



# **O DICIONÁRIO DO DROPSHIPPING**

**Entenda todos os termos  
do mundo do Dropshipping**

Preparado por Wesley Banza e Michelle Jakobs  
Criadores do LabEcom

# O Dicionário do Dropshipping

O Dropshipping é cheio de termos específicos e muitos deles, em inglês.

Para quem está começando agora se torna difícil entender esses termos e por isso acaba ficando perdido em alguns momentos!

Nós da LabEcom criamos um Dicionário Do Dropshipping, para você não ficar mais perdido, você vai poder pesquisar facilmente a maior parte dos termos e palavras relacionadas ao mercado.

Sempre que surgir um termo que você não conhece, use nosso dicionário para pesquisar e procurar o significado. Buscamos fazer esse dicionário o mais completo possível, com os termos mais usados dentro do Dropshipping, então vamos lá.

VERSÃO 1.0 (DEZEMBRO 2019)

# O PROJETO LABECOM

*Um pouco mais sobre o LabEcom.*



O LabEcom foi lançado em Julho de 2017 tornando-se um dos primeiros treinamentos de Facebook Ads para Dropshipping do Brasil, considerado um dos mais completos programas de construção de um negócio sólido de Dropshipping.



TREINAMENTO  
**LAB ECOM**

# QUEM SOMOS

## UM POUCO MAIS SOBRE OS CRIADORES DO EBOOK

### QUEM É MICHELLE JAKOBS

Referência incontestável até mesmo pelos concorrentes quando o assunto é Facebook Ads e Dropshipping. Fluente em inglês, espanhol e Alemão.

Já atendeu mais de 20 conferências no Mundo todo. É exemplo de sucesso nos Estados Unidos, Europa e Ásia. Com quase 10 anos de experiência no Ecommerce, já ajudou centenas de alunos a faturarem milhões.

Foi palestrante do She-commerce em três continentes e sinônimo no mercado brasileiro de dropshipping. Fundadora do Grupo LabEcom e dona de 7 lojas Virtuais de Sucesso.

Uma de suas maiores missões é ajudar as mulheres entrar ou se posicionar no mercado do empreendedorismo criando negócios virtuais como Ecommerce

### QUEM É WESLEY BANZA

Abriu mão de uma carreira de sucesso com a contabilidade na Inglaterra para se tornar um dos pioneiros em E-commerce e Dropshipping.

Se tornou especialista em Facebook Ads sendo sócio em uma agência de Marketing Digital. Fundador e CEO da marca de Treinamentos LabEcom e dono de 7 lojas Virtuais de Sucesso no mundo.

Fluente em 4 idiomas e atualmente morador da cidade de Londres (Inglaterra) por mais de 16 anos. Já palestrou em vários lugares do Mundo e ajudou mais de 300 alunos a faturarem quantias altíssimas em apenas 1 mês. Adepto a ensinar todos terem liberdade financeira para vender todos dias somente possuindo um computador e uma rede de internet.

Já mostrou isso visitando mais de 65 países e fazendo dinheiro sem ter que se matar horas e horas trabalhando.



# A

## **AFILIADO DIGITAL**

Um Afiliado é alguém que deseja receber comissões para indicar/promover produtos de outras pessoas (terceiros).

Esse produto pode ser um curso online, uma ferramenta online, um produto físico, qualquer coisa que seja vendido na internet.

Existem lojas no mundo do Dropshipping que fazem isso, assim como, existem lojas grandes como Lojas Americanas, Magazine Luiza, Amazon que são lojas que vendem produtos físicos e que têm programas de afiliados.

## **API**

A sigla API corresponde às palavras em inglês “Application Programming Interface”. No português “Interface de Programação de Aplicações”. Elas são uma forma de integrar sistemas, possibilitando benefícios como a segurança dos dados, facilidade no intercâmbio entre informações com diferentes linguagens de programação e a monetização de acessos.

