



Pesquisa global de consumidores de 2023

Atendendo ao mandado moderno

Novos princípios básicos para
as prioridades do futuro



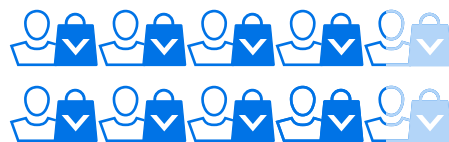
O sucesso do varejo no futuro depende da integração da tecnologia, da visibilidade do inventário, de uma cadeia de suprimentos robusta e da sustentabilidade ambiental. Os funcionários capacitados com as ferramentas e o treinamento adequados moldam ainda mais as experiências omnicanal aprimoradas, garantindo a adaptabilidade à dinâmica do mercado em constante evolução.

Explore os pilares estratégicos que ancoram a excelência no varejo e reformulam o cenário do setor.

Panorama do mercado

Os varejistas são afetados pelos impactos de eventos globais e tensões socioeconômicas. Entre os desafios estão as interrupções na cadeia de suprimentos, que aumentaram os custos e tornaram mais complexos os processos de gerenciamento de inventário. Os varejistas estão trabalhando para superar os desafios de lucratividade, incluindo perdas de estoque, fraudes e aumento das devoluções. No entanto, a mudança no sentimento do comprador é motivo para o otimismo. Em comparação com o ano passado, os consumidores confiam cada vez mais nos varejistas para proteger seus dados e oferecer um atendimento excepcional ao cliente.

Os tomadores de decisão enfrentam as adversidades do varejo



85%

dos consumidores estão gastando menos devido à inflação



As interrupções globais colocaram mais foco nas operações da cadeia de suprimentos

Enfrentando desafios significativos



84%

Mantendo a visibilidade em tempo real dos produtos não disponíveis no estoque



82%

Minimizando fraudes e perdas



81%

Aceitando e gerenciando devoluções de pedidos online

Equilibrando a lucratividade com as expectativas dos funcionários

85%

dos varejistas relatam que é difícil manter as margens de lucro e, ao mesmo tempo, equilibrar as expectativas da força de trabalho em relação a salários e benefícios



Varejistas de alimentos

87%



Grandes comerciantes

84%



Varejistas de medicamentos

86%



Comerciantes em geral

84%

Otimismo crescente: a confiança nos varejistas alcança um novo patamar

% dos consumidores confiam totalmente/parcialmente nos varejistas

76%

83%

aumento de **9%** vs. a.a.

Protegem os dados dos compradores (como cartões de crédito, informações bancárias, dados de localização)

77%

84%

aumento de **9%** vs. a.a.

Oferecem funcionários treinados e equipados para ajudar os clientes

2022

2023

Renovação no varejo: tecnologia de inventário inteligente ajuda a aumentar a satisfação do comprador

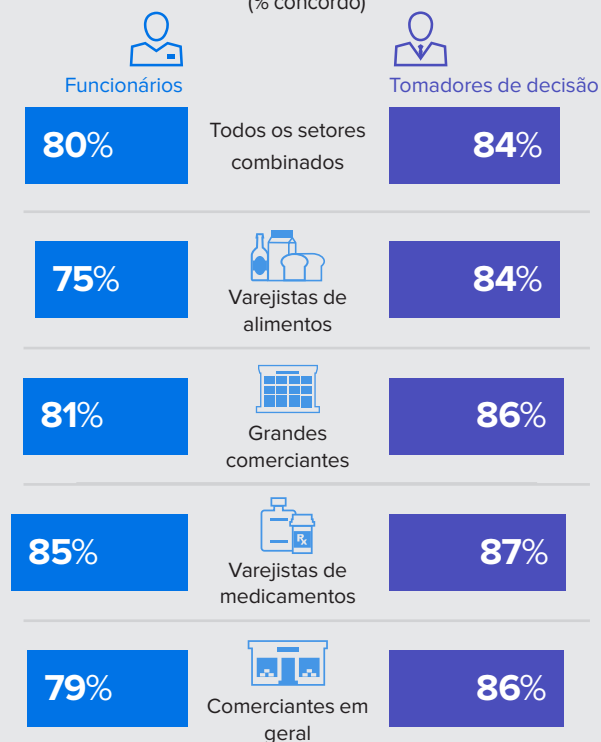
Em resposta às contínuas interrupções na cadeia de suprimentos, os varejistas estão descobrindo soluções inovadoras para enfrentar os obstáculos do inventário e atender melhor às expectativas dos consumidores. Menos consumidores estão saindo das lojas sem os artigos que vieram comprar em comparação com os anos anteriores, e a satisfação geral dos consumidores está aumentando. No entanto, persiste uma preocupação notável em relação à falta de estoque de produtos, o que continua sendo a principal razão pela qual os consumidores saem das lojas sem o que pretendiam comprar.

