

GUIA DEFINITIVO SOBRE CROSSDOCKING E DROPSHIPPING

TUDO QUE VOCÊ PRECISA SABER PARA CRIAR UMA
LOJA VIRTUAL COM ESTOQUE VIRTUAL.



INÍCIO

Imagine criar uma loja física no conceito mega store, com uma infinidade de produtos disponíveis para seus clientes, de todos os tipos, marcas e segmentos de produtos. Parece ser uma ótima ideia, se não fosse por um simples detalhe: estoque. Uma loja dessas precisa de uma grande quantidade de produtos em estoque, o que representa um alto custo financeiro.

Para ter catálogo com mil itens diferentes, com 3 unidades de cada à um custo médio de R\$ 100 são 300 mil reais investidos em estoque. Além disso, todo esse produto vai precisar de espaço físico (barracão ou dentro da loja), monitoramento e equipe para gerenciar. Ainda existe risco de o produto baixar de preço no fornecedor, ficar desatualizado, encalhar no estoque ou depreciar. Muito arriscado.

A era da informação trouxe uma nova realidade: é possível vender produtos pela internet através de uma loja virtual – e não é só a loja que é virtual, mas os produtos também. O consumidor não sabe se uma loja possui 1 ou 1.000 unidades em estoque daquele produto (ou mesmo nenhuma unidade). Ele está comprando uma promessa representada por uma foto e uma descrição, que a princípio pode custar menos que milésimos de real.

Se o consumidor não precisa ver o produto real antes de comprar pela internet, para que então manter um estoque físico? Por que não ter apenas um **estoque virtual**, e quando o consumidor de fato comprar o produto, aí sim fazer a compra no fornecedor? Aí está a grande oportunidade do varejo online.

Este guia tem por objetivo esclarecer acerca dos desafios e boas práticas em se trabalhar com processos logísticos de crossdocking e dropshipping no e-commerce.

Boa leitura.

WDNA

ÍNDICE

Crossdocking e Dropshipping	04
Como funciona?	05
Vantagens	07
Desvantagens	10
Como organizar a operação?	12
Cuidados ao trabalhar com estoque virtual	18
Boas práticas	20
Modelos de atualização	22
Como encontrar um fornecedor	23
"Dropshipping" internacional	25
Dropshipping da Gazin	27
Sobre a WDNA	28



CROSSDOCKING E DROPSHIPPING

No modelo tradicional de distribuição, uma revenda precisa comprar um determinado estoque, armazenar, colocar no ponto de venda e vender. O departamento de compras enfrenta o desafio de acertar o melhor produto, no melhor preço e que venda rápido. Se não é dinheiro investido em estoque que poderia render mais em outro tipo de aplicação. O e-commerce permite um modelo diferente: é possível trabalhar com o estoque do fornecedor sem precisar fazer a compra antecipada.

Existem dois processos de distribuição para se trabalhar com estoque virtual em um e-commerce:

- › **Crossdocking** é o processo em que a loja vende o produto, faz o pedido no fornecedor, recebe o pedido e envia para o consumidor.
- › **Dropshipping** é o processo em que a loja vende o produto, faz o pedido no fornecedor e este se encarrega de entregar diretamente para o consumidor.

O importante é que o processo fique transparente para o consumidor final, passando a sensação de que o a revenda tinha o produto em seu estoque. ■

COMO FUNCIONA?

Podemos dividir em 2 sequências: compra e entrega.

1. Compra

Primeiro a loja recebe o pedido e o pagamento de um consumidor em seu painel de pedidos. Em seguida ela faz o pedido de compra junto ao fornecedor.



2. Entrega

Depois de receber o pedido de compra, o fornecedor separa o produto e faz o processo de entrega. Cada modalidade possui sequências distintas:

No **crossdocking** o fornecedor faz o envio dos itens para a revenda (loja virtual) e esta por sua vez se encarrega de enviar os produtos para o cliente.



No **dropshipping** o fornecedor faz o envio dos itens diretamente para o cliente, sem precisar passar pela revenda. ■



VANTAGENS



Trabalhar com estoque virtual, seja no *crossdocking* ou *dropshipping* possui inúmeras vantagens, principalmente no que tange à volume de investimento.

