

Qualquer dúvida sobre esse assunto falar diretamente com o Mercado pago e não com o nosso time pois esse material foi fornecido pelo Mercado Pago.

Tempo: 10 minutos de leitura

É possível melhorar sua experiência de dropshipping vendendo com Mercado Pago. Conheça nossas dicas de boas práticas.

Cada vez mais pessoas têm decidido entrar no mundo das vendas digitais e aproveitar todos os benefícios que ele oferece: investimentos reduzidos, vendas 24 horas por dia e sete dias por semana, comodidade, maior alcance. E a lista só continua.

Mas, mesmo em meio à inovação e modernidade que o e-commerce traz, ele não está completamente isolado de diversos desafios que outras modalidades de comércio enfrentam. Um exemplo disso é a questão do ponto físico. Apesar de não precisarem de um lugar em um shopping ou uma rua para receber seus clientes, as lojas on-line precisam se organizar com relação ao estoque de produtos, sua armazenagem e transporte. O que, na maioria dos casos, exige um escritório ou outro ambiente.

Na maioria dos casos. Isso quer dizer que nem todo mundo precisa se preocupar com isso. Em uma tentativa de facilitar essa questão, minimizando ainda mais as operações de quem vende on-line, nasceu o dropshipping. Com ele, o lojista fica responsável apenas pela venda e o relacionamento com o consumidor, enquanto a estocagem dos produtos e sua entrega ficam a cargo do fornecedor, que faz o envio em nome da própria loja. Estima-se que, hoje, mais de 33% do e-commerce utilize esse método de negócio.

Dropshipping com Mercado Pago

Aqui no Mercado Pago, estamos sempre atentos para criar soluções que funcionam bem para todos os tipos de lojistas, não importa o produto ou o método que escolham para vender. Por isso, também reconhecemos a grande importância de quem investe no dropshipping, assim como seus maiores desafios e necessidades.

Afinal, apesar de terem a logística facilitada, esses lojistas enfrentam a contestação de pagamento, as reclamações e as tentativas de fraude, assim como qualquer outro, e ainda lidam com prazos de entrega mais longos - já que, em boa parte dos casos, os produtos vêm de fora do país -, relacionamento com fornecedores, bloqueios de conta, etc.

Por isso, criamos uma lista de boas práticas para você que trabalha com dropshipping e escolheu as soluções de pagamento do Mercado Pago para vender. Elas vão te ajudar a vender melhor, evitando problemas com os clientes e o bloqueio da sua conta e facilitando seus processos.

Boas práticas de dropshipping com Mercado Pago

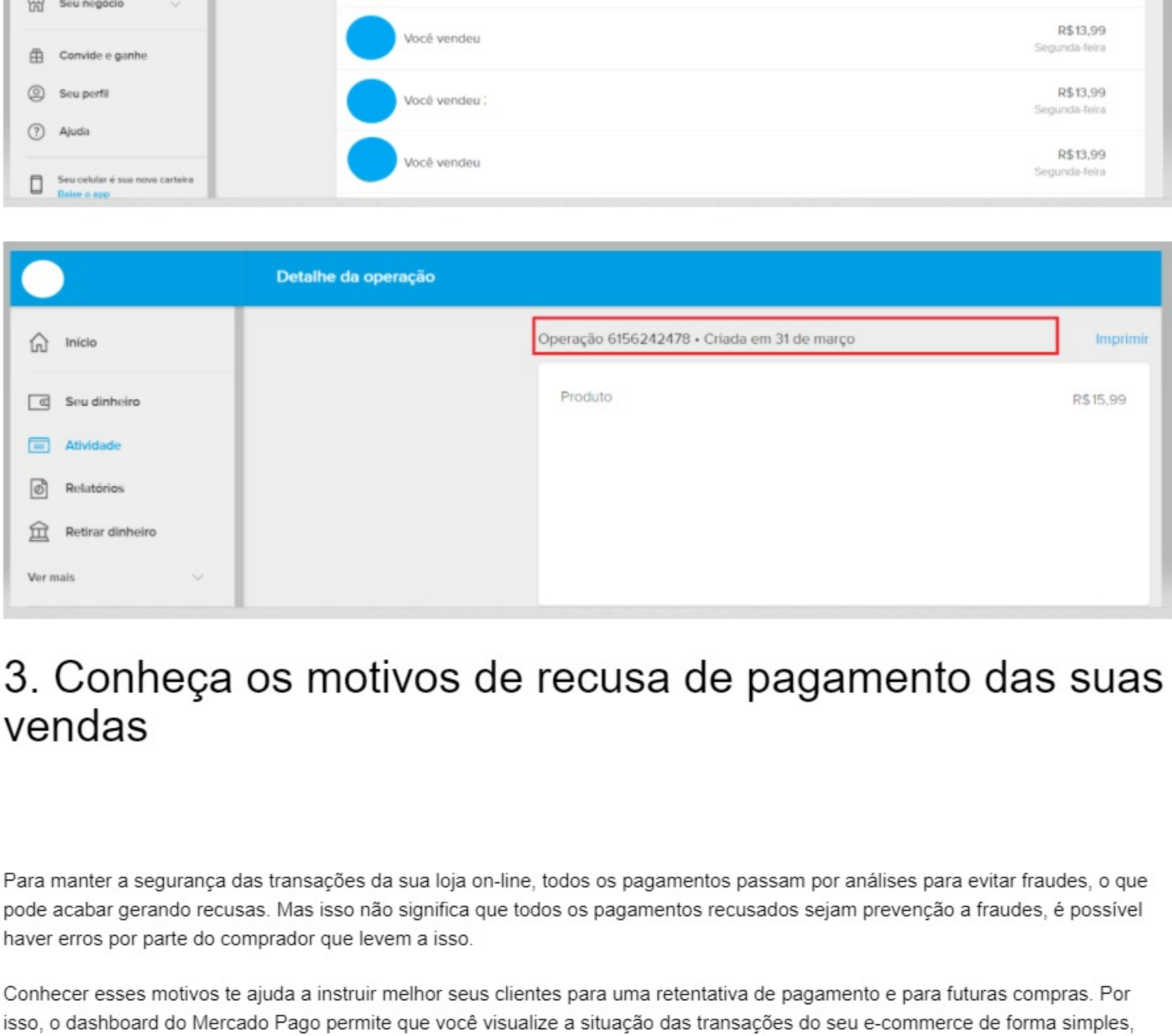
Quer vender melhor com a nossa plataforma?

