMOT de seus consumidores, onde eles podem pesquisar:

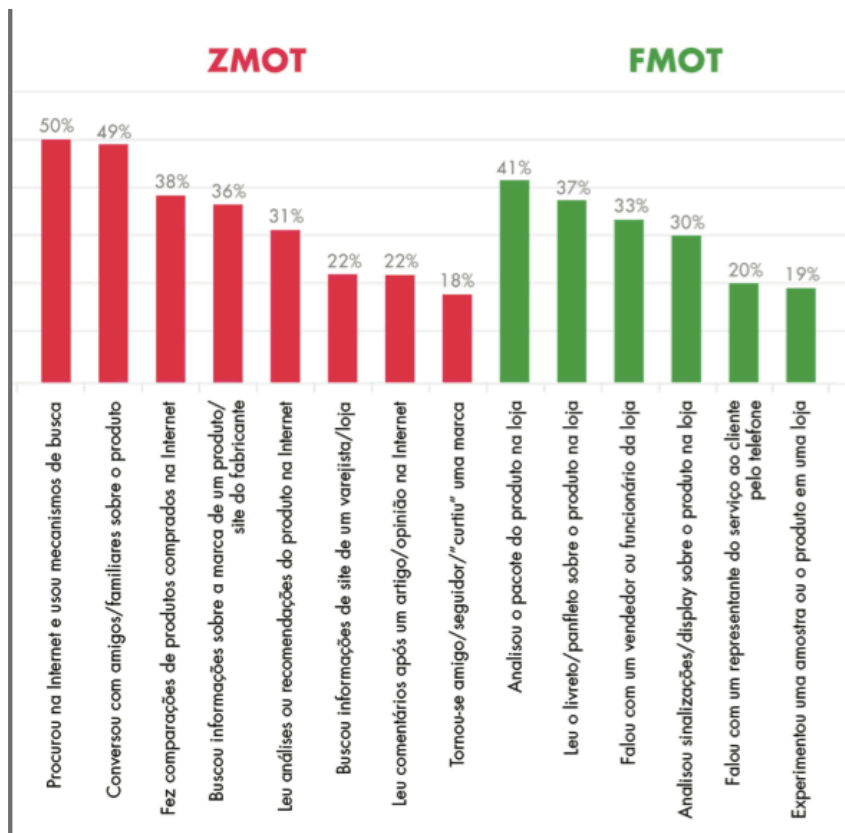
- Mais informações sobre o produto, e
- Experiências que outras pessoas tiveram com o produto e
- Ofertas, descontos e cupons

O Wall Street Journal disse em um artigo :

Sabe-se bem que os consumidores pesquisam produtos caros como aparelhos eletrônicos na Internet, mas devido à recessão, os consumidores estão mais escrupulosos e pesquisando produtos do dia a dia como fraldas e detergentes também. Mais de um quinto deles também pesquisa alimentos e bebidas, quase um terço pesquisa produtos para animais de estimação e 39% pesquisam produtos para bebês.⁶

O eBay vendeu-se com tais desenvolvimentos do comércio. Para a maioria dos consumidores, a demora do frete ainda é custo benefício, por isso o investimento e os lances por clique em ferramentas de busca, por exemplo, estão crescendo para serem cada vez mais confiantes e assertivos. A empresa surgiu para ser o ZMOT de compradores online e para quebrar paradigmas quanto às compras físicas em lojas de departamento.

De acordo com o livro ZMOT, os compradores estão buscando mais informações, de mais fontes, antes de comprar. Os compradores de hoje criam seus próprios guias de consumo com análises, tweets, blogs, posts em redes sociais e vídeos de produtos. No livro possui um gráfico onde mostra as principais fontes usadas pelos consumidores ao tomarem decisões de compra, e pelo ZMOT o resultado obtido foi de 50%. Ferramentas utilizadas pelos consumidores para avaliar o produto são resultados das pesquisas, análises de outros usuários, classificações de quatro estrelas, textos de anúncios, imagens de anúncios, manchetes, vídeos e até o bom e velho site oficial da marca. Todos os mecanismos de busca tem ferramentas que podem mostrar frases de pesquisas relativas ao redor de um tópico e o grau de popularidade de cada uma dessas pesquisas. As diversas ferramentas do ZMOT auxiliam na compra ou não compra do produto.



