



Case de Sucesso

A Arte Cacao Chocolataria aumentou seus clientes ativos em **mais de 406% usando o E-commerce B2B da Mercos**



A Mercos transformou o nosso processo de gestão comercial como um todo.



Marcos Rogério Scalabrin
Gestor comercial



↓ Saiba Mais

A Arte Cacau Chocolataria nasceu em um Dia das Mães especial, quando a falta de um chocolate realmente diferente inspirou a criação de trufas artesanais.

No início, era apenas uma pequena loja aberta alguns dias da semana, cuja demanda disparava em datas comemorativas. Com o tempo, dedicação e cuidado, a chocolataria logo precisou expandir para outros municípios, fornecendo seus produtos a lojistas de diferentes regiões.

Mas, logo a Arte Cacau se deparou com um grande desafio: **como atender uma carteira de clientes cada vez maior sem aumentar proporcionalmente a equipe comercial?**

Os processos internos eram manuais e descentralizados.

Cada pedido precisava ser conferido e digitado em outro sistema, gerando lentidão, retrabalho, riscos de erro e atrasos.

Enquanto isso, a equipe comercial gastava muito tempo com tarefas burocráticas, que poderia estar sendo usado em ações estratégicas, como nutrir relacionamentos, incentivar recompras e buscar novos clientes.

Segundo Marcos Rogério Scalabrin, gestor comercial da Arte Cacao, essa era uma realidade que limitava o crescimento:

“

*Antes do Mercos, o nosso processo era bastante manual. O sistema veio para automatizar todo esse processo de pedidos, evitar retrabalho e **dar mais autonomia para os lojistas.***



Marcos Rogério Scalabrin

Gestor comercial



Além disso, os lojistas também sentiam o impacto: **dependiam totalmente dos vendedores para registrar pedidos**, limitando sua autonomia e atrasando reposições em momentos críticos de venda, especialmente em datas sazonais.

Esse modelo, que funcionava quando a empresa tinha poucos clientes, não acompanhou a expansão comercial, **colocando em risco a escalabilidade e sobrecarregando a operação**.

Foi então que a Arte Cacau decidiu encarar o desafio e investiu na união do E-commerce B2B com o Força de Vendas da Mercos. A combinação das ferramentas trouxe benefícios tanto para os lojistas quanto para a equipe interna:



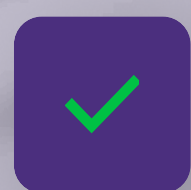
atendimentos mais ágeis;



redução de tempo gasto em tarefas operacionais;



identificação de clientes prontos para recomprar;



monitoramento de leads ativos e inativos;



relatórios inteligentes que trouxeram clareza sobre comportamento de clientes.

Com isso, o time comercial ganhou produtividade e passou a focar em estratégias de expansão, recuperação de clientes inativos e fortalecimento do relacionamento com a base ativa. Como reforça Scalabrin:



Os relatórios que o Mercos nos dá são fundamentais. Eles mostram quais clientes estão na hora de recomprar, quais estão inativos e onde precisamos expandir. Isso nos dá tempo para focar no relacionamento e no crescimento.



Marcos Rogério Scalabrin
Gestor comercial

Para os lojistas, o E-commerce B2B trouxe **autonomia e praticidade**, permitindo realizar **pedidos a qualquer hora**, no seu tempo.

E o impacto do Mercos foi imediato! Os lojistas adotaram a plataforma regularmente, e a **base de clientes ativos cresceu mais de 406%**. Em 2024, os resultados foram ainda mais expressivos: **os pedidos feitos pelo B2B aumentaram 25,5%**, movimentando mais de **R\$ 2 milhões nos últimos 12 meses**.

Como lembra o gestor:



*Quando começamos em 2021, tínhamos 79 clientes. **Hoje já são mais de 400**. Isso só foi possível graças à tecnologia da Mercos.*

Atualmente, a Arte Cacau reconhece o Mercos como **peça-chave da expansão**, garantindo agilidade, escalabilidade e proximidade com os lojistas, sem abrir mão da essência artesanal que sempre foi sua marca registrada.

“

A Mercos transformou o nosso processo de gestão comercial como um todo. A plataforma nos dá tudo isso e muito mais — basta usar.

E você? O que está esperando para sentir, na prática, **como o Mercos pode transformar sua operação?**

Aumente a produtividade da sua equipe, leve praticidade para os lojistas e clientes e faça **seu negócio crescer de forma sustentável!**

[Solicite uma demonstração gratuita](#)

