

## **A evolução do e-commerce e o impacto no setor moveleiro do Brasil**

*Logística, transporte, custos com frete, acuracidade do estoque, além da concorrência de preços, são vistos como os principais desafios do setor*

**Maringá – PR, setembro de 2021** – De acordo com um recente relatório produzido pelo ANYMARKET, uma [plataforma para integração de vendas em marketplaces](#) que promove operações simples, ágeis e centralizadas, criada e desenvolvida pelo [Grupo DB1](#) para atender ao universo do e-commerce, no primeiro semestre de 2021, o comércio virtual atingiu o maior patamar histórico de vendas no Brasil, totalizando mais de R\$ 53,4 bilhões.

Com esse resultado, a expectativa é que as vendas desse ano superem as do ano anterior, quando o segmento atingiu a marca histórica de R\$ 87,4 bilhões de conversões. Quatro das maiores empresas do setor, que são parceiras e clientes do ANYMARKET, colaboraram para a criação do relatório: Marabraz, Leroy Merlin, Móveis Esplanada e MadeiraMadeira.

De acordo com os dados da pesquisa Webshoppers edição 43 e 44, realizada pela Ebit/Nielsen, o 1º semestre de 2021 também teve evolução no número de pedidos e no ticket médio dos produtos.

O aumento no número de pedidos do 1º semestre de 2020 para o 1º semestre de 2021 foi de 7%, totalizando 100 milhões de pedidos, enquanto o ticket médio das vendas cresceu cerca de 22%.

### **Efeitos da pandemia**

O relatório Webshoppers revelou que em 2020 mais de 13 milhões de novos consumidores entraram no universo do comércio eletrônico. Nesse cenário, o setor moveleiro teve destaque dentro do segmento Casa e Decoração, com 53% de aumento no faturamento e 24% de crescimento no número de pedidos. Na comparação feita com o 1º semestre de 2020, o segmento Casa e Decoração apresentou alta de 155% no faturamento e de 67% no número de pedidos em 2021.

Esses resultados expressivos demonstram que os consumidores estão cada vez mais confortáveis com a compra de móveis e outros artigos residenciais pela internet. Para os clientes que vendem por meio do Hub de integração ANYMARKET, o período também foi extremamente positivo, com 87,68% de aumento no GMV e de 76% no número de pedidos de 2020 para 2021.

A Marabraz, por exemplo, apresentou 42% de crescimento no GMV no marketplace próprio, o que representa um crescimento total de 78%, com nível de serviço avaliado em 95%. Já a Leroy Merlin, teve 36% de crescimento no GMV no marketplace próprio, com 15% de aumento no número de clientes.

## Tendências e desafios do segmento

De forma geral, os sites de busca orgânica e as redes sociais são as principais fontes de acesso às lojas online, incluindo o segmento de Casa e Decoração. No 1º semestre de 2021, houve um crescimento no número de pedidos feitos por clientes que chegaram ao e-commerce por meio das redes sociais.

Enquanto em 2020 39% dos clientes chegavam às lojas online por meio de sites de busca e 16% pelas redes sociais, em 2021 34% dos clientes chegaram aos sellers por meio de sites de busca e 19% pelas redes sociais.

Por se tratar de um segmento com produtos de grande volume, a logística costuma ser a maior dificuldade das empresas. Esse também é um dos motivos que mais gera dúvidas e inseguranças nos consumidores, sobretudo em torno de garantias da entrega e de políticas de troca e devolução, ainda que a maior preocupação dos compradores seja com o valor alto do frete.

Todas as empresas que colaboraram com o relatório destacam a logística, incluindo transporte, custos com frete, acuracidade do estoque, além da concorrência de preços, como os principais desafios do setor, que costumam estar presentes em todos os segmentos do e-commerce.

Felipe Cazita, diretor do marketplace da Marabraz, destaca que o mercado de móveis não era o core business de nenhum marketplace: “Por ser um produto grande e pesado, o frete era um grande problema. Para nós o frete era dinâmico, enquanto para muitos marketplaces era uma tabela dos correios. Com o tempo isso mudou muito e o segmento de móveis passou a ser a terceira categoria da maioria dos marketplaces”.

## Insights e soluções

O relatório do ANYMARKET lista os principais pontos que merecem atenção para a venda online de móveis, que contou com dicas de estratégias das empresas do setor. Todas elas consideram prioridade:

- escolher uma plataforma de operações que otimize e gere segurança às suas vendas;
- planejar e estruturar a logística com foco em centralização e em inovação;
- trabalhar o [relacionamento com o cliente](#) de forma ágil para estabelecer confiança;
- fazer descrições claras com as medidas do produto, visto que um [cadastro ideal](#) pode evitar trocas e reclamações.