1. Dê informações claras no seu site

Quando compra um produto na sua loja on-line, o cliente precisa ter clareza sobre as condições daquela compra. Por isso, é preciso ser o mais claro possível no seu site quanto ao produto que você vende e o serviço que você presta. Além disso, é importante disponibilizar informações como:

- Prazo de entrega
- Descrição do produto
- Taxas de envio e alfândegárias
- Política de cancelamento
- Canal de atendimento

Ter tudo isso exposto de forma simples ajuda a evitar reclamações e bloqueios de conta.

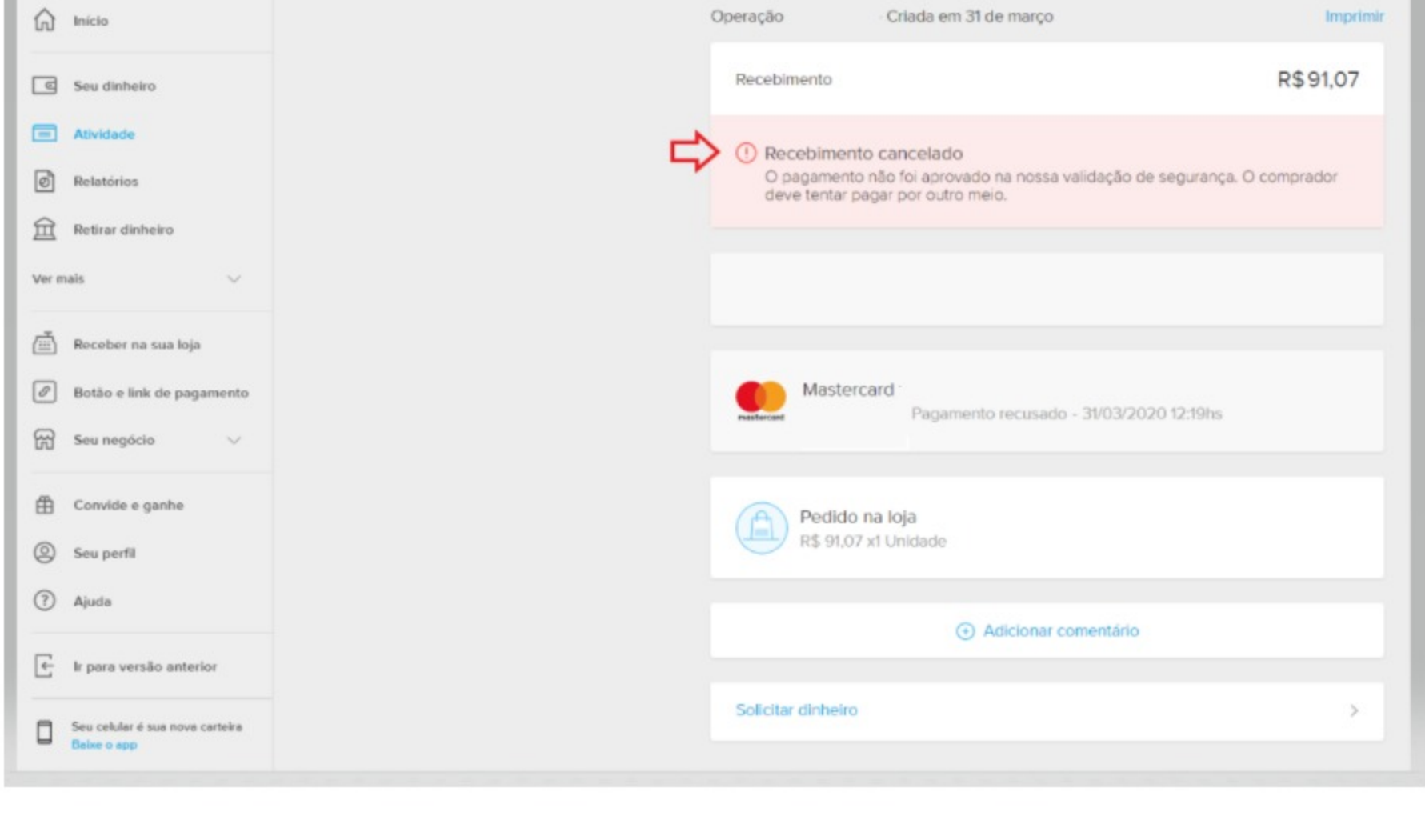


2. Tenha os códigos de rastreio das entregas e repasse-os aos compradores

