

ATENÇÃO



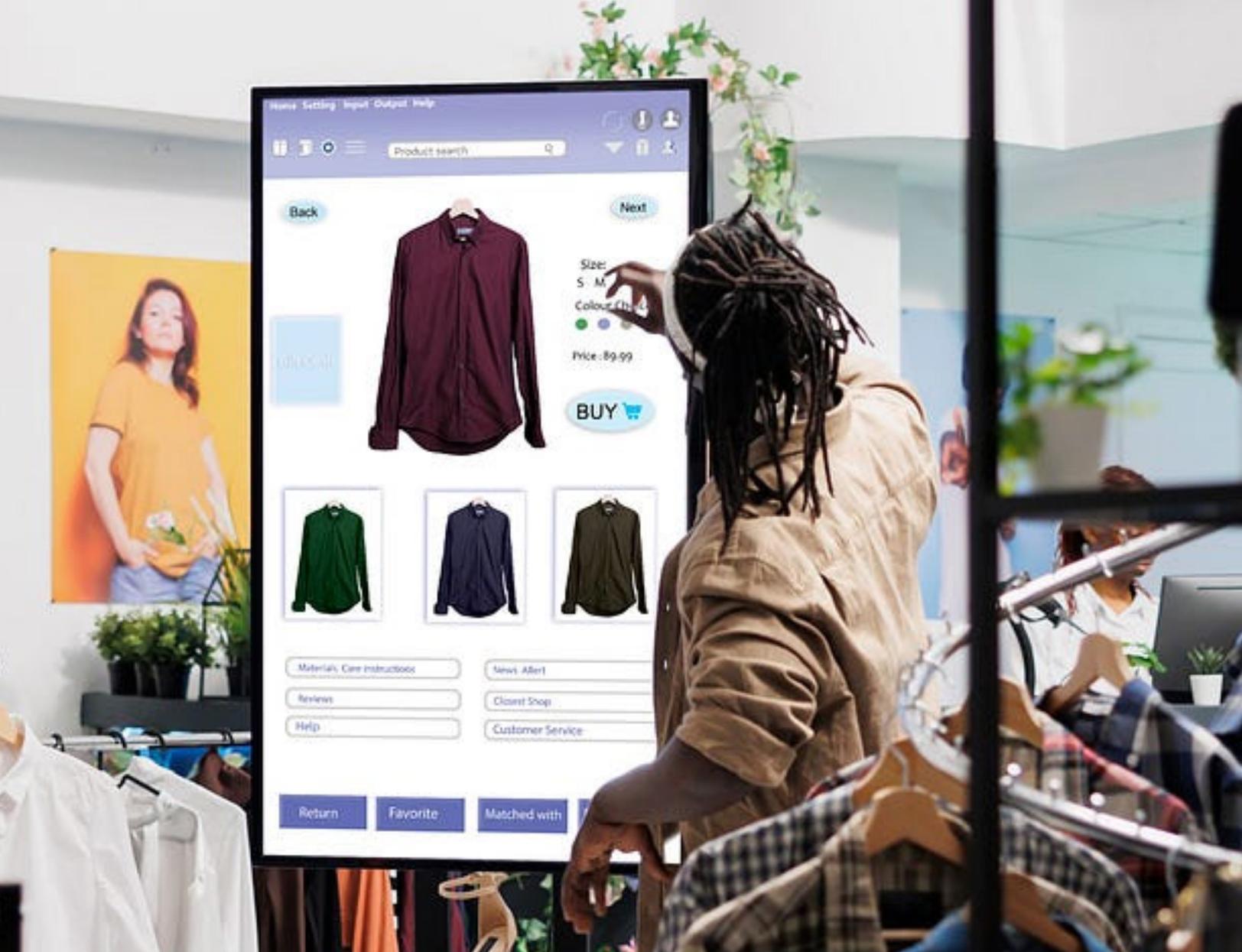
# E-commerce do setor de moda: 10 tendências e oportunidades em 2024



# Índice

- **Introdução**
- **O crescimento do e-commerce de moda**
- **Dados e projeções**
- **Penetração do comércio eletrônico**
- **10 principais tendências na indústria da moda**
- **Soluções de e-commerce de moda**
- **Conclusão**





A indústria de e-commerce de moda tem experimentado um crescimento explosivo nos últimos anos, impulsionada por diversos fatores críticos. Este documento explora os elementos que têm alimentado esse aumento, com um foco especial no impacto do crescente uso de dispositivos móveis. Vamos explorar dados e projeções, destacando a trajetória da indústria.

