

La experiencia adecuada: preferencias de los consumidores de comercio electrónico en 2021.

Cuando nuestro mundo cambia, el mundo del comercio electrónico también. En los últimos dos años, hemos visto crecer las compras online y, con ellas, nuevas oportunidades de crecimiento para los minoristas. Para ello, los minoristas deben saber lo que quieren de verdad los consumidores de hoy en día.

Adobe Commerce llevó a cabo una encuesta de 9565 consumidores en Europa, Oriente Medio y África para profundizar en cómo han cambiado los comportamientos de compra en los últimos 12 meses.

Para aprender a cumplir las nuevas expectativas de los clientes, consulta los puntos clave a continuación.

La frecuencia de las compras online está en auge.

En los próximos 12 meses:

50 %
Porcentaje de compradores que esperan comprar lo mismo por Internet que antes.



44 %
Porcentaje de compradores que esperan comprar más por Internet.

6 %
Porcentaje de compradores que esperan comprar menos por Internet.

Los comportamientos siguen evolucionando rápidamente.

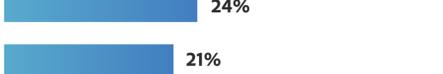
Tienen más probabilidades de comprar por Internet o igualmente por Internet y en tienda física para artículos costosos.



Han comprado algo online de un minorista al que no habían comprado antes.



Han pedido productos online y los he recogido en la tienda con la opción Click and Collect.



Han utilizado un nuevo tipo o método de pago que no habían usado antes (e-wallets, comprar ahora y pagar luego).



Han comprado productos o servicios por redes sociales.



Han devuelto a una tienda productos pedidos por Internet.



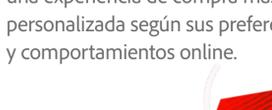
Han unido a un programa de fidelización de un minorista online.



Han utilizado nuevas funciones de sitios web que no habían usado antes (videochat, realidad virtual).



Con tantas opciones online, los consumidores esperan más personalización.



Porcentaje de compradores que quieren una experiencia de compra más personalizada según sus preferencias y comportamientos online.

La urgencia por experiencias de compra excepcionales: los consumidores realizan más visitas a los sitios web antes de la compra.



Porcentaje de personas que afirman visitar sitios web antes de comprar con más frecuencia que el año pasado.

La demanda de realidad virtual está en pleno auge.



Porcentaje de compradores que quieren más realidad virtual en sus experiencias de compra online.

Compra consciente: los tipos de marcas que buscan los consumidores.



43 %
Sostenible o respetuoso con el medio ambiente.



38 %
Prioridad en el bienestar y salud mental del empleado.



38 %
Local o independiente.



37 %
Financieramente fiable.



36 %
Transparencia total de la cadena de suministro.



32 %
Caritativa.

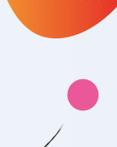


32 %
Diversa e inclusiva.



29 %
Uso de ingredientes orgánicos.

¿Cuáles son los valores más importantes que deben tener las marcas?



Los minoristas deben satisfacer los valores de los consumidores urgentemente.



Porcentaje de compradores que seguramente cambien de marca si una no respeta ciertos valores importantes.

Y beneficios directos para las marcas que den el paso.



Nuevas compras.



Recomendaciones.



Confianza en la marca.

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