

43ª ed. Webshoppers

Versão Free

ebit | EBIT | NIELSEN

bexs The world wide bank

Março/ 2021

WEBSHOPPERS

Realizado pela **Ebit | Nielsen** desde 2001, o Webshoppers é o estudo de maior credibilidade sobre o comércio eletrônico brasileiro e a principal referência para os profissionais do segmento.

A **43ª edição** será apresentada em **3 versões**: Free, Capítulos Individuais e Premium (as duas últimas comercializadas).

Saiba mais em: ebit.com.br

Relatório desenvolvido por

ebit
EBIT | NIELSEN



Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

43° Webshoppers conta com a parceria do Bexs

Com a plataforma Bexs, merchants internacionais oferecem uma experiência local de pagamento



Oferecemos uma solução única que combina pagamentos digitais e FX em uma só plataforma.

Aceite métodos de pagamento locais ou envie dinheiro para brasileiros sem entidades jurídicas no Brasil.

Seu negócio digital pode alcançar um mercado de 200 milhões de pessoas.

visite bexs.com.br

+ PayIn
Aceite todos os meios de pagamento, incluindo Pix (novo)

+ PayOut
Transfira dinheiro para pessoas e empresas no Brasil.

+ FX Banking
Online FX rate para pricing

+ BexsData
Mais de 35 milhões de e-shoppers em nossa base de dados

All-in-One Digital Platform

bexs
The world wide bank

Dividido em 3 versões



Versão geral do relatório com as principais movimentações do **E-commerce** em 2020 versus 2019.



Versão completa do relatório, abordando em detalhes 4 grandes capítulos: **Overview do E-commerce** (Tipos de operação, Marketplace, Categorias de produto, M- commerce, Perfil dos consumidores e regionalidades com seus deep dives), **Novos consumidores, Datas sazonais & Cross Border Trade**



Nesta versão, escolha um ou mais **capítulos** que forem mais relevantes para o seu negócio (é possível adquirir individualmente).

Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

Metodologia Ebit | Nielsen

A **Ebit I Nielsen** classifica a **reputação das lojas online** de acordo com as avaliações dos próprios consumidores

1

Dados transacionais

consumidor realiza a compra de um produto em uma loja conveniada Ebit I Nielsen e, automaticamente, recebemos os dados do pedido

2

Pesquisa de compra

ao finalizar a compra, o consumidor tem a opção de responder a primeira pesquisa através do banner implementado no checkout das lojas colaboradoras online

3

Pesquisa de entrega

de acordo com o prazo de entrega estipulado pelo lojista e com a autorização do consumidor, a Ebit I Nielsen realiza o envio da pesquisa de entrega por email

Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

bexs
The world wide bank

Captura de dados Ebit | Nielsen

1 Hits banner

Informação transacional

- Quantidade de pedidos
- Total gasto
- Ticket médio
- Quantidade de produtos
- Valor do frete
- Tempo de entrega
- CEP de entrega*
- Tipo de pagamento
- Tipo de envio (grátis ou pago)
- Categoria de produto
- Descrição do produto
- ID de transação
- Dispositivo

2 Pesquisa de satisfação de compra e entrega

Informação declarada

- Dados demográficos do
- e-consumidor
- Gênero
- Grau
- Renda
- Frequência de compra
- NPS – Satisfação
- Seleção de produtos
- Informação do produto
- Custos de envio
- Preço
- Avaliação geral da loja
- Entrega no prazo
- Probabilidade de comprar novamente
- Acompanhamento de pedidos
- Suporte ao cliente
- Expectativas atendidas pelo produto

* CEP com 5 números, em função da LGPD

Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

Definição dos 12 segmentos de lojas

Um segmento é composto por uma seleção fechada de varejos online, classificados de acordo com o protocolo global da Nielsen*. São consideradas as vendas totais de cada varejista/e-commerce.



Alimentos

Lojas online com predominância de venda de alimentos, hortifrúti e bebidas - inclui lojas especializadas em suplementos alimentares.



Automotivo

Lojas online com predominância na venda de acessórios automotivos, como rodas, pneus, faróis, alarmes de segurança, etc.



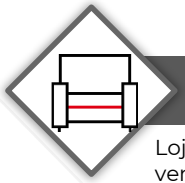
Autosserviço

Lojas online com predominância na venda de alimentos, bebidas e produtos de limpenza para casa, exemplos: hipermercados e supermercados.



Bebidas

Lojas online especializada na venda de bebidas, incluindo bebidas alcoólicas e não alcoólicas, como suco pronto e em pó, água de coco, vodka, cerveja, rum, conhaque, etc.



Casa e decoração

Lojas online com predominância na venda de artigos para casa e decoração, como móveis, luminárias, acessórios para decoração, entre outros.



Departamento

Lojas online com variedades de sortimento, caracterizada pela diversidade de categorias distintas anunciadas.

* O critério é pelo cadastro da empresa (CNAE - Classificação Nacional de Atividades Econômicas)

Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

Definição dos 12 segmentos de lojas

Um segmento é composto por uma seleção fechada de varejos online, classificados de acordo com o protocolo global da Nielsen*. São consideradas as vendas totais de cada varejista/e-commerce.



Esportivo

Lojas online com predominância na venda de artigos esportivos, que também oferece a venda de vestuário e equipamentos para musculação.



Farma

Lojas online com predominância na venda de medicamentos, que também oferece cosméticos e perfumaria.



Informática

Lojas online com predominância na venda de produtos de informática, como eletrônicos, smartphones, computadores, jogos, etc.



Perfumaria

Lojas online com predominância de venda de cosméticos, perfumes, especializadas em cuidados para o corpo e cabelo. Não incluí lojas especializadas em suplementos alimentares.



Petshop

Lojas online com predominância na venda de rações, medicamentos, itens de higiene, acessórios e brinquedos para animais, especializadas em cuidados para os animais.



Roupas e calçados

Lojas online com predominância na venda de vestuário e calçados, que também oferece cosméticos, perfumaria e acessórios, como relógio, pulseira, óculos, etc.

* O critério é pelo cadastro da empresa (CNAE - Classificação Nacional de Atividades Econômicas)

Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

Definição das 12 categorias

Quais são as subcategorias que estão presentes em cada uma das categorias abaixo?

Alimentos e bebidas

Subcategorias: vinho, cerveja, café, complemento alimentar, alimentos e bebidas, chocolate em barra, chá whisky, outros doces, leite

Bebês e cia

Subcategorias: fralda para bebê conjunto para bebê outros artigos de moda para bebê lenço umedecido para bebê macacão para bebê cadeira para auto carrinho para bebê bebês e cia cama / mesa / banho para bebê berço

Casa e decoração

Subcategorias: Cama armário / guarda-roupa outras utilidades domésticas jogo de panelas jogo de cama casa e decoração sofá / estofado mesa de jantar escrivaninha / mesa para PC cadeira

Construção e Ferramentas

Subcategorias: Furadeira, Torneira, Parafusadeira, Caixa de Ferramentas, Serra Elétrica / Motosserra, Construção e Ferramentas, Outras Ferramentas Manuais, Outros Utensílios para Jardinagem.

