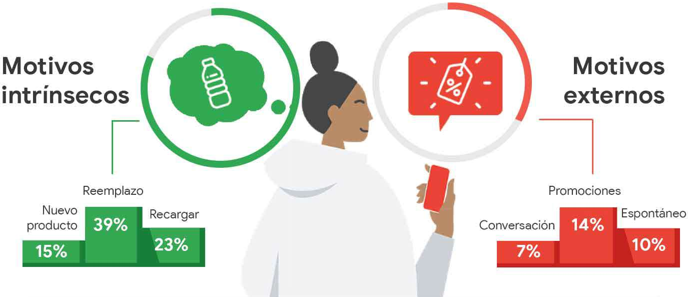
Think with Google

Smart Shopper

¿Cómo se activa el viaje del consumidor?



Motivos intrínsecos

Reemplazo 39%

Nuevo producto 15%

Recargar 23%

Motivos externos

Promociones 14%

Conversación 7%

Espontáneo 10%

A pesar de que los principales motivos de compra sean intrínsecos, las señales de marca también son capaces de activar la compra.

BÚSQUEDA

La presencia omnicanal es la clave para que el consumidor descubra un producto.

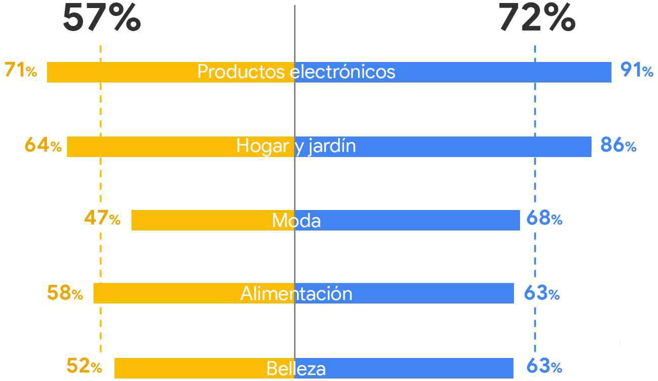
El 46% de los productos se descubre de manera offline u online.

El 42% se descubre de otra manera: boca a boca o previa experiencia con el producto.

Búsqueda offline

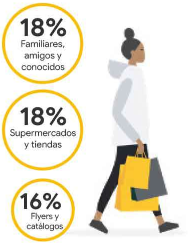
Categoría

Búsqueda online



La intensidad en la búsqueda de información
es más alta en online que en offline.

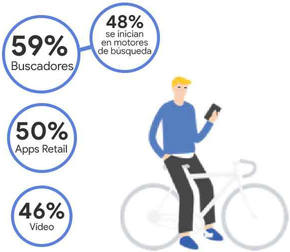
Búsqueda offline


18% Familiares, amigos y conocidos

18% Supermercados y tiendas

16% Flyers y catálogos

Búsqueda online

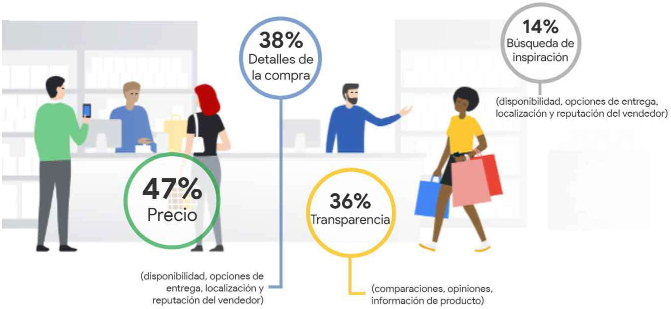

59% Buscadores

48% se inician en motores de búsqueda

50% Apps Retail

46% Video

¿Qué buscan los consumidores?


47% Precio

38% Detalles de la compra

(disponibilidad, opciones de entrega, localización y reputación del vendedor)

36% Transparencia

(comparaciones, opiniones, información de producto)

14% Búsqueda de inspiración

(disponibilidad, opciones de entrega, localización y reputación del vendedor)

PROCESO DE DECISIÓN

¿Cómo eligen los usuarios dónde comprar?

