

A nivel mundial Ipsos ha identificado diferentes fases por las que las personas pasan hasta llegar a una "NUEVA NORMALIDAD", fases que afectan nuestras emociones y comportamientos. Se considera que Colombia se encuentra en la etapa de anticipación



1 Colombianos mantendrán lugares de compra frecuentes después de la cuarentena

Las tiendas de barrio, muy afectadas en una primera etapa, recuperan compras en la última fase de la cuarentena

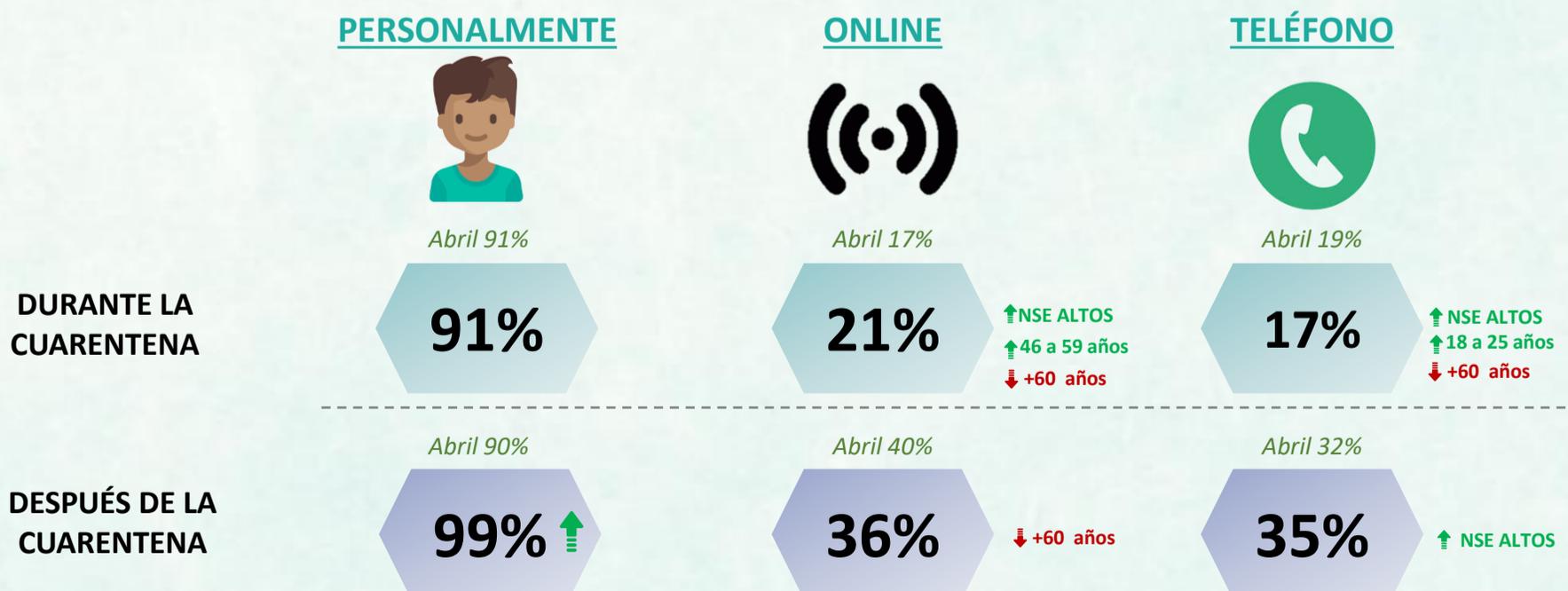


Las compras grandes de abastecimiento que se realizaban al inicio de la cuarentena han venido disminuyendo



2 La experiencia con nuevos canales de compra permite una mayor adopción a futuro

La búsqueda de nuevos medios de compra durante el aislamiento se reflejará en un incremento del uso de medios digitales y de domicilios telefónicos después de la cuarentena principalmente en NSE altos.