Eletrodomésticos

Subcategorias: Máquina de lavar roupas fogão geladeira / refrigerador fritadeira aspirador de pó / água liquidificador ventilador / circulador ar condicionado microondas cafeteira

Eletrônicos

Subcategorias: TV fone de ouvido / headset eletrônicos som portátil controle remoto suporte para TV / monitor kit de som / alto-falante para automóveis pilha / bateria som automotivo outros acessórios para áudio / vídeo

Esporte e lazer

Subcategorias: Suplemento bicicleta mochila outros artigos de esporte / lazer calça esportiva piscina top esportivo outros artigos para musculação esporte e lazer shorts esportivo

Informática

Subcategorias: Notebook Informática Impressora Tablet Cartucho para Impressora PC Monitor Mouse HD Teclado para PC

Moda e acessórios

Subcategorias: Blusa feminina moda e acessórios calça feminina calçados conjunto infantil tênis vestido camiseta masculina sandálias femininas bolsa

Perfumaria e cosméticos

Subcategorias: Perfume shampoo para cabelo outros produtos para cabelo máscara para cabelo dermocosméticos tintura para cabelo secador de cabelo desodorante protetor solar hidratante para o corpo

Saúde

Subcategorias: Remédios fitoterápicos outros equipamentos e acessórios hospitalares saúde álcool em gel sabonete lentes de contato outros artigos para cuidados e terapias papel higiênico sabonete líquido

Telefonia

Subcategorias: Celular e smartphone aparelho de telefone capa para celular e smartphone braçadeira para celular e smartphone carregador para celular e smartphone outros acessórios para celular e smartphone bateria para celular e smartphone película para celular e smartphone carregador para walkie talkie cabo de dados para celular e smartphone

bexs
The world wide bank

Overview do e-commerce

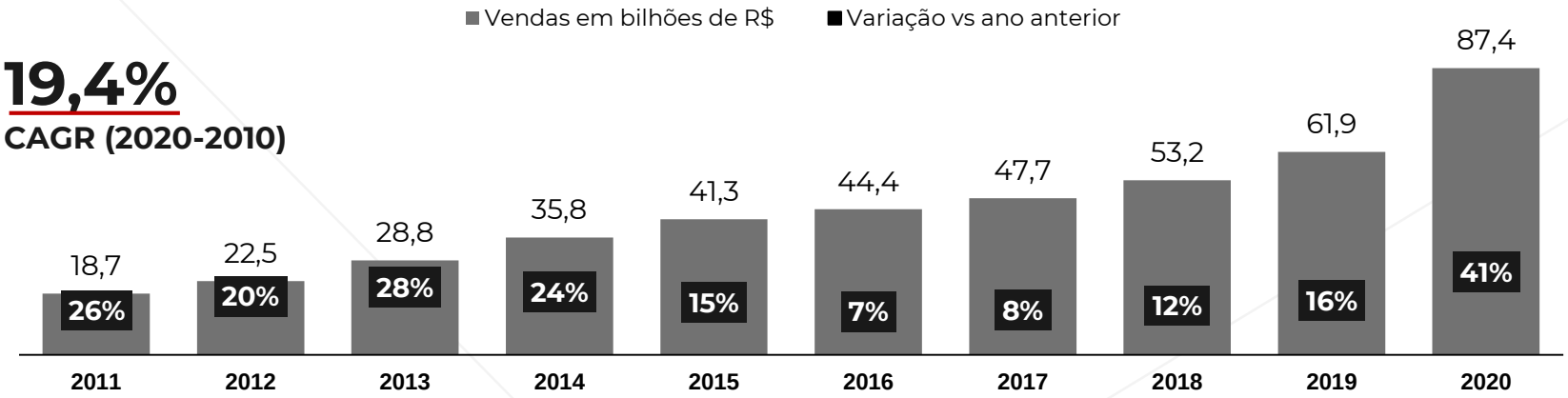


bexs
The world wide bank

E-commerce chega a marca histórica de mais de R$87 Bi em vendas em 2020

Vendas do e-commerce

Evolução do comercio eletrônico brasileiro

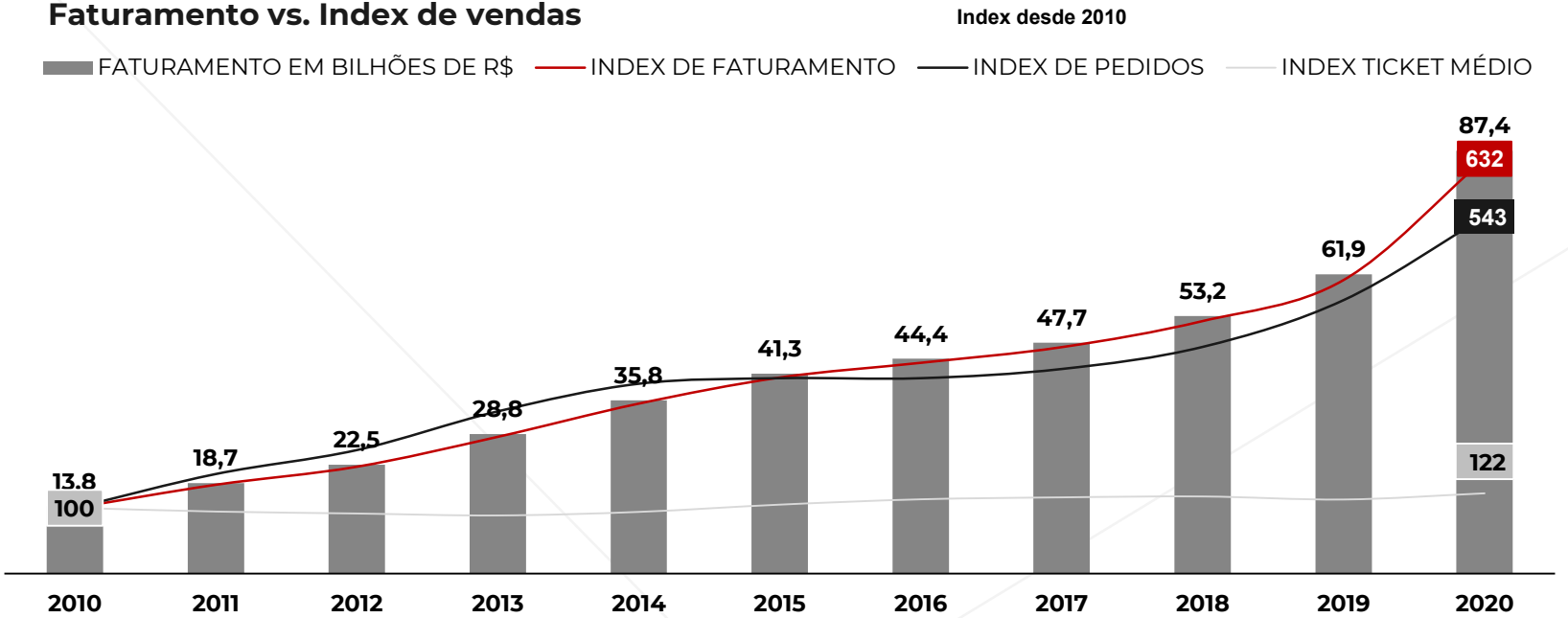


	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1° Semestre Var. Valor	28%	14%	31%	26%	16%	5%	8%	12%	12%	47%
2° Semestre Var. Valor	25%	26%	26%	23%	15%	9%	7%	11%	20%	37%

Brasil – Vendas em Bilhões de Reais por ano, Var% ano contra ano anterior, CARG - Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

O aumento da quantidade de pedidos é o principal motivador desse crescimento ao longo dos anos