Os varejistas reconhecem o desafio de manter a visibilidade em tempo real da falta de estoque e os tomadores de decisão estão se preparando proativamente para reforçar suas tecnologias de cadeia de suprimentos. No curto e longo prazo, um número cada vez maior de tomadores de decisão prevê investir em atualizações de tecnologia de suprimentos para rastreamento de inventário em tempo real, gerenciamento de devoluções e análises avançadas.



Falta de visibilidade: varejistas enfrentam desafios persistentes de faltas de estoque

Manter a visibilidade em tempo real da falta de estoque é um desafio significativo para os tomadores de decisão e funcionários (% concordo)



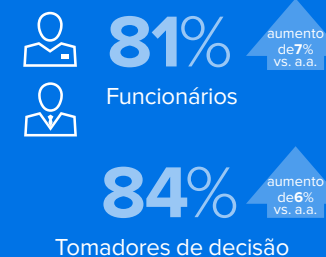
Os tomadores de decisão estão investindo em importantes atualizações tecnológicas na cadeia de suprimentos

% dos tomadores de decisão que planejam implantar nos próximos cinco anos



Chamadas enérgicas por ferramentas avançadas para lidar com questões de inventário

Minha empresa precisa de melhores ferramentas de gerenciamento de inventário para aprimorar a precisão e a disponibilidade. (% concordo)



Canalizando o futuro: elevando a fidelidade e a excelência omnicanal

No cenário do varejo em evolução, as expectativas dos consumidores são fundamentais para as tendências futuras. Em 2024, os tomadores de decisão estão concentrando-se na fidelidade dos clientes e na experiência geral de compras, enquanto se concentram no aprimoramento do gerenciamento de inventário e na simplificação do atendimento omnicanal.

O aumento da demanda de consumidores por tecnologias inovadoras e diversos canais de compras evidencia o desejo por conveniência e interações personalizadas. Essa tendência obriga os varejistas a aprimorar suas estratégias de processamento de pedidos e a integrar ainda mais práticas omnicanal simplificadas. Para lidar com esses turnos, muitos tomadores de decisão estão reforçando os recursos nas lojas, as análises de demanda prevista, a logística reversa e as estações de trabalho móveis para atender perfeitamente aos consumidores omnicanal mais exigentes.



Os varejistas priorizam as escolhas e a eficiência de entrega

(% dos tomadores de decisão indicando alta pressão/prioridade máxima)

84%



Oferecem uma variedade de opções e velocidades de entrega

78%



Reduzem gastos nos pedidos online

74%



Gerenciam devoluções online de forma mais eficiente

73%



Aumentam a eficiência no processamento/atendimento de pedidos online

Tomadores de decisões observam avanços tecnológicos para otimizar o atendimento

(% planejam implementar dentro de cinco anos)

72%

Estações móveis/híbridas para retirada/devoluções

68%

Logística reversa

64%

Demanda prevista

61%

Lojas habilitadas a enviar para armazéns ou diretamente aos consumidores

55%

Lojas capacitadas a transferir produtos entre filiais

47%

Lojas capacitadas a atender a pedidos feitos pela Internet

A onda do carrinho digital: atividades online dos consumidores (dos consumidores nos últimos três meses)

54%

Fizeram um pedido para entrega

31%

Fizeram um pedido para retirada na loja

29%

Fizeram um pedido para retirada na porta da loja ou em outro local

27%

Devolveram ou trocaram um artigo comprado online

Potencializando a busca pela rentabilidade

Os varejistas estão sob intensa pressão para aumentar a receita, mesmo com desafios em todo o setor, como inflação, mão de obra e perda de estoque, ameaçando a rentabilidade. Os tomadores de decisão estão cada vez mais adotando soluções digitais para enfrentar esses obstáculos. As ferramentas de análises preditivas e de projeções de demanda de inventário estão se tornando suas principais soluções, ajudando a monitorar as demandas dos clientes, minimizando as perdas do estoque não vendido. A prevenção de perdas é outro foco principal dos tomadores de decisão de hoje em dia, que estão recorrendo à transformação digital para aumentar a segurança, proteger seus ativos e manter a confiança dos clientes. Essa mudança digital não é apenas uma tendência, mas uma necessidade na era moderna do varejo.

