

EL MUNDO CAMBIÓ Y EL CONSUMIDOR TAMBIÉN

¿Cómo se comportan los clientes?



¿Cómo se comportan los clientes?

La crisis actual ha hecho que los clientes se comporten de manera diferente y cambien sus hábitos de consumo. Revisa cómo han cambiado su comportamiento:

TENDENCIA	OPORTUNIDAD PARA TU NEGOCIO
No más efectivo	Implementa canales de pago digitales: datáfonos, billeretas virtuales, códigos QR
¿Realmente lo necesito?	Los clientes se centran en productos y servicios que son realmente necesarios, demuéstrales por qué tus productos son prioritarios
No a las filas	<ul style="list-style-type: none">• Piensa en horarios de atención flexibles o en horarios extendidos.• ¿Ofreces servicio a domicilio? Si no lo tenías antes, incorpóralo con personal directo o en alianza con empresas de transporte logístico.
Desde la casa	Aprovecha para incluir dentro de tus servicios, videos o cursos virtuales para desarrollar actividades en casa: preparación de alimentos, actividades de mantenimiento, etc. y aprovecha para la venta de los materiales o insumos
Obsesión por la limpieza	<ul style="list-style-type: none">• El cliente exige que se garantice la inocuidad de los productos y las entregas; utiliza empaques y formas de entrega que garanticen la bioseguridad para el trabajador y el cliente.• En los puntos de venta deberás garantizar todos los protocolos de bioseguridad para el trabajador y el cliente.
Más barato	<ul style="list-style-type: none">• Los clientes piensan más antes de comprar, presupuestan.• Además siguen buscando productos que se encuentran en promoción o que no hayan aumentado sus precios.



¿Cómo se comportan los clientes?

TENDENCIA

OPORTUNIDAD PARA TU NEGOCIO

Más sano

Preferencia por productos o servicios que ayuden al cuidado en medio del confinamiento. Si vendes alimentos, piensa en ofrecer productos light

No perecedero

Se ha incrementado la tendencia de adquirir productos no perecederos. Si vendes alimentos, incorpora la venta de alimentos congelados, empacados al vacío, enlatados, entre otros.

Nuevas marcas - Nuevos productos

Piensa en nuevos productos que puedas incorporar en tu negocio y ofrecer alternativas diferentes a tus clientes

Preocupación por la sostenibilidad del medio ambiente

Incorpora productos en empaques biodegradables

Más sociales

- Las redes sociales se han convertido en un recurso imprescindible para combatir el aislamiento social, por lo que WhatsApp, Facebook, Twitter, Pinterest e Instagram son una alternativa para promocionar tus productos y servicios
- Abre la posibilidad de realizar pedidos por redes sociales como WhatsApp, Instagram, entre otros, para recibirlos por medio de domicilios en sus hogares
- Participa en las comunidades que se han creado en los barrios para que los vecinos estén informados y se beneficien mutuamente de lo que pueden ofrecer
- Crea un catálogo digital con información de tus productos: fotografías, costos y descripción, para hacerlo masivo en redes.



¿Cómo se comportan los clientes?

TENDENCIA

OPORTUNIDAD PARA TU NEGOCIO

Más compras a través de plataformas

Aplicaciones como Rappi, Uber eats, mensajeros urbanos, Foody, Ifood, Wabi, Cornershop, entre otros, han tomado gran relevancia para garantizar las entregas de forma ágil. Revisa los costos para realizar tu distribución a través de estas plataformas

Responsabilidad Social

Los clientes prefieren comprar a empresas con responsabilidad social, que colaboren con la comunidad y los empleados

Ahora responde:

¿Cuáles son las tendencias en mi negocio?

¿Qué necesidad resuelve?

¿Cómo las están implementando otros negocios?

¿Cómo las puedo implementar en mi negocio?

¿Cuánto me cuesta implementarlas?

¿Puedo lograr más clientes o más ingresos si las implemento?