Apesar de a entrega não ser responsabilidade da sua loja, garantir que os produtos cheguem no prazo correto para os compradores é. É muito importante controlar o envio das mercadorias através dos códigos de rastreio e repassá-los aos clientes, para que possam acompanhar a entrega.

Fazer esse controle na sua loja é simples e exige as seguintes informações:

- Data da transação
- Código de rastreamento
- Número de operação no Mercado Pago - que é obtido no painel de controle, nos detalhes da transação



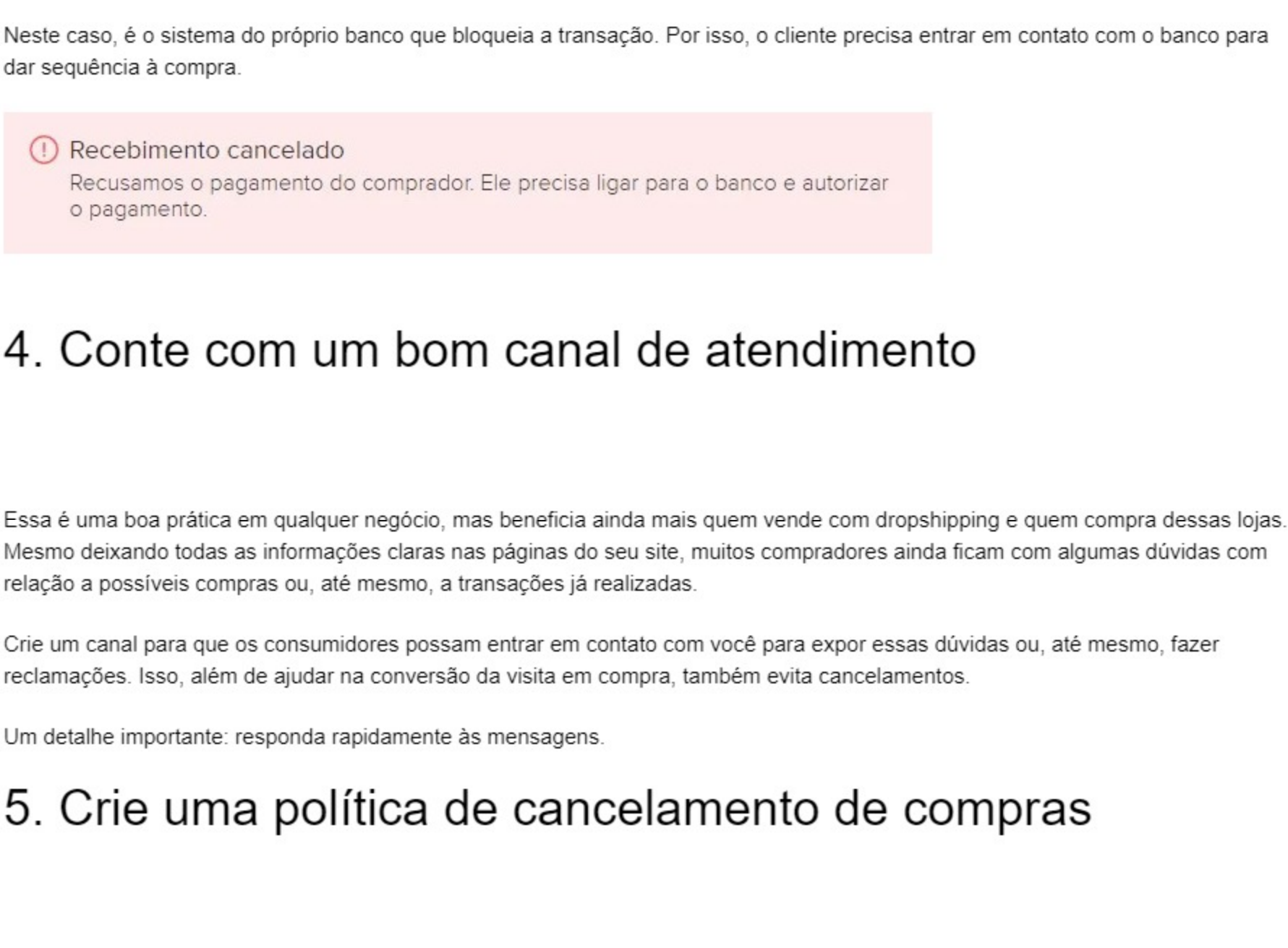
3. Conheça os motivos de recusa de pagamento das suas vendas

