



Aproximamos brasileiros para
transformar itens em felicidade

2018

A OLX FAZ PARTE DO MAIOR GRUPO DE MARKETPLACE ONLINE DO MUNDO



UM DOS MAIORES GRUPOS DE INTERNET¹



UM DOS MAIORES GRUPOS DE CLASSIFICADOS ONLINE²



¹ USDbn mkt cap, Fev/2017

² EURm receita classificados, 2015

NOSSO PROPÓSITO

APROXIMAMOS BRASILEIROS PARA
TRANFORMAR ITENS EM FELICIDADE.



PARA A OLX SUSTENTABILIDADE NÃO É SÓ
RESPONSABILIDADE SOCIAL, É NOSSO MODELO DE NEGÓCIO.

Nosso negócio depende de
fazermos o brasileiro
mudar sua forma de consumir
e mudar sua
forma de pensar!



#tamojunto



700 MIL BRASILEIROS

Anunciam pela primeira
vez todos os meses!

25%

DAS VENDAS
REALIZADAS

Em menos de 24H

OLX É O MAIOR SITE E APP DE COMPRA E VENDA DO BRASIL

Marca **Top of Mind** na categoria*

50 vendas por minuto

Mais de meio milhão de anúncios por dia

2,1 milhões de carros vendidos em 2017.
1/5 de todos os carros vendidos no País

60 mil tickets por mês no canal de Atendimento

E O MELHOR AINDA
ESTÁ POR VIR!

R\$ 4.200,00

É a média em produtos sem uso
que o internauta brasileiro tem
em casa que poderiam ser
vendidos.

84%

Estão dispostos a
vender itens
sem uso.

91%

Internautas
brasileiros
têm alguma coisa
sem uso



“FAZEMOS NOSSO USUÁRIO SORRIR”



“SOMOS TODOS DONOS DA OLX”



“FAZEMOS DE MANEIRA SIMPLES”

VIVEMOS
OS NOSSOS
VALORES



“TEMOS PAIXÃO POR DESAFIOS”



“LEVAMOS NOSSO TRABALHO A SÉRIO,
MAS NÃO TANTO A NÓS MESMOS”



“ESTAMOS
JUNTOS”

NA OLX EU POSSO!





CUSTOMER SERVICE

2018

Nosso Propósito

divertidas

rápidas **diretas**

Fazemos a diferença na vida de milhões de brasileiros...

“Foi a minha única fonte de renda quando perdi o emprego.”

“Comprei toda a minha mobília na OLX depois da enchente.”

“Quando a grana aperta, sei que posso contar com a OLX”

“Vendi meu carro em dois dias”

“A OLX é parte da minha vida há 2 anos.”