Faturamento vs. Index de vendas



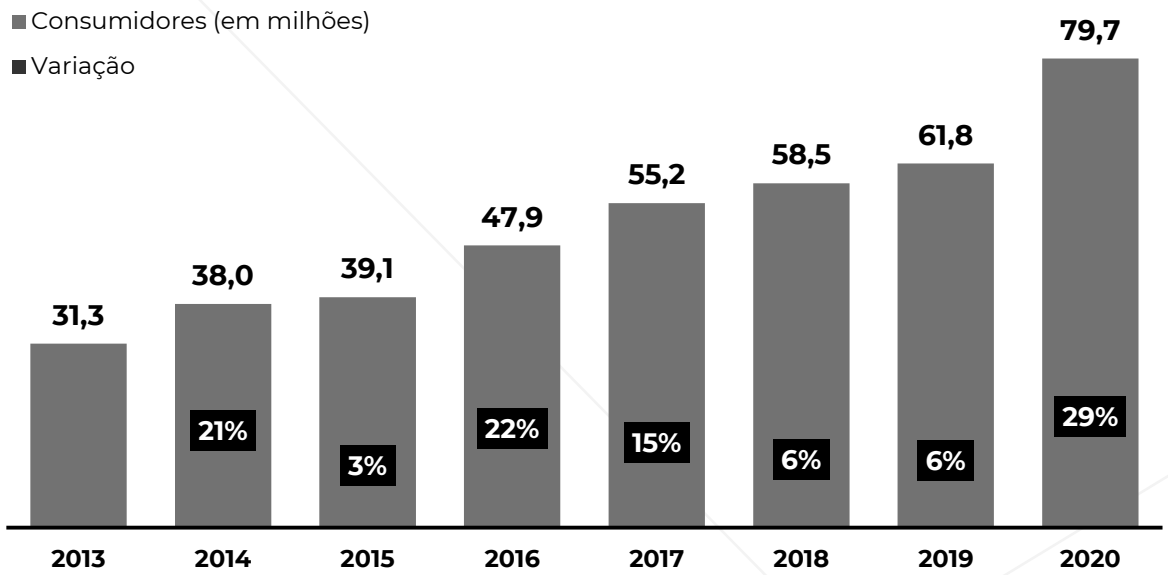
Brasil – Vendas em Bilhões de Reais por ano, Faturamento , Pedidos e Ticket Médio indexado no ano 2010 - Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Novos consumidores também promovem esse crescimento

Evolução da quantidade de consumidores do e-commerce

Em 2020 tivemos 17,9 milhões de consumidores a mais do que no ano anterior



Novos

13,2 milhões

De novos consumidores em 2020 fechado, o que representa 17% dos consumidores do ano

23%

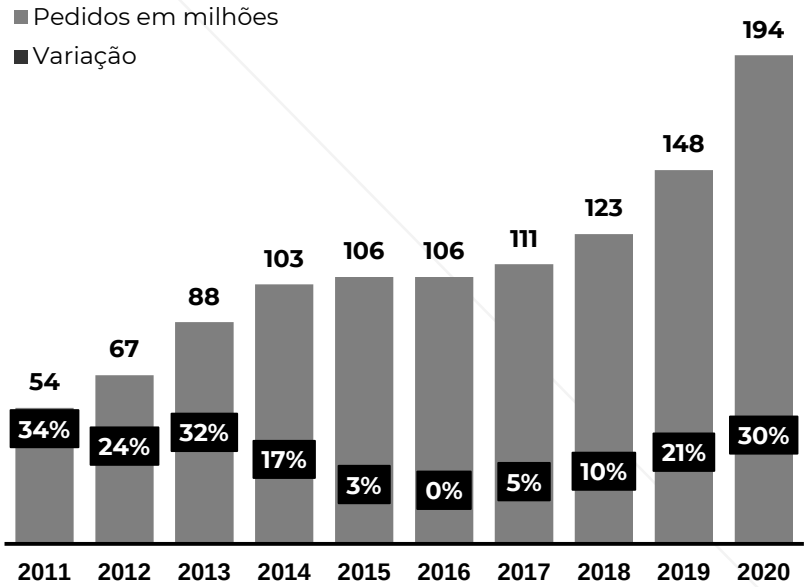
Crescimento de novos consumidores em relação ao ano anterior

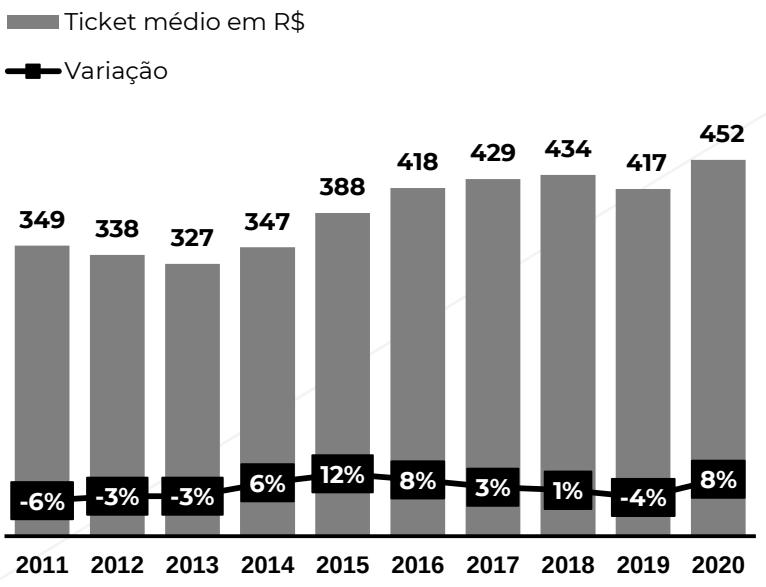
Brasil – Total de Consumidores do Ecommerce em Milhões , Var% ano contra ano anterior, Quantidade de novos consumidores em 2020 e Var% de Novos ano contra ano anterior
Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Pedidos impulsionam o crescimento, mas este ano ticket médio também apresenta crescimento

Evolução de pedidos e ticket médio





Brasil – Quantidade de pedidos em Milhões por ano, e Ticket Médio em R$ e Var% ano contra ano anterior - Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Ticket médio de consumidores novos e recorrentes é mais parecido este ano

Evolução do Ticket Médio R$

valor médio gasto por pedido



Este ano, tanto os novos consumidores quanto os consumidores recorrentes tiveram um ticket médio maior do que o ano anterior

E o ticket médio dos novos consumidores se aproximou mais do ticket dos consumidores recorrentes, saindo de um Gap de R$ 30 para R$10

