

Márcio Siqueira  
[www.dropshippers.com.br](http://www.dropshippers.com.br)

○ Livro Secreto

# DROPSHIPPING EXPERT

*“Tudo o que você precisa saber para criar um  
negócio online altamente lucrativo do zero.”*

# Índice

## Minha Missão

## Introdução

## Capítulo 1: Conhecimento

### 1.1 O modelo de negócio

- 1.1.1 O quê?
- 1.1.2 Por quê?
- 1.1.3 Como?
- 1.1.4 Quanto?

### 1.2 Alfândega

- 1.2.1 Impostos
- 1.2.3 Produtos isentos de tributação

### 1.3 Fornecedores

### 1.4 Formas de pagamento

### 1.5 Formas de envio

## Capítulo 2: Planejamento

### 2.1 Público

### 2.2 Produto

- 2.2.1 É vendável?
- 2.2.2 Possui boa demanda?

- 2.2.3 É lucrativo?
- 2.2.4 Possui um bom fornecedor
- 2.2.5 Possui concorrência?

## **2.3 Preço**

- 2.3.1 Margem de lucro
- 2.3.2 Planejamento de preço

## **2.4 Pagamentos**

- 2.4.1 Paypal
- 2.4.2 Pagueseguro

# **Capítulo 3: Criação**

## **3.1 Marca**

- 3.1.1 Registro de um bom domínio
- 3.1.2 Identidade visual
- 3.1.3 Mídias sociais

## **3.2 Comércio online**

- 3.2.1 Próprio
- 3.2.2 Terceiros

# **Capítulo 4: Divulgação**

## **4.1 Mídia paga**

- 4.1.1 Facebook Ads
- 4.1.2 Google Adwords

## **4.2 Mídia social**

- 4.2.1 Facebook

4.2.2 Twitter

4.2.3 Youtube

### **4.3 Email marketing**

4.3.1 Ofertas

4.3.2 Envio de conteúdo do Blog

### **4.4 Blog**

### **4.5 SEO**

## **Capítulo 5: Organização**

### **5.1 Atendimento ao cliente**

5.1.1 Rapidez

5.1.2 Transparência

5.1.3 Profissionalismo

5.1.4 Eficiência

### **5.2 Garantias**

5.2.1 A importância da garantia

5.2.2 Tipos de garantia

### **5.3 Planilhas**

5.3.1 Cálculo de ROI de campanhas

5.3.2 Tabela de produtos

5.3.3 Lista de fornecedores

5.3.4 Fluxo de vendas

5.3.5 Planejamento de preço

## **Conclusão**

## Minha missão

---

Tenho como missão levar o meu conhecimento ao maior número de pessoas possíveis, fazer com que pessoas tenham a chance de **conquistar a sua liberdade financeira**. Por fim, tenho como missão **mudar a sua vida** para melhor.

# Introdução

---

Já pensou se pudesse criar um negócio **altamente lucrativo**, 100% online, do ZERO, podendo **trabalhar onde quiser** e com um baixo custo inicial? Pode parecer impossível, mas não é.

Neste livro, você irá aprender de forma simples e direta a como dar início ao seu negócio de **DropShipping**. Leia todo o conteúdo, não pule etapas, siga à risca todo o conteúdo deste eBook.

# CAPÍTULO 1: CONHECIMENTO

Antes de iniciar qualquer negócio, você deve conhecer a fundo o empreendimento, analisar se esse negócio **é para você**. E com Dropshipping não será diferente. Antes de começar a pôr a mão massa, conheça, primeiramente, o modelo de negócio.

# 1.1 Modelo de negócio

---

Vamos introduzir este capítulo respondendo as perguntas mais comuns sobre este tipo de negócio. São elas: o que é Dropshipping? Por que fazer Dropshipping? Como fazer Dropshipping? Quanto custa e quanto posso ganhar com Dropshipping?