## **AUTOMAÇÃO**

Usamos esse termo para todas as atividades e aos processos que podem ser automatizados por meio de alguma ferramenta; como envio de e-mails, produção de relatórios gerenciais e baixas de produtos no estoque após um pedido efetuado na loja, envio de códigos de rastreio e etc...

# B

## **Back Office**

Back office é usado para se referir a área em que estão reunidos todos os processos e as atividades administrativas de uma loja virtual.

Trata-se, em outras palavras, da gestão interna do e-commerce. Nele estão incluídas as operações de cadastramento de produtos, estoque, logística, clientes, financeiro e tudo mais que dá suporte para sua loja.

### **Bounce Rate (Taxa de rejeição)**

A taxa de rejeição, ou Bounce Rate, é um número expresso em porcentagem e indica quantos visitantes acessaram uma única página do site de sua empresa e em seguida saíram, sem continuar a navegação em uma próxima página. Cada vez que isso acontece, é contabilizada uma rejeição.

## **C**

### **CPM**

**CPM** é a abreviatura de "custo por mil impressões". Os anunciantes que veiculam anúncios de **CPM** serão cobrados a cada 1.000 vezes que seu anúncio for exibido.

### **CTA**

**CTA** é a **sigla** para call-to-action, que em tradução literal **significa** "chamada à uma ação". Ou seja, são links ou funções de uma página que incentivam os usuários a realizarem uma ação.

### **CTR**

Taxa de cliques (**CTR**)

O **CTR** (click-through rate, chamado também de taxa de cliques) é a métrica que indica quantas pessoas que viram um anúncio e clicaram no link divulgado.

### **Checkout**

O termo checkout é usado para o processo que conduz o cliente desde entrar na loja e adicionar o produto ao carrinho até a finalização da

compra, incluindo a inserção de dados do comprador, o pagamento e a confirmação do pedido.

## **Chargeback**

Chargeback é um termo utilizado quando o cliente faz o Cancelamento de uma compra feita com cartão de crédito, ou débito. Ocorre quando o titular do cartão não reconhece a compra, ou quando a transação não obedece às regras determinadas em contratos.

## **Conversão**

É mais usado em referência a transações online efetuadas. O produto que converte mais é o mais vendido. Pode ser utilizado também, caso o objetivo seja cliques, adicionar ao carrinho, finalização de compra e etc... Esses objetivos também podem ser considerados uma conversão.

## **Cookie**

Pequeno arquivo que fica armazenado no computador do usuário e guarda todas as informações importantes sobre sua navegação. O cookie permite que um site tenha um histórico da navegação do usuário e, assim, personalize o conteúdo do site de acordo com o perfil de cada usuário.

## **Copywriting**

Técnica de produzir textos persuasivos, com o intuito de envolver o leitor e despertar nele o interesse em adquirir um produto ou um serviço. Ajuda no aumento da sua conversão em vendas.

## **Chatbots**

Chatbots são robôs que gerenciam conversas com o público de forma automatizada e inteligente. Eles são usados para resolver questões e problemas mais simples, como atualizar cadastros, enviar conteúdos e até vender produtos, podendo ser instalados no site ou em aplicativos de mensagens, como Facebook Messenger e Telegram.

## **CRM**

Customer Relationship Management é um termo em inglês que pode ser traduzido para a língua portuguesa como Gestão de Relacionamento com o Cliente. Foi criado para definir toda uma classe de sistemas de informações ou ferramentas que automatizam as funções de contato com o cliente.

## **Cross-selling**

Cross-selling é uma Técnica de venda cruzada que consiste em oferecer um produto complementar ao que está sendo comprado. Dessa maneira, o lojista pode auxiliar o cliente a suprir mais uma necessidade e também aumentar com essa prática, seu faturamento.

## **D**

### **Dropshipping**

No dropshipping, todo o estoque é terceirizado. A loja tira o lucro da compra, paga os fabricantes e repassa para eles a responsabilidade de enviar as mercadorias aos consumidores finais.