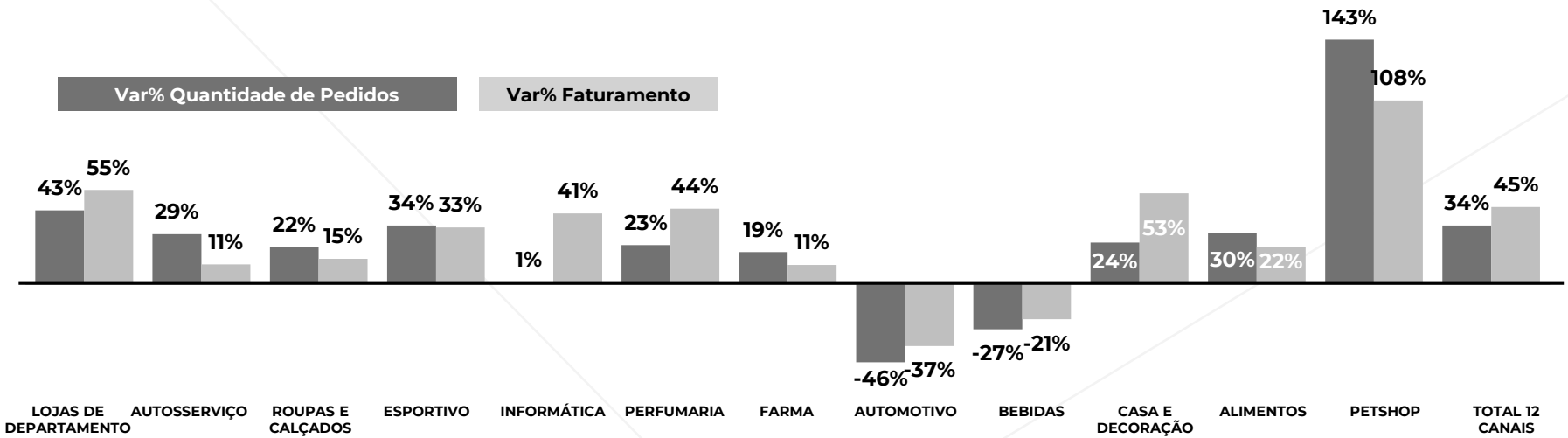
Brasil –Ticket Médio do total de consumidores, dos consumidores recorrentes e novos em R$ - Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Principais segmentos de loja tem crescimento expressivos em 2020

Var% do número de pedidos e faturamento 2020x2019 | Por segmento de loja

Somente os segmentos de loja Automotivo e Bebidas retraem

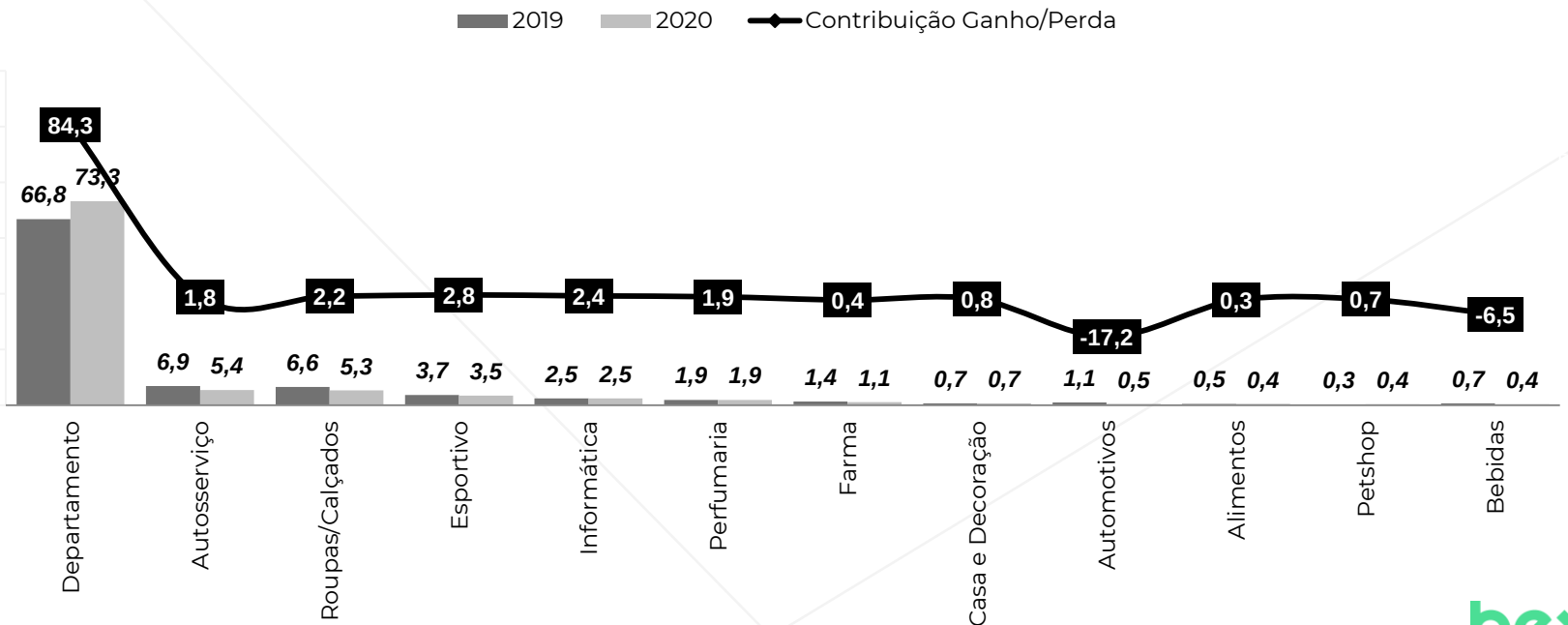


Brasil – Var% Vendas de Faturamento , por segmento de Loja ano contra ano anterior - Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Faturamento do Ecommerce fica mais concentrado, com o crescimento de lojas de departamento

Importância para faturamento e Contribuição para crescimento | Por segmento de loja 2020vs2019



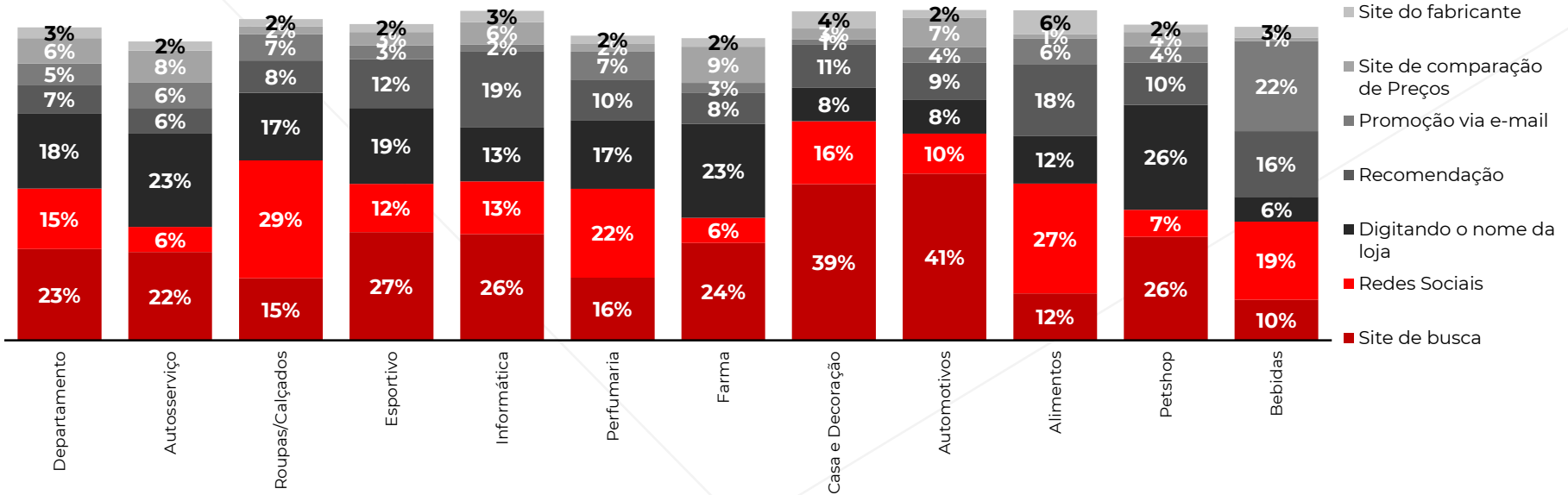
Brasil – Importância para Faturamento e contribuição para 100% de ganho ou perda por segmento de Loja 2020 vs 2019 - Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Sites de busca e redes sociais são os principais caminhos para as lojas

Como você chegou nessa loja?