Google ebay

ebay
 ebay brasil
 ebay uk
 ebay china

Anúncio relacionado a ebay

ebay.com - eBay Brasil - Ofertas do mundo inteiro no eBay
 www.ebay.com/ -
 Entregamos na sua casa no Brasil
 eBay tem 359.961 seguidores no Google+

eBay, Electronics, Cars, Fashion, Collectibles, Coupons and More...
 www.ebay.com/ Traduzir esta página
 Buy and sell electronics, cars, fashion apparel, collectibles, sporting goods, digital cameras, baby items, coupons, and everything else on eBay, the world's ...

Motors Cars Trucks - Parts & Accessories - Collector Cars - Motorcycles	Cars Trucks Salvage - Truck - Rat rod - eBay Motors - Project - No Reserve
Women Tops & Blouses - Coats & Jackets - Swimwear - Shoes - Sweaters	Men Casual Shirts - Jeans - Coats & Jackets - Shorts - Dress Shirts
eBay Daily Deals Deals are updated daily, so check back for the deepest discounts ...	Cell Phone Accessories Cell Phones & Accessories, Cell Phones & Smartphones - Cell ...

Mais resultados de ebay.com >

eBay - Compras globais no on eBay.pt de vendedores fidedignos...
 www.ebay.pt Traduzir esta página

eBay
 eBay é o nome de uma empresa de comércio eletrônico fundada nos Estados Unidos, em Setembro de 1995, por Pierre Omidyar.
Fundador: Pierre Omidyar
Fundação: 3 de setembro de 1995, Campbell, Califórnia, Estados Unidos
Sedes: San José, CA, Estados Unidos
Presidente: John Donahoe
Prêmio: Medalha Nacional de Tecnologia e Inovação

Informar problema / mais informações

+Você Pesquisar Imagens Mapas Play YouTube Notícias Gmail Drive Agenda Mais -

Google comentários sobre o ebay

Web Imagens Mapas Shopping Vídeos Aplicativos Mais Ferramentas de pesquisa

Aproximadamente 8.650.000 resultados (0,26 segundos)

Anúncio relacionado a comentários sobre o ebay

eBay Brasil - Ofertas do mundo inteiro no eBay - ebay.com
 www.ebay.com/ -
 Entregamos na sua casa no Brasil
 eBay tem 359.964 seguidores no Google+

HowStuffWorks - Usando o eBay: comprando itens
 empresasefinancas.hsw.uol.com.br > ... > Negócios >
Comentários. Ao falar sobre o eBay ou qualquer outro site de leilões online, uma das perguntas mais comuns é "como posso confiar na pessoa da qual estou ...

Como comprar no ebay e saber se um vendedor é confiável? | E aí ...
 eaibezeza.com/.../como-comprar-no-ebay-e-saber-se-um-vendedor-e-con... >
 Antes de mais nada, para comprar no eBay TEM que ter paypal, e para ter paypal ... ele tem apenas 12 feedback negativo , mais não respondeu os comentários ...

Futlish.com » Arquivos » Compre no Ebay!
 www.futlish.com/2013/09/compre-no-ebay-23/ >
 3 dias atrás - As melhores bolsas do eBay são as do TMC. A qualidade é incrível, acreditem. ... no Ebay! -> Compre no Ebay! Comente ->2 comentários ...

