

## **Fnac e Saraiva acirram disputa na venda pela internet**

*Ruy Barata Neto*

*Rede francesa investe R\$ 10 milhões para reformular operação e brasileira promete vender livros digitais e trazer inovações de abril*

Duas importantes redes de livrarias e eletroeletrônicos do Brasil prometem acirrar a disputa no comércio eletrônico em 2010. A francesa Fnac conclui nos próximos dias uma reforma na infraestrutura de seu portal que demandou investimentos de R\$ 10 milhões ao longo do ano passado. Já a Saraiva, prestes a divulgar o balanço de 2009, não fala em números, mas investe para montar uma infraestrutura de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) em seu portal, que permitirá acompanhar as preferências de cada um, ofertando produtos de forma customizada. Trata-se de uma tendência que começa a ganhar força no Brasil a partir do crescimento das operações de venda pela internet.

As duas empresas estão entre as principais operações de comércio eletrônico acompanhadas pela consultoria e-bit, especializada no monitoramento de vendas neste canal. O critério de avaliação é que ambas são capazes de atender hoje pelo menos 150 pedidos por dia. "As empresas que cresceram com a diversificação do negócio chegaram ao momento de modernizar suas operações em várias frentes", afirma o diretor-geral da e-bit, Pedro Guasti.

A adoção de um sistema CRM, por exemplo, é um recurso no qual algumas empresas de comércio eletrônico no Brasil já vem apostando. Mas o modelo ainda está engatinhando por aqui, segundo Guasti. A referência do setor está na operação da Amazon nos Estados Unidos.

A varejista de livros americana desenvolveu estratégias de venda a partir do comportamento do consumidor na navegação do site. Cada cliente tem suas preferências monitoradas usadas para promoções específicas. "Esse tipo de operação demanda alto investimento em software e monitoramento que não faz sentido sem uma audiência alta no site", afirma Guasti.

O diretor presidente da Saraiva, Marcílio Pousada, não dá data certa para o sistema entrar em operação. A implantação será gradual ao longo do ano. A empresa também trabalha para iniciar, em meados de abril, seu modelo de venda de livros digitais. "Teremos um modelo similar ao de venda e locações de filmes na internet", informa Pousada. De acordo com o último balanço da Saraiva, a operação de e-commerce no terceiro trimestre de 2009 registrava um total de 1,265 milhão de clientes ativos.

### **Terminais de vendas**

Já a Fnac, que possui uma operação menor, quer trazer mais clientes para o e-commerce no Brasil a partir de uma estratégia de integração com as lojas físicas. O diretor de sistemas da empresa, Marco Aurélio Moschella, diz que a Fnac desenvolve um projeto piloto de instalação de terminais de e-commerce dentro das lojas físicas destacando as ofertas do site. "É uma forma de divulgar o negócio", afirma. Moschella espera dobrar as vendas neste ano. Em 2009, ele diz que vendeu 2 milhões de itens.

Segundo Moschella, o investimento em 2009 garante que todo o atendimento na web do pedido ao envio da mercadoria a transportadora é feito dentro de duas horas. Hoje o negócio representa cerca de 12% do faturamento da companhia, que é mantido em sigilo, mas que já superou a casa do R\$ 1 bilhão. "Nossa expectativa é a de que chegue a 25% do faturamento até o final de 2010".

Mas ainda há muito espaço para crescer. Embora o site nacional seja a segunda operação da rede no mundo, ainda está longe de se equiparar com a francesa que vende 550 mil itens por mês. No Brasil, são 220 mil.

### ■ O MERCADO

Em 2009, a venda eletrônica chegou à casa dos

R\$ 10,5 bi

### ■ CRESCIMENTO

O aumento previsto para a área em 2010 é de

30%

### ■ CONSUMIDORES

O total de clientes da venda on-line em 2009 foi de

17,5 milhões

#### E-COMMERCE DAS EMPRESAS EM NÚMEROS

R\$ 251 mi

foi a receita líquida da Saraiva.com nos nove meses de 2009, alta de 24% comparado ao mesmo período de 2008.

2 milhões

é o número de itens vendidos em 2009 através do site Fnac, segundo a rede de capital fechado. 4 milhões são esperados em 2010

1,265 milhão

foi o total de clientes ativos da Saraiva.com contabilizados até setembro. O site responde por 35% do faturamento da empresa.

12%

é quanto o e-commerce da Fnac tem do faturamento total de 2009. O número é sigiloso, mas a empresa diz que passa de R\$ 1 bi.

Fonte: Brasil Econômico, São Paulo, 3 fev. 2010, Primeiro Caderno, p. 28-29.