Em seguida, examinaremos as 10 principais tendências que estão moldando a indústria da moda, identificando tanto as oportunidades que elas apresentam, como os desafios que as empresas de moda online devem superar. Discutiremos como as crescentes expectativas dos consumidores por rapidez e confiabilidade na entrega estão pressionando as empresas a otimizarem suas cadeias de suprimentos e processos logísticos.

Por fim, exploraremos soluções abrangentes para adaptação ao mercado digital em constante evolução, enfatizando como as empresas podem se alinhar às preferências dos consumidores em mudança, particularmente a crescente demanda por marcas que adotam práticas responsáveis.



ATENTO



# O crescimento do e-commerce de moda

O mercado de e-commerce de moda testemunhou um crescimento espetacular nos últimos anos e as projeções indicam que continuará em expansão a uma taxa exponencial. Este documento explora os principais fatores, tendências emergentes e soluções estratégicas que estão moldando esse setor.

O mercado de e-commerce de moda tem visto um crescimento exponencial nos últimos anos, impulsionado por vários fatores chave:



**Aumento do uso de dispositivos móveis:** A conveniência e acessibilidade dos aplicativos móveis aumentaram significativamente as compras de moda online por meio desses dispositivos.



**Demanda por entrega rápida:** Os consumidores agora esperam entregas rápidas e confiáveis, o que leva as empresas a otimizarem suas cadeias de suprimentos e processos logísticos.



**Sustentabilidade e práticas éticas:** A crescente importância da sustentabilidade e das práticas éticas na indústria da moda levou a uma preferência por marcas responsáveis.

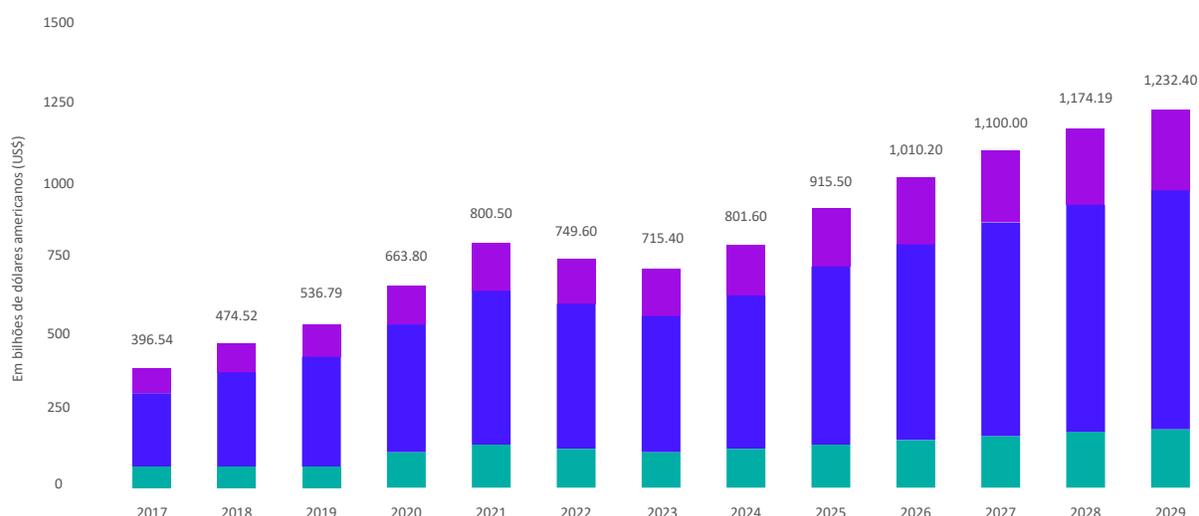


# Dados e projeções

➤ O mercado global de e-commerce de moda está projetado para alcançar **USD 801,60 bilhões até 2024**.