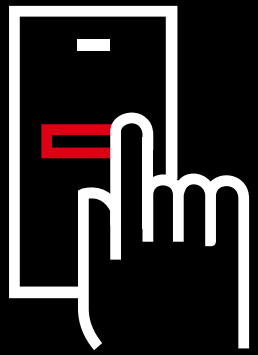
Por segmentação de loja - % pedidos - 2020



Brasil – Motivador de compra para o segmento de loja - Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

M-commerce



bexs
The world wide bank

Faturamento

Faturamento em R$ 2020

45,9Bi

(+78% vs 2019
+176% vs 2018)

Share 2020 em faturamento

52,5%

(+10,7 p.p vs 2019
+21,2 p.p vs 2018)

Pedidos

N. De pedidos 2020

106,6mi

(+56% vs 2019
+148% vs 2018)

Share 2020 em pedidos

55,1%

(+8,9 p.p vs 2019
+20,1 p.p vs 2018)

Ticket médio

M-commerce 2020

431

(+14% vs 2019
+11% vs 2018)

E-commerce 2020

452

(+8% vs 2019
+4,1% vs 2018)

bexs
The world wide bank

Regionalidades



bexs
The world wide bank

Cenário Brasil 2020 vs 2019

Faturamento

R$ 87,4 BI | +41%

Ticket médio

R$ 451,72 | +8%

Frete grátis

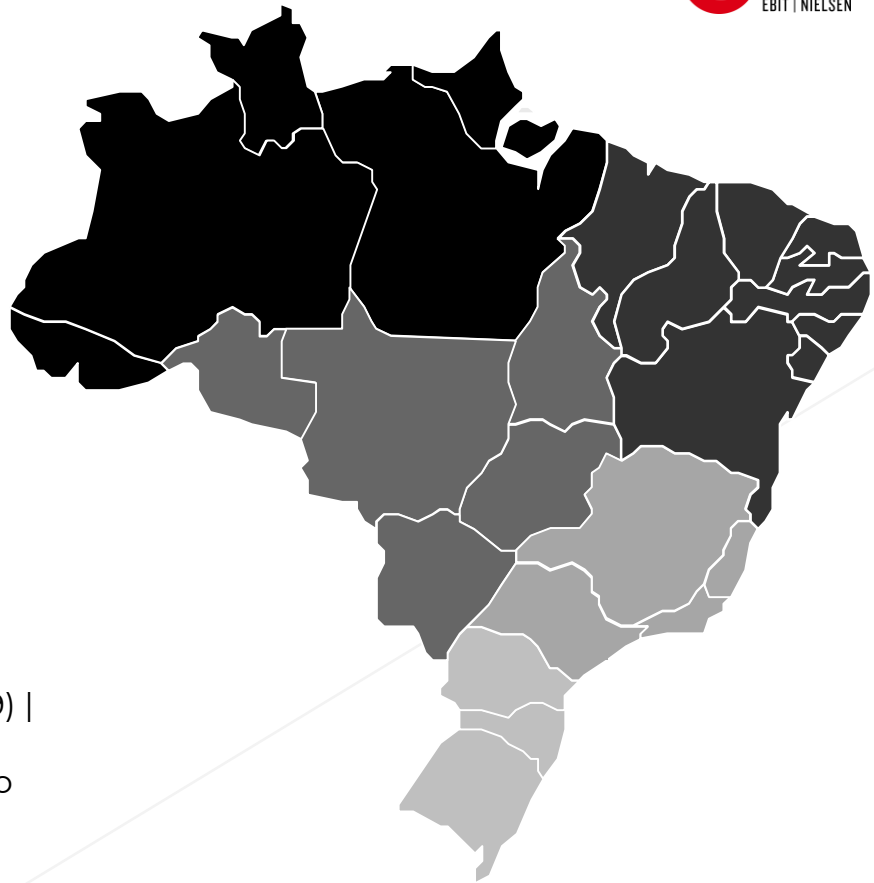
43% (+4PP vs 2019) | número de pedidos com frete grátis cresceu 41%