Para manter a segurança das transações da sua loja on-line, todos os pagamentos passam por análises para evitar fraudes, o que pode acabar gerando recusas. Mas isso não significa que todos os pagamentos recusados sejam prevenção a fraudes, é possível haver erros por parte do comprador que levem a isso.

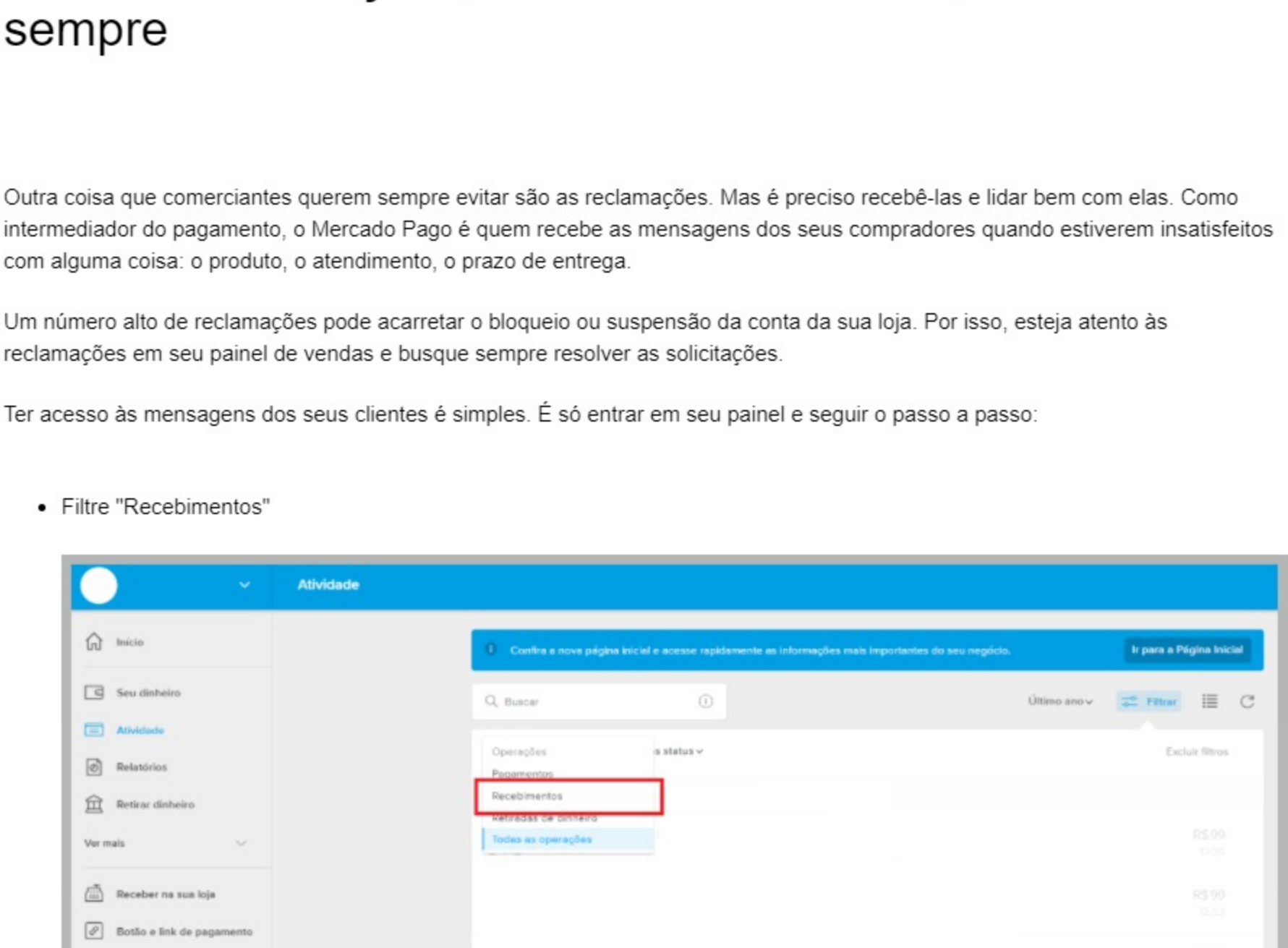
Conhecer esses motivos te ajuda a instruir melhor seus clientes para uma tentativa de pagamento e para futuras compras. Por isso, o dashboard do Mercado Pago permite que você visualize a situação das transações do seu e-commerce de forma simples, com clareza sobre as recusas.