### **DNS**

O DNS, do inglês Domain Name System (Sistema de Nomes de Domínios), funciona como um sistema de tradução de endereços IP para nomes de domínios. Na verdade, é graças ao DNS que você pode digitar [www.sualoja.com.br](http://www.sualoja.com.br) na barra de endereços do seu navegador para acessar sua loja ou sites na internet, e não um monte de números e pontos.

### **Domínio**

Domínio é um nome que serve para localizar e identificar você ou sua empresa na Internet.

O domínio é a base de toda a sua identificação profissional na Internet. É o 'nome' do seu site. Ele é composto por um nome e uma extensão, exemplo:

[www.nomedasualoja.com.br](http://www.nomedasualoja.com.br)

Quando alguém compra um domínio “[www.nomedasualoja.com.br](http://www.nomedasualoja.com.br)”, quer dizer que mais nenhuma outra pessoa no mundo poderá ter esse mesmo endereço, daí dizermos que quem o comprou tem o “domínio” desse nome.

## **DropDica**

Termo usando pelo Labecom para dar dicas matadora relacionada ao mundo do Dropshipping.

# **E**

## **E-commerce**

Compra e venda de produtos em redes eletrônicas, incluindo a Internet ou aplicativos móveis. O termo pode se aplicar especificamente a transações eletrônicas ou, de maneira mais geral, ao varejo e negócios online.

## **Epacket**

O E-packet é um serviço fornecido pela EMS, porém eles não é expresso (Não é Frete courier, ou algo do tipo), e tem as mesmas chance de ser taxado (ou não) pela Alfândega na Receita Federal.

O frete epacket se tornou popular devido ao seu prazo de entrega ser em média menor do que de outros fretes considerados “comuns”, e isso se deve ao fato de que o e-packet tem certa prioridade no “Tratamento e entrega” do objeto pelos correios.

# F

## **FAQ (Frequently Asked Questions)**

FAQ significa, Perguntas feitas com frequência. Essas perguntas podem estar relacionadas ao tempo de entrega da mercadoria, a política de trocas e devolução e outras dúvidas frequentes na área que seu e-commerce atende.

É recomendável ter uma página no site com as respostas dessas perguntas para agilizar atendimentos e liberar o SAC.

## **Fraude**

Engano intencional para fins de ganho.

## **Front Office**

Também conhecida como Linha de Frente, são as atividades de uma empresa que mais têm contato com o cliente.

Também pode significar a interface com a qual o internauta interage em seu e-commerce.

## **Fulfillment**

Fulfillment é um termo originário do inglês que significa, em tradução livre, cumprimento, realização, preenchimento. Em logística, usa-se o termo order fulfillment para se referir ao atendimento do pedido do cliente, ou seja, o conjunto de operações e atividades desde o recebimento do pedido até o momento da entrega do produto ao cliente final, visando sempre o maior índice de satisfação possível.

No comércio eletrônico, a realização é o processo de conclusão de um pedido. O termo também pode ser aplicado a empresas terceirizadas que inventam produtos e enviam pedidos em nome de uma loja online.

A prática do fulfillment está diretamente ligada com todas as operações logísticas e da cadeia de suprimentos e pode ser crucial no processo de fidelização dos clientes, tendo em vista que a prestação de um serviço de qualidade é um diferencial em um mercado exigente e competitivo como o atual.

## **Funil de vendas**

Processo de fechamento de um negócio. Todo o caminho que o processo de venda faz, desde a captação de lead até a conversão.

# **G**

## **Gateway de pagamento**

É o canal que faz as operações dos pagamentos da sua loja. Todas as transações financeiras da loja virtual passam necessariamente pela autorização dos gateways, tecnologia de processamento que faz a comunicação entre lojista, cliente, bandeira de cartão e banco.

## **GOOGLE**

Google: o principal fornecedor de mecanismos de pesquisa, o Google exibe resultados de pesquisa usando um algoritmo complexo e secreto que considera muitos fatores. A empresa busca mostrar aos seus usuários os melhores resultados possíveis.