› Não precisa ter estoque

Como vimos, estoque custa caro. Por exemplo, para manter um catálogo com 1 mil itens diferentes, com 3 unidades de cada à um custo médio de R\$ 100 são 300 mil reais investidos em estoque – e esse é um número pequeno de itens. Empresas de grande porte que trabalham com produtos eletrônicos facilmente passam de milhões em inventário. Todo esse dinheiro poderia estar investido em uma aplicação que dê mais retorno ou em ações de marketing.

› Muito mais produtos

Eliminando a necessidade de estoque, não há limitação para o número de itens. Assim, uma pequena loja virtual muitas vezes pode ter um número de produtos muito superior a grandes lojas de varejo. Além disso é possível trabalhar com

itens de custo elevado sem correr o risco de ficarem encalhados. É possível testar apostas duvidosas, e caso a venda não aconteça, o único gasto será o tempo de cadastro.

› **Gastos reduzidos**

Além do custo dos produtos, não é necessário ter espaço físico para armazenamento. Esse fato reduz a despesa da operação:

- Aluguel de barracão ou loja maior;
- Pessoal para controle e manutenção do estoque;
- Depreciação;
- Sinistros como roubos, incêndio ou umidade.

› **Não precisa gerenciar estoque**

O trabalho de gestão de estoques é grande, como estoque mínimo, ponto de recompra, inventários, encalhes, aging (idade do estoque) entre outras rotinas.

› **Sem problemas logísticos**

No caso do dropshipping, a redução é ainda maior, pois não há custo de embalagem, não precisa de equipe para recebimento e conferência das mercadorias e tão pouco se preocupar com negociação com transportadoras.

› **Fácil de começar**

Para quem está começando um negócio virtual e não dispõe de um grande capital financeiro, estoque virtual é a forma de viabilizar o negócio. O risco é muito menor e é possível testar diferentes categorias e marcas. O simples fato de não precisar comprar estoque e alugar um barracão libera investimento para outras áreas como layout, marketing, automação e pessoal.

No caso do dropshipping, existe a flexibilidade de trabalhar em qualquer local, pois não precisa receber e enviar mercadorias.

› **Fácil de crescer e escalar**

Se a empresa estiver com a operação bem estruturada, é possível facilmente dobrar ou triplicar o número de itens inserindo novos fornecedores. O custo será o tempo de cadastro e negociação com os fornecedores. ■

DESVANTAGENS

Trabalhar com estoque virtual também tem suas desvantagens. Por se tratar de um estoque terceirizado, podem surgir erros de inventário ou mesmo de integração, pois neste caso o estoque também é compartilhado com outras revendas. A margem de negociação pode não ser a mais interessante no início, pois normalmente ainda não se tem volume de compras para barganhar tabelas de preço diferenciadas. Caso a empresa queira trabalhar com um grande número de distribuidores e itens, o trabalho operacional pode exigir mais equipe e mais sistemas, além de dificultar um pouco o trabalho de sincronização logística para remetentes em diferentes locais.

Mas enfim, funciona?

Trabalhar com estoque virtual tem suas vantagens e desvantagens. Como vimos, existem limitações logísticas e dependência de terceiros. Mas se levar em conta o custo benefício, pode sim ser uma estratégia de ouro principalmente para quem está começando.

Dropshipping está se tornando tendência de mercado. Nos EUA é muito disseminado e existem distribuidores especializados em dropshipping. Aqui no Brasil ainda são poucos, mas é um movimento que vem crescendo.

Se analisarmos o fenômeno marketplace, que está se consolidando no país através de gigantes como Americanas.com, Submarino, Extra, Walmart ou Netshoes, na verdade é uma operação de dropshipping. As lojas virtuais menores se tornaram fornecedores desses grandes players, e enviam os produtos diretamente para o consumidor, e tirando a necessidade de que esses players tenham estoque.