É só seguir o passo a passo:

- No painel de controle, clique em "Atividades";



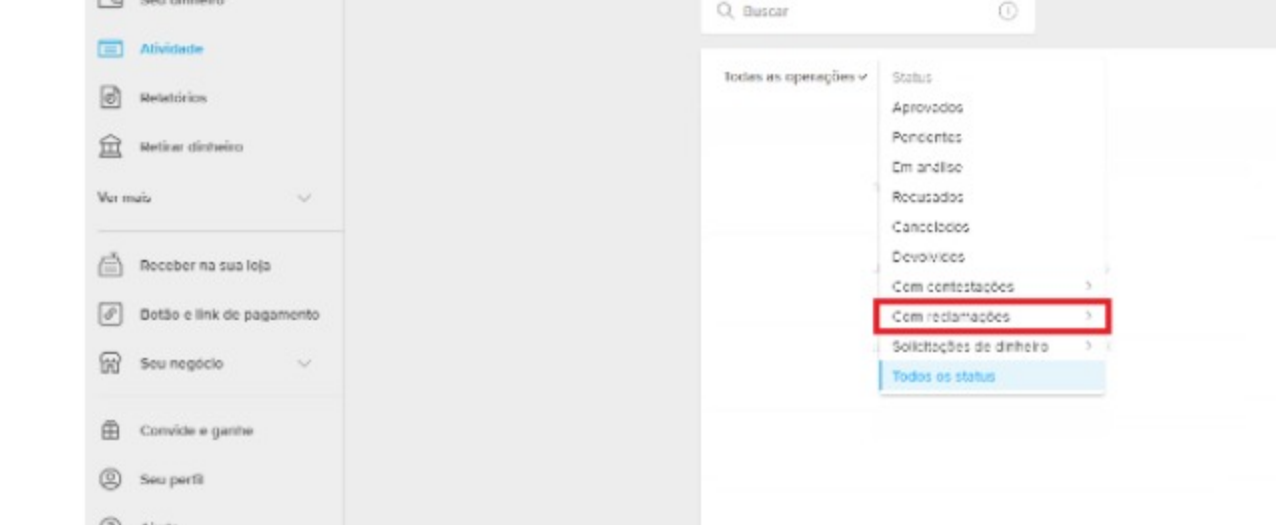
- Clique na venda recusada e tenha acesso ao motivo da recusa.



Os motivos de recusa mais comuns, além de proteção contra fraudes, são:

- Erro de digitação nos dados de pagamento

Talvez o caso mais comum e um dos mais simples para reverter. O comprador precisa, apenas, refazer o pagamento, digitando os dados do cartão da maneira correta.

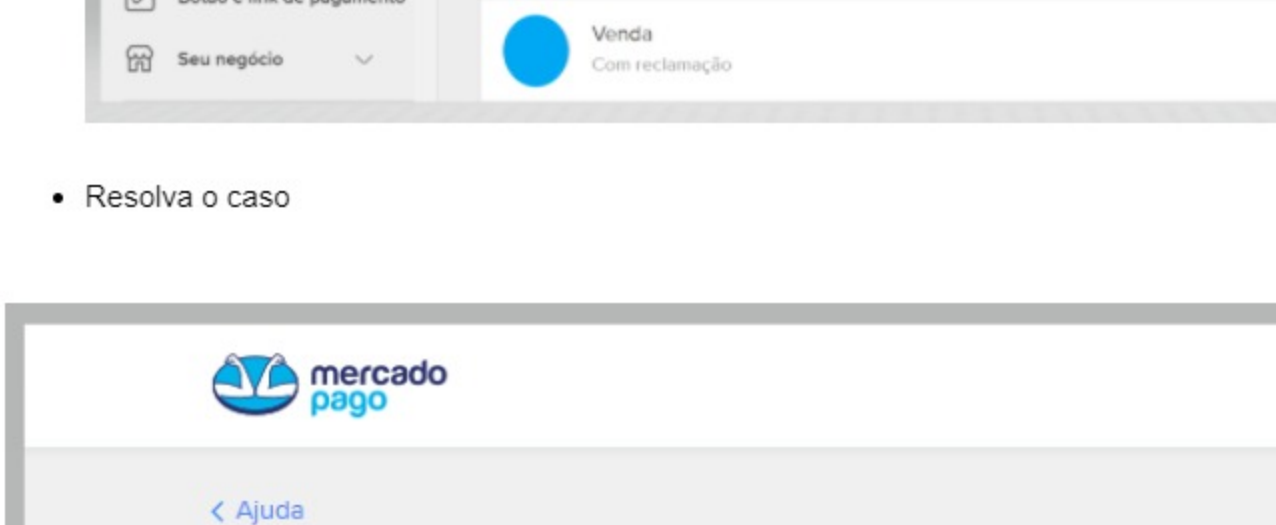


- Falta de clareza na hora de preencher as informações

Isso também pode levar a preenchimentos incorretos e a tentativas.