O Google também fornece outros serviços, incluindo uma rede de publicidade paga por clique, soluções de processamento de pagamento, ferramentas de descoberta de produtos e uma excelente plataforma de análise.

## **Google Keyword Tool**

Ferramenta de palavras-chave do Google: uma ferramenta gratuita de sugestão de palavras-chave incluída na plataforma do Google AdWords. A ferramenta usa dados de muitas pesquisas realizadas no mecanismo de pesquisa do Google para sugerir palavras-chave para um determinado URL e categoria.

## **Google Trends**

Uma ferramenta de mecanismo de pesquisa que mostra com que frequência um determinado termo ou palavra-chave é pesquisada no Google. Os resultados são mostrados em uma escala relativa, tornando a ferramenta adequada para comparar palavras-chave ou frases. O Google Trends também mostrará de onde vieram as pesquisas e como o volume de pesquisas para uma determinada palavra-chave mudou ao longo do tempo.

I

## **Inbound Marketing**

Estratégia que atrai clientes por meio de conteúdos feitos para internet, como blogs, podcast, vídeo no youtube, postagens no facebook e instagram e etc.....

## **Indexar**

Termo associado quando uma página o site é indexado no Google, você pesquisa pelo site [www.meusite.com.br](http://www.meusite.com.br) e consegue encontrar ele no google.

# K

## **Keyword (Palavra Chave)**

O termo Keyword é o mesmo que palavra-chave. Termo que será trabalhado no e-commerce para atrair o seu cliente.

# L

## **LabEcom**

Laboratório de mídias sociais para Ecommerce: o treinamento Labecom é um curso on-line imersivo. Comprovado e testado por centenas de alunos que ensina passo a passo como iniciar e escalar um lucrativo negócio de e-commerce. Inclui acesso a uma comunidade exclusiva de empreendedores bem-sucedidos de Ecommerce de 6 e 7 dígitos.

Esteja junto de quem já fez e faz. O próximo a demonstrar resultados magníficos será você. Imagine você daqui a poucos dias também fazer um vídeo e me enviar uma mensagem falando já realizei minha primeira venda e está na conta o meu lucro.

## **Landing page**

A tradução literal de landing page é “página de aterrisagem”, que seria uma página da web utilizada como destino de alguma campanha ou ação de marketing. Assim, landing pages são as páginas utilizadas para a aterrisagem dos internautas captados através de links patrocinados, email marketing, banners, campanhas virais, ações em redes sociais, etc. Para terem sucesso, as landing pages devem ter um objetivo bem específico, que seja 100% condizente com a mensagem através da qual o cliente foi atraído.

## **Layout**

O layout é a organização visual da loja, a forma como o site é desenhado para fazer os visitantes terem uma navegação intuitiva e se sentirem estimulados a comprar. Seus elementos primordiais são a lista de produtos exibidas na página inicial, o logo da empresa, a descrição dos produtos, o campo de pesquisa, o menu de categorias, os banners promocionais, os botões de conversão e as informações sobre a marca.

## **Lead**

Você tem um Lead quando seu possível cliente se cadastra em seu e-commerce para receber ofertas por e-mail e desse modo avança no funil de vendas e relacionamento.

## **Links de afiliados**

Links de afiliados: um localizador universal (uniforme) de recursos (URL) que inclui o número de identificação de um afiliado e informações adicionais que tornam mais fácil para os comerciantes rastrear a atividade do afiliado e pagar suas comissões.

## **Long Tail (Calda longa)**

Muito parecido com a Keyword, a Long Tail é uma palavra chave mais longa, usada na estratégia de pesquisas por palavras mais extensas, contendo palavras-chaves maiores, com no mínimo três termos.

# **M**

## **Marketplace**

Os marketplaces são como shoppings virtuais, estruturas maiores em que diversos lojistas podem vender seus produtos. Para isso, normalmente

só precisam pagar uma taxa de venda. Como exemplos, podemos citar as Casas Bahia, as Americanas e o Walmart, mercado livre e etc....