Para que o trabalho com estoque virtual funcione, é preciso que tudo seja muito bem planejado e organizado. Processos bem definidos, pessoas experientes e bons fornecedores tornam a mecânica muito menos arriscada, e além disso é

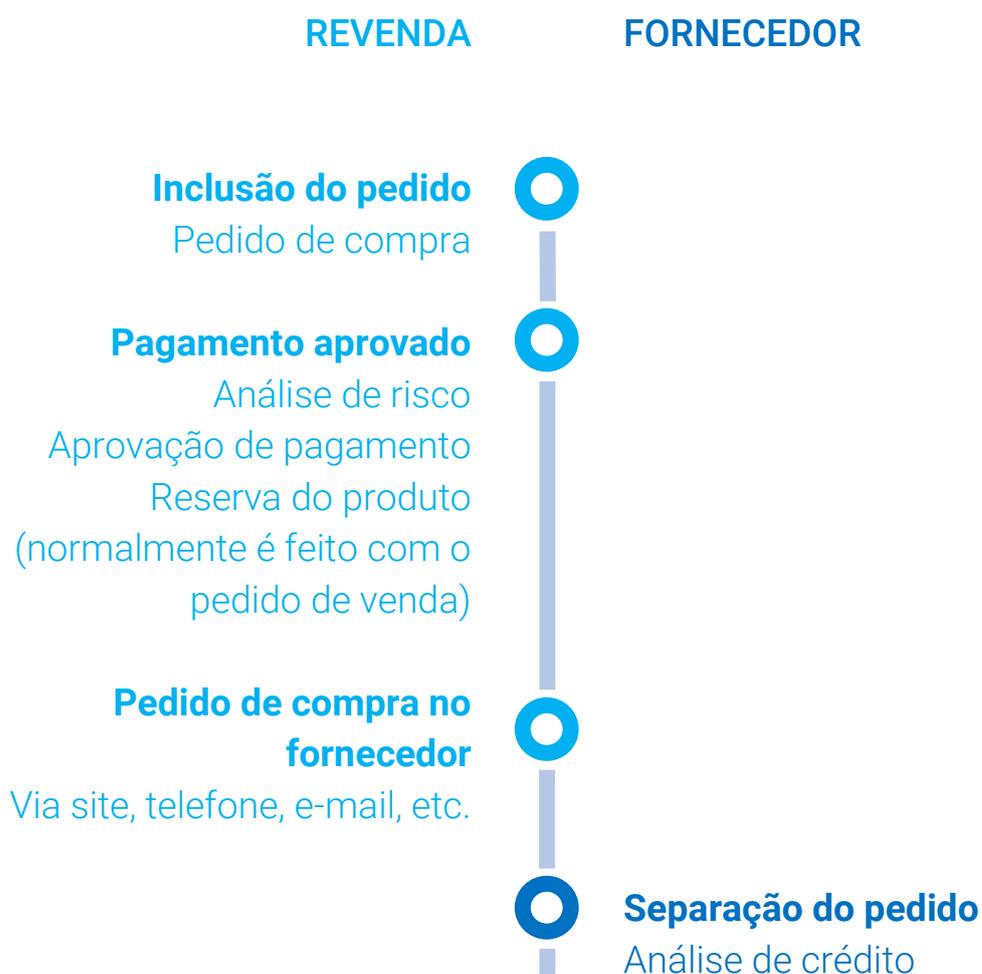
preciso investir em integrações e automação dos processos. Assim a empresa pode crescer e escalar. Se bem planejado, lidando com as limitações do modelo e investindo em tecnologia, estoque virtual com certeza é a melhor estratégia para seu negócio. ■