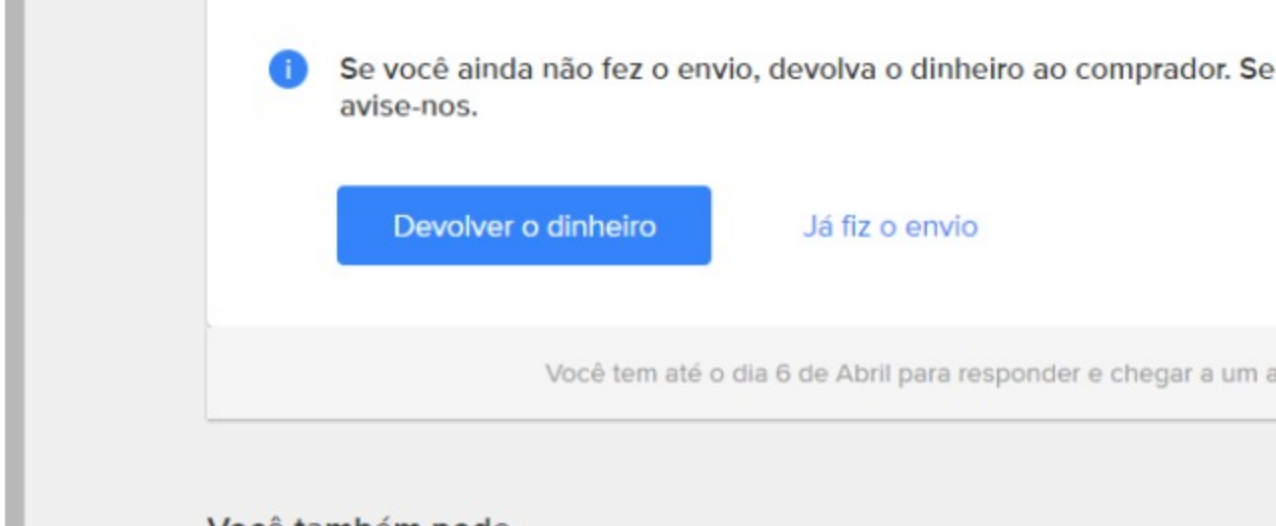
- Limite insuficiente no cartão de crédito utilizado

Quando o comprador utiliza um cartão que não tem limite suficiente para o valor da compra. É só entrar em contato com ele e pedir que utilize outro cartão com saldo ou escolha outro método de pagamento.



- Problemas de qualquer tipo com o banco

Neste caso, é o sistema do próprio banco que bloqueia a transação. Por isso, o cliente precisa entrar em contato com o banco para dar sequência à compra.



4. Conte com um bom canal de atendimento

Essa é uma boa prática em qualquer negócio, mas beneficia ainda mais quem vende com dropshipping e quem compra dessas lojas. Mesmo deixando todas as informações claras nas páginas do seu site, muitos compradores ainda ficam com algumas dúvidas com relação a possíveis compras ou, até mesmo, as transações já realizadas.

Crie um canal para que os consumidores possam entrar em contato com você para expor essas dúvidas ou, até mesmo, fazer reclamações. Isso, além de ajudar na conversão da visita em compra, também evita cancelamentos.

Um detalhe importante: responda rapidamente às mensagens.

5. Crie uma política de cancelamento de compras

É verdade, todo lojista quer evitar o cancelamento de compras. Mas isso não pode fazer com que não crie uma política de cancelamentos. Quando têm clareza sobre como sua loja se comporta caso queiram devolver um produto ou cancelar uma compra, os clientes sentem mais confiança para prosseguir. Além disso, sua loja fica sempre protegida.