## **N**

### **Newsletter ou E-letter**

E-mail enviado contendo notícias e/ou informações. O blog de seu e-commerce pode enviar e-mails para os usuários (gerando leads) destacando os melhores posts da semana.

### **Nichos**

“Nicho” é a expressão mais comumente utilizada para definir um segmento de mercado específico na internet. Um nicho é um segmento de potenciais consumidores, geralmente restrito a um pequeno número, mas que pode, ainda, ser dividido em outros sub-nichos. Nos dias atuais, a escolha de bons nichos é, em minha opinião, o principal fator de sucesso nos negócios online. Eu entendo “nichos”, literalmente, como oportunidades que estão aguardando para serem descobertas. Boa parte do trabalho dos empreendedores online de maior sucesso está em encontrar bons nichos, criar lojas voltadas à eles e oferecer algum produto ou serviço que supra a demanda de tal nicho.

## **O**

### **Overdelivering**

É uma forma de agregar mais valor percebido, por Ex, você pode vender em sua loja um relógio e dar outro de brinde ou uma pulseira, assim você consegue agregar mais valor ao seu produto e fazer com que seu cliente finalize a compra.

Basicamente, é entregar mais do que o consumidor espera.

# P

## **PayPal**

Fundado em 1998, o PayPal é uma empresa líder mundial em processamento de pagamentos. O serviço pode processar pagamentos para comerciantes.

## **Plataforma**

Basicamente, a plataforma de e-commerce é o sistema em que a loja virtual vai funcionar. Em nosso caso usamos a Shopify, uma das maiores do mundo se não for a maior. O indicado é fugir das plataformas gratuitas, que, embora sejam mais em conta, oferecem configurações muito limitadas, o que pode atrapalhar o crescimento da loja.

# R

## **Rastreio (Tracking Number)**

Número de rastreamento: uma identificação alfanumérica que serviços de remessa como Correios, Epacket, China Post ou o DHL atribuem a um pacote específico para facilitar o monitoramento e a confirmação de entrega.

## **Retenção**

A retenção de clientes refere-se às atividades e ações que a sua loja deve tomar para reduzir o número de perdas de clientes. O objetivo de retenção de clientes é ajudar sua loja a manter o maior número de clientes possíveis. Cada pessoa que compra na sua loja é um cliente e você pode estar vendendo várias e várias vezes para mesma pessoa se tiver um Marketing de Retenção de clientes bom. Você pode mandar E-mails de conteúdo, oferta e promoções e etc...

O termo retenção também é usado para saber se o seu possível cliente está gostando do seu vídeo que está rodando na campanha ou se ele está ficando bastante tempo na sua página de venda, desse modo você está retendo o cliente e significa que ele

está gostando do conteúdo apresentado, pois está ficando um bom tempo analisando o conteúdo!

## **Review**

Avaliações positivas e negativas, que podem ser feitas por especialistas ou apenas por outros consumidores que já compraram na sua loja, esses reviews podem influenciar a decisão de quem ainda não conhece seu produto ou serviço.

## **Remarketing**

Estratégia utilizada em plataformas de anúncios para recuperar potenciais clientes. Por exemplo: o cliente abandona o carrinho no seu e-commerce. Mas através do remarketing ele será lembrado pelos anúncios, em outros sites, do produto que ele deixou.

## **ROAS (Return on Advertising Spend)**

ROAS é uma métrica de marketing que vem do inglês Return on Advertising Spend e significa Retorno sobre Gastos com Anúncios ou Retorno sobre Ativos.

Ou seja, é a relação entre o dinheiro que você investe em anúncios e o retorno que você tem desse investimento. É uma métrica que te ajuda a saber se você teve prejuízo ou lucro com suas campanhas.

Esse é, inclusive, o principal objetivo e a maior vantagem do ROAS: saber se você ganha ou perde dinheiro com seus anúncios na internet.

