



Estudio global de consumidores 2023

Mejorar las experiencias de retail

Aumentar el potencial de los dependientes para mejorar las interacciones con los clientes



Los dependientes son determinantes a la hora diseñar la experiencia del cliente, ya que aportan satisfacción y mejoran el rendimiento global de la tienda. Los comercios están utilizando la tecnología para acelerar la formación, crear entornos de trabajo que brinden mayor apoyo y mejorar la efectividad global de sus dependientes.

Examine el impacto de los empleados dotados de tecnología en la experiencia de retail.

Seguimiento del mercado

La evolución de las expectativas de los consumidores plantea nuevos retos para los comercios, lo que pone de relieve el papel fundamental de los dependientes ante este panorama cambiante. Los dependientes son fundamentales para conectar los ámbitos digital y físico, adaptándose para responder con un servicio personalizado y fluido a las variadas preferencias de los clientes. Su experiencia garantiza la comodidad y la personalización que los consumidores esperan en un mundo multicanal.

Los principales interlocutores del proceso multicanal manifiestan sus preocupaciones

(De los dependientes)

El acceso de los consumidores a la información supera al del personal

El **77 %**
indica que **los clientes están mejor conectados a la información que los dependientes**
+15 % desde 2022 | +40 % desde 2019


Comercios de alimentación
60 %


Grandes superficies
81 %


Farmacias
82 %


Comercio general
77 %

Preocupación por el uso de herramientas de inventario inadecuadas

El **81 %**
señala que **su empresa necesita mejores herramientas de gestión del inventario para mejorar la precisión y la disponibilidad**
+7 % desde 2022


Comercios de alimentación
79 %


Grandes superficies
78 %


Farmacias
82 %


Comercio general
85 %

Se enfrentan a consumidores que devuelven con frecuencia y a retos de logística inversa

El **56 %**
indica que **su tienda ofrece devoluciones de compras online y cita problemas clave**


Consumidores que devuelven con frecuencia
74 %


Logística inversa
63 %


Sin área dedicada a recogida/devolución de pedidos
40 %

Transformación: una nueva era de innovación en retail


El **93 %**
coincide en que los pedidos mediante móvil ayudan a satisfacer las expectativas de los clientes

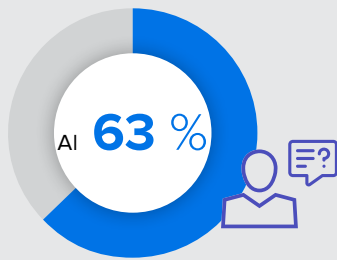

El **85 %**
considera que la inteligencia artificial le ayudará a ser más productivo


El **83 %**
manifiesta la importancia de trabajar para un comercio que sea social y medioambientalmente responsable

Hacer posible el toque personal: experiencias de retail superiores

Cuando se les dota de las herramientas y la formación adecuadas, los dependientes pueden responder preguntas, resolver problemas y ofrecer recomendaciones adaptadas a clientes individuales. Un gran servicio al cliente puede ser el toque mágico que influye en la experiencia de retail global, con el consiguiente aumento de la fidelización. No obstante, al consumidor actual le preocupa la falta de ayuda en las tiendas, mientras que los dependientes se quejan de que las tareas de nivel inferior les impiden prestar un servicio de valor añadido a los clientes. Si bien la presencia de dependientes ofrece un toque personal que la tecnología por sí sola no permite conseguir, la implementación de tecnología avanzada puede contribuir a conseguir un servicio de nivel superior en todos los puntos de contacto con el cliente.

La falta de personal en las tiendas no pasa desapercibida



de los consumidores le preocupa la falta de asistencia en tienda

Por generación

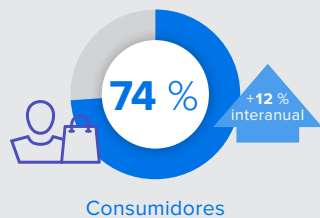
Generación Z (+ de 18 años)	Millennials	Generación X	Boomers
71 %	66 %	56 %	63 %

Los dependientes comparten sus frustraciones

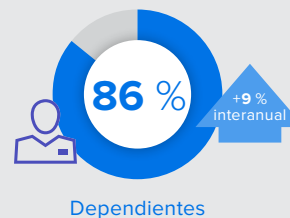
(entre aquellos que trabajan en ventas en tienda y en atención al cliente)

- El **61 %** achaca la falta de tiempo para ayudar a los clientes a la realización de tareas de nivel inferior
- El **48 %** indica el uso de herramientas inadecuadas para prestar un servicio al cliente personalizado
- El **47 %** indica que los clientes encuentran en sus smartphones la información sobre precios y productos más rápido que los dependientes
- El **41 %** menciona quejas por las roturas de stock

Dependientes y consumidores aplauden el papel de la tecnología para mejorar la experiencia del cliente