Pedidos

193,6 MI | +30%

M-commerce

53% (+10,7PP vs 2019) | em faturamento, tendo o crescimento de +78%

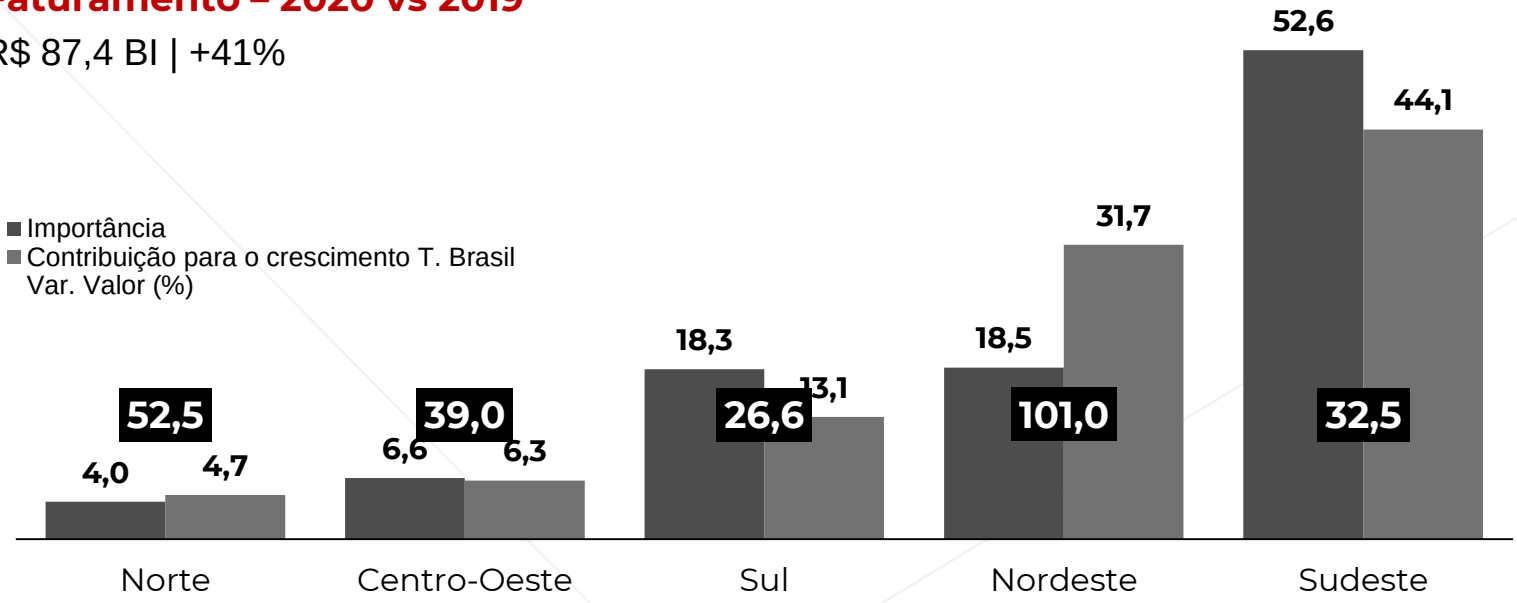


Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

E-commerce tem crescimento elevado em todas as regiões

Faturamento – 2020 vs 2019

R$ 87,4 BI | +41%



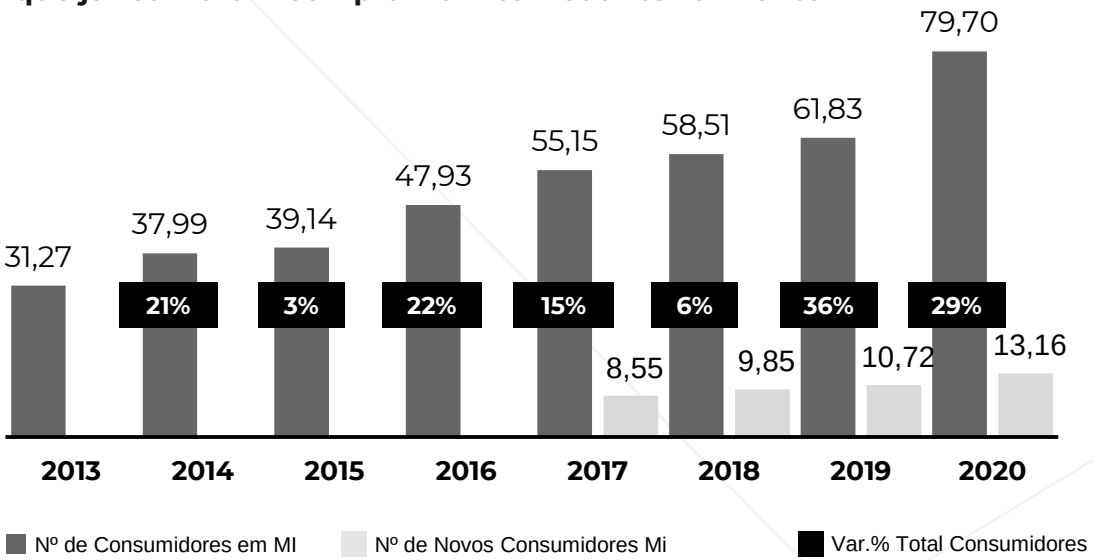
Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

Novos consumidores

2020 fecha com 29% a mais de consumidores sendo 13 milhões de novos

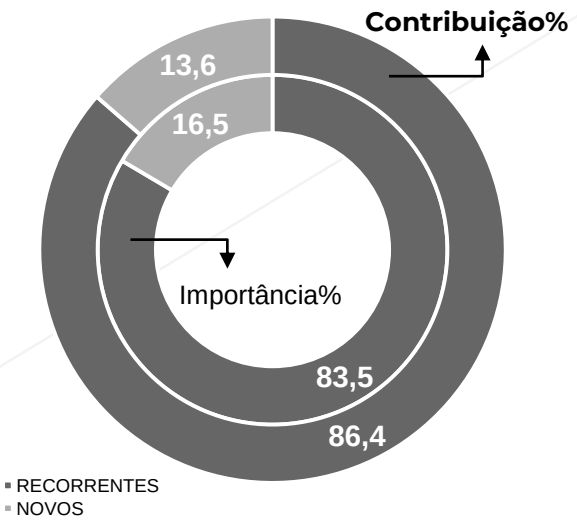
Evolução da quantidade de consumidores recorrentes e novos

***Consumidores recorrentes:**
que já realizaram compra via internet anteriormente



Var.% nº consumidores 20 vs. 19

Recorrentes	Novos	Total
30%	23%	29%



Fonte: Consumidores total Brasil | Ebit | Nielsen Webshoppers 43

© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Há uma grande oportunidade para que os novos consumidores se tornem recorrentes

Probabilidade de voltar a comprar



83% dos novos consumidores declararam que voltariam a fazer **compra online**

Queda de **-2pp** em relação a 2019

Pesquisa NPS

69,5% Promotores
vs. **72,5%** em 2019 (dif. -3p.p)

15,4% Neutros
vs. **14,2%** em 2019 (dif. +1,2p.p)

15,2% Detratores
vs. **13,3%** em 2019 (dif. +1,9p.p)

Fonte: Pesquisa de avaliação de entrega | novos consumidores | Ebit | Nielsen Webshoppers 43

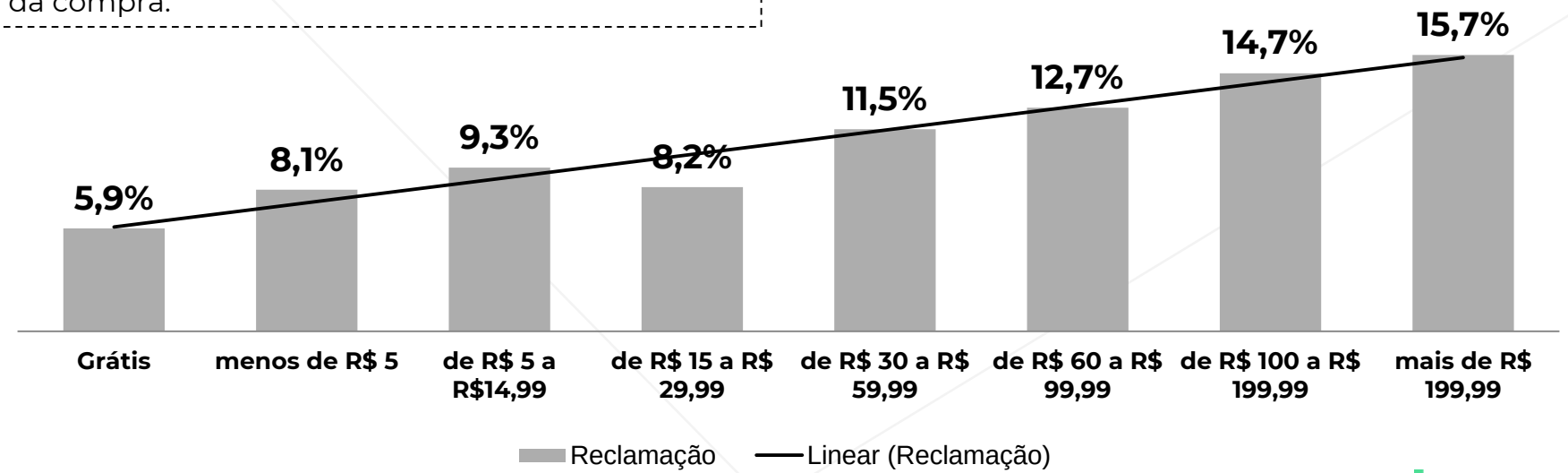
© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Outro fator importante para os consumidores é o valor do frete

O consumidor é sensível ao valor do frete

Quanto mais ele pagou pelo frete, mais chances de ele fazer uma reclamação sobre qualquer aspecto da compra.