➤ Após uma desaceleração durante a pandemia, espera-se uma taxa de crescimento anual de **8,98% até 2029**, resultando em um volume de mercado projetado de **USD 1,232,40 bilhões**.

➤ Espera-se que o número de usuários de e-commerce de moda alcance **3,2 bilhões até 2029**.



Total  
● Acessórios  
● Vestuário  
● Calçados

Nota: Os dados mostrados usam taxas de câmbio atuais e refletem o impacto de mercado da guerra entre a Rússia e a Ucrânia.  
Última atualização: março de 2024  
Fonte: Statista Market insights

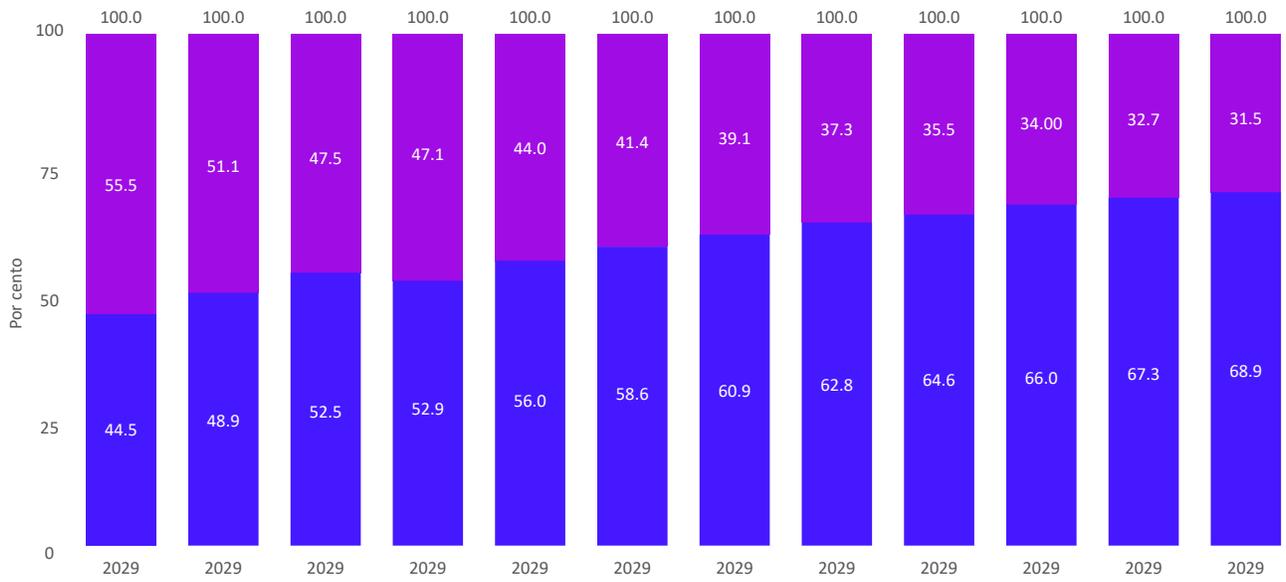
# Penetração do comércio eletrônico

➤ O e-commerce atualmente representa 23% do mercado total de moda, com as vendas online de vestuário projetadas para atingir **USD 455,287 bilhões até 2024**.<sup>(1)</sup>

➤ Dados da Statista revelam que **62,8%** das compras de moda são realizadas através de dispositivos móveis, enquanto apenas **39,1%** são feitas em computadores de mesa.<sup>(1)</sup>