## 1.1.1 O que é?

Muitas pessoas acreditam que Dropshipping é um negócio milagroso, onde basta criar uma loja virtual que o dinheiro irá começar a cair em sua conta, mas não é assim e nunca será.

Este é um tipo de negócio que **qualquer pessoa pode** ter, basta ter o conhecimento adequado e “sangue nos olhos” para criar o seu negócio. Pessoas que desistem fácil, certamente não iram ter sucesso com este tipo de negócio.

Mas então, o que é Dropshipping? Sendo bem exato, Dropshipping é um método de venda revolucionário. Mas por que revolucionário? Já pensou em criar um negócio com investimento quase nulo e sem precisar de um produto? Parece impossível, mas é possível com Dropshipping.

### **1.1.2 Por quê?**

São vários os motivos para que você comece agora mesmo o seu negócio de Dropshipping, mas irei destacar os principais:

- ✓ Baixo custo inicial;
- ✓ Não precisa de produto;
- ✓ Pode trabalhar de onde quiser;
- ✓ Alta margem de lucro;
- ✓ Flexibilidade de horário;

Esses são apenas alguns motivos, e acredito que apenas estes sejam necessários para que você tenha certeza que este é um ótimo negócio a se iniciar.

### 1.1.3 Como?

Este tipo de negócio é baseado na intermediação de compra, e por isso você não precisa de produto e de capital inicial, pois o capital está com seu cliente e o produto com seu fornecedor. Veja como funciona:

1º Passo: o cliente realiza o pagamento;

2º Passo: você realiza o pagamento para o fornecedor;

3º Passo: o fornecedor envia o produto ao seu cliente;

Em síntese, este é o processo de intermediação realizado neste negócio, pode parecer confuso, mas ao longo deste eBook as suas ideias iram “clarear”.

### 1.1.4 Quanto?

Primeiramente, vamos falar sobre quanto é preciso para criar este tipo de empreendimento. Pela minha experiência, se você for uma pessoa esforçada que faça você mesma a maioria das coisas, você consegue iniciar o seu negócio com algo em torno de 200 reais.

Agora, vamos ao quanto se pode ganhar. Esta é uma dúvida que todas as pessoas possuem ao se interessarem por este tipo de negócio. Mas a resposta não é exata, pois isso depende do seu esforço, do quanto você trabalha pelo seu negócio. Já cheguei a ultrapassar 20k de faturamento, mas conheço pessoas que **ultrapassam os 40k**. Então, eu não posso te dar números exatos, mas tenha certeza que o seu resultado depende unicamente do seu trabalho.

## 1.2 Alfândega

---

Falemos agora do terror de todos os Dropshipper's e importadores: a alfândega. Esta, um órgão do governo federal, é responsável por fiscalizar a entrada e saída de produtos do território brasileiro e também é responsável pela emissão de tributos quando necessário.

Veja agora alguma regras e dicas de como driblar os impostos alfandegários.

### 1.2.1 Impostos

Alguns impostos fazem parte do *roll* dos tributos de importação, entre eles estão:

- 60% sobre o valor do produto
- ICMS (variável de acordo com o estado)
- Taxa de despacho (Correios)

Vale lembrar que isto vale apenas quando seu produto for tributado, caso contrário, você receberá o produto sem precisar pagar impostos.

### 1.2.3 Produtos isentos de tributação

Alguns produtos são isentos de tributação de acordo com a legislação tributária do país. São eles:

- Produtos enviados de pessoa física à pessoa física
- Com valor inferior a \$50

PS: Alguns produtos, como livros e alguns medicamentos, também são isentos de tributos.

## 1.3 Fornecedores

---

Falar de fornecedores pode ser fácil, mas encontrar fornecedores de qualidade pode se tornar uma tarefa difícil. Deixarei uma pequena lista dos melhores fornecedores, em minha opinião.