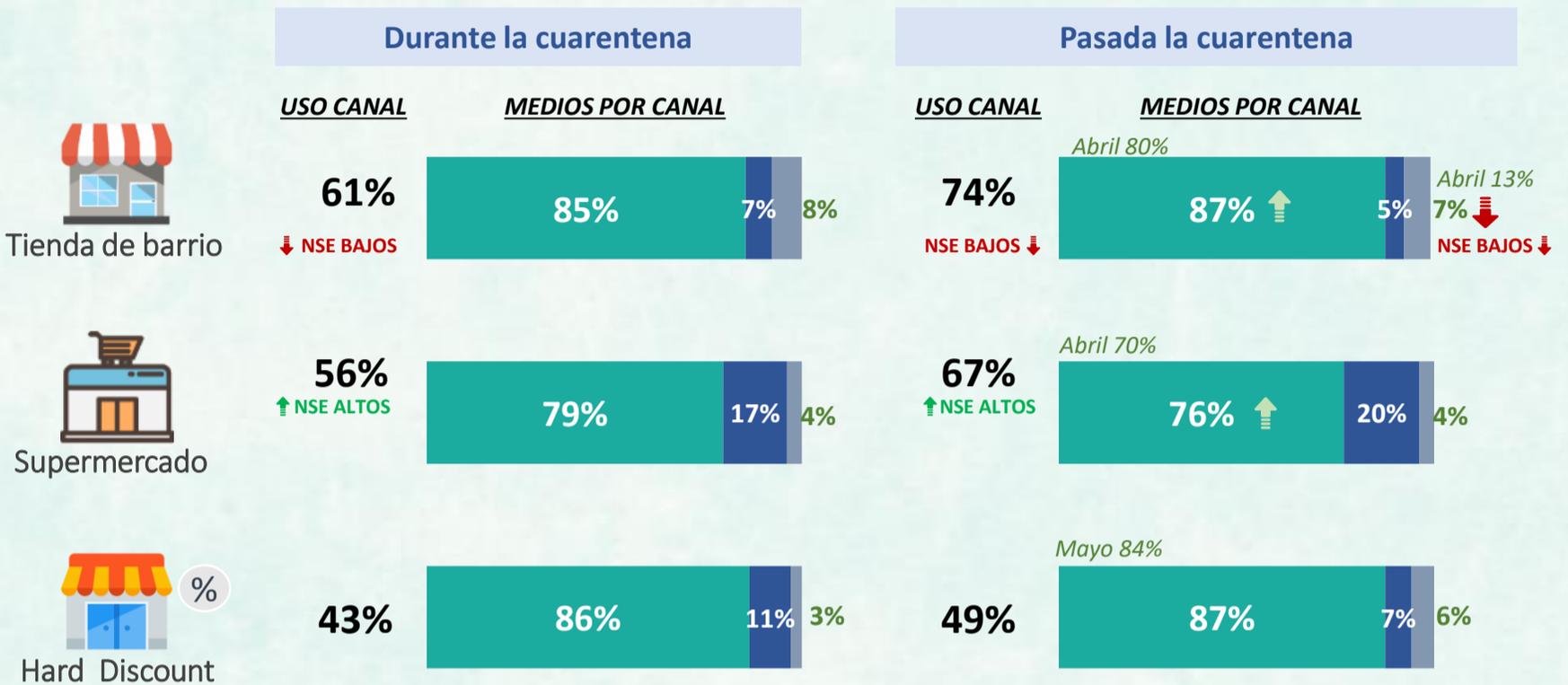


En la etapa de preparación de los establecimientos para la "nueva normalidad" será clave entender el rol de los medios de compra y los perfiles más afines a cada uno de ellos.

3 El uso de los canales de compra está determinado en gran medida por los estratos, evidenciando diferentes perfiles de compradores

Supermercados como el canal de mayor desarrollo online que permanecerá en el tiempo

■ Presencial ■ Online (App/Web/WA) ■ Telefónico



Durante la cuarentena, los NSE altos aumentaron el número de canales usados, alcanzando casi 3 para Julio