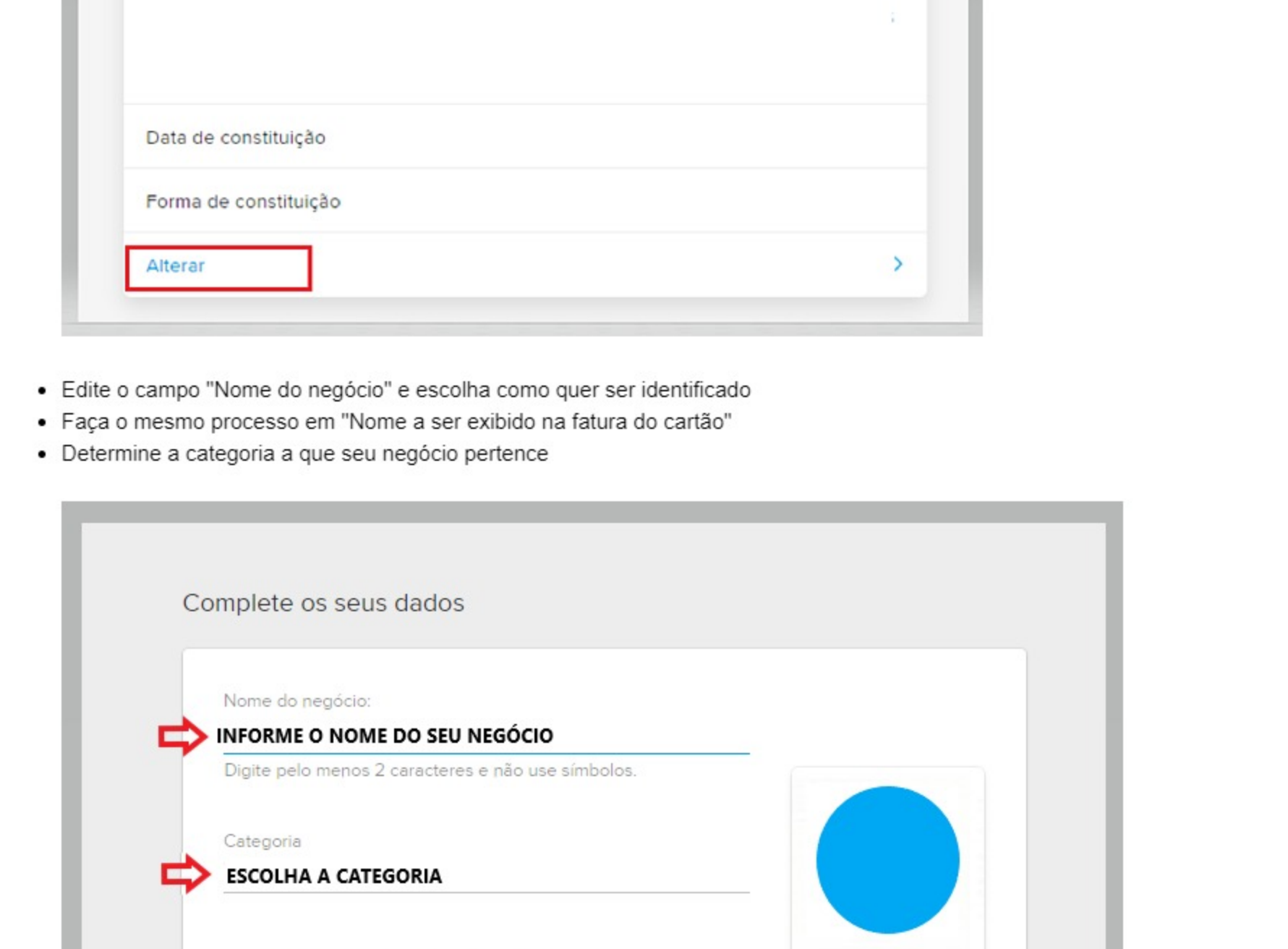
6. Evite reclamações, mas se acontecerem, resolva sempre

Outra coisa que comerciantes querem sempre evitar são as reclamações. Mas é preciso recebê-las e lidar bem com elas. Como intermediador do pagamento, o Mercado Pago é quem recebe as mensagens dos seus compradores quando estiverem insatisfeitos com alguma coisa: o produto, o atendimento, o prazo de entrega.