% de Reclamação por faixa de frete 2020



Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Datas sazonais

bexs
The world wide bank

Dias considerados datas sazonais

Data comemorativa	Período	Duração (dias)
Sampa Week	23/jan a 31/jan/2020	9
Dia do Consumidor	09/mar a 15/mar/2020	7
Dia das Mães	25/abr a 09/mai/2020	15
Dia dos Namorados	28/mai a 11/jun/2020	15
Dia dos Pais	25/jul a 08/ago/2020	15
Dia das Crianças	27/set a 11/out/2020	15
Semana do Brasil	04/set a 13/set/2020	10
Single Day	01/nov à 11/nov/2020	11
Black Friday	26/nov e 27/nov/2020	2
Cyber Monday	30/nov/2020	1
Natal	10/dez a 24/dez/2020	15
	Total de dias	115

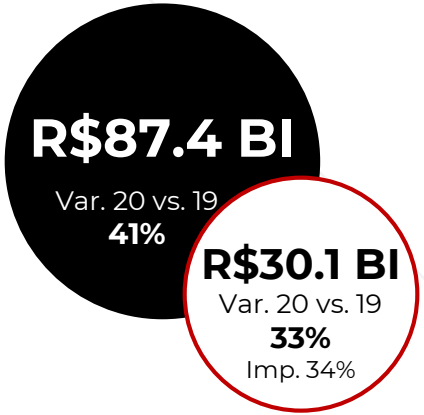
Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

bexs
The world wide bank

Datas sazonais têm um forte crescimento no online, impulsionado pela pandemia

Representando **34%** do faturamento do Total e-commerce

Faturamento total 2020



Total ecommerce

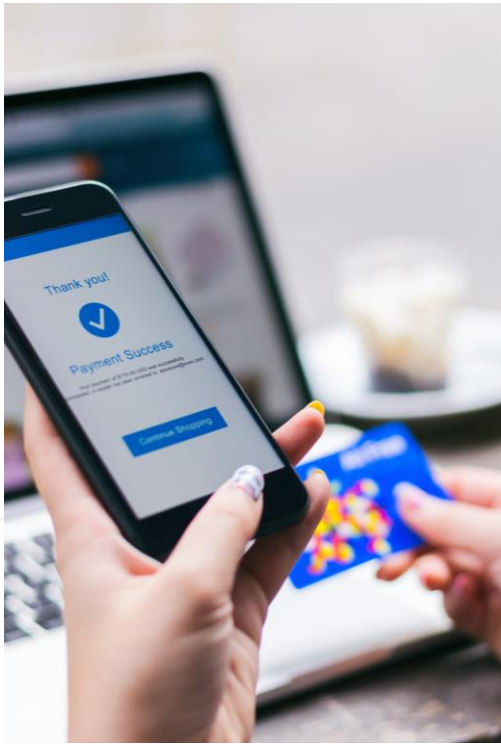
Datas sazonais

Destaques

Dia dos Namorados apresentou o maior **crescimento** dentre as datas sazonais com 91% de crescimento em faturamento

Dia das Mães se destaca com **crescimento** de 64% em pedidos versus 2019

Dia das mães também é a data sazonal com a maior entrada de **novos consumidores**

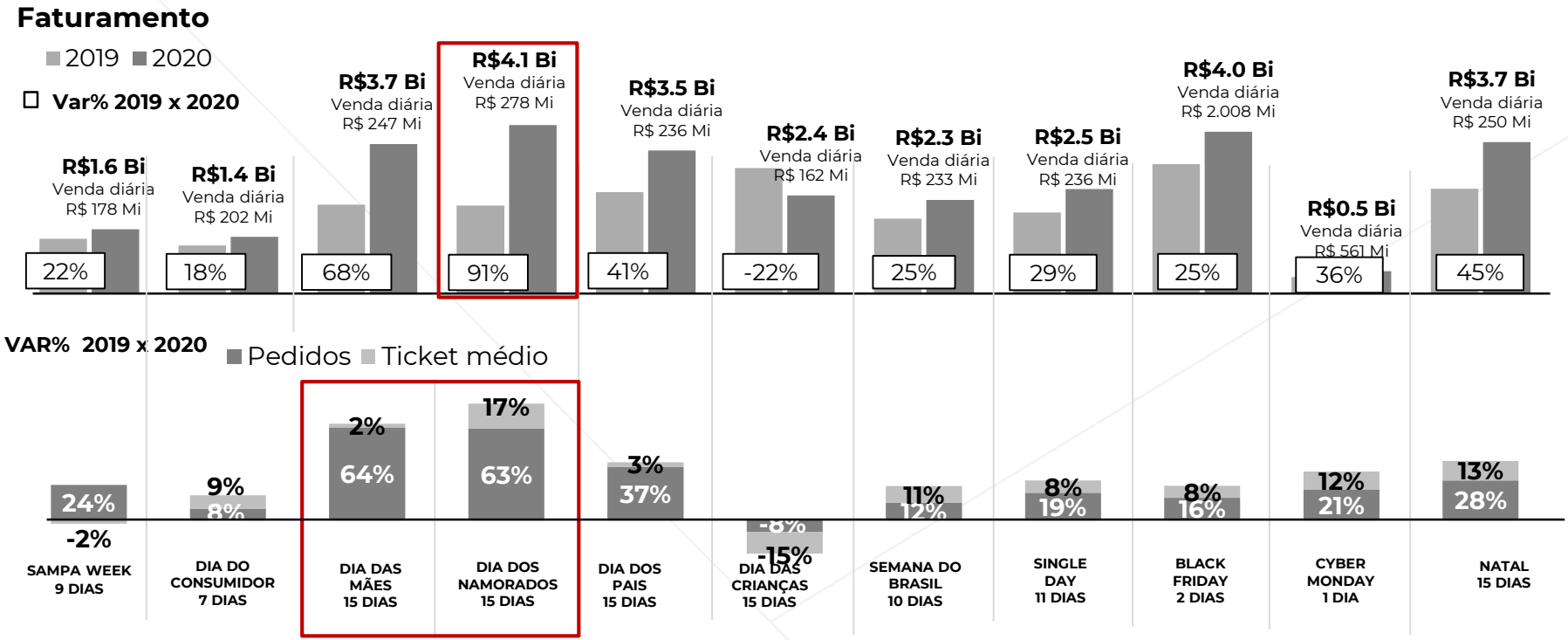


Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Impulsionado pela pandemia dia dos namorados se destaca como a data mais importante do ano em 2020

Reflexo das lojas fechadas faz com que as datas comemorativas se destaquem ao longo do ano