Para os varejistas, o investimento em inteligência digital e análise é uma certeza

(% planejam implementar dentro de cinco anos)

Dominando a tomada de decisão em todas as empresas

66%	Gerenciamento de mão de obra
62%	Planejamento de demanda/reabastecimento
56%	Operações de loja
55%	Merchandising
51%	Prevenção de perdas
50%	Cadeia de fornecimento

Definindo o roteiro da inteligência dos negócios

67%	Gêmeos digitais
66%	Análises prescritivas
64%	Preços contextualizados em tempo real
59%	Previsão de demanda de inventário
55%	Análise de cestas de compras

A IA transforma o cenário do varejo: inovação, eficiência e personalização na vanguarda

Os tomadores de decisão concordam que a inteligência artificial melhorará as operações de varejo.

85%

Todos os setores combinados

81%

Varejistas de alimentos

87%

Grandes comerciantes

79%

Varejistas de medicamentos

90%

Comerciantes em geral



Adoção de IA na definição de preços e planejamento deve aumentar

(% dos tomadores de decisões planejam implementar dentro de cinco anos)

73%

IA para planejamento/reabastecimento de demanda

69%

IA para decisões de preços e de sortimento

Novo guia de regras do varejo: inove, personalize e digitalize ou corra o risco de ficar para trás

Com a crescente velocidade da inovação, surgem novos mandatos para o sucesso no varejo. A orientação centrada no cliente se destaca como um ponto fundamental, focada em oferecer experiências personalizadas e serviço excepcional que atendam às exigências em constante evolução dos consumidores experientes de hoje. A transformação digital não é mais opcional e, sim, fundamental. As percepções orientadas por dados permitem que os varejistas tomem decisões fundamentadas e se adaptem rapidamente às dinâmicas do mercado em constante transformação. Essa capacidade pode ter um impacto positivo nos resultados, especialmente em um momento em que a inflação alterou significativamente o perfil dos gastos dos consumidores. Os varejistas devem adotar esses novos princípios básicos para sobreviver e prosperar em um setor altamente competitivo, mantendo-se ágeis e adaptáveis à dinâmica do mercado em constante transformação.

Sobre o estudo

A Zebra Technologies contratou um estudo de pesquisa global entre consumidores adultos (a partir de 18 anos de idade), tomadores de decisão e funcionários para analisar as últimas tendências e tecnologias que transformam o setor do varejo. Administrado on-line pela Azure Knowledge Corporation, o estudo deste ano inclui mais de 4.200 entrevistados em tópicos de experiência dos consumidores, uso de dispositivos e tecnologia, entrega e atendimento na loja e on-line. A Pesquisa Global de Consumidores de 2023 da Zebra informa sobre as atitudes, opiniões e expectativas que estão moldando o futuro do setor. A série se concentra em três temas principais:



Além da cesta

O que os consumidores realmente querem em suas experiências de varejo



Elevando as experiências do varejo

Capacitando os funcionários a enriquecer as interações com os clientes



Cumprindo o mandato do varejo moderno

Novos fundamentos para as prioridades de amanhã

Para visualizar toda a série da Pesquisa global de consumidores de 2023, acesse zebra.com/shopperstudy

Explore como a Zebra pode ajudar os varejistas a aumentar a rentabilidade e, ao mesmo tempo, aprimorar a experiência dos consumidores e funcionários.
Acesse zebra.com/retail

Sobre a Zebra Technologies

A Zebra (NASDAQ: ZBRA) capacita as organizações varejistas e seus funcionários para que prosperem na economia sob demanda, tornando visíveis, conectados e plenamente otimizados todos os funcionários da linha de frente e os ativos em operação. Com um ecossistema de mais de 10.000 parceiros em mais de 100 países, a Zebra atende a clientes de todos os tamanhos, incluindo 94% das Fortune 100, com um portfólio premiado de hardware, software, serviços e soluções que digitalizam e automatizam fluxos de trabalho.



Sede Corporativa e na América do Norte
+1 (800) 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede na Ásia-Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Sede na Europa, Oriente Médio e África
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Sede na América Latina
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com