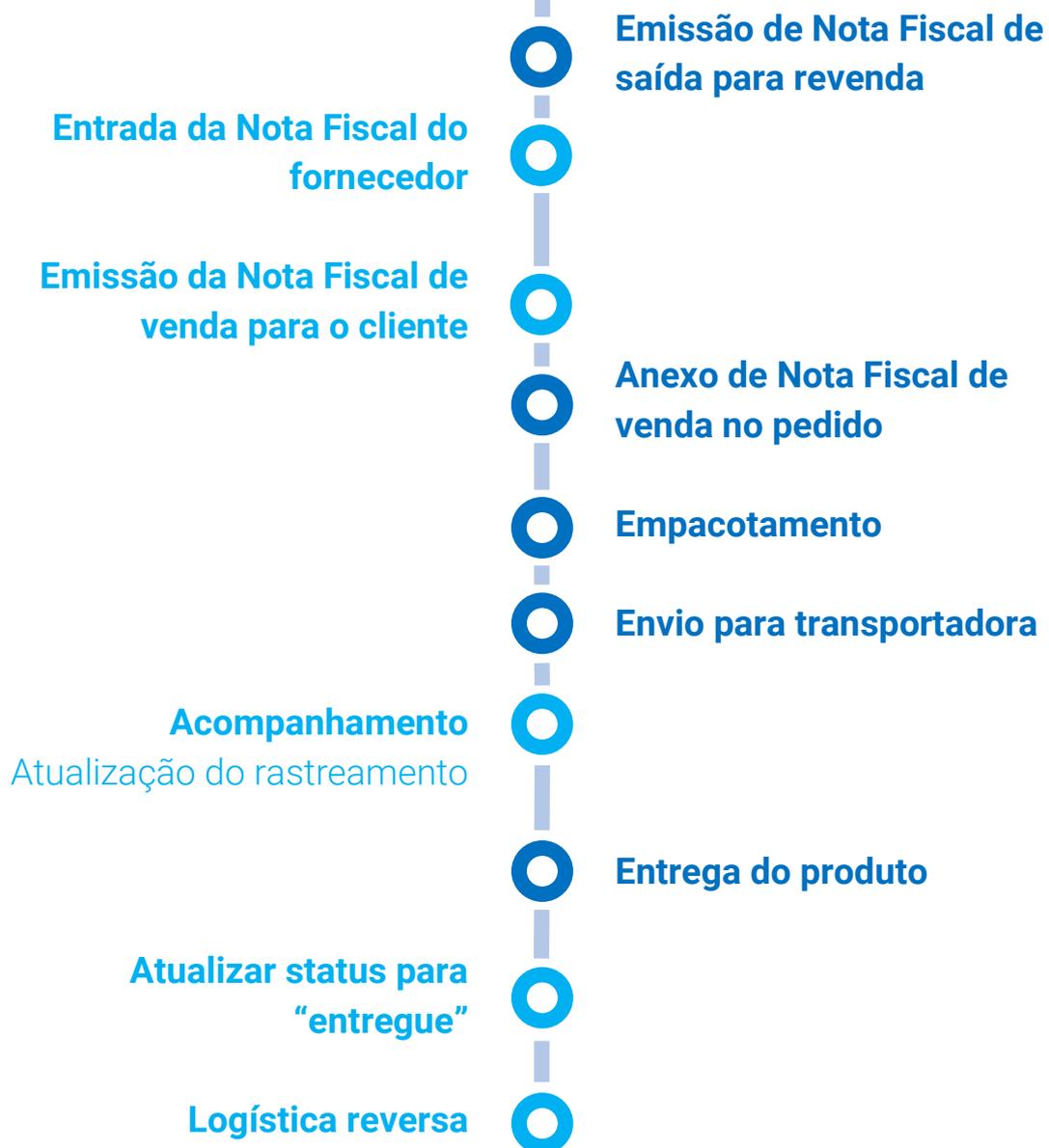
COMO ORGANIZAR A OPERAÇÃO?

Como dito, quanto mais organizada e automatizada a operação estiver, maiores são a chance de crescimento e menores são os erros. Os processos devem estar bem definidos, a equipe deve ser boa e ter a capacidade de resolver problemas, além de identificar rapidamente qualquer gargalo no processo.

A operação principal de uma loja – principalmente quando se trabalha com estoque virtual – está ligada ao fluxo do pedido, do momento que o cliente faz a compra até a entrega.

Fluxo do pedido (dropshipping)





Este modelo refere-se ao dropshipping. No caso do crossdocking, os produtos serão faturados e enviados para a revenda, seguindo o fluxo normal.

Rotinas

As principais rotinas de uma operação que trabalha com estoque virtual são:

› **Lançamento de pedidos**

Caso o processo não seja automatizado, é preciso fazer o cadastro do cliente, dos produtos e por fim lançar o pedido no sistema de backoffice ou de ERP.

› **Hora de corte**

Deve-se estabelecer um (ou mais) horários de corte, listando todos os pedidos do período e realizando apenas um pedido de compra junto ao fornecedor.

