



## ¿Ha cambiado la pandemia nuestra forma de comprar?

*Mariana López Casanueva, directora de Marketing UPS España y Portugal*

29/09/21



# Agenda

---

1. Nuevas actitudes y expectativas del comprador digital
2. Conviértete en la opción favorita de tu cliente
3. Que tu presencia en las redes sociales hable por sí misma
4. Soluciones sostenibles para el sector del eCommerce
5. Busca el mejor socio para hacer tus entregas

# Nuevas actitudes y expectativas de los compradores digitales

*Informe inteligente de UPS 2021*

---

## ¿Qué espera el comprador español del eCommerce?



Las nuevas tendencias globales han traído muchos **cambios inesperados**, obligando a los minoristas, a la industria del comercio electrónico y a los consumidores, a adaptarse.



Para ayudar a las empresas de toda Europa a superar estos desafíos, UPS ha encuestado a **más de 10.000 consumidores en 8 los mercados principales europeos, entre ellos España.**



Un enfoque integral para identificar las tendencias sobre los nuevos **comportamientos, actitudes y expectativas** de los compradores digitales en 2021.



## Los españoles se decantan por la comodidad de la compra online





# Conviértete en la opción favorita de tu cliente

*Las compras online han venido para quedarse*

## Principales razones para elegir comprar Online vs en la tienda



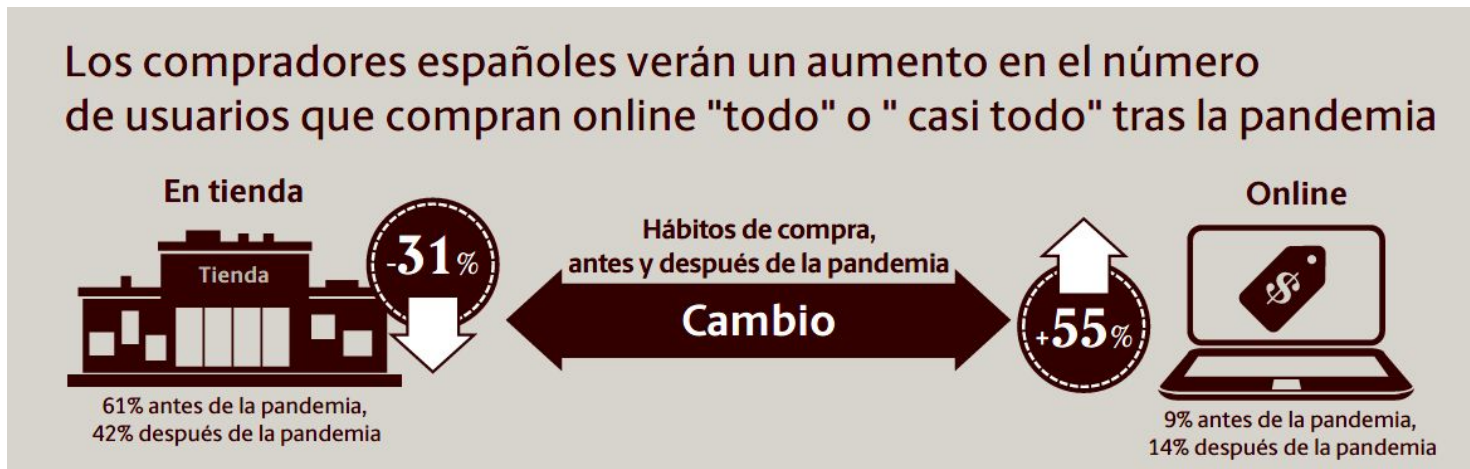
**50%** Comodidad al recibir los envíos en casa



**50%** Encuentran productos más baratos



**37%** Mejor selección de productos



**La diferenciación**, a través de servicios personalizados para el cliente, será aún más esencial para aquellos que buscan destacar.

# Que tu presencia en las redes sociales hable por si misma

## Actitudes del consumidor frente a las redes sociales

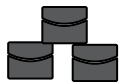
### Principales razones por las que las redes sociales influyeron en los consumidores durante la pandemia



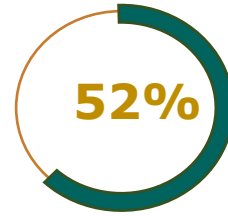
**57%** Dice que las marcas se han comunicado mejor durante la pandemia.



**63%** Observó que muchas marcas daban un mensaje similar que les restaba autenticidad durante la pandemia.



**60%** Cree que las marcas han comunicado en exceso durante la pandemia.



**Comprarían a un minorista si su mensaje en redes transmitiera confianza**



Los consumidores esperan un **mensaje diferenciador** de la marca. Las empresas que saben identificar que **valores** se adaptan mejor a sus productos, marcan la diferencia y alcanzan un mayor éxito.

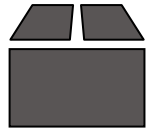


**Refuerza tu presencia en redes sociales mostrando mensajes positivos de clientes que están satisfechos con su compra.**

# Soluciones sostenibles para el sector del eCommerce

Que opinion tienen los clientes de la Sostenibilidad

## Principales acciones que esperan los consumidores según el tamaño de la empresa



Embalajes sostenibles

**Gran empresa** 54%  
**Pyme** 50%



Importe mínimo de compra para entrega sin portes

**Gran empresa** 44%  
**Pyme** 31%



Alternativas para entregar (ej UAP, lockers)

**Gran empresa** 47%  
**Pyme** 32%



Huella de carbono

**Gran empresa** 48%  
**Pyme** 30%



Cree que la sostenibilidad marca la diferencia



**Go Green!** Piensa en integrar elementos de sostenibilidad en tu servicio, como usar **materiales reciclables en tus embalajes** o únete a un proveedor de transporte que haga que tus entregas ayuden a reducir la **huella de carbono**.

# Busca el mejor socio para hacer tus entregas

*Ofrece la mejor experiencia post venta*

## Razones para comprar a un minorista



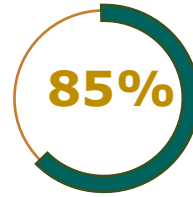
**85%** Pide que la empresa que entrega sus envíos sea de confianza.



**75%** Desea que tenga una política de sostenibilidad comprometida



**70%** Cómo ha gestionado y respondido ante la pandemia.



**Cree que la elección de un buen socio para las entregas es fundamental en la decisión del comprador**



Asociate con un **proveedor de transporte de confianza** que te de la posibilidad de hacer envíos de forma **sencilla** y que tenga **opciones de devolución a la elección de tu cliente** ofreciendole flexibilidad y total control de sus compras.





## Pide una consultoría virtual gratuita

Reserva ahora tu consultoría virtual de 15 minutos GRATIS con nuestro equipo de expertos y descubre cómo puedes hacer crecer tu negocio y tus ingresos.

¡Me apunto!



Visita [ups.com](https://www.ups.com) y pide tu **consultoría virtual gratuita**



# Gracias

Visita [ups.com](https://www.ups.com) para tener acceso al informe completo y descubre lo que piensan los compradores españoles sobre el futuro de las compras digitales