Feedback no eBay | Qualificações no eBay - Evandro.Net
 evandro.net/web-ebay-feedback-qualificacao.html >
 As avaliações e comentários serão gravadas permanente na reputação do membro do

Aproximadamente 1.670.000.000 resultados (0,18 segundos)

Notícias sobre ebay

eBay anuncia compra de plataforma de pagamentos por US\$ 800 milhões

Globo.com - 4 dias atrás

Empresa Braintree irá reforçar operações do PayPal. Segundo eBay, Braintree continuará a funcionar como serviço separado.

eBay compra Braintree por US\$ 800 milhões

EXAME.com - 4 dias atrás

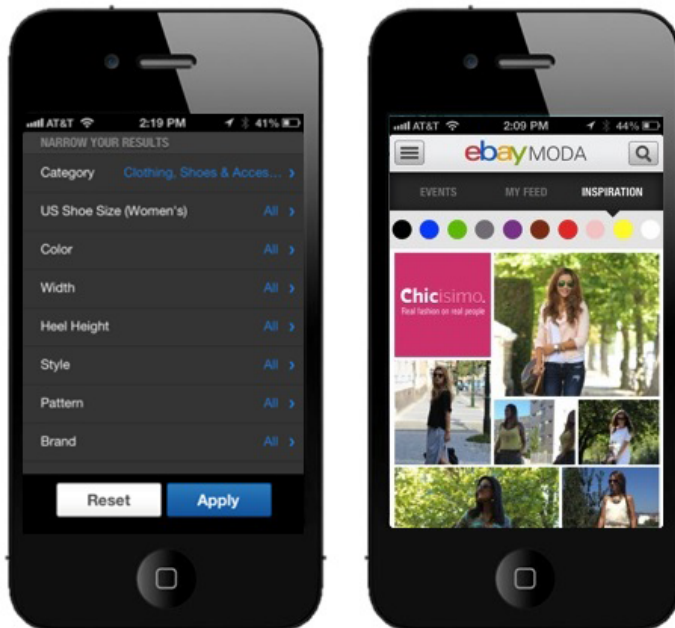
iPhone 5s dourado é vendido por 10.000 dólares no Ebay

veja.com - 6 dias atrás

O site de compras eBay e a cadeia de supermercados Wal-Mart estão desenvolvendo novas ferramentas de pesquisa na internet para melhorar a competição contra a Amazon. De acordo com Scot Wingo, presidente-executivo do ChannelAdvisor, a Amazon está na versão 8.0 da pesquisa, enquanto o eBay está na 2.0, mas eles estão pensando em fazer um enorme salto para a 3.0. A nova ferramenta de pesquisa do eBay, deve ser lançada ainda em 2013.

Uma notícia recente sobre novas ferramentas criadas pela marca é o lançamento do aplicativo eBay Moda no Brasil. O app vai vender roupas, calçados e acessórios. É o primeiro produto com a marca eBay no Brasil, mas não deve ser o único pois o país é uma das prioridades para a expansão da empresa. Foi divulgado que os artigos de moda são os mais procurados por brasileiros no eBay. Segundo a empresa, os brasileiros comprar no site, um par de óculos masculinos a cada 8 minutos, um par de sapatos femininos a cada 6 minutos e uma bolsa feminina a cada 4 minutos. São números como esses que encorajam a empresa a lançar o eBay Moda no país.

Entre os planos do eBay no Brasil, está oferecer uma versão do site em português nos próximos 12 meses.



Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

Artifícios usados na construção do Zmot da empresa eBay.

1) Link Building com auxílio das Mídias Sociais

Com o intuito de aumentar o tráfego de seu site oficial e redes sociais, o "eBay" utiliza de uma constante estratégia de link-building em todas as suas postagens no Facebook e Twitter.



2) O uso de Hashtags (#)

O uso deste artifício pela empresa é um tanto quanto raro, apenas usado na menção de alguma marca ou como forma promocional.

Menção a marca:



Promocional:



2) Redes Sociais

Presença da marca Ebay em quase todas as redes sociais, a marca se mantém bem ativa no setor online.



When it's on your mind, it's on eBay.™
está no Facebook.
Para se conectar com eBay, cadastre-se no Facebook hoje mesmo.

