



MARCO SANTOS, DIRETOR DE E-COMMERCE DA BENSAÚDE DISTRIBUIÇÃO

## Compras online podem triplicar nos Açores nos próximos anos



**O que levou o Grupo Bensaúde a entrar há um ano - tempo que se perfaz hoje - no negócio de distribuição online e em que contexto surgiu a iniciativa N9V?**

A completar um ano, a plataforma online N9V do Grupo Bensaúde chega a toda a Região. Para o seu responsável, Marco Santos, "cada vez mais as pessoas decidem o que querem fazer com o seu orçamento, quando e como".

O Grupo Bensaude procura constantemente as soluções que estejam na vanguarda da satisfação dos nossos clientes. A área do comércio online já estava na nossa lista de projetos a lançar nos Açores, mas teve urgentemente de ganhar vida com o início do Covid em 2020, pelos constrangimentos das deslocações físicas das pessoas, e a necessidade dos nossos clientes receberem as suas compras, sobretudo de produtos alimentares e saúde. Na altura construímos um site de comércio eletrónico simples, numa semana, para resolver a compra online e entrega física na casa dos nossos clientes em duas ilhas: São Miguel e Terceira.

Do sucesso desse projeto e em consonância com a habitação ao serviço por parte dos clientes evoluímos para uma solução mais complexa e que abrangesse as nove ilhas dos Açores. Assim surge o N9V.pt que comemora hoje o seu 1º aniversário.

**O que é em concreto o N9V e com que serviços podem contar os vossos clientes nessa plataforma, tanto individuais como empresariais?**

O N9V.pt é um site, na prática uma plataforma de comércio eletrónico, onde várias lojas podem vender em simultâneo, dando oportunidade ao cliente dos Açores de receber a sua encomenda confortavelmente em casa ou se preferir levantá-la num dos 20 pontos de entrega que temos nas nove ilhas.

Damos uma solução de um site de simples navegação onde o cliente escolhe tudo do princípio ao fim: navega por categorias de produto, coloca no seu carrinho os artigos que pretende (ao preço diário igual aos das lojas físicas), ao finalizar a sua encomenda decide se prefere pagar antecipadamente ou na entrega, informa se prefere receber em sacos de plástico ou caixas de cartão (uma solução mais amiga do ambiente) e ainda se prefere levantar numa loja da nossa rede (Click&Collect) ou receber confortavelmente em casa. Na Terceira o cliente pode inclusive levantar a sua encomenda em duas horas no ponto N9V dos Continentes de Angra e Praia, ou gratuitamente como "presente" de aniversário aos Terceirenses, na rede de lojas Meu Super espalhadas pela Ilha.

**Atendendo às características específicas do nosso espaço insular - dispersão por nove ilhas, cada uma com as suas características específicas,**



Assinante: 6812

Editar Terminar

Renovar

Forum DI

Forum Desporto

| Março 2023 |    |    |    |    |    |    |
|------------|----|----|----|----|----|----|
| D          | S  | T  | Q  | Q  | S  | S  |
|            |    |    | 1  | 2  | 3  | 4  |
| 5          | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 |
| 12         | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19         | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26         | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |    |

características específicas, problemas sérios para o abastecimento colocados pelas condições atmosféricas, pouca população em algumas ilhas e perda generalizada de população -, quais os principais desafios com que se depararam para lançar a vossa plataforma?



Assumidamente e desde o início que no N9V.pt nos obrigamos a entregar em todos os códigos postais dos Açores. Não faria sentido sermos mais um site online que não entrega na Terceira ou no Corvo. Isso infelizmente já a maioria dos sites nacionais e internacionais erradamente faz. Fizemos o movimento contrário: partimos de cá para fora, com todos os constrangimentos que essa decisão acarreta. Temos assim vários parceiros nas nove ilhas que nos ajudam a completar a entrega e adquirimos viaturas próprias em quatro delas. Certamente que na Terceira já se viu uma viatura N9V algures. Mas o facto é que o site está ligado a vários operadores logísticos que, exceto situações de cancelamento de voos ou de viagens marítimas) informam o cliente do dia e hora em que irá receber a sua encomenda, e a verdade é que falhamos muito pouco. O nosso Call Center liga também ao cliente a informar da eventualidade de algum atraso. Mesmo nas entregas em ilhas mais pequenas, o facto de já termos alguma escala, ajuda-nos a não ter que elevar os custos para fazer face às entregas em ilhas com menor dimensão populacional.

**Qual a sua opinião sobre o futuro do negócio online nas nossas ilhas, versus o negócio por meios tradicionais?**

Tendencialmente nenhum dos meios (lojas físicas ou digitais) se irá sobrepor. Na prática complementam-se. Enquanto cliente o que eu pretendo é ter poder de escolha perante as minhas necessidades e estilo de consumo. Mas para muitos clientes a comodidade de não ter que se deslocar a um espaço físico para fazer uma compra tem aumentado. De facto, há benefícios em, por exemplo, com um telemóvel poder preparar um carrinho de compras (com informação prévia do total de custo do mesmo), descrição dos produtos, fotos, etc. e receber no local e à hora que escolhe.

As empresas devem encaminhar-se estrategicamente para esta complementaridade de oferta, (física e digital) pois o cliente do presente pretende escolher. A Bensaude Distribuição já dá essa opção.

**Se estivermos atentos ao que se passa à nossa volta - mesmo em nossas casas - somos capazes de observar que as compras online - roupas, sapatos, livros, etc. - são o mundo das novas gerações. As formas tradicionais de comprar poderão entrar em colapso?**

As tendências de compras online aumentaram rapidamente na pandemia e a utilização de um telemóvel é algo que nos ocupa em média 50 dias por ano, mas se formos às gerações mais novas esse número de dias é bem superior. Também os sentimos no N9V e é inevitável que as taxas de compra efetiva online dupliquem ou tripliquem nos próximos anos nos Açores e que as novas gerações, que já cresceram no mundo digital, a usem cada vez mais. Contudo, e novamente, o mundo das lojas físicas terá sempre o seu espaço. O cliente escolhe. Estamos num mundo de comércio onde cada vez mais as pessoas decidem o que querem fazer com o seu orçamento, quando e como o gastar. As empresas só têm que disponibilizar os meios que respondam a essa vontade. É o que nós Bensaude e em particular o N9V.pt permite fazer.



Entrevista Visualizações: 0 Comentários: 0

[Voltar.](#)