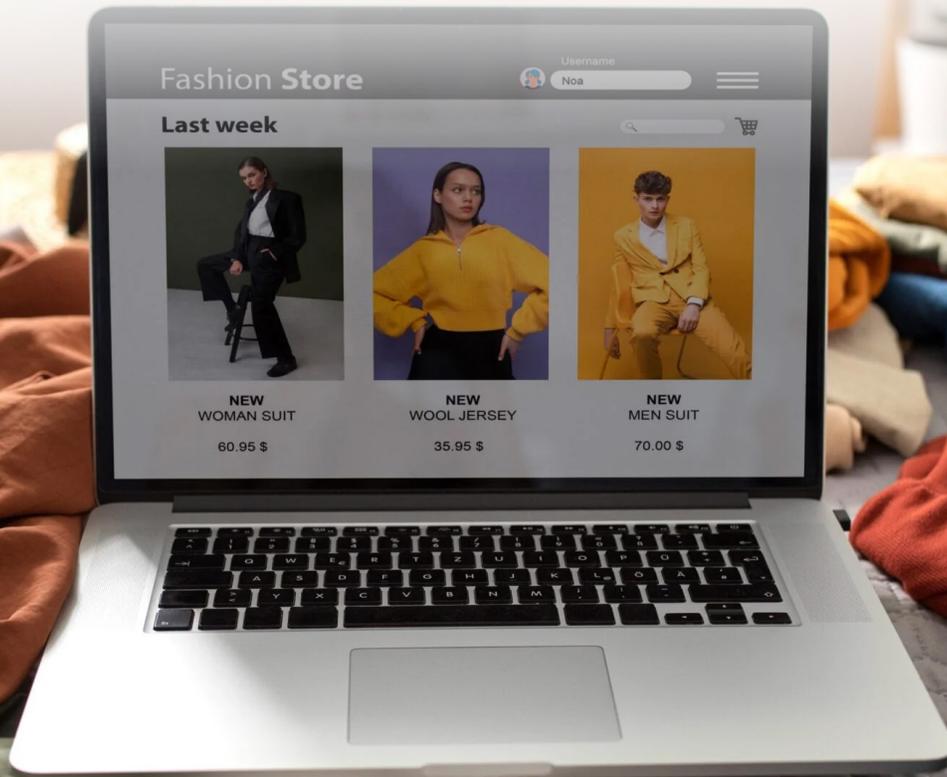


ATENTO



- Computador desktop
- Móvel

Última atualização: março de 2024  
 Fonte: Statista Market Insights



ATENTO

# 10 principais tendências na indústria da moda



## 1. Hiper personalização:

A indústria da moda está utilizando cada vez mais os dados dos clientes para oferecer **experiências altamente personalizadas**. A Zalando, varejista online na Europa, por exemplo, está explorando a digitalização 3D do corpo para aprimorar a seleção e o ajuste das roupas, atendendo às preferências únicas de cada cliente. <sup>(2)</sup>



## 2. E-commerce móvel:

Com mais de 60% das compras de moda agora realizadas por dispositivos móveis, as marcas estão priorizando o **e-commerce móvel para melhorar sua imagem da marca**, a acessibilidade, o monitoramento do comportamento do consumidor e as taxas de conversão. <sup>(3)</sup>



## 3. Abordagem omnicanal:

As marcas estão adotando uma visão unificada dos dados dos clientes para engajar consumidores em múltiplos pontos de contato—**sites de e-commerce, lojas físicas e plataformas de terceiros**—garantindo consistência, conveniência e maior satisfação do cliente. <sup>(4)</sup>



## 4. Compras com realidade aumentada/ realidade virtual (AR/VR):

As principais marcas de moda estão adotando tecnologias de AR/VR para transformar a experiência de compra, oferecendo **provedores virtuais, exposições interativas e soluções de ajuste personalizadas**. <sup>(5)</sup>



## 5. Inteligência Artificial:

A IA está revolucionando a indústria da moda ao oferecer **experiências personalizadas para os clientes**, desde assistentes de compras virtuais até análises preditivas que ajustam as ofertas de produtos. <sup>(6)</sup>



## 6. E-commerce nas Redes Sociais:

As plataformas sociais estão se tornando parte integral das estratégias de e-commerce, com uma porção significativa das vendas sendo impulsionada por plataformas como **Instagram e TikTok**. Espera-se que o crescimento do comércio social continue, com previsões de crescimento substancial nos próximos anos.<sup>(7)</sup>



## 7. Sustentabilidade:

Os consumidores estão cada vez mais dispostos a pagar mais por produtos sustentáveis, levando as marcas a adotarem **práticas ecológicas e a comunicarem de forma transparente seus esforços de sustentabilidade**.<sup>(7)</sup>



## 8. Revenda e compras de segunda mão:

O mercado de segunda mão está em plena expansão, com crescimento significativo projetado nos próximos anos, impulsionado por **avanços tecnológicos** e mudanças nas atitudes dos consumidores em relação à sustentabilidade.