Cadastre-se Entrar

ebay™

ebay 6.494.159 curtiram · 74.749 falando sobre isso

Curtir

Shopping e varejo
Welcome eBay Facebook Fans! eBay is The World's Online Marketplace®, enabling local, national and international trade. We offer an online platform where

Sobre

Fotos

Instagram

ebay on Instagram

Pinterest

ebay on Pinterest

Twitter

ebay on Twitter

Divulgação de promoções, e ofertas por meio de redes sociais.

ebay Global há 2 horas

Todos os acessórios que seu vídeo-game precisa! Venha antes que essa liquidação acabe. <http://bit.ly/1fCEg7H> #eBay

ebay™



Pesquisar

Português (Brasil)

O Pinterest é um painel on-line. Organize e compartilhe o que você adora.

Participe do Pinterest Entrar

ebay Welcome to eBay! eBay is the World's Online Marketplace® enabling local, national and international trade. Browse our pin boards to be inspired and find items on eBay today!
San Jose, CA · www.ebay.com

Repins de
Jason Pennington
Courtney Claus
skinnytaste

47 Painéis 1.361 Pins 325 Curtidas Seguir todos 7.151 Seguidores 1.484 Seguindo

#BEINSPIRED 17 pins Seguir

FITspirations 19 pins Seguir

Gifts for Her 22 pins Seguir

Gifts for Him 18 pins Seguir

Gift for Kids 22 pins Seguir



Inicio Conectar Descobrir Conta

Quando a mente te diz, está na eBay.

eBay @eBay

Quando a mente te diz, está na eBay.
San Jose, CA · ebay.com

8.090 TWEETS 3.393 SEGUINDO 249.745 SEGUIDORES

Tweets Todos / Sem respostas

eBay @eBay 1h
If you've ever felt the agony of back pain, you how important it is to get the right mattress. Read this helpful page bit.ly/1bmGovO
[Ver resumo](#)

eBay @eBay 2h
How does the Apple iPhone5S compare with the Samsung Galaxy S4? Read our buying guide to find out! bit.ly/16uu8eL
[Ver resumo](#)



eBay

eBay.com The official IG for eBay. Telling the story of the eBay community, one picture at a time. Tag photos #eBay to join the community. <http://ebay.com>

207 posts 16,512 followers 113 following

Setembro 2013



Sugestões

Minhas inscrições 36

Social

INSCRIÇÕES

- aboveboardist 34
- Camila Coelho 16
- Carly Rose Sonenclar
- MakeUpByCamila2 4

Procurar canais

Gerenciar inscrições

eBay /when it's on your mind, it's on eBay

Shop now

eBay Inscrever-se 12.059

Videos Sobre

#BeInspired

#BeInspired: The story behind 5 athletes giving back with eBay
4.746 visualizações 3 semanas atrás

Hear the story behind 5 athletes as they team up with eBay to give back to their favorite charities. #BeInspired

And for more inspiration, follow us!
<http://facebook.com/ebay>
<http://twitter.com/ebay>
<http://instagram.com/ebay>
<http://pinterest.com/ebay>
<http://plus.google.com/+ebay>

More eBay Channels

- eBay Motors** Inscrever-se
- eBay Electronics** Inscrever-se
- ebayinc** Inscrever-se
- StubHub** Inscrever-se
- PayPal** Inscrever-se

Agora é sem parar.



Google ebay

Web Imagens Mapas Shopping Vídeos Notícias Mais Ferramentas de pesquisa

Aproximadamente 1.670.000.000 resultados (0,22 segundos)

Anúncio relacionado a ebay

www.ebay.com - **eBay Brasil - Ofertas do mundo inteiro no eBay**
Entregamos na sua casa no Brasil
eBay tem 359.996 seguidores no Google+

[eBay: Electronics, Cars, Fashion, Collectibles, Coupons and More ...](#)
[www.ebay.com/](#) Traduzir esta página
Buy and sell electronics, cars, fashion apparel, collectibles, sporting goods, digital cameras, baby items, coupons, and everything else on eBay, the world's ...