## **ROI (Return on Investment ou Retorno de Investimento)**

Cálculo que mostra o quanto de retorno um investimento trouxe.

# S

## **SAC**

O SAC tem como objetivo oferecer atendimento de qualidade ao consumidor, para que ele possa fazer reclamações, esclarecer dúvidas e solicitar serviços.

## **SEO (Search Engine Optimization)**

Estratégias adotadas para melhorar o posicionamento de uma página nos sites de buscas, por meio de pesquisas de palavras chaves e criação de conteúdo.

## **Servidor**

Servidor é o equipamento físico ou virtual que hospeda as páginas de um e-commerce. A capacidade técnica desse provedor está diretamente ligada ao desempenho da loja. Assim, um bom servidor é aquele que garante o carregamento rápido das páginas e assegura que o site não terá quedas por excesso de visitas.

## **Shipping**

Remessa: o processo de movimentação física de mercadorias forma um ponto de origem, como o armazém de um varejista, para um destino, como a casa de um cliente.

## **Shopify**

A Shopify é uma plataforma de comércio eletrônico na qual os usuários podem criar sua própria loja virtual totalmente hospedada com domínio personalizado. O lojista tem todas as opções de cartão de crédito, software de ponto de venda, apps e muito mais.

## **Spam**

SPAM é o uso inadequado do email para envio de mensagens em massa, não solicitadas ou não permitidas pelos destinatários.

## **Split Testing**

Teste dividido: no marketing on-line, um modelo de teste que faz com que os profissionais de marketing testem simultaneamente duas variáveis (geralmente rotuladas como A e B) para descobrir qual variação na página da Web ou no conteúdo ou design do anúncio produz o melhor resultado possível.

# **T**

## **Template**

Templates são modelos prontos de layout para e-commerces, havendo no mercado opções para baixar gratuitamente ou comprar. Com um template, você só terá o trabalho de trocar as imagens e os textos para personalizar sua loja.

## **Tráfego**

Tráfego, como o próprio nome já diz, é o volume de pessoas que trafega por um site. Então quanto maior o número de pessoas visitando seu site, maior será sua possibilidade de vender seus produtos!

## **Tráfego orgânico**

Tráfego orgânico é o volume de acessos que seu site tem, esses acessos vem dos resultados orgânicos dos mecanismos de busca. Por exemplo o Google, entende que seu site tem um bom conteúdo para uma determinada palavra chave e o coloca na primeira posição para essa palavra. Quando alguém busca essa palavra-chave, seu site aparece no

resultado. O internauta então clica nesse resultado e é levado ao seu site. Esse acesso é tráfego orgânico.

## U

### URL

URL é a sigla de Uniform Resource Locator, que em português é “Localizador Padrão de Recursos”. URL é simplesmente o endereço que você utiliza para localizar o site que deseja, por Ex; [www.minhaloja.com.br](http://www.minhaloja.com.br).

Incluir Up-sell

## V

### View (Visita)

O acesso de um cliente ao seu site. Pode ser medida como visita única, mesmo que o internauta passe horas na sua loja será contada como uma só visita.

# CONCLUSÃO

Esses são os termos mais utilizados no mundo do Dropshipping. Ficou com a impressão de que é muito detalhe para absorver de uma só vez? Então fique tranquilo, com os tempos esses termos se tornarão naturais para você.

Estude eles, pois saber sobre esses termos vai ajudar muito no seu crescimento e amadurecimento no mundo do Dropshipping, e acelerar o processo para que você consiga logo ter sucesso com sua loja virtual. Continue sempre estudando, pois sempre aparece termos novos.

**WESLEY BANZA**  
**MICHELLE JAKOBS**

O LABECOM É UMA MARCA REGISTRADA NO INPI

É proibida a reprodução e transmissão do livro digital, mesmo que parcialmente, por qualquer processo, sem autorização prévia por escrito do autor.