[Aliexpress.com](http://Aliexpress.com) (o melhor)

[DX.com](http://DX.com)

[Priceangels.com](http://Priceangels.com)

[DHgate.com](http://DHgate.com)

## 1.4 Formas de pagamento

---

Você tem duas formas de enviar pagamentos para os fornecedores, são elas: boleto bancário (varia de fornecedor a fornecedor) e através de cartão internacional. A primeira forma é mais fácil, se o fornecedor aceitar este tipo de pagamento, é só ir a uma casa lotérica e efetuar o pagamento.

Já em relação a cartão internacional, você pode escolher uma das quatro opções abaixo:

Cartão convencional (crédito)

Cartão universitário (crédito)

Paypal pré-pago (pré-pago)

Conta Super (pré-pago)

## 1.5 Formas de envio

---

A forma com que o seu produto é enviado a seu cliente é de extrema importância, pois isso irá influenciar no tempo de entrega e nas chances do produto ser tributado. Veja os tipos de fretes mais comuns:

### - Hong Kong Post & China Post

Estas são as melhores opções para você utilizar em seu negócio, pois normalmente o frete é gratuito e os riscos de tributação é o menor de todos os outros, mas existe um ponto negativo que influencia muito na satisfação do cliente: a demora. O prazo de entrega para este tipo de frete é de 20-70 dias. Mas mesmo assim, ainda continua sendo a melhor opção.

### - Express

Se eu fosse você, fugiria deste tipo de frete, mesmo sendo o mais rápido, ele com certeza terá tributos e o preço do frete é altíssimo.

## CAPÍTULO 2: PLANEJAMENTO

O planejamento é um dos fatores mais importantes para o **sucesso** de qualquer negócio. Em empresas de grande porte, existem equipes altamente preparadas para apenas realizar planejamentos de produtos, projetos, etc.

Planejar é diferente de apenas definir metas, planejar é fazer com que metas sejam alcançadas e no mínimo espaço de tempo. O planejamento deve ser extremamente pensado, pois uma falha, como por exemplo, um erro de segmentação de mercado, poderia fazer o seu negócio não sair do zero.

Sabendo de tal importância, neste capítulo, vou tratar sobre como **realizar um planejamento efetivo** e que te traga resultados.

## 2.1 Público

---

Todo o planejamento começa na definição do seu público alvo. Quem você quer atingir? Quem compraria os seus produtos? Estas perguntas serão respondidas a partir do momento em que você define o seu público alvo (target). Para você ter uma ideia da importância da criação de um público, veja um exemplo de erro bastante comum e o resultado que isso pode trazer ao seu negócio.

João possui um produto infantil, sendo mais específico, um DVD de um desenho animado que ensina crianças menores de 7 anos a aprender inglês e, como João quer alcançar os seus potenciais clientes, ele define o seu público alvo. Ao definir o público alvo, João o define como a seguir:

Idade: 3-7 anos

Sexo: masculino e feminino

Localização: Brasil

Você conseguiu encontrar o erro? Não? Deixe-me te fazer uma pergunta. Crianças possuem dinheiro para comprar o produto de João? Acredito que os pais que se interessariam em comprar este produto.

Agora veja uma definição ideal para o produto de João:

**Idade:** 25-45 anos

**Sexo:** mulheres

**Relacionamento:** casadas

**Localização:** Brasil

**Interessadas em:** programas de aprendizagem infantil, curso de inglês para crianças, etc.

**Renda:** superior a 3 salários mínimos.

Já neste caso, você pôde perceber que agora o público alvo era de mães casadas que moram no Brasil e se preocupam com a educação do seu filho e que possuem um rendimento médio mensal.

Veja só como a diferença é enorme, agora João conseguirá impactar as pessoas certas e conseguirá vender os seus produtos.

## 2.2 Produto

---

Agora que você já sabe quem é o seu público, é a hora de buscar produtos que esse *target* possivelmente se interessaria. Que fique claro que existem outros fatores a serem analisados na hora de escolher um ou mais produtos, como os que seguem abaixo.