Motors Cars Trucks - Parts & Accessories - Collector Cars - Motorcycles	Cars Trucks Salvage - Truck - Rat rod - eBay Motors - Project - No Reserve
Women Tops & Blouses - Coats & Jackets - Swimwear - Shoes - Sweaters	Men Casual Shirts - Jeans - Coats & Jackets - Shorts - Dress Shirts
Daily Deals Deals are updated daily, so check back for the deepest discounts ... Mais resultados de ebay.com >	Cell Phone, Accessories Cell Phones & Accessories, Cell Phones & Smartphones - Cell ...

eBay

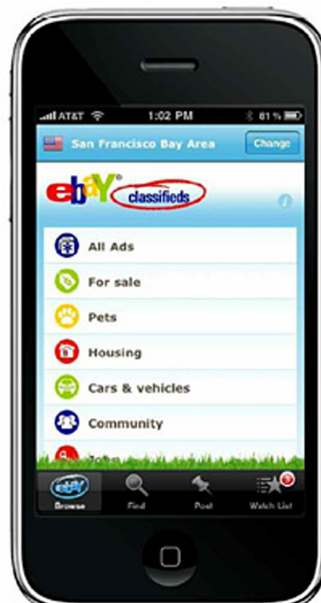
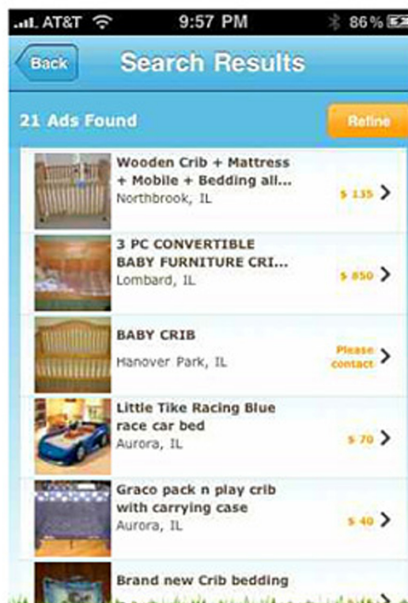
eBay é o nome de uma empresa de comércio eletrônico fundada nos Estados Unidos, em Setembro de 1995, por Pierre Omidyar. [Wikipédia](#)

Fundador: Pierre Omidyar
Fundação: 3 de setembro de 1995, Campbell, Califórnia, Estados Unidos
Sedes: San José, CA, Estados Unidos
Presidente: John Donahoe
Prêmio: Medalha Nacional de Tecnologia e Inovação

