

e-bit

Avaliação de lojas virtuais por meio de pesquisas quantitativas contínuas

Tenha acesso à avaliação mais criteriosa que a sua loja virtual pode ter: a dos seus consumidores.

Obtenha mais informações sobre a satisfação dos consumidores com o seu site utilizando a Certificação **e-bit**, o programa de avaliação **gratuito** da **e-bit**, que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

A avaliação é feita pelo próprio consumidor que é convidado, no momento da finalização da compra, a contar a sua percepção sobre os serviços oferecidos pelo estabelecimento durante a compra e após a entrega dos produtos.

Quais as vantagens?

- É um serviço gratuito
- Oferece transparência e confiança para o consumidor
- Permite ao lojista o acompanhamento da satisfação com a sua loja por meio de relatórios e, conseqüentemente, maior controle sobre as atividades
- Recebimento diário dos comentários dos clientes
- Oferece destaque da loja no site **e-bit**
- Mostra aos seus clientes seu compromisso com um serviço de qualidade
- Habilita o selo de Certificação **e-bit** para divulgação na *Home Page* da loja
- Possibilita avaliação comparativa com outras lojas virtuais

Como funciona?

A Certificação **e-bit** envolve mais de 1.000 lojas online brasileiras, que vendem bens de consumo pela internet (B2C). Todo o processo é realizado de forma simples e automática por um sistema de coleta de dados próprio da **e-bit**.

Todos os dias, os lojistas conveniados recebem um e-mail com comentários e sugestões para que possam acompanhar o desempenho de sua loja. A **e-bit** também disponibiliza mensalmente relatórios estatísticos sobre o nível de satisfação do consumidor em relação a cada loja avaliada.

Todas estas informações são obtidas a partir da avaliação dos seguintes quesitos:

Experiência de Compra

- Facilidade de compra
- Seleção de produtos
- Informação sobre os produtos
- Preços
- Navegação

Experiência de Entrega

- Entrega no prazo
- Qualidade dos produtos
- Atendimento aos clientes
- Política de Privacidade
- Manuseio e envio de produtos

Todas as lojas conveniadas à **e-bit** recebem o selo de Certificação **e-bit**, que facilita a identificação da loja entre os consumidores, e uma medalha (diamante, ouro, prata ou bronze) que possibilita ao sistema classificar as melhores lojas da internet.



Pesquisa de avaliação dos Serviços de venda da loja online

Fature bits e concorra a prêmios como TV, palm top, mp3 player e tudo mais.

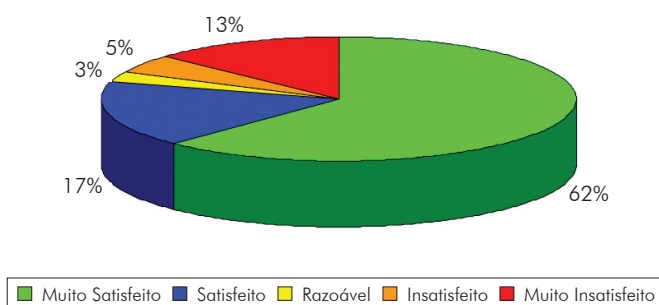
Importante: Para responder a pesquisa, considere os serviços da loja **nesta compra** que você acaba de realizar.

Você está satisfeito com a sua compra?



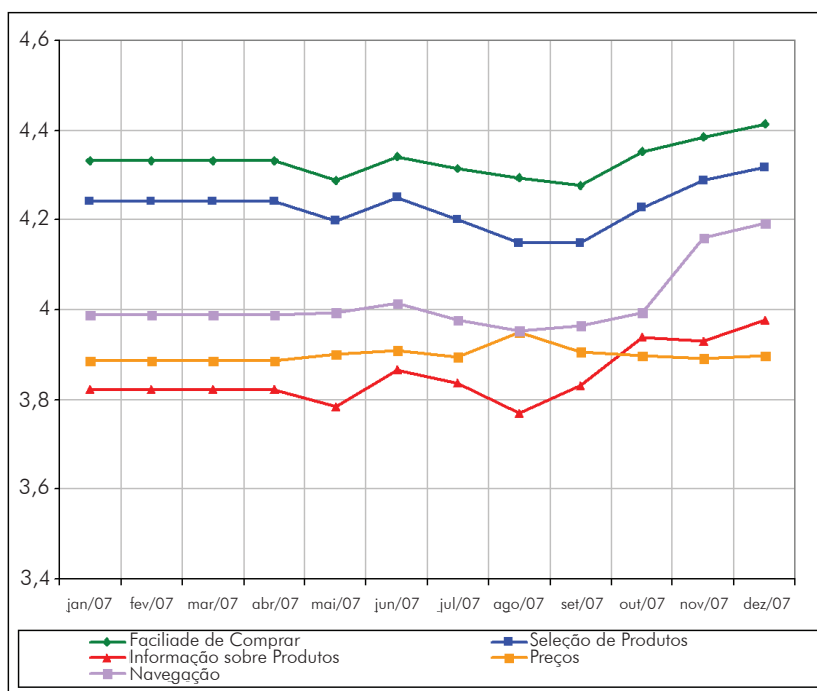
FACILIDADE DE COMPRAR Considere a conveniência e rapidez de efetuar uma compra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SELEÇÃO DE PRODUTOS Considere a variedade e qualidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
INFORMAÇÃO SOBRE OS PRODUTOS Considere a quantidade, qualidade e relevância das informações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PREÇOS Em comparação com outras lojas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NAVEGAÇÃO Considere o design, a facilidade, e a velocidade de navegação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Entrega no Prazo



Fonte: e-bit Informação, 2007

Evolução das Notas



Fonte: e-bit Informação, 2007