

Salud y belleza: una radiografía de las compras online.

El mundo del comercio electrónico ha seguido creciendo en los últimos 12 meses, al igual que los deseos y necesidades de los consumidores de hoy en día.

Dado que, para muchos, el sector sanitario ha adquirido importancia, las compras online de productos en este sector nunca ha necesitado ser más accesible. Pero ¿de qué forma pueden lograr esto los comerciantes?

Para averiguarlo, Adobe Commerce llevó a cabo una investigación con consumidores de EMEA que habían comprado productos de salud y belleza por Internet en los últimos 3 meses. Esto es lo que descubrimos.

Conclusiones clave: los temas más destacados de los consumidores.

- La confianza en las compras online está aumentando con la voluntad de abrazar lo nuevo.
- Los consumidores vuelven a visitar sitios web varias veces antes de comprar.
- Los compradores se están volviendo cada vez más conscientes, lo que significa que crear las interacciones empáticas es clave.

Los factores que empujan a los consumidores a pulsar el botón de compra.

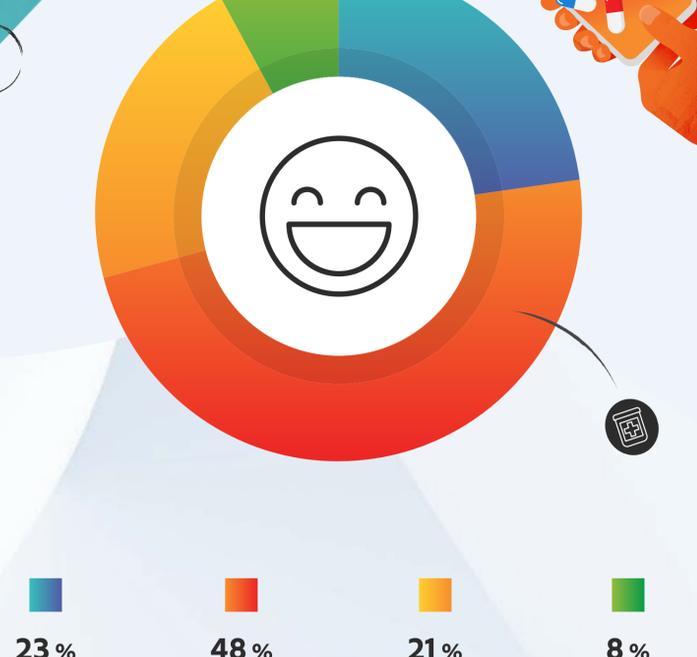
¿Cuáles son los principales factores para comprar o volver a comprar?

- 44 %** El producto que quiero está disponible o en existencias.
- 42 %** Velocidad de entrega/ Puedo recibir mis productos lo antes posible.
- 37 %** Devoluciones sencillas y gratuitas.

¿Qué es lo que motiva una compra rápida?

- 52 %** Cuando se me avisa de que un producto va a agotarse pronto.
- 34 %** Cuando un comerciante me avisa de una rebaja u oferta.
- 32 %** Cuando el sitio web recomienda productos según mi historial de compras.

La calidad de las compras online: ¿con qué eficacia diseñan experiencias de clientes los comerciantes de productos de salud y belleza?

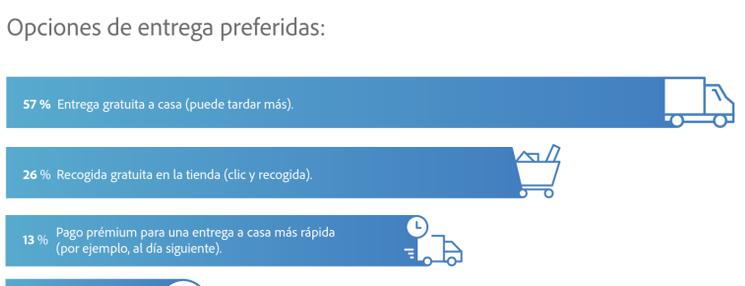


Con tantas opciones para elegir, hacen falta experiencias de compras online:



En lugar de pagar una tarifa premium, los compradores de productos sanitarios esperarán más a la entrega, siempre cuando sea gratuita.

Opciones de entrega preferidas:



Sin embargo, se valora la certeza:



¿Tienes ganas de saber más? El último informe de investigación de Adobe Commerce ofrece a los comerciantes información exhaustiva sobre las muy cambiantes demandas de los consumidores, además de asesoramiento sobre cómo satisfacerlas.

[Leer el informe](#)

Acerca de la investigación

Esta investigación se llevó a cabo en octubre y noviembre de 2021. Entrevistamos a 9565 consumidores a partir de 18 años de edad para averiguar cómo han cambiado los comportamientos de compra online en los últimos 12 meses. Los encuestados pertenecían a 12 regiones de EMEA y habían comprado por Internet en los últimos 3 meses.

Información acerca de Adobe Commerce

Adobe Commerce, parte de Adobe Experience Cloud, es la solución líder en comercio para comerciantes y marcas B2C, B2B e híbridas, y ha recibido el título de líder en el 2020 Gartner Magic Quadrant for Digital Commerce y 2020 Forrester Wave for B2B Commerce. Adobe Commerce, con la tecnología de Magento, cuenta con un amplio abanico de soluciones omnicanal basadas en la nube que ofrecen a los comerciantes todo lo que necesitan para integrar con éxito experiencias de compra digitales y físicas.

Por décimo año consecutivo, Adobe es el proveedor líder para los 1000 minoristas de venta online que encabezan el Digital Commerce 360 y el Top 500 Guides for Europe and Latin America. Adobe Commerce funciona gracias a una vasta red internacional de partners especializados en tecnología y soluciones, una comunidad internacional de desarrolladores muy activa y una sólida tienda de comercio electrónico con extensiones descargables desde Adobe Exchange.

Para obtener más información, visita business.adobe.com/es