### 2.2.1 É vendável?

Uma pergunta a se fazer a seu produto, é saber se ele é vendável, ou seja, saber se existem pessoas interessadas em comprar o seu produto, pois de nada adianta ter um bom produto se não existir alguém apto a comprá-lo.

Uma boa forma de encontrar produtos “quentes” para se vender é analisar os produtos que são tendências no Mercado Livre, lá você pode encontrar ideias de produtos que são fáceis de vender.

**Tendências:** [tendencias.mercadolivre.com.br](https://tendencias.mercadolivre.com.br)

## 2.2.2 Possui boa demanda?

Após encontrar produtos que são fáceis de vender, é a hora de buscar saber se ele possui uma boa demanda, pois de nada adianta ter um bom produto se você vende poucas unidades mensalmente.

Uma ótima ferramenta para saber a quantidade de pessoas interessadas em determinado produto, é utilizar o planejador de palavras chaves do Google Adwords. Lá, você consegue estimar o número de buscas mensais de um determinado assunto.

### **Planejador de palavras:**

[awords.google.com.br/keywordplanner](https://awords.google.com.br/keywordplanner)

## 2.2.3 É lucrativo?

Tão importante quanto os outros fatores supracitados, este também possui a sua importância. Do que adiantaria revender um produto cujo preço não gera um bom retorno financeiro? Além de procurar produtos vendáveis e com boa demanda, você deve procurar produtos com uma boa margem de lucro.

## 2.2.4 Possui bons fornecedores?

Este fator não está no plural por acaso, você realmente precisa de mais de um fornecedor por produto. Mas por quê? Simples, imagina o seu único fornecedor sem estoque do produto que você acabou de vender?

Seria um desastre. Então, além de buscar mais de um fornecedor, busque analisar a qualidade deles. Isso através de *feedbacks* de outros clientes e de sua reputação.

## 2.2.5 Possui concorrência?

Este é um fator esquecido por muitas pessoas. Elas esquecem que existem pessoas que dariam suas vidas para tomar um cliente seu. Saiba que a análise de concorrência é de extrema importância, pois com ela você pode analisar os pontos fracos de cada concorrente e transformá-los em pontos positivos no seu negócio.

Lembre-se: você não precisa ser o melhor, só precisa ser o melhor que seus concorrentes. Entendeu?

### 2.3.1 Margem de lucro

Antes de definirmos o preço do produto, precisamos definir uma boa margem de lucro em seus produtos. Claro, existem alguns produtos que a possibilidade de lucrar mais é maior, mas qual será o mínimo em porcentagem que você definirá para o seu negócio. Eu indico que você escolha no mínimo 30%. Lembre-se, não é de 30% do valor de compra, e sim do valor de custo do produto.

### 2.3.2 Planejamento de preço

Tendo em mente uma boa margem de lucro, agora é a hora de planejar o preço ideal para aquele produto. Mas antes, você precisará saber alguns dados de cada produto, como por exemplo:

- Custos em publicidade para realizar uma venda;
- Impostos;
- Preço de compra;

Ou seja, tudo que venha a interferir no custo de um determinado produto deve está listado acima. Veja, agora, como você deve calcular o preço do seu produto.

Custo em publicidade: R\$5

Impostos: R\$3

Custo do produto: R\$50

Soma total dos custos (STDC): R\$58

Margem de lucro (MDL): 30%

Valor final do produto:  $STDC * 30\% + STDC = R\$75,4$

Viu como é simples definir o preço ideal para um produto?

## 2.4 Pagamentos

---

Junto com o planejamento do seu negócio, você deve também planejar qual será o meio de recebimento de pagamento ideal para o seu negócio.

Neste item, irei falar sobre as 2 formas mais utilizadas em negócios de Dropshipping.