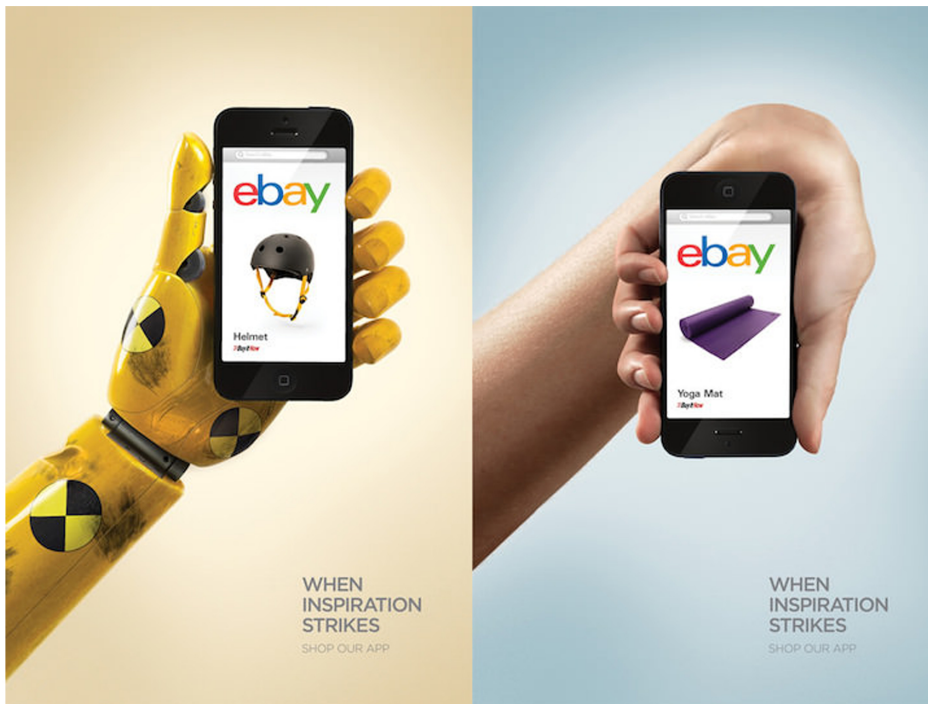
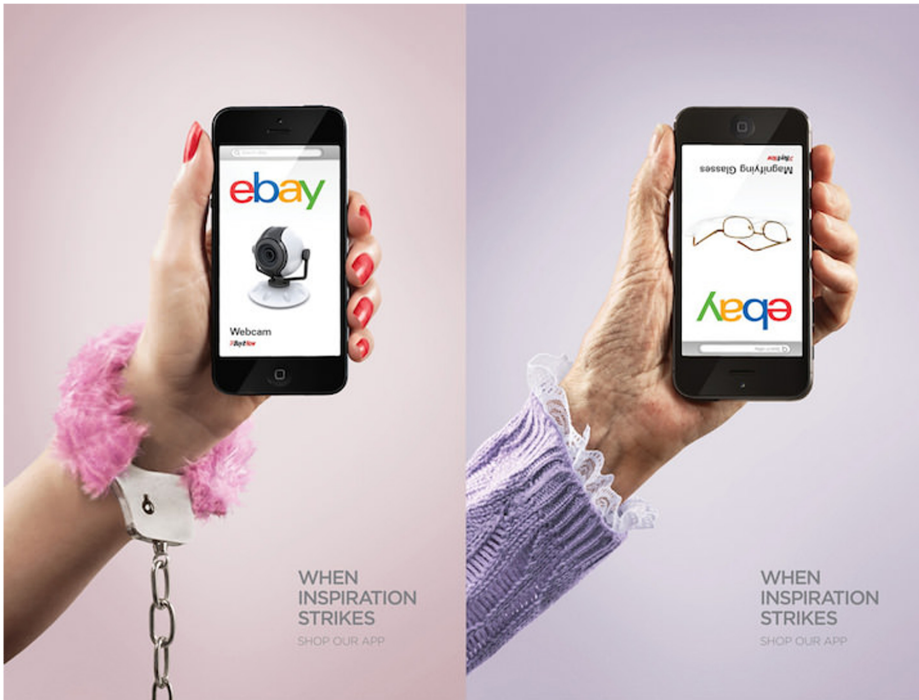
[Informar problema / mais informações](#)

3) Aplicativo

Aplicativo que possibilita a compra online no site Ebay.



4) Campanhas impressas.



Análises de outros usuários: aqui o consumidor busca informações de como satisfazer suas necessidades buscando a análise e opiniões de outras pessoas, sabendo assim se o produto refletiu de maneira negativa ou positiva para elas, confirmando ou não a sua expectativa e necessidade.

Feedback	From/price	Date/time
<p>Awesome. Thank you</p> <p>--</p>	<p>Buyer: myknmay1 (18 ★)</p> <p>--</p>	<p>Sep-30-13 17:15</p> <p>Private</p>
<p>fast shipping got to aus in like a week. great</p> <p>--</p>	<p>Buyer: dango718 (97 ★)</p> <p>--</p>	<p>Sep-30-13 13:19</p> <p>Private</p>
<p>Thank you! It was a pleasure doing business with you.</p> <p>--</p>	<p>Buyer: mmaafever (17 ★)</p> <p>--</p>	<p>Sep-30-13 13:17</p> <p>Private</p>
<p>A+ quick shipping! Thanks!</p> <p>--</p>	<p>Buyer: hecksg (210 ★)</p> <p>--</p>	<p>Sep-30-13 08:33</p> <p>Private</p>
<p>GREAT SELLER!</p> <p>--</p>	<p>Buyer: panddios (35 ★)</p> <p>--</p>	<p>Sep-30-13 07:10</p> <p>Private</p>
<p>A+++++</p> <p>--</p>	<p>Buyer: jbjmn (263 ★)</p> <p>--</p>	<p>Sep-30-13 03:10</p> <p>Private</p>