› **Fazer o pedido no fornecedor**

Cada um possui seu processo, que pode ser uma ficha de pedido enviada por e-mail, por telefone ou diretamente pelo site.

› **Entrada e saída de nota fiscal**

O fornecedor vai emitir a nota fiscal de venda e a revenda precisa dar entrada em seu sistema. Em seguida, é preciso emitir a nota fiscal de venda para o consumidor e enviar para o fornecedor anexar ao pedido – no caso de dropshipping.

› **Tratar indisponibilidade**

Em casos de faltas de estoque e erros, a equipe precisa prontamente procurar o mesmo produto em um fornecedor diferente ou oferecer um similar. Em último caso, é preciso fazer o cancelamento da venda.

› Acompanhamento

Acompanhar se o transporte está dentro do prazo, enviar código de rastreamento para o cliente, responder chamados de clientes e fazer a confirmação de entrega.

Além das rotinas inerentes ao fluxo do pedido, existe também as rotinas relacionadas a **inclusão e manutenção de produtos**:

- › Cadastro do produto;
- › Categorização;
- › Revisão de texto e fotos;
- › Reescrever descrição;
- › Preenchimento de textos para mecanismos de busca;
- › Atualização de estoque;
- › Atualização de preço. ■

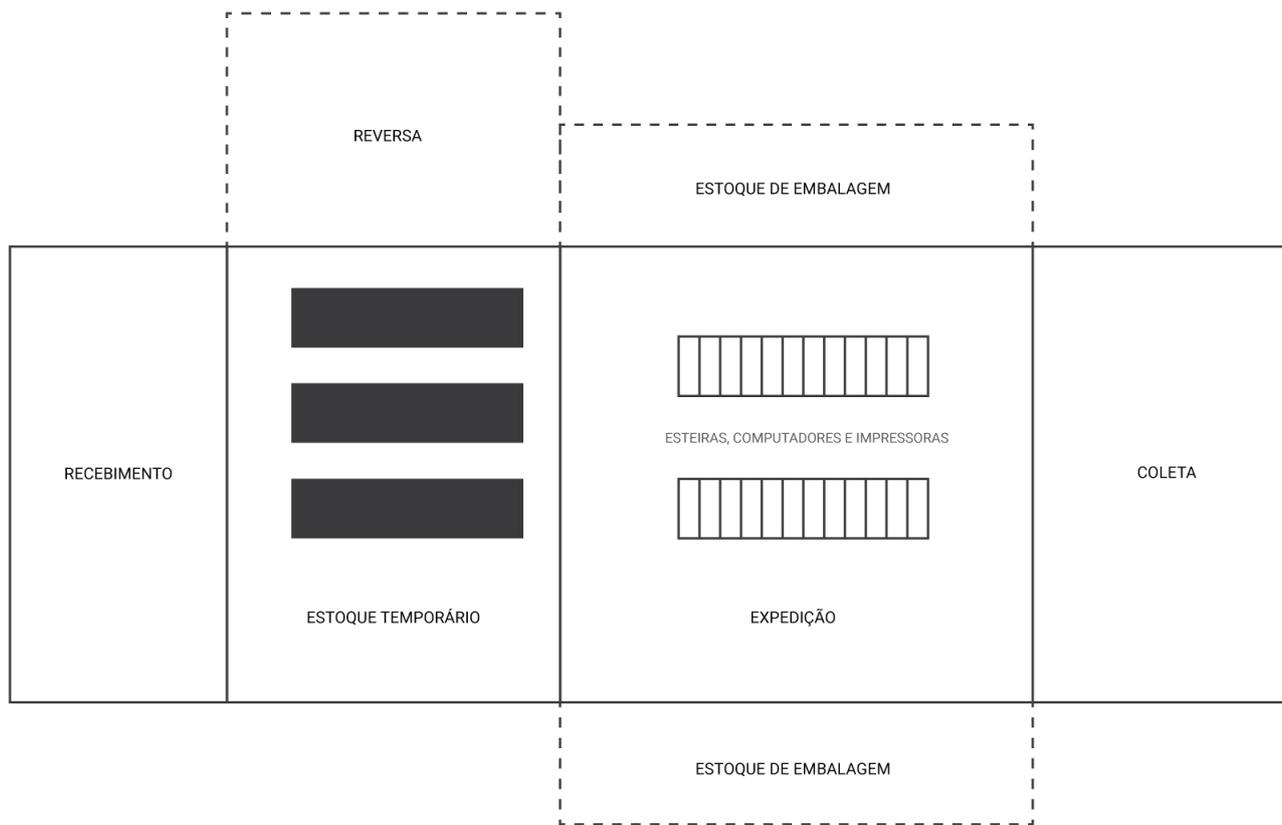
Espaço físico



No caso do **crossdocking** é preciso ter o mínimo de espaço para preparar os produtos recebidos do fornecedor para serem entregues à transportadora. O tamanho do espaço vai depender do volume de vendas e tamanho dos produtos. Arranjo físico do centro de distribuição:

- › Local para recebimento;
- › Local para estoque temporário;
- › Local para embalo e conferência;
- › Local para expedição;
- › Estoque de embalagem e materiais de apoio;
- › Espaço para tratar reversas.

Sugestão de layout para espaço físico:



No dropshipping o único lugar necessário é um espaço para tratar a reversa, em casos de trocas, devoluções ou garantia. Para os dois casos não citamos a necessidade de escritório onde vai comportar equipes relacionadas a outras operações, como marketing, atendimento, faturamento, financeiro, entre outras.

Como montar a equipe?

Vai depender muito do volume de vendas e da automação dos processos. Quanto mais manual os processos, maior o número de fornecedores e produtos, maior vai ser a necessidade de equipe. Uma operação média normalmente possui uma ou mais pessoas para cada tipo de rotina:

- › Atender e lançar pedido no sistema;
- › Fazer pedido no fornecedor;