### 2.4.1 Paypal

O paypal, em minha opinião, se destaca em relação a todos os seus concorrentes, pois é só receber o pagamento que você já pode sacar. Não é fantástico? Então, esta é a minha forma favorita de receber pagamentos e acho que também será a sua.

**Mais informações:** [paypal.com](https://www.paypal.com)

### 2.4.2 Pagseguro

Em 2º lugar vem o Pagseguro. O único problema do Pagseguro é o tempo para receber o seu pagamento, que é de 14 dias corridos. Mas não se desespere, pois você pode utilizar este meio de pagamento mesmo sem ter dinheiro, basta você realizar as vendas quando o seu cartão tiver “virado”.

**Mais informações:** [pagseguro.com](http://pagseguro.com)

## CAPÍTULO 3: CRIAÇÃO

Este é o capítulo “**mão na massa**”. Agora é a hora de usar sua imaginação e dar início a criação do seu negócio. Gosto sempre de dizer que a criação de um negócio de sucesso não acontece da noite ao dia. Muitas vezes é um processo bastante exaustivo, mas pode ter certeza, **você será recompensado** pelo seu esforço.

## 3.1 Marca

---

Você sabe o diferencial das grandes empresas? A marca. Quando se fala em refrigerante de cola, qual nome vem em sua cabeça? Então, se você deseja criar uma marca de sucesso, siga todas as instruções deste capítulo.

### 3.1.1 Registro de um bom domínio

A criação de uma marca, uma identidade, começa no registro de um bom domínio para o seu negócio, domínio este que também é o nome do seu empreendimento. Aqui você deve usar a sua imaginação e não cair no modismo. Tente criar um nome que seja expressivo e que gere autoridade instantânea. Inspire-se nas grandes marcas do mercado

**Onde registrar:** [registro.br](http://registro.br)

### 3.1.2 Identidade visual

Outro fator de extrema importância para a criação de uma marca expressiva é a identidade visual do seu negócio. A criação de toda a mídia gráfica, como por exemplo, logotipo, personalização do site, etc. Eleva o seu negócio a um outro nível, assim o diferenciando de seus concorrentes.

**Onde criar:** [logovia.com.br](http://logovia.com.br)

### 3.1.3 Mídias sociais

Você tem um Facebook ou um Twitter? Já curtiu a página de alguma marca? Já chegou a comprar algum produto anunciado em alguma mídia social? Se você for uma pessoa normal, certamente já realizou todas essas três ações. E sabe por que você fez isso? Por que a presença digital de uma empresa não se dá apenas pela criação de um site, mas sim de um relacionamento com seus clientes, e é isso que as grandes empresas buscam nos dias de hoje.

Então, se você quer criar uma autoridade nas mídias sociais e transformar os seus clientes em fãs da sua marca, crie sua página no facebook, conta no youtube, no twitter, etc. A sua presença nas redes sociais irá fazer com que as suas vendas disparem.

## 3.2 Comércio online

---

Assim como qualquer negócio do mundo off-line, no mundo virtual você também precisará de um “ponto comercial”. Claro, a diferença do mundo off-line para o online é enorme, pois com menos de 100 reais por mês você consegue manter o seu “ponto virtual”, ou melhor, loja virtual.

Neste tipo de negócio, você também pode utilizar plataformas de terceiros para vender o seu produto (explicarei logo abaixo). Veja agora os tipos “pontos comerciais” online que você pode utilizar juntamente com o seu negócio de Dropshipping.

### 3.2.1 Próprio

Esta é a melhor opção para se usar, pois você tem total domínio do seu negócio. Com a criação do seu próprio e-commerce, você pode deixá-lo do jeito que quiser, aceitar o meio de pagamento que achar melhor e ainda possuir uma maior possibilidade de crescimento.

Existem várias opções para se criar uma loja virtual, todavia vou destacar algumas que em minha opinião se destacam mais.