Classificações de quatro estrelas: No caso do ebay, a classificação de quatro estrelas se identifica como Top-rated seller, que significa estar classificado entre os melhores vendedores. A porcentagem positiva de feedback mostra que os clientes se mostram muito satisfeitos com seus produtos, o que atribui créditos e uma boa reputação ao vendedor.

 | Add to watch list

Top-rated seller

shadmore (8534 ★) me 

99,9% Positive feedback

- Consistently receives highest buyers' ratings
- Ships items quickly
- Has earned a track record of excellent service

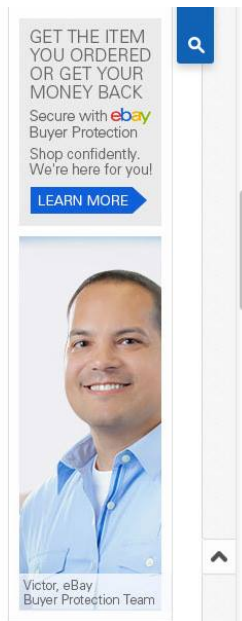
.....

Save this seller

See other items

Visit store:  The Eye Shop

Textos de anúncios: O ebay possui um sistema de segurança para a compra segura do consumidor. Isto transmite confiança para a pessoa que está comprando, além de criar um vínculo com o comprador.




GET THE ITEM YOU ORDERED OR GET YOUR MONEY BACK

Secure with **ebay** Buyer Protection

Shop confidently. We're here for you!

[LEARN MORE](#)



Victor, eBay Buyer Protection Team

Manchetes: Muitas pessoas no mundo todo compram no ebay, mas nem todas se sentem seguras em relação à compras online. Para isso existem os blogs, sites que divulgam suas experiências de compras, boas ou ruins, além de ensinar a maneira mais eficiente e segura de comprar e utilizar o site.

DICAS PARA COMPRAR NO EBAY

POR *Marina Fabri*

01 | 02 | 2011 | ESTE POST ESTÁ DENTRO DAS CATEGORIAS: COMPRAS

curte aqui: [f](#) [t](#) [87](#)

Como sou a rainha das compras no **eBay** aqui do blog e como várias meninas vivem me pedindo ajuda na hora de comprar, resolvi fazer esse post. Vou tentar explicar de forma bem simples e prática, porque na realidade não tem segredo nenhum.

O primeiro passo é se cadastrar no **Paypal**. O site tem versão em português, então é fácil de entender. Para isso, você vai precisar de um **cartão de crédito internacional**. No site, você vai cadastrar seu **endereço** e seu **cartão de crédito** - dessa forma, você só precisa autorizar a compra via Paypal no eBay, sem preencher seus dados novamente. O site é seguro e você poderá usar o Paypal para fazer compras em muitos outros sites, como o da **Eyeko** e o da **Illamasqua**, por exemplo.

Na sua conta do cartão de crédito, o valor aparecerá em **dólares** (US\$) e em **reais**, com a conversão feita segundo câmbio no dia do fechamento fatura.



PAYPAL *INNERSHINEG	VALOR EM US\$
149,88	86,60
PAYPAL *OHYEAU...	BRAZILIAN...

Vídeos: Existem tutoriais e vídeos explicativos que mostram de maneira detalhada como utilizar o ebay da maneira mais correta, para não cair em golpes ou truques da internet. Esses vídeos auxiliam muitas pessoas que ainda não sabem como o site funciona e querem ter essa experiência.