Coinciden en que los clientes disfrutan de una experiencia mejor cuando los dependientes utilizan la tecnología más reciente para ayudarles



Factores cruciales para ofrecer un servicio insuperable

Más del **80 %**

de los dependientes indica que puede ofrecer una mejor experiencia al cliente con escáneres de códigos de barras de mano, dispositivos de TPV móvil y cajas de autopago

El triunfo de la tecnología: superación de los problemas de personal e impulso a los beneficios del sector de retail

Los comercios minoristas se enfrentan a retos complejos tanto de personal como de mantenimiento de los márgenes de beneficio. Nada menos que un 84 % de los ejecutivos considera difícil la contratación, formación y retención de personal cualificado para las tiendas, un problema que se ve agudizado por la dificultad para compatibilizar la mejora salarial con el mantenimiento de los beneficios. La tecnología destaca como solución crucial a estos problemas.

La llegada de las cajas de autopago cuenta con el apoyo tanto de los dependientes como de los ejecutivos, dado que permite reasignar personal a tareas prioritarias y a la mejora de la experiencia del cliente. Un porcentaje notable de trabajadores del sector de retail reconoce el ROI positivo que se deriva de esta integración de la tecnología. Además, herramientas como la visibilidad del inventario en tiempo real están ganando reconocimiento entre los dependientes como impulsora de la eficiencia y el servicio al cliente, lo que indica un cambio hacia un panorama de retail más integrado tecnológicamente y más rentable.

La inversión en tecnología sienta las bases para lograr la rentabilidad de las tiendas a largo plazo



86 %

Las cajas de autopago han liberado a los dependientes para realizar otras tareas prioritarias y atender mejor a los clientes

85 %

Las cajas de autopago mejoran la experiencia del cliente

84 %

La inversión en cajas de autopago está dando resultado/ permite obtener un ROI positivo



88 %

88 %

87 %

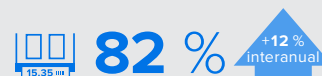
Los dependientes destacan las herramientas para mejorar la eficiencia y el servicio al cliente



Visibilidad del inventario en tiempo real



RFID



Etiquetas electrónicas de estanterías

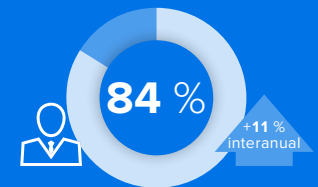


Inteligencia artificial / aprendizaje automático

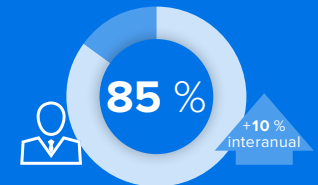


Inteligencia artificial generativa

Los problemas de personal intensifican las dificultades para mantener el margen de beneficio



Contratar y retener a personal de tienda cualificado es un reto significativo



Mantener el margen de beneficio cumpliendo las expectativas de mejora salarial y de prestaciones del personal ha sido difícil para su empresa

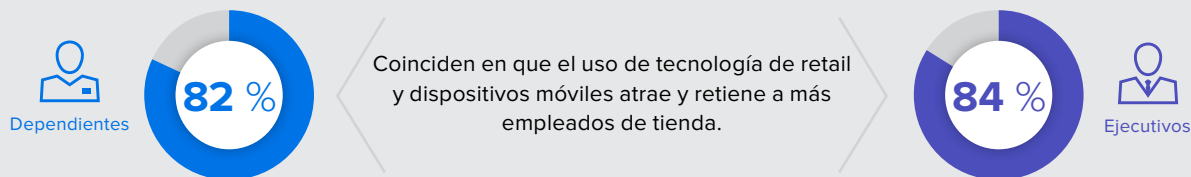
Cómo deshacer el nudo gordiano de los problemas de personal

Atraer y retener el talento tecnológico para la era digital. Ante un mercado laboral en constante transformación, atraer y retener talento cualificado es un reto considerable para los comercios minoristas. La demanda en el sector de un conjunto diverso de habilidades que combine atención al cliente, conocimiento de productos, habilidades digitales y adaptabilidad no hace sino agravar el problema. Con el crecimiento del comercio electrónico, también ha aumentado la demanda de trabajadores hábiles con la tecnología y capaces de utilizar plataformas online y otras tecnologías avanzadas para realizar tareas como el recuento de inventario y la ejecución eficiente de pedidos.

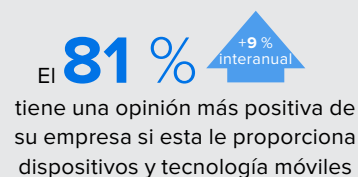
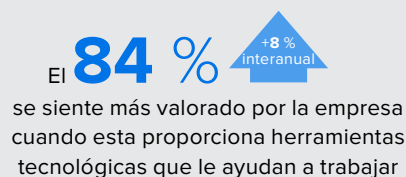
Los dependientes reconocen cada vez más el impacto positivo de los dispositivos y el análisis para priorizar sus tareas y colaborar con los compañeros. Se espera que el despliegue de software de gestión de tareas y personal experimente un crecimiento sostenido.



