FAST FORWARD XPERIENCE

web summit LISBON

DESTAQUES DE NATÁLIA SCHIFINO, CURADORA DA FFX

PALCO	DIA	LISBOA
COMMERCE SUMMIT	12 NOV 2026	10:15

AS TRÊS APOSTAS DA ZALANDO NO COMÉRCIO FEITO POR AGENTES DE IA

IMPERDÍVEL · COMERCIO · IA AGÊNTICA · VAREJO

Graeme Smith

CTO, Zalando

EM 30 SEGUNDOS

Na Zalando, quem chega por um agente de IA costuma comparar no site e comprar outra peça.

Por isso a Zalando recebe os agentes de outras empresas, mas aposta no próprio assistente e nos dados de caimento para fechar a venda.

O OLHAR DA CURADORIA

Natália Schifino

Curadora da FFX

DESTACOU os agentes de outras empresas, como ChatGPT e Gemini, que levam o cliente até a Zalando.

APONTOU que comprar moda é pessoal e pede uma escolha cuidadosa, diferente de outros mercados.

MARCOU o tesouro de dados de moda e estilo de vida que a Zalando trata como base da sua vantagem.

NÚMEROS DO PALCO

Número	Descrição
2x	chance de compra de quem usa o Zalando Assistant, 2026
<1%	tráfego da Zalando vindo de agentes de IA na Europa
>70%	acessos que chegam direto à Zalando, sem anúncio
10 mil	tabelas de medidas na base de caimento da Zalando

PARA LEVAR

1. **Dados de tamanho e de devolução são o que um agente genérico não consegue copiar.**
2. **Receba todos os agentes de IA e barre só os robôs que copiam dados do site.**
3. **Em compras muito pensadas, não conte que o cliente vá pagar dentro do agente.**

O ARTIGO 3 MIN DE LEITURA

O cliente que chega à Zalando indicado por um agente de IA costuma deixar de lado a peça sugerida.

Ele compara outras opções no site e compra uma diferente. Graeme Smith, CTO da Zalando, usou esse dado para duvidar que o cliente vá fechar compras de moda dentro do agente. **Natália Schifino, curadora da FFX, apontou o porquê: comprar moda é pessoal e pede uma escolha cuidadosa, diferente de outros mercados.**

Smith explicou a diferença com uma comparação: "Comprar moda não é como comprar um cabo HDMI." Quem compra roupa pensa no look inteiro e na ocasião, como um casamento ou uma viagem. **Só quem tem informação responde bem a isso, e Natália destacou o tesouro de dados que a Zalando trata como sua principal vantagem.** São mais de 10 mil tabelas de medidas, roupas escaneadas em 3D, medidas do corpo enviadas por dezenas de milhares de clientes por semana e devoluções que mostram qual peça veste menor ou maior. Cada decisão tomada com IA deixa um rastro que volta para essa base e a fortalece com o tempo.

Essa base só vira venda se o cliente voltar, e Natália marcou o caminho: atender bem, conversar e se adaptar. É o papel do Zalando Assistant, agente próprio lançado em 2023, que 22 milhões de pessoas usaram neste ano. As perguntas que ele recebe são três vezes mais longas que na busca comum: em vez de "jaqueta marrom", o cliente escreve "jaqueta marrom de camurça, leve para um fim de semana em Lisboa".

Ter o próprio agente não fez a Zalando fechar a porta aos agentes dos outros. "Não bloqueamos nenhum agente hoje", disse Smith; a empresa barra só os robôs que copiam dados do site. **Natália destacou a premissa por trás disso: nenhuma era de consumo morreu, e loja física, site, app e IA acontecem ao mesmo tempo.** Como em cada era lucrou mais quem testou cedo, a Zalando ajustou o catálogo para ser encontrada pelos buscadores de IA, testou anúncios no ChatGPT no Reino Unido e aderiu ao protocolo do Google que permite pagar sem sair dele.

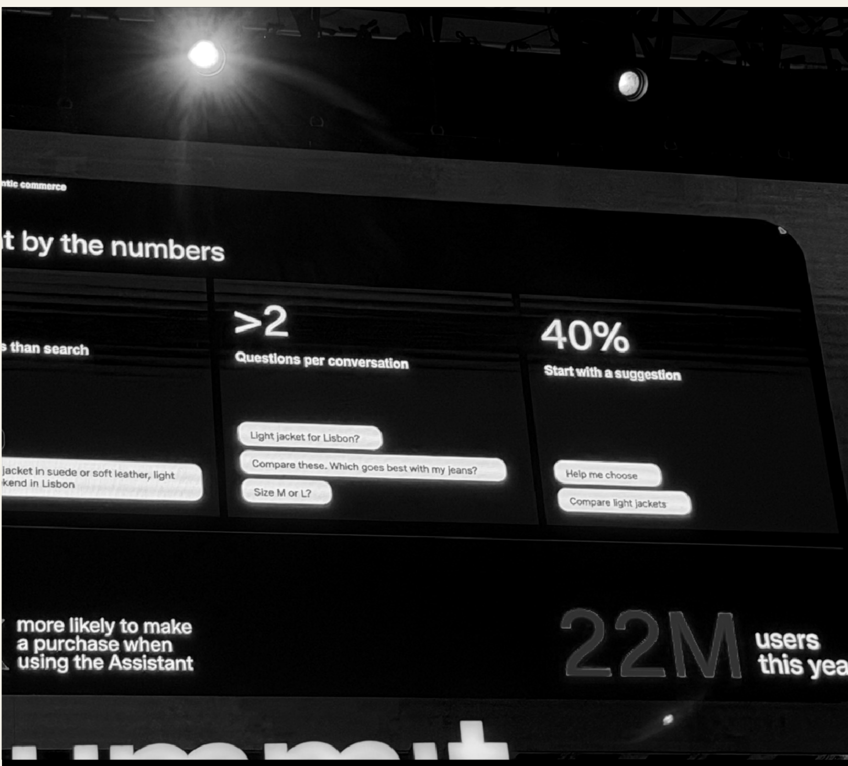
O dado de caimento é a vantagem que o agente genérico não tem

