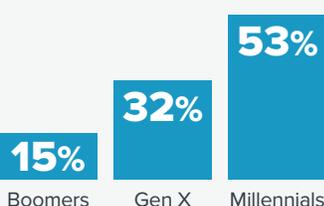


AUMENTAN LAS EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LA TECNOLOGÍA UTILIZADA EN TIENDA

La décima versión del Estudio del Consumidor de Zebra, que analiza la satisfacción del comprador y las tendencias tecnológicas en Retail, reveló que los comercios han recorrido un largo camino con respecto a una década atrás, en mejorar la experiencia de compra en la tienda. Al mismo tiempo, las expectativas de los compradores continúan creciendo exponencialmente y varían significativamente entre los diferentes grupos generacionales.

• TIENDA •

AUMENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS COMPRADORES



COMPRADORES QUE PIENSAN QUE ESTÁN MEJOR CONECTADOS QUE LOS MIEMBROS DE LAS TIENDAS

AMPLIACIÓN DE LAS OPCIONES DE CUMPLIMIENTO



80% de los compradores compra artículos en la tienda para llevarlos a casa o solicitar el envío desde la tienda hasta la casa

OTRAS OPCIONES DE CUMPLIMIENTO

64% Compra en línea, envía a casa
34% Compra en línea, recoge en tienda

AFECTADOS POR FALTA DE EXISTENCIAS



70% de los compradores abandona la tienda sin los artículos buscados
60% de las ventas puede ser recuperado por los retailers que ofrecen descuentos y otras opciones de cumplimiento

SERVICIO AL CLIENTE MEJORADO



57% de los compradores asocia el uso de tabletas por parte del personal de la tienda, con una mejor experiencia general de compra

EXPECTATIVAS DE ENTREGA MÁS RÁPIDA



66% de los compradores quiere la entrega de su pedido al día siguiente o el mismo día



DESDE UNA PERSPECTIVA REGIONAL: COMPRADORES

NORTE AMÉRICA | EXHIBICIÓN EN TIENDA PARA COMPRAS EN LÍNEA

58% ha mirado artículos en la tienda, pero los ha comprado

EUROPA, ORIENTE MEDIO | SERVICIO AL CLIENTE IMPACTA LA LÍNEA BASE

64% compraría más mercancía si recibiera un mejor servicio al cliente

LATINOAMÉRICA | COMPRADORES DISPUESTOS A COMPARTIR INFORMACIÓN

48% de los compradores latinoamericanos confía en compartir sus datos personales con los retailers

ASIA PACÍFICO | LA COMPRA EN LÍNEA, RECOGIENDO EN LA TIENDA ESTÁ CRECIENDO

32% prefiere visitar la tienda de retail para recoger los ítems comprados en línea



ZEBRA

PARA MAYOR INFORMACIÓN VISITA WWW.ZEBRA.COM/RETAIL