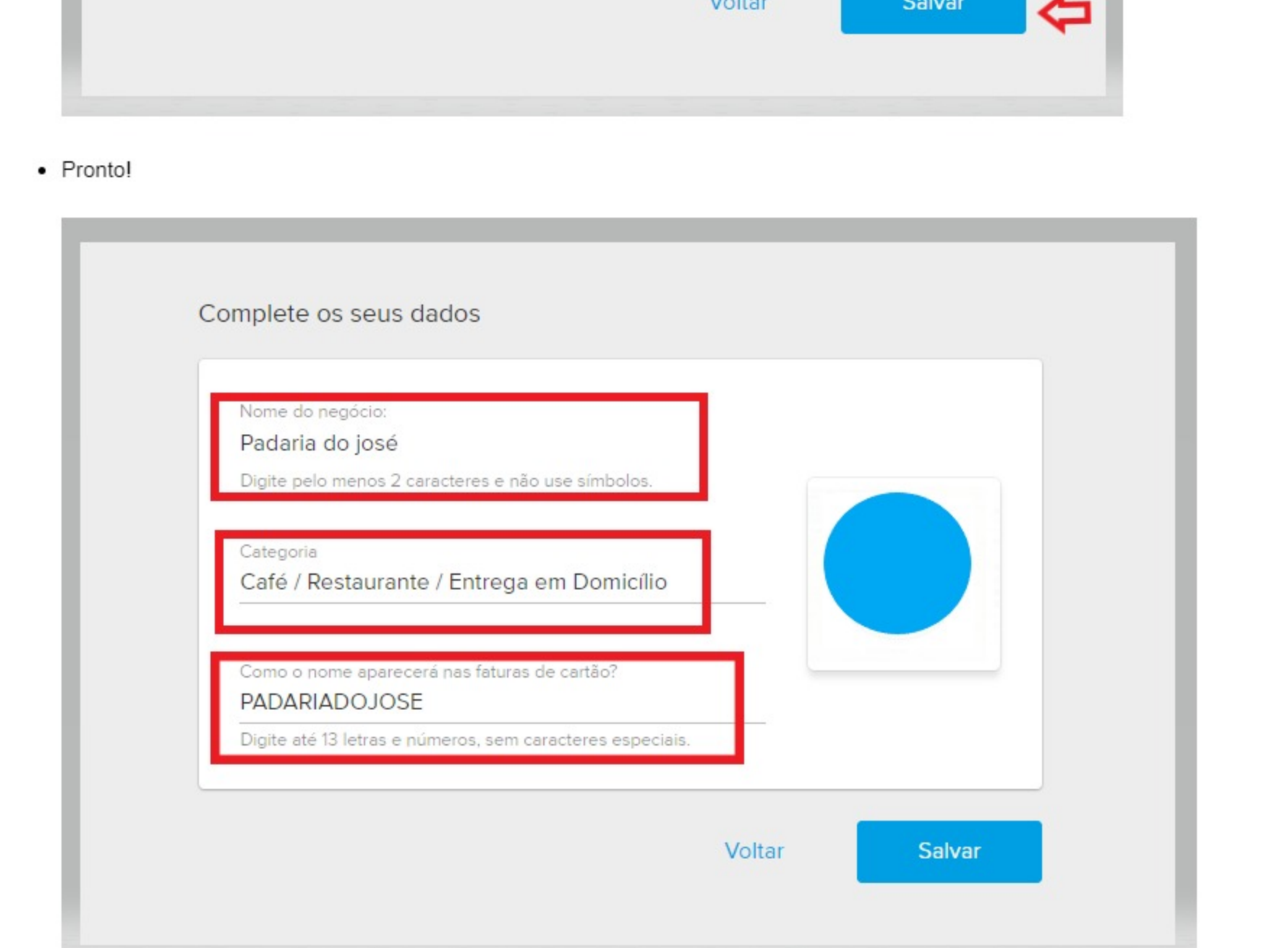
Um número alto de reclamações pode acarretar o bloqueio ou suspensão da conta da sua loja. Por isso, esteja atento às reclamações em seu painel de vendas e busque sempre resolver as solicitações.

Ter acesso às mensagens dos seus clientes é simples. É só entrar em seu painel e seguir o passo a passo:

- Filtre "Recebimentos"



- Clique nos detalhes



- Resolva o caso



7. Cadastre o nome do seu negócio de maneira clara no Mercado Pago

A maneira como sua loja on-line está cadastrada no Mercado Pago é a maneira como aparecerá na fatura do cartão de crédito dos clientes. É muito importante escolher um nome que esteja vinculado ao seu negócio e que faça sentido para o comprador, para que ele se lembre a que se refere aquela cobrança.

Isso evita chargebacks e o bloqueio de sua conta, já que muitas contestações podem bloquear a sua conta.

Para alterar o nome da sua loja no Mercado Pago, é só seguir o passo a passo:

- Escolha "Configuração" em seu painel de controle

- Clique em "Dados do seu negócio"

- Edite o campo "Nome do negócio" e escolha como quer ser identificado
- Faça o mesmo processo em "Nome a ser exibido na fatura do cartão"
- Determine a categoria a que seu negócio pertence

- Pronto!

8. Não comercialize produtos proibidos

Por último, mas extremamente importante, é não escolher **produtos para vender** que são proibidos pela nossa plataforma. Aqui no Mercado Pago, seguimos todas as leis brasileiras com relação ao comércio e não permitimos que nenhum produto ilegal seja vendido através do nosso meio de pagamento.

Entre eles estão:

- Réplicas e produtos falsificados;
- Medicamentos, alimentos e agrotóxicos não permitidos pela Anvisa (o que inclui cigarros eletrônicos);
- Armas de fogo e narcóticos;
- Outros.

Se quiser conhecer a lista completa, conheça nossa [política de produtos proibidos](#).

Quer melhorar sua maneira de vender em dropshipping?

Vender com Mercado Pago traz diversos benefícios para qualquer lojista, principalmente para quem investe em dropshipping. Com essa lista de boas práticas, sua [loja on-line vende ainda melhor](#).

Leia mais: [Entenda como funciona o dropshipping nacional](#)

Ainda contamos com um **sistema antifraude robusto**, que protege as suas transações e sua taxa de aprovação de pagamentos. **Em nosso dashboard**, é possível verificar ainda quais transações foram recusadas por proteção contra fraudes e quais estão relacionadas a demais recusas. Além de aumentar a segurança, isso também evita prejuízos.

Se tiver alguma dúvida ou sugestão, entre em contato com a nossa equipe, estamos sempre prontos a ajudar. Você também pode conhecer nossos [termos e condições](#) para mais detalhes.