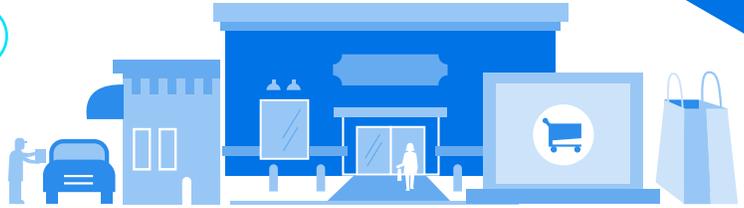


El mundo ha cambiado, ¿los comercios también?



Un momento decisivo en la transformación del sector

Los compradores volvieron a las tiendas (76 %) y sus expectativas están moldeando la “siguiente normalidad”. Pero no será igual que la anterior. Los consumidores conectados de hoy se han acostumbrado a tener sus compras disponibles para recoger o entregar, y a utilizar métodos de pago por autoservicio y pagos móviles sin efectivo. Mediante el uso de tecnología, los comerciantes y empleados minoristas pueden impresionar a sus clientes ofreciéndoles mayor experiencia y eficiencia.



Perspectivas del consumidor

Cada vez más, los compradores combinan el comercio electrónico con las compras en la tienda física:



71 % prefiere los comercios minoristas que tienen presencia en línea y a la vez sucursales físicas



82 % ha realizado pedidos desde dispositivos móviles

Los compradores están dispuestos a pagar por una operación omnicanal más rápida y flexible:



89 %

está dispuesto a pagar por recibir su pedido a domicilio



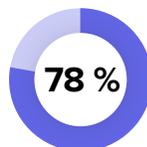
73 %

admite que es capaz de hacer una compra mínima a cambio de una entrega sin cargo

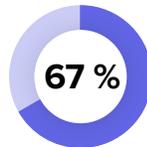


Observaciones del personal

Los empleados se sienten empoderados por la tecnología:



78 % se siente más valorado por los empleadores cuando recibe herramientas tecnológicas para trabajar



67 % está de acuerdo en que los compradores están mejor conectados con la información que ellos

Los empleados de atención en tienda se sienten desmotivados por los obstáculos que les impiden brindar un buen servicio al cliente*:



43 %

admite haber tenido quejas por falta de existencias



42 %

afirma que tiene poco tiempo para asistir a los clientes por estar haciendo otras tareas de menor valor

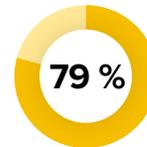


Acciones de los tomadores de decisiones

Los tomadores de decisiones reconocen los desafíos que conlleva la administración de inventario:



80 % afirma que mantener la visibilidad de los artículos fuera de existencias en tiempo real es un gran desafío



79 % dice que necesita mejores herramientas de administración de inventario

Las prioridades de los tomadores de decisiones al invertir en tecnología para comercios minoristas:



Automatizar más procesos



Mejorar la administración de inventario



Ser más sostenibles

Conozca cómo los comercios están modernizando las operaciones para sus trabajadores y los compradores.

Descargue el [Estudio Global del Consumidor](#) o visite www.zebra.com/retail.



* Empleados que se desempeñan como vendedores en la tienda/personal de servicio al cliente.