

Título Original Integrar ou Separar Lojas Físicas e Virtuais? A Estratégia Clicks-and-Mortar no Varejo de Livros

Autor Roseli Morena Porto, Ana Paula Santos Cruz Miotto

Publicação XXXII Encontro da ANPAD - Rio de Janeiro

Data 2008

Tema – Tecnologia, Canais de Varejo, Estratégia

Resumo Original: A adoção das lojas virtuais pelos varejistas tradicionais e a consolidação do modelo de compras à distância por parte dos consumidores, resultou no conceito de varejo multicanal. Entretanto, a existência de dois canais conceitualmente diferentes, em uma mesma empresa tem levantado a discussão sobre qual a melhor forma de gerenciá-los: integrados ou separados. A proposta deste artigo é investigar qual o grau de integração de três redes de livrarias situadas na cidade de São Paulo, tendo por base os estudos de Gulati e Garino (2000) que propõem o espectro Clicks-and-Mortar definido a partir da análise das variáveis: marca gestão, operações e propriedade. Os resultados da pesquisa exploratória realizada com o método de estudo de casos confirmaram a proposição dos autores sobre possibilidades de combinações diferentes de integração das lojas tradicionais e o site comercial.