Aplicativo eBay Moda: O eBay lançou o aplicativo eBay Moda, que permite aos usuários a comprarem roupas, calçados e acessórios. O eBay Moda vende os mesmos artigos encontrados no site, disponibilizados por vendedores de diversas partes do mundo.



No caso de um e-commerce como o Ebay, o ZMOT basicamente se trata de ajudar o comprador a encontrar o que ele está procurando e facilitar ao máximo o processo de compra.

Porém, o Ebay não é um e-commerce comum porque reúne diversas “lojas” em um único ambiente digital. Sendo assim, o caso é um pouco mais complexo. Como e-commerce o Ebay pode ser, ao mesmo tempo, o estímulo, o ZMOT, a prateleira e a experiência. Se o ZMOT é o processo de tomada de decisão antes de entrar na loja, no caso do Ebay ele faz – ou deveria fazer – tudo ao mesmo tempo.

Primeiro: aparecer. A otimização nos mecanismos de busca é básico e o algoritmo dos buscadores funciona de maneira bastante simples: se você tem relevância, você aparece entre os primeiros da busca. Acontece que para ter relevância, é preciso mais que boas tags e boas palavras-chave. Usar as tags corretas para cada produto e escolher as palavras-chave com a mente de quem compra é importante, porém, características como usabilidade, condições de frete e pagamento, prazo de entrega, etc, ganham o comprador no momento zero da verdade. Ele não vai comprar naquele exato momento (já que ainda está na fase da pesquisa), mas simplesmente não volta a um e-commerce com 3 páginas de cadastro.

Sugestões:

1. Mídias sociais

No momento zero da verdade não se trata apenas de visibilidade. É mais do que estar bem posicionado nos mecanismos de busca. Para ganhar o consumidor no momento zero é preciso ter credibilidade. Portanto, construir relacionamento com o consumidor antes do momento zero é fundamental e, no ambiente digital, se faz nas redes sociais.

A importância das mídias sociais deve receber mais atenção do e-commerce. A marca não pode apenas ter uma fanpage e um perfil no Twitter e disparar promoções. Isso é o novo SPAM. O Ebay deveria ter maior interatividade com as redes sociais. O comprador tende a confiar muito mais no like/comentário (ou plus, ou pin, ou reblog) dos seus amigos do que na descrição do produto. Ele confia na experiência de

quem já comprou e se for alguém próximo, melhor ainda. A adoção do mecanismo de gamificação na plataforma através das mídias sociais poderia também tornar a experiência de compra no Ebay mais interessante.

2. Produto 3D

Outro problema que a maioria dos e-commerce enfrenta – a loja física ganha vantagem nisso – é a maneira de demonstrar tamanhos, cores, texturas, etc. A realidade aumentada é um caminho já em teste, especialmente na indústria da moda. Mas, para simplificar, vídeos com demonstração dos produtos sendo usados podem ser muito eficientes. Para um ecommerce, tudo o que possa tornar um produto tangível vale.

3. Dissonância cognitiva

A dissonância cognitiva também precisa ser levada em conta, especialmente porque uma má experiência de compra de alguém pode ser o ZMOT do próximo comprador. Por isso, estratégias de feedback sobre a experiência de compra são também fundamentais e elas podem ser colocadas em prática através do email marketing – simpáticos e úteis, o que é totalmente diferente do SPAM.

4. As lojas

Deve ser levado em consideração ainda que o Ebay abriga “lojas” e cada vendedor precisa aplicar técnicas de otimização. O Ebay deveria ter mais regras/informações para seus vendedores em termos de otimização:

- Boa descrição de produto, preço e sistema de postagem, etc;
- O design da página do vendedor deve ser simples e clean, a usabilidade deve ser fácil;
- A escolha certa de tags, palavras-chave e o número adequado de caracteres nas descrições;
- Cores, imagens e layouts atrativos e clean;
- Vantagens na compra como descontos, frete grátis, etc.