### **lojaintegrada.com.br**

- Fácil configuração
- Fácil personalização
- Criação rápida
- Custos aumentam junto ao crescimento

### **Magento**

- Difícil configuração
- Difícil personalização
- Criação rápida
- Custo se mantém enquanto o negócio cresce
- Maior possibilidade de personalização

### **OpenCart**

- Difícil configuração
- Difícil personalização
- Criação rápida
- Custo se mantém enquanto o negócio cresce
- Maior possibilidade de personalização

### 3.2.2 Terceiros

Utilizar plataformas de terceiros resulta em várias limitações e você fica restrito as normas daquela plataforma, sendo assim, limitado o seu crescimento. Mas para quem não possui experiência na criação de uma loja virtual e está disposto a sofrer as consequências, ainda sim é considerada uma boa opção. Dentre estas plataformas, destacam-se:

- Mercado Livre
- Toda Oferta

## CAPÍTULO 4: DIVULGAÇÃO

Este capítulo é, em minha opinião, **o mais importante** de todos os outros. Do que adianta ter a melhor loja virtual, os melhores produtos, os melhores preços, se ninguém visita a sua loja? Seria o mesmo que ter um Walmart no meio do deserto.

Qual é a primeira pergunta que se faz ao querer comprar um “ponto” comercial? Pergunta-se a quantidade de pessoas que trafegam pelo local. Quanto mais tráfego, mais valor tem o “ponto”. E isso não é atoa, o tráfego, ou melhor, o **tráfego qualificado é o pontapé inicial** para o sucesso de um negócio.

Por muito tempo, os meios de propagando eram obsoletos e pouco eficientes, mas com o avanço tecnológico, criaram-se meio de propagação de informação, onde você consegue **atingir o seu público ideal**.

Neste capítulo, você irá aprender quais são e como utilizar as **melhores formas** de divulgar o seu negócio de Dropshipping.

## 4.1 Mídia paga

---

A utilização de mídia paga é de extrema importância, pois você consegue impactar de forma eficiente os seus potenciais clientes.

### 4.1.1 Facebook Ads

Uma ótima forma de criação de publicidade é, certamente, o Facebook Ads. Com ele você pode criar campanhas e direcioná-las com uma grande precisão para os seus potenciais clientes.

Vale lembrar que o Facebook Ads pode ser utilizado para fortalecer a sua marca, criar engajamento com seu público e fortalecer o relacionamento com seus clientes.

**Mais informações:** [facebook.com/ads](https://facebook.com/ads)

### 4.1.2 Google Adwords

Uma outra excelente forma de divulgar os seus produtos é através do Google Adwords. Com ele você pode criar campanhas na rede de pesquisa e na rede de display de acordo com as características de segmentação.

Esta ferramenta se destaca porque o seu potencial cliente já está interessado em adquirir um produto, e se você fizer campanhas de sucesso, você turbinará as suas vendas.

**Mais informações:** [adwords.google.com.br](https://adwords.google.com.br)

## 4.2 Mídia social

---

As mídias sociais são verdadeiras armas na hora de persuadir alguém a comprar o seu produto. Ao utilizar estratégias para a criação de autoridade nas redes sociais, com certeza o seu negócio irá ter mais chances de ser bem sucedido.

### 4.2.1 Facebook

Acho que já falei muito sobre a importância do Facebook para divulgar o seu negócio, mas você precisa entender que o FB vai ser a rede social responsável por uma grande porcentagem das suas vendas.

### 4.2.2 Twitter

Mesmo estando um pouco “apagado”, o Twitter continua sendo uma ótima opção para criar engajamento e atender de forma inusitada possíveis clientes.

### 4.2.3 Youtube

Uma ótima fonte de geração de tráfego gratuito é através do youtube. Lá você pode atrair milhares de prospectos interessados em comprar os seus produtos. Uma boa forma de divulgação no youtube é criando review's dos produtos que você vende no site.