- › Receber e enviar produtos (no caso do crossdocking);
- › Acompanhar entrega. ■

CUIDADOS AO TRABALHAR COM ESTOQUE VIRTUAL

› Faça a reserva o mais rápido possível

Normalmente a reserva do produto deve ser feita manualmente pela revenda assim que receber a aprovação do pagamento. Como o estoque é compartilhado, a reserva automática não se torna interessante para o fornecedor. Se você trabalha com horário de corte, avalie a possibilidade de fazer mais vezes ao dia.

› Cuidado com pedido mínimo e frete

Dependendo do fornecedor o valor do pedido mínimo pode ser alto, então será preciso acumular mais produtos para completar o pedido. Essa lógica também funciona para o frete do fornecedor para a revenda, caso ele seja grátis a partir de um valor ou para diluir o valor cobrado. Estes dois casos acontecem na modalidade crossdocking.

› Certifique-se de que possui limite de crédito

Entenda as regras de concessão de crédito nos casos de crossdocking e dropshipping pelo fornecedor. Normalmente depois de certo limite a venda é liberada apenas para compras à vista, e se a empresa não tiver fluxo de caixa, isso pode impactar no ciclo financeiro entre recebimento e pagamento. Entender o limite de crédito vai ajudar a definir as políticas comerciais da empresa.

› **Cuidado na venda em marketplaces**

Trabalhar com 2 ou mais centros de estoque que estejam muito distantes pode ser complicado, principalmente via dropshipping. Como o frete é calculado de acordo com um CEP de remetente, os valores de frete e prazos de entrega podem ficar furados.

› **O risco da venda continua sendo da revenda**

Apesar do estoque ser terceirizado, o recebimento da venda é feito pela revenda, e nas vendas via cartão de crédito com contrato direto com a operadora existe o risco de fraude. Se isso acontecer, a dívida entre a revenda e o fornecedor irá permanecer.

› **Cuidado com as atualizações**

Como o estoque do fornecedor é compartilhado e a atualização (mesmo automatizada) não é em tempo real, redobre o cuidado com reservas, alterações de margem, e consistência das informações. Trabalhe sempre com uma margem de erro, e caso perceba algo estranho, investigue imediatamente.

■

BOAS PRÁTICAS

Automação dos processos

- › Cadastro de item;
- › Integração de pedidos;
- › Pedido de compra no fornecedor.

Relacionamento com o fornecedor

- › Peça tabela de preços diferenciadas;
- › Aproveite promoções.