Customer

Service

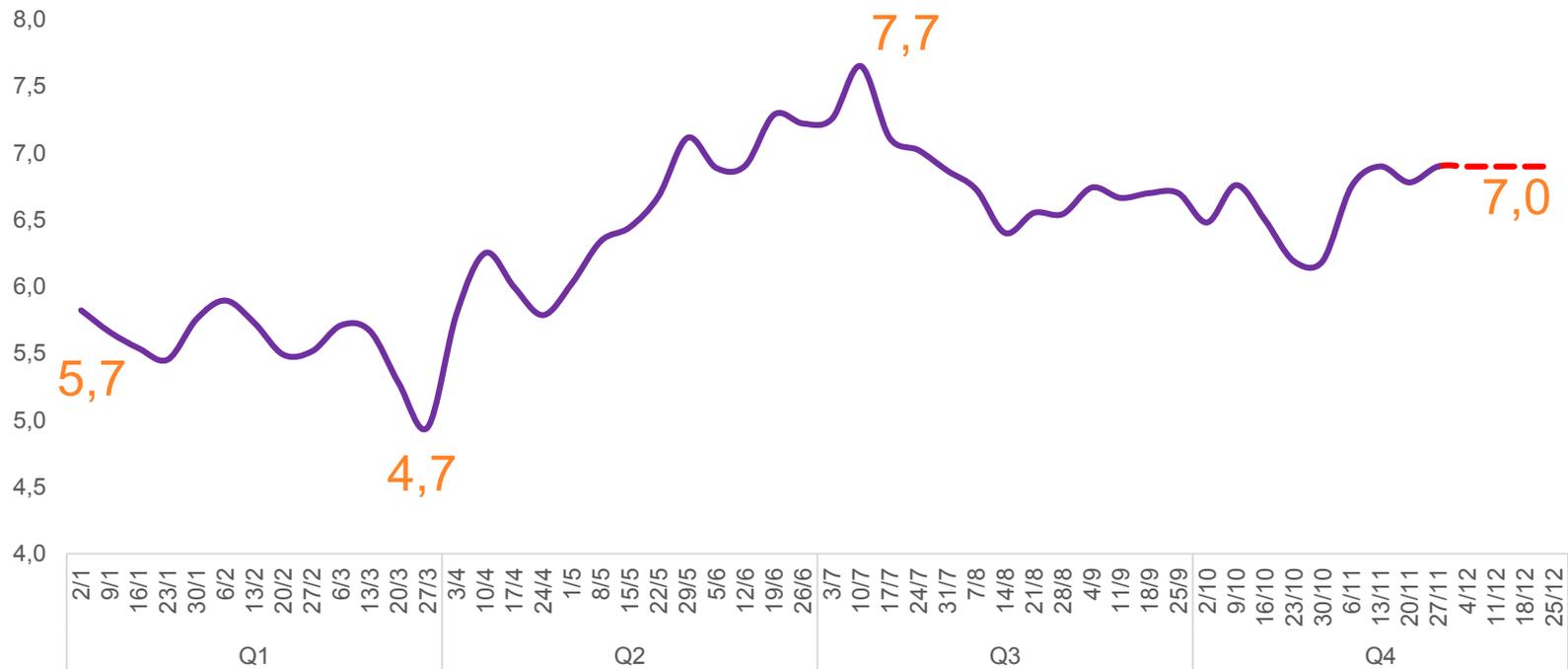
Responsibility

OLX

Como nem tudo são flores...

Satisfação em 2017

Pesquisa de Satisfação - OLX 2017



Resultados 2017

• **Tickets:** 81 k p/ mês (Q4) vs. 66 k p/ mês (Q3)

 **+23%**

• **First Reply Time:** 19 hrs (Dez 17) vs. 26 hrs (Jan 17)

 **-27%**



Qty

60 k

58 k – OLX & 1,2 k Storia



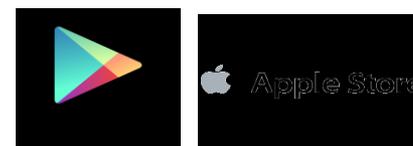
Qty

1 k



Qty

10 k



Qty

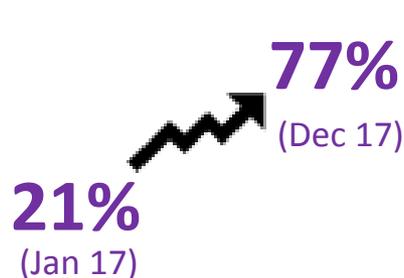
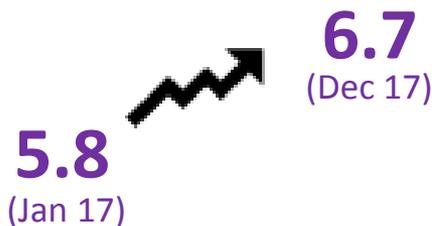
10 k

Avaliação do Usuário

Avaliação do Usuário

Comentários Positivos

App Rating





Participação em Eventos Relevantes



Prêmio CONAREC



Estruturação do time de Hug

Dores e Sentimentos

< Dia 1 | Dia 2 | Dia 3 >



Indicadores e Monitoria (R1 e R2)

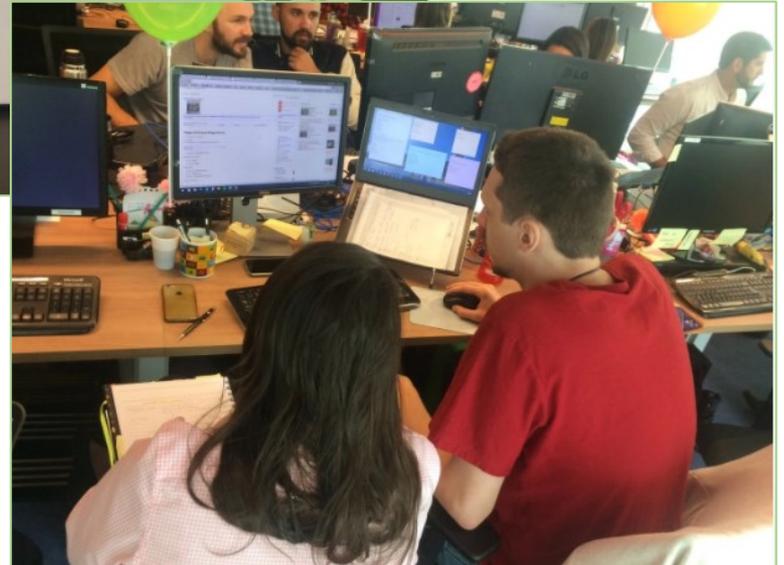


Selo de Bom no Reclame Aqui (rumo ao Ótimo!)