## 4.3 Email marketing

---

Quem não tem um email? Quem não olha seus e-mails todos os dias? Quem já comprou um produto visto em uma oferta por email? Bom, você já deve imaginar a importância de um e-mail marketing, então veja agora como utiliza-lo de maneira correta.

### 4.3.1 Ofertas

Envios de email podem ser utilizados para envios de ofertas, como por exemplo: “30% OFF Até dia XX/YY”. A criação de ofertas é importante para aumentar as suas vendas, mas sempre ao criar uma oferta, encontre um motivo, mesmo que seja o dia do seu aniversário, mas tenha um motivo para ter criado aquela oferta e deixe-o claro no e-mail.

### 4.3.2 Envio de conteúdo do Blog

Você verá no próximo item a importância que um Blog pode vir a ter em seu negócio, e com E-mail Marketing você poderá deixar o seu cliente informado sobre o que tem de novo no seu blog.

## 4.4 Blog

---

Por muito tempo, o Blog era uma ferramenta esquecida pelas empresas, mas se você perceber, hoje a maioria das empresas possui algum Blog. Mas qual a importância de um Blog? Já pensou em atrair milhares de clientes qualificados gratuitamente? Sim, isso é possível.

Ao criar uma loja virtual no ramo de Moda Masculina, você poderia criar um Blog nesta área. O Blog poderia ser um canal onde dá dicas aos homens a como se vestirem melhor. Outro exemplo seria um Blog de dicas de maquiagem atrelado ao seu ecommerce cosméticos.

**Mais informações:** [wordpress.org](http://wordpress.org)

## 4.5 SEO

---

SEO, ou melhor, *Site Engine Optimization*, é o que faz o seu site ficar bem ranqueado no google, e quanto melhor ranqueado o seu site estiver, mais visitas ele receberá gratuitamente. Indico-lhe a procurar algum profissional competente em SEO para otimizar o seu site.

## CAPÍTULO 5: ORGANIZAÇÃO

O **sucesso** de qualquer negócio, seja ele online ou offline, depende bastante de quão organizado é o seu negócio. E ainda mais em um negócio de Dropshipping, onde o seu negócio se resume à planilhas.

## 5.1 Atendimento ao cliente

---

A forma com que se atende o cliente é um ponto chave para o sucesso do seu negócio. Clientes felizes são clientes vendedores. Clientes infelizes são clientes matadores (matadores de negócios).

Hoje, com toda a facilidade na propagação de mensagem, você não pode vacilar, qualquer cliente pode simplesmente destruir a sua reputação com uma publicação no facebook ou um tweet. E após ter uma reputação abalada, dificilmente você voltará a tê-la como antes.

A melhor maneira de evitar clientes matadores e ter clientes vendedores é seguir as dicas que este capítulo possui. Então, se quer ter um negócio durável e altamente lucrativo, leia com atenção o que vem a seguir.

### 5.1.1 Rapidez

O primeiro ponto chave para um ótimo atendimento é a rapidez na hora de resolver o problema do seu cliente. As pessoas odeiam se sentir desconfortáveis, sendo assim, quanto mais tempo se levar para resolver algum problema do seu cliente, mais desconfortável ele ficará.

### 5.1.2 Transparência

Não adianta apenas respondê-lo o mais rápido possível, você deve também ser honesto e transparente com seu cliente. Se houver algum problema, como por exemplo, extravio de encomenda, você deve informar ao cliente e tentar resolver o problema da melhor forma possível.

### 5.1.3 Profissionalismo

Este é uma característica de poucos Dropshipper's. O amadorismo toma conta da grande maioria deste tipo de empreendedores. Seja profissional, utilize plataformas de atendimento de grandes negócios. **Pense grande, seja grande.**

## 5.1.4 Eficácia

E por último, mas não menos importante, a eficácia. Não adianta ter um atendimento rápido, transparente e profissional, se o problema do cliente não for resolvido. Então, vá direto ao ponto e dê uma solução ao problema do seu cliente.