El 50% no tiene clara la marca que va a comprar al comienzo de su proceso de compra.

11% Tienen la marca que necesito
7% Buena reputación
7% Tienda favorita

29%
emocional

19%
emocional

7% Buena reputación
7% Tienen la marca que necesito
5% Tienda favorita

OFFLINE
ONLINE

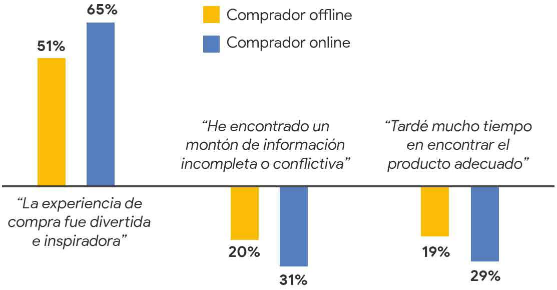
13% Amplia oferta
11% Fácil navegación
11% Ofertas atractivas

71%
funcional

81%
funcional

9% Descripción clara del producto
9% Ampia oferta
8% Entrega gratuita

¿Qué opinan los usuarios sobre la experiencia de compra?

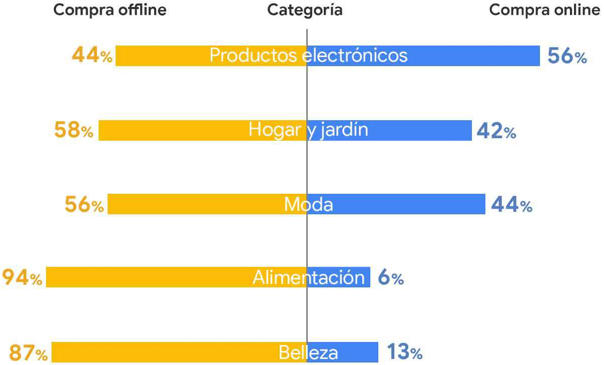


OFFLINE	ONLINE
El 70% no encontraron ningún problema.	**El 55%** no encontraron ningún problema.
Se puede reducir el tiempo de compra y mejorar la disponibilidad.	Los clientes online son más exigentes que los clientes offline.

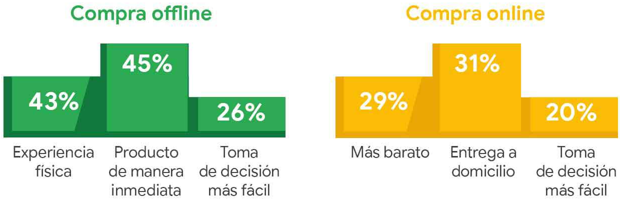
COMPRA

Teniendo en cuenta todas las categorías, tanto la compra online, como la offline son relevantes.

De media, el 22% de las compras se hacen de manera online.



Motivos para la compra



Las compras híbridas no son muy comunes aún

El 86%

de las compras offline convierten directamente en tienda sin pedir entrega a domicilio.

La conveniencia es el principal motivo para combinar offline y online.

En el 46%

de estos casos, los compradores no quieren transportar su compra.

El 80%

de las compras online son enviadas al destinatario en lugar de ser recogidas en el punto de venta.

MÓVIL

BÚSQUEDA

El 51%

de los usuarios realizan sus búsquedas a través del móvil.

COMPRA

El 36%

de las conversiones se realizaron en móvil.

La conexión a través de móvil se realiza desde cualquier lugar. Aún siendo un dispositivo portátil, en casa es el protagonista.

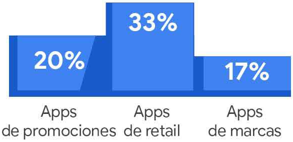
7%
Antes de
visitar la

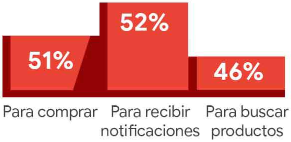
39%
En casa

11%
En la tienda

La importancia de las APP

El 52% de los usuarios tienen apps instaladas



¿Para qué usan los usuarios las apps?