## 9. Compre agora, pague depois (Buy Now, Pay Later - BNPL):

O modelo BNPL está ganhando popularidade, oferecendo aos consumidores opções de pagamento flexíveis que atendem às suas necessidades financeiras, **tornando-se uma tendência chave no cenário do e-commerce**.<sup>(9)</sup>



## 10. Compras híbridas:

Os consumidores estão misturando experiências de compras online e offline, com uma preferência crescente por marcas que oferecem uma integração perfeita entre as duas.<sup>(7)</sup>





# Soluções de e-commerce de moda:



**Navegando na Era Digital** As marcas de moda estão enfrentando um cenário em rápida evolução onde a adaptação às novas tendências e o atendimento às demandas dos consumidores são cruciais para o sucesso. A Atento oferece soluções abrangentes que ajudam as marcas de moda a prosperar no e-commerce:



## Processamento de dados:

Coleta e análise de dados de diversas fontes para entender o comportamento e as preferências dos consumidores.



## Análise avançada de dados:

Utilização de IA e machine learning para extrair insights acionáveis.



## Segmentação de clientes:

Criação de segmentos demográficos, psicográficos e comportamentais para direcionar esforços de marketing de forma mais eficaz.



## Automatização de processos:

Implementação de tecnologia para simplificar tarefas repetitivas e reduzir erros.



## Gestão eficiente de devoluções:

Simplificação dos processos de devolução para minimizar inconvenientes e recuperar valor dos produtos devolvidos.



## Gestão de pedidos e logística:

Garantia de cumprimento de pedidos de forma pontual e precisa.



## Suporte multicanal:

Fornecimento de atendimento ao cliente em vários canais, incluindo telefone, chat, e-mail, redes sociais e aplicativos de mensagens, para entregar uma experiência consistente e integrada.



## Suporte multilíngue:

Atendimento a um público global, com suporte em vários idiomas.



### Análise de sentimento:

Monitoramento e análise do feedback dos clientes para identificar áreas de melhoria e resolver problemas antes que eles se agravem.



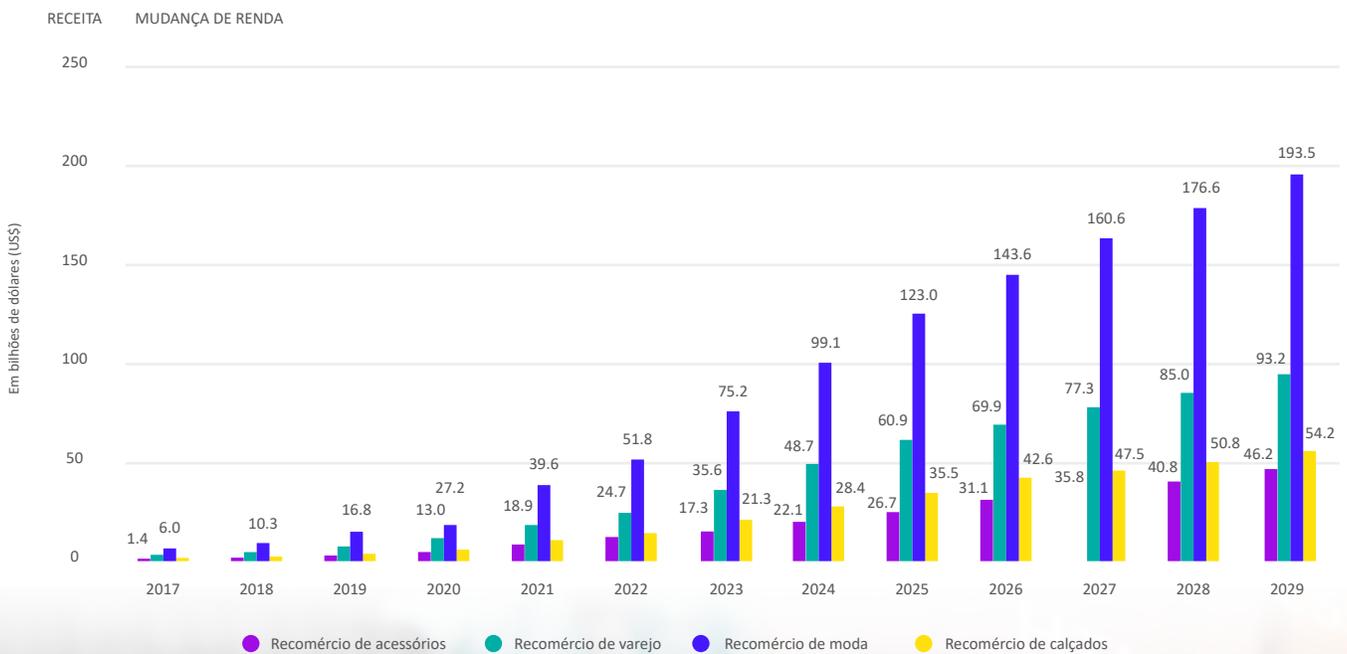
### Ferramentas de autoatendimento:

Capacitação dos clientes com opções robustas de autoatendimento, como chatbots, bases de conhecimento e FAQs.



### Inteligência Artificial:

Aperfeiçoamento do atendimento ao cliente com IA para fornecer respostas rápidas, precisas e personalizadas, prevendo e abordando de forma proativa as necessidades dos clientes.

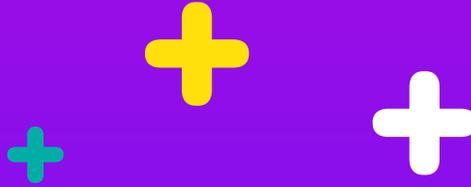


Última atualização: março de 2024  
Fonte: Statista Market Insights



ATENTO

# Conclusão



O e-commerce de moda em 2024 está preparado para ser um ecossistema dinâmico e em constante evolução, impulsionado por tendências disruptivas como **hiper personalização, e-commerce móvel, integração omnicanal e tecnologias avançadas como AR/VR e IA**. Essas inovações estão remodelando as experiências dos clientes e estabelecendo novos padrões operacionais para a indústria. As empresas devem adotar estratégias holísticas, que abrangem desde o atendimento ao cliente omnicanal até a otimização logística e análise avançada de dados, com um forte foco em sustentabilidade e práticas éticas para se destacar em um mercado competitivo.

O sucesso nesse espaço dependerá da capacidade da **marca de inovar continuamente, otimizar processos e manter um foco centrado no cliente**, aproveitando as oportunidades de transformação digital e se mantendo à frente das tendências emergentes para entregar experiências superiores e construir relacionamentos duradouros com os clientes.

Nesse ambiente, a Atento se destaca como um parceiro estratégico para empresas de moda online, **oferecendo soluções abrangentes que ajudam as marcas a navegar pelos desafios e capitalizar nas oportunidades**. Com uma equipe global de especialistas apaixonados por atendimento ao cliente, a Atento pode ser o aliado da sua marca na criação de conexões profundas com seus clientes, combinando tecnologia de ponta com um toque humano.

## Fontes

1. <https://www.statista.com/outlook/emo/fashion/worldwide>
2. <https://www.glance.cx/blog/hyper-personalizing-the-customer-experience-in-2024>
3. <https://www.statista.com/statistics/201680/retail-site-device-visit-order-share-usa/>.
4. <https://commercebuild.com/what-is-omnichannel-ecommerce-strategies-and-solutions-for-ecom-stores/>
5. <https://scandiweb.com/blog/fashion-ecommerce-market-analysis-the-latest-industry-insights-and-trends/>
6. <https://www.mckinsey.com/industries/retail/our-insights/generative-ai-unlocking-the-future-of-fashion>
7. <https://www.shopify.com/enterprise/blog/ecommerce-fashion-industry>
8. <https://www.coherentmarketinsights.com/market-insight/buy-now-pay-later-platforms-market-4013>
9. <https://www.investopedia.com/buy-now-pay-later-5182291>

ATENTO



**Atento.com**

Para saber mais sobre nossos Soluções CX para e-commerce, clique **aqui.**