No entanto, cada uma delas tem uma indicação própria neste sentido.

A Marabraz indica fazer um monitoramento assíduo da precificação do produto mais o frete, tanto da própria empresa quanto da concorrência, com destaque para a inovação contínua do mix de produtos para nunca ficar refém de um único item.

Já a MadeiraMadeira recomenda um alto controle do estoque, com atualizações rápidas quando o saldo for movimentado. A Móveis Esplanada, por sua vez, indica ter transportadoras próprias e próximas para ter maior controle e capacidade de negociação, além de contar com um Centro de Distribuição próprio e abastecido para conseguir oferecer um menor prazo de entrega e frete grátis para os clientes.

Para Luana Freira, gerente de marketing da Móveis Esplanada, “as campanhas de frete dos marketplaces ajudam a oferecer descontos para os clientes sem ter que arcar com 100% do frete. Esse tipo de ação pode chegar a triplicar seu faturamento em curto prazo”.

Já Felipe Toazza, vice-presidente de tecnologia da MadeiraMadeira, “com a ajuda na promoção de vendas, a operação tende a trabalhar em maior capacidade, o que permite realizar ações agrupadas que, devido a maior densidade, ajudam bastante na redução dos prazos de entrega”.

### **Integração e centralização para vender mais**

A automatização das operações por um hub integrador é um ponto em comum entre Marabraz, Leroy Merlin, MadeiraMadeira e Móveis Esplanada. Seja como parceiras ou como clientes do ANYMARKET, essas marcas encontraram no hub a solução para muitos desafios do e-commerce no Brasil, sobretudo para automatizar os processos e para tornar a integração de sistemas mais rápida e confiável.

Entre os benefícios da integração pelo hub, as empresas destacam ainda:

- expansão para mais marketplaces;
- ter todas as lojas online em um único ambiente;
- integração segura com o ERP e outros sistemas de gestão;
- maior controle de estoque e de preços;
- agilidade na inclusão de novos canais e produtos.

Luana Freira, gerente de marketing da Móveis Esplanada, garante que “a baixa automática dos pedidos foi um grande passo para nós. A integração com o nosso ERP fez toda a diferença e com certeza é o maior benefício”.

A adaptação de qualquer negócio ao universo digital não é simples. No caso do setor moveleiro, os desafios são ainda maiores. As empresas precisam **driblar limitações de logística com soluções inovadoras** que otimizem o armazenamento e a distribuição dos produtos. Trabalhar o relacionamento com o cliente também é essencial para construir uma reputação que **gera solidez e confiança**.

Porém, nem tudo são obstáculos. A evolução do e-commerce no Brasil e a abertura expressiva do consumidor às vendas pela internet estão melhorando esse cenário.

Para acessar o relatório completo, acesse

[https://conteudo.anymarket.com.br/relatorio-moveleiro?utm\\_source=imprensa&utm\\_medium=referral&utm\\_campaign=relatorio-moveleiro](https://conteudo.anymarket.com.br/relatorio-moveleiro?utm_source=imprensa&utm_medium=referral&utm_campaign=relatorio-moveleiro).

**Sobre o ANYMARKET:**

O ANYMARKET é uma [plataforma de integração com marketplaces](#), criada e desenvolvida pelo [DB1 Group](#) para atender ao universo de e-commerce. Possui mais de 2.000 clientes ativos entre eles Electrolux, Netshoes, Levi's, Saraiva, Technos, Lacoste, Pneustore, Marabraz, Angeloni, Acer entre outras. Considerado [o hub dos grandes players](#), a plataforma atende empresas com venda on-line que precisam de uma operação simples, ágil e centralizada para atuar em marketplaces. O ANYMARKET apresenta números expressivos com o processamento de mais de 13 milhões de pedidos nos últimos 12 meses. O ANYMARKET é uma solução que conecta empresas a mais de 50 marketplaces como Amazon, Mercado Livre, Netshoes, Dafiti, Via Varejo, B2W, Magazine Luiza, Carrefour, entre outros. A plataforma possui um diferencial em relação ao mercado, com integração com marketplaces como Fastshop, Kabum, GPA e Mobly.

Mais informações: <https://anymarket.com.br/>

**Atendimento à imprensa:**

**Neris Comunicação**

Alessandra Neris (11) 99104-4938 – [alessandra@neris-comunicacao.com.br](mailto:alessandra@neris-comunicacao.com.br)

Daniel Neris (13) 98881-9596 – [daniel@neris-comunicacao.com.br](mailto:daniel@neris-comunicacao.com.br)