## 5.2 Garantias

---

Você se sente mais confortável em comprar um produto com ou sem garantia? A resposta é meio óbvia. A garantia, não só traz segurança ao cliente, como também aumenta as suas vendas, pois cliente seguro é cliente comprador.

A seguir, veja as duas formas de garantia que você, obrigatoriamente (estão previstas no código de defesa do consumidor) deve oferecer.

### 5.2.1 Devolução do dinheiro

Esta é a solução mais rápida, simples e a que vai deixar o seu cliente mais confortável. Uma dica que eu dou, é pedir para o cliente te enviar a mercadoria, e após isso, enviar o reembolso juntamente com o frete pago pelo cliente, e caso não compense fazer este isto, devolva o dinheiro e deixe o produto com seu cliente.

## 5.2.2 Troca do produto

De acordo com o CDC, todo o produto deve possuir contra defeitos de fábrica 90 dias de garantia, ou seja, obrigatoriamente, você deve trocar ou reembolsar o seu cliente, caso o produto apresente algum problema de fábrica. Claro, você deve analisar cada caso, e se o problema for de mau uso, você está respaldado pela lei e não possui tal obrigação.

## 5.3 Planilhas

---

O uso de planilhas em um negócio de DropShipping é indispensável, pois é a única forma de organizar as listas de produtos, fornecedores, fluxo de venda e entre outros, sem boas planilhas para organizar o seu negócio, certamente você passará por maus bocados.

Veja abaixo quais são as planilhas indispensáveis para quem quer ter sucesso com este tipo de negócio:

### 5.3.1 Cálculo de ROI de campanhas

Esta planilha servirá para otimizar as suas campanhas publicitárias e com isso, aumentar o seu ROI (retorno sobre investimento). Vale lembrar que uma boa empresa nem sempre é a que vende milhões por ano, e sim a que lucra milhões por ano. Empresa boa é empresa que dá lucro.

### **5.3.2 Tabela de produtos**

Onde está aquele produto? Em qual fornecedor posso encontrar? Quanto custa mesmo? Todas estas dúvidas são respondidas facilmente se você tiver uma planilha com todos os produtos comercializados em seu site. Fica bem mais prático e rápido buscar um determinado produto em sua planilha do que em dezenas de sites de fornecedores.

### **5.3.3 Lista de fornecedores**

Se você quer ter uma boa quantidade de fornecedores, você deve lista-los por categoria. Uma boa lista de fornecedores pode valer milhares de reais. Bons fornecedores não são encontrados facilmente.

### **5.3.4 Fluxo de vendas**

Esta é a planilha mais importante, pois com ela você vai controlar e organizar todas as vendas realizadas em um determinado dia ou semana. Não tente fazer isso “de cabeça”, seja organizado, caso contrário o seu negócio irá de água abaixo. Esta planilha deve conter informações, como por exemplo, id do produto comprado, data de compra, cliente, etc.

### 5.3.5 Planejamento de preço

Economize tempo, pois tempo é muito precioso para quem trabalha com este tipo de negócio. No item de precificação em um dos módulos anteriores, você aprendeu a como precificar o seu produto, mas agora é a hora de criar uma planilha que faça isso de forma automática. Crie sua planilha.

## Conclusão

---

A construção de um negócio altamente lucrativo e do zero é algo que não é fácil, mas **é simples**. Basta seguir o método explicado neste livro para ter sucesso com este tipo de negócio. Dediquei por vários dias o meu tempo para criar e transmitir a você o melhor conteúdo possível. Espero, realmente, que você **coloque em prática** tudo o que aprendeu.

# INSCREVA-SE É GRÁTIS!

Super Treinamento Online:  
“Como Faturar  
R\$10.000/Mês Com  
Dropshipping”

Clique no botão abaixo para se inscrever no  
melhor treinamento online sobre Dropshipping

[QUERO ME INSCREVER](#)