A responsabilidade da venda é da loja

- › O fornecedor deve ficar transparente;
- › Resolva problemas rapidamente;
- › Faltou item? Encontre em outro fornecedor, mesmo que mais caro;
- › Não encontrou o item? Ofereça outro um pouco mais caro, e dê opções;
- › Cancele apenas em último caso, e devolva o dinheiro rapidamente.

Revisão e melhora do catálogo

- › Revise fotos e descrição;
- › Reescreva as informações para torna-las únicas para a busca;
- › Insira mais informações;
- › Trabalhe com curva ABC para priorizar determinados itens;
- › Mantenha os preços atualizados (uma ferramenta de precificação pode ajudar).

Organização é tudo!

- › Processos bem definidos;
- › Horários de corte;
- › Equipe bem treinada.

Estoque físico. Por que não?

A partir de um volume de venda, é interessante começar a fazer estoque físico dos itens mais vendidos, e com isso é possível conseguir uma negociação maior e aumentar a lucratividade. O modelo híbrido (estoque físico + virtual) deve ser estimulado. ■



MODELOS DE ATUALIZAÇÃO

A atualização de estoque pode ser feita de maneira manual ou automática. No modelo **manual**, normalmente o fornecedor envia uma tabela com o seu estoque e preços dos produtos, e assim a revenda pode fazer a atualização do estoque. Essa atualização pode ser item a item ou, dependendo da plataforma ou sistema, pode existir um local para que uma planilha seja inserida e atualize as informações em massa.

Mas o modelo manual é arriscado, principalmente quando o estoque por fornecedor é muito volátil, quando são muitos produtos e/ou mais que um fornecedor. Portanto é de extrema importância investir em um sistema que faça a integração do estoque entre o fornecedor e a loja virtual da revenda.

No Brasil, a **maior empresa** que realiza a **integração de estoque** entre fornecedor e Lojas Virtuais é a plataforma **WDNA**. A empresa integra-se com os **maiores distribuidores nos segmentos de informáticas, eletrodomésticos, móveis, eletrônicos, áudio e vídeo**, entre outros segmentos, nos modelos **crossdocking e dropshipping**. Hoje são mais de 50 mil itens disponíveis para integração. Para saber mais, acesse www.wdna.com.br. ■

COMO ENCONTRAR UM FORNECEDOR?

› Fornecedores nacionais

No Brasil os fornecedores ainda não são muito adeptos ao crossdocking e muito menos ao dropshipping. Há o medo de compartilhar seu estoque, preços, e outras informações, além de só vender quando a revenda vende. Mas isso está mudando e se tornando tendência. Hoje grandes distribuidores estão oferecendo este serviço como forma empoderar o pequeno e médio lojista, sendo um deles a **Gazin Atacado**, empresa do grupo Gazin que integra o seu estoque na plataforma WDNA e permite que centenas de lojistas vendam sem ter estique físico.

› Fornecedores internacionais

Lá fora a cultura de estoque virtual é bem disseminada, principalmente dropshipping. Os fornecedores na maioria dos casos possuem essa modalidade bem definida e estimulam suas revendas a utilizarem o serviço. Existem até fornecedores que só trabalham com dropshipping.

Como encontrar fornecedores?

- › Converse com seus atuais fornecedores e veja se eles possuem esse serviço;
- › Procure fornecedores que já fazem crossdocking ou dropshipping (a **Gazin Atacado**, por exemplo);
- › Procure um hub que tenha os maiores distribuidores (a **WDNA**, por exemplo);

A busca pode ser muito extensiva e os fornecedores despreparados. A WDNA é uma empresa pioneira em integração de estoque e possui a maior experiência em estoque virtual do país.

Checklist

Como escolher um bom fornecedor de estoque virtual?

- ✓ Analise as marcas e categorias;
- ✓ Certifique-se de que o cadastro do produto venha completo (com EAN, Pesos e Medida, Título e Descrição, Fotos, etc.);
- ✓ Opte apenas por produtos originais e com nota;
- ✓ Pesquise o preço do mercado e calcule a margem;
- ✓ Veja o limite de crédito concedido e opções de pagamento;
- ✓ Veja restrições como pedido mínimo e frete;
- ✓ Verifique se existem reclamações sobre esse fornecedor;
- ✓ Prefira fornecedores que possuam integração automatizada. ■

“DROPSHIPPING” INTERNACIONAL

Difícilmente você irá encontrar uma empresa internacional que tope fazer dropshipping de produtos de fora para o Brasil. E mesmo que encontre, no final das contas é um processo de importação, que é extremamente complexo e pode não dar certo. O que muita gente faz é um “dropshipping” adaptado, mas que foge totalmente das boas práticas de se trabalhar com estoque virtual.

