

Estudio sobre consumidores 2021

La experiencia de cliente esencial: seguridad, velocidad y comodidad

Consumidores preocupados. Comercios preocupados. Pero no todo son malas noticias. El factor que más influye en *retail* ahora no es la COVID, es la adaptabilidad. Los clientes esperan que los artículos que desean estén disponibles rápidamente, al mejor precio y con transacciones instantáneas. Todo esto es plenamente factible para usted.

Los clientes utilizan los canales online y de tiendas por los mismos motivos



56 % **54 %**

Disponibilidad de productos



48 % **46 %**

Selección de productos



42 % **37 %**

Precio

Los clientes buscan comodidad



76 %
El **76 %** quiere entrar y salir de las tiendas lo más rápido posible



76 %
El **76 %** prefiere los comercios que ofrecen devoluciones sencillas



65 %
El **65 %** prefiere comprar en comercios online que también disponen de tiendas físicas

Motivos por los que los clientes abandonan las tiendas sin comprar y cómo puede ayudar la tecnología



41 %
41 % no hay stock del artículo deseado



32 %
32 % hay demasiada cola en las cajas



31 %
31 % no encuentra el artículo en las estanterías o expositores

Recupere el control en el sector de retail con las perspectivas que aporta el Estudio sobre consumidores 2021 de Zebra

[Descargar el estudio](#)