Fazemos nosso usuário sorrir

Relacionamento



Promoções: 25 (40% total)

Prioridades Estratégicas de 2018



Inovação

Central de Ajuda
Canais Alternativos de Atendimento(chat online, Whatsapp)

Experiência

Definir o comportamento do usuário
Ser reconhecido pelo mercado como referência na experiência do usuário
Desenvolver uma forte relação com os usuários gerando promotores da marca

Problem Solver

Suporte aos novos projetos do negócio através de insights sobre as dores e sentimentos do usuário
Ser referência na solução das dores do usuário promovendo uma excelente experiência

CS IS THE NEW



Koalamotorsport 21 Feb 09:49 ⚠

 Bom dia peço desculpas pensei que eu podia anunciar 2 vezes, pois tenho 2 quartos e atualmente estou vivendo dos alugueis desses quartos, pois estou doente com pedras nos rins e fiz 3 cirurgias, moro sozinho, adoro esse site..vc poderiam relevar e apagar as fotos que mandei a mais, estão, em aguardando pagamento obrigado pelo carinho by koala.

Boa noite Koala! Tudo bem?

Poxa, fico super feliz em saber da sua recuperação física. ;)



Aproveite para agradecer a confiança e credibilidade que tem pelo nosso site. Foi uma grande satisfação conversar contigo ao telefone. Como falei, qualquer dúvida é só entrar em contato conosco viu.

Abraços,
Vânia P.

It's a Match!

Koalamotorsport Hoje 11:29 ⌵

Bom dia Vânia, OLX



A satisfação é recíproca, foi um prazer ouvi-la..realmente esse site é the best hoje aluguei todos os quartos..olha que ótima notícia, hoje cedo recebi um convite da Empresa Voo solo para voltar as atividades de helicópteros, isso valeu muitoooo bj a todos o meu muito obrigadoo estou muito feliz..p.s Não sou Piloto mas entendo tudo que esta acontecendo a bordo..sou formado em prevenção de acidentes e gestão comercial...bjkoala..p.s meu tempo de Piloto no Motociclismo, eu era feliz e não sabia fase dourada da minha vida...o tempo passou e esqueci de casar kkk




CS IS THE NEW



It's a Match!



Vimos por meio desta carta agradecer a história de romance que vocês compartilharam conosco no dia 07/06/2017. Ficamos todos muito felizes e emocionados ao saber que a OLX proporcionou muito mais do que uma negociação. A história de vocês provou que desapegar está além dos benefícios materiais. Mostrou que é abrir mão do que já passou para viver algo novo! Porque o que é novo, faz bem pro coração. E com o coração saudável e feliz, a gente vive melhor ainda!

Recomeçar também é muito mais do que começar de novo! Recomeçar é dar continuidade à nossa história com a mesma capacidade de sonhar e de sentir o que tínhamos no início!

Essa união começou com uma parceria entre dois negociantes que estavam refazendo suas casas. Não foi? Hoje, esse relacionamento é uma aliança entre duas pessoas apaixonadas e que estão - juntas - reconstruindo um lar, para que uma nova família habite nele e seja muito feliz!

Esperamos que vocês recebam o nosso singelo presente com muito carinho! Com o mesmo carinho que nós da OLX temos por vocês e por esse depoimento que nos proporcionou muitas alegrias!

À Jacqueline Rafaela e Alexandre Legramantti, os nosso sinceros votos de felicidade, companheirismo, sucesso e muito amor!

Time OLX




CS IS THE NEW

tinderTM



RJ.OLX.COM.BR

**Procuro boxer fêmea para
cruza - Cachorros - Itaipu,
Niterói 442075892 | OLX**

Esse é o Bruce, um boxer de 3
aninhos em busca de uma compan...



It's a  Match!



OLX

CS IS THE NEW tinder

Ticket #5111958 - Daiane M.

O usuário publicou varas de pescar e foi recusado por conter na descrição “botijões de Butano”. Ele estava super irritado e a Dai foi super solícita informando a nossa regra e o motivo por ter sido recusado.

Não satisfeito, o usuário disse que tentava editar as não conseguia mais achar o anúncio!

Prontamente a Daiane reenviou o e-mail de remoção, para que ele pudesse editar e o orientou da melhor forma!

Avaliação do usuário:

Inicialmente eu enviei email com certa bronca e respondi o primeiro email com mesma indignação, achando que iria ficar nisto como é comum acontecer, entretanto a Daiane respondeu com educação e rapidez que me surpreendeu e me fez ter uma excelente experiência no atendimento. Excelente profissional a Daiane.



CS IS THE NEW tinder

-  Beto Rocha
:-D
-  Beto Rocha
Muito obrigado mesmo, de verdade!
-  Beto Rocha
E olha que vcs estão me ajudando a publicar o anúncio de graça e mesmo assim não faltou empenho e dedicação para isso acontecer.
-  Beto Rocha
Muitissimo Obrigado pela força.
-  Beto Rocha
NOSSA TUDO NO BRASIL PODERIA FUNCIONAR ASSIM.
-  OLX Brasil
Aêeee! Qualquer coisa é só chamar, Beto!
-  Beto Rocha
Muito obrigado pela ajuda!





Fazemos nosso usuário sorrir :)