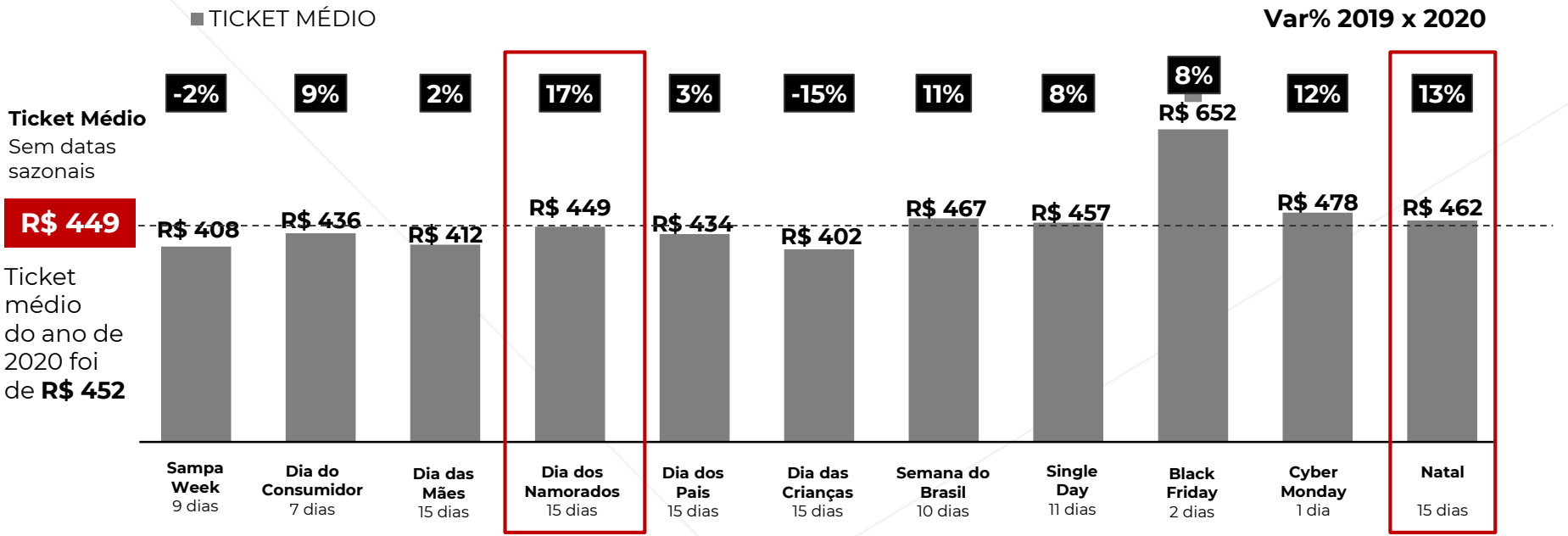


Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

O ticket médio das datas sazonais é similar a média do ano sem as datas em 2020

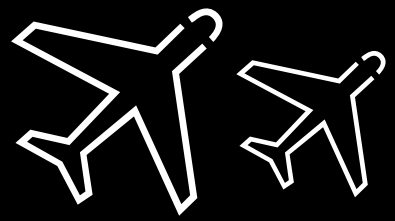
Dia dos namorados tem a maior variação no ticket médio, seguido do Natal



Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Cross Border Trade



bexs
The world wide bank

Metodologia | Cross Border Trade

- Pesquisa realizada **anualmente** com o painel de consumidores online Ebit | Nielsen;
- Amostra de **3.752** respondentes no Brasil;
- Questionário com aproximadamente 20 perguntas com o objetivo de entender o **consumo dos brasileiros** em sites internacionais;
- Período de coleta: 11 á 29 de janeiro de 2021.

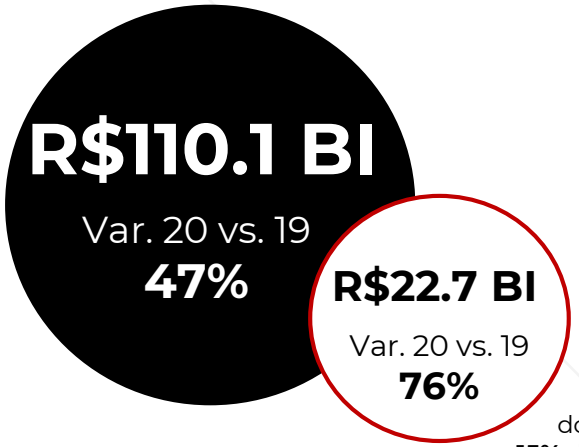


© 2021 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Cross Border Trade cresce 76% em faturamento em 2020

Apresentando um ganho de 4 p.p em importância vs 2019

Faturamento total 2020

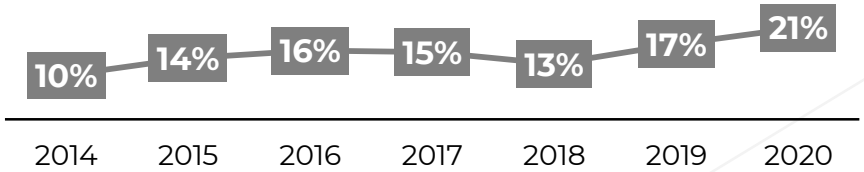


O aumento do dólar representa **15%** do crescimento de Cross Border

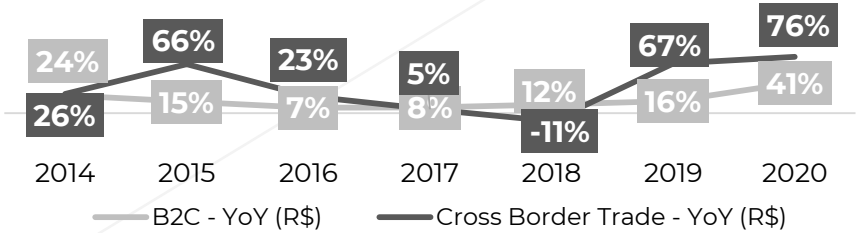
B2C + Cross Border Trade

Cross Border Trade

Importância em faturamento | cross boder trade



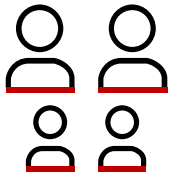
Variação versus ano anterior em faturamento



* Dados em Reais considerando a média do dólar de cada ano para conversão

Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43°edição I pesquisa sobre compras em sites estrangeiros realizada no período de 11 á 29 de janeiro de 2021

Pedidos continua sendo o principal impulsionador para crescimento do Cross Border Trade



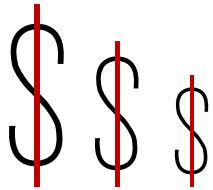
+ R$ 9.79 BI

2020 teve um incremento de 9.5 milhões de consumidores, que representam **37%** do **crescimento em faturamento**



+ 47.2 MI Pedidos

Cross Border apresentou crescimento de **52%** em número de pedidos vs 2019, contribuindo com **72%** para faturamento



+ R$22,06

O **ticket médio** por pedidos, apresentou um aumento de **15%** vs 2019, segundo maior crescimento desde 2014 e contribui com **28%** para o fauramento

Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43°edição I pesquisa sobre compras em sites estrangeiros realizada no período de 11 á 29 de janeiro de 2021

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O isolamento social e as restrições de circulação impulsionam o crescimento do e-commerce em 2020

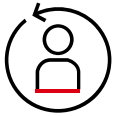
Quais são os outros fatores que impactam no crescimento do e-commerce?



E-commerce chega a **marca histórica** de mais de **R$87 Bi em vendas** em 2020;



Isolamento social e **restrições** de abertura do comércio **impulsionaram o crescimento** do e-commerce no Brasil;



New shoppers também contribuem para o crescimento, atingindo a marca de 13 milhões de new shoppers em 2020;



Frete grátis é um dos principais **motivadores** de compras pelos consumidores brasileiros do e-commerce.

Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43

Dividido em 3 versões

Free

Versão geral do relatório com as principais movimentações do **E-commerce** em 2020 versus 2019.

Realize o **dowload** pelo site Ebit I Nielsen

Premium

Versão completa do relatório, abordando em detalhes 4 grandes capítulos: **Overview do E-commerce** (Tipos de operação, Marketplace, Categorias de produto, M- commerce, Perfil dos consumidores e regionalidades com seus deep dives), **Novos consumidores, Datas sazonais & Cross Border Trade**

VALOR: R$ 38.064,67

Capítulos individuais

Nesta versão, escolha um ou mais **capítulos** que forem mais relevantes para o seu negócio (é possível adquirir individualmente).

Overview — VALOR: R$ 26.645,27

Demais capítulos — VALOR: R$ 15.225,87

Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 43



43ª ed. Webshoppers

Versão Free

Entre em contato conosco para maiores informações: **comercial@ebit.com.br**

ebit EBIT | NIELSEN

bexs The world wide bank

Março/ 2021