Existem muitos vendedores no Mercado Livre e até mesmo muitas lojas virtuais que cadastram produtos de sites internacionais a venda em seus catálogos de produtos, e quando acontece uma venda eles fazem o pedido. Entre os principais sites internacionais, estão os chineses Ali Express e Deal Extreme e os norte-americanos Amazon e eBay.

Processo de venda

1. Escolha dos produtos no site estrangeiro;
2. Cadastro do produto em na Loja Virtual ou Mercado Livre;
3. Venda o produto e recebimento o pagamento;
4. Pedido no site estrangeiro, colocando o nome e endereço do cliente.

Em poucos casos a empresa opta em receber o pedido e enviar para o cliente, pois normalmente o frete do site estrangeiro é grátis.

Riscos

› **É ilegal**

Comprar e vender sem nota e sem fazer o processo de importação correto é um ato ilegal. E isso pode gerar sérios problemas para você e sua empresa. É muito comum haver fiscalização, e caso não gere um problema mais sério para sua empresa, será emitida uma guia para pagamento do imposto (as vezes ficando mais caro que um item nacional), e só assim a mercadoria é liberada.

› **O item pode vir totalmente diferente**

Em muitos casos a qualidade do item (principalmente nos chineses) pode vir muito inferior ao visto nas fotos. Ele pode ser uma réplica do original, pode ter marcas de uso, estar velho ou mesmo vir um item errado. E para trocar ou devolver o item é muito mais complicado (ou impossível).

› **Pode demorar para chegar (se chegar)**

Com sorte os itens comprados podem chegar antes do previsto ou no prazo. Mas é muito comum levar 3, 6, 12 meses para chegar... ou sequer ser entregue.

› **Não é sustentável**

Trabalhar com esse tipo de tática não permite montar uma empresa totalmente legalizada, construir marca, reputação, emitir nota fiscal, e por isso não permite seu negócio crescer e escalar. Trata-se de um processo amador. ■

CHEGOU

O DROPSHIPPING DA GAZIN



**LOJA VIRTUAL +
ESTOQUE VIRTUAL**

**E A GAZIN ENTREGA DIRETO
PARA SEU CLIENTE**

Com o Dropshipping da Gazin você pode ter uma loja virtual, trabalhar com o estoque da Gazin e ela se encarrega de entregar diretamente para seu cliente.

- › Dispensa espaço físico para estoque e logística;
- › Reduz o prazo de entrega e o preço do frete para o cliente;
- › Você não fica limitado por pedido mínimo.
- › São mais de 1.500 itens à disposição (integrados em sua loja);
- › Loja virtual integrada com os 7 maiores marketplaces do país.

INSCRIÇÃO

Com mais de 50 anos de história, a Gazin atua em diversos segmentos como Indústria, Atacado, Varejo, Agronegócio, Crédito, Consórcio e muitos outros. Sendo a 4ª melhor empresa para se trabalhar, seus valores estão pautados na valorização das pessoas e fazendo negócios sustentáveis.



Você vende os produtos da Gazin em sua loja virtual

**O estoque é terceirizado da Gazin*



A Gazin recebe o pedido em seu centro de distribuição



E faz o envio direto para o seu cliente.

**Você só precisa acompanhar*

SOBRE A WDNA



A **WDNA** é uma empresa focada em tecnologia web e possui uma das mais avançadas plataformas de comércio eletrônico. Atuando no mercado desde 2012, destacou-se por ser pioneira em realizar a integração com Mercado Livre no Brasil e atualmente é parceira de tecnologia da Amazon Web Services, além de possuir a certificação MpsBr, que garante a melhoria do Processo de Software Brasileiro, um programa da Softex com apoio do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC).

Acesse: www.wdna.com.br