Dependientes y ejecutivos aplauden el papel de la tecnología para lograr personal

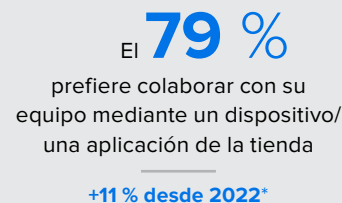
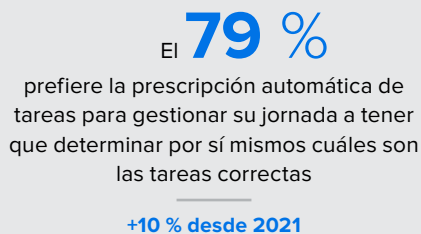
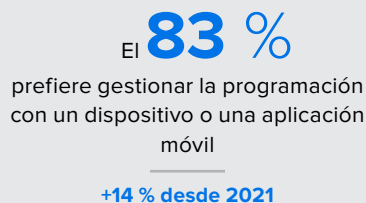


Los dependientes se consideran apreciados cuando se les dota de herramientas tecnológicas avanzadas en el trabajo



Armonía digital: mejora de la conciliación

(preferencias de los dependientes; % que está de acuerdo)



*Pregunta no planteada en 2021

Crecen las soluciones flexibles para la gestión de personal

(% de ejecutivos que tiene previsto implementarlas en los próximos 5 años)

57 %

Software de gestión de tareas

60 %

Software de gestión de personal (programación, horario y asistencia, autoservicio de empleado)

Una mirada al futuro del personal del sector de retail

El dinámico mercado laboral del sector de retail abarca un amplio espectro de trabajadores multicanal, lo que refleja la naturaleza cambiante del sector. La necesidad permanente de contar con un personal versátil centrado en el cliente es fundamental ante la diversificación del panorama de retail. Si bien los dependientes, ya sea en la tienda o detrás de la interfaz digital, desempeñan un papel fundamental en la experiencia del cliente, muchos están saturados con tareas de bajo nivel que les impiden ofrecer la experiencia de compra más avanzada. Aunque el toque personal de los dependientes continúa siendo insustituible, el uso de tecnología de vanguardia puede mejorar significativamente las operaciones, tendiendo puentes entre los ámbitos físico y online y generando eficiencia en toda la empresa. Para lograr el éxito en retail, es fundamental adaptarse a este complejo mercado laboral y a la nueva era tecnológica.

Datos sobre el estudio

Zebra Technologies encargó una encuesta global de consumidores adultos (mayores de 18 años), ejecutivos y dependientes para analizar las tendencias y tecnologías que están transformando el sector de retail. El estudio de este año, administrado online por Azure Knowledge Corporation, incluye más de 4200 encuestados sobre temas como la experiencia del consumidor, el uso de dispositivos y tecnología, las entregas y la ejecución de pedidos en tienda y online. El Estudio global de consumidores 2023 de Zebra informa acerca de las actitudes, opiniones y expectativas que están conformando el futuro del sector. La serie se centra en tres temas clave:



Más allá de la cesta de la compra
Lo que los consumidores desean realmente de sus experiencias de retail



Experiencias de retail superiores
Aumentar el potencial de los dependientes para mejorar las interacciones con los clientes



Cumplir los requisitos obligatorios en el retail actual
Nuevos fundamentos para atender las prioridades del futuro

Para ver la serie completa del Estudio global de consumidores 2023, visite zebra.com/shopperstudy

Acerca de Zebra Technologies

Zebra (NASDAQ: ZBRA) aumenta el potencial de las empresas de retail y sus dependientes para prosperar en la economía bajo demanda, haciendo que todos los trabajadores de primera línea y todos los activos situados en la periferia sean visibles y estén conectados y plenamente optimizados. A través de su ecosistema de más de 10 000 socios presentes en más de 100 países, Zebra atiende a clientes de todos los tamaños —incluido el 94 % de las empresas Fortune 100— con un portfolio imbatible de hardware, software, servicios y soluciones que digitalizan y automatizan los flujos de trabajo.

Explore cómo Zebra puede ayudar a los comercios minoristas a aumentar la rentabilidad, mejorando al mismo tiempo las experiencias de consumidores y dependientes. Visite zebra.com/retail



Sede en NA y corporativa
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede en Asia-Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Sede en EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Sede en Latinoamérica
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com

ZEBRA y la cabeza estilizada de Zebra son marcas comerciales de Zebra Technologies Corp. registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. El resto de marcas comerciales pertenecen a sus propietarios respectivos. ©2023 Zebra Technologies Corp. y/o sus filiales.