BASE DE CAIMENTO DA ZALANDO

Tabelas de medidas Mais de 10 mil na base	**Escaneamento 3D** Roupas digitalizadas

	peça a peça
Medidas do corpo Enviadas por dezenas de milhares de clientes por semana	**Devoluções** Revelam qual peça veste menor ou maior
Decisões com IA Cada uma deixa rastro que volta para a base	

A Zalando também vira o agente que leva o cliente a outras lojas, o que Natália registrou como outro tipo de parceria. A primeira é a Westwing, que Smith apresentou como líder europeia em casa e decoração premium. Ela vende móveis que a logística da Zalando não entrega. No início do próximo ano, o cliente poderá comprá-los no app, com os meios de pagamento da Zalando, e cada busca por móvel ensinará mais sobre o gosto dele.



Slide do Zalando Assistant em números: 22 milhões de usuários e perguntas 3x mais longas. Foto: curadoria FFX no Web Summit 2026

> **[O ASSISTENTE DA ZALANDO] PRECISA SER MAIS FARMACÊUTICO QUE VENDEDOR. O FARMACÊUTICO CONHECE O QUE VOCÊ PRECISA, NÃO TENTA TE EMPURRAR MAIS COISA E TRAZ O QUE É CERTO PARA VOCÊ.**

Graeme Smith, CTO da Zalando

Para a FFX, a Zalando divide a porta de entrada e disputa o momento da escolha. Ela pode fazer isso porque mais de 70% dos acessos chegam direto, sem anúncio, e a parte que vem dos agentes ainda é pequena. Assim, deixar o cliente chegar pelo ChatGPT ou pelo Gemini custa pouco, desde que a decisão aconteça no site.

A Zalando joga em todas as portas ao mesmo tempo

ZALANDO

Zalando Assistant Agente próprio desde 2023	**ChatGPT e Gemini** Agentes de fora liberados, só robôs

	copiadores barrados
Buscadores de IA Catálogo ajustado para ser encontrado	**Protocolo do Google** Pagamento sem sair do agente
Westwing Móveis de parceira vendidos no app	

A objeção mais forte lê a troca de peça de outro jeito: o agente de hoje talvez só erre o caimento e, com dados melhores, passe a fechar a venda sozinho. A vantagem da Zalando, portanto, dura enquanto a base de medidas e devoluções dela crescer mais rápido que a dos agentes que tentam alcançá-la.

LEITURA FFX

Agente próprio já não diferencia o varejo de moda; o dado por trás dele, sim.

A Renner abriu a Re, agente que usa estilo, preferências e histórico do cliente com a marca, a mais de 2 milhões de clientes do app (Mercado & Consumo, 2026).

A C&A levou seu personal shopper de IA ao WhatsApp quando o digital ainda responde por 7% das vendas de vestuário da empresa (Nosso Meio, 2026).

A decisão para a varejista brasileira é ir além do estilo e transformar cada troca por tamanho em dado do próprio agente, enquanto o canal ainda é pequeno.

PROVOCAÇÃO FFX

SE O CLIENTE VOLTA PARA QUEM O ATENDE BEM, A SUA LOJA ON-LINE AGE COMO FARMACÊUTICO OU COMO VENDEDOR?

RETRATO DA EMPRESA

ZALANDO

Maior plataforma on-line de moda e estilo de vida da Europa. Vende ao consumidor e oferece logística e operação a outras marcas pelo ZEOS.

Receita de 2025 de cerca de **US$ 14,3** bilhões, alta de quase 17% (Yahoo Finance, maio de 2026)

Meta para 2026: vendas totais (GMV) e receita crescendo de **12%** a 17% (Zalando, março de 2026)

Mais de 61 milhões de clientes ativos no 3º trimestre de 2025 (Investing.com, novembro de 2025)

Receita com serviços para outras marcas (ZEOS) de cerca de **US$ 320** milhões no 3º trimestre de 2025, alta de 15,6% (Investing.com, novembro de 2025)

FONTES

1. Renner transforma IA em especialista de moda para clientes (Mercado & Consumo, set/2026)
2. Um ano após colocar inteligência artificial no app, C&A converte cinco vezes mais que a média e leva o personal shopper para o WhatsApp (Nosso Meio, nov/2026)
3. Weekly Recap: Meta Muse agentic commerce risk and Zalando SE (TradingView)
4. Zalando Says Shares Undervalued as AI, B2B Growth Power 2026 Outlook (Yahoo Finance)
5. Zalando delivers strong Q3 growth as active customers surpass 61 mln (Investing.com)
6. Zalando delivers strong 2025 results, expects further acceleration in 2026

FAST
FORWARD
XPERIENCE

FFX LIVE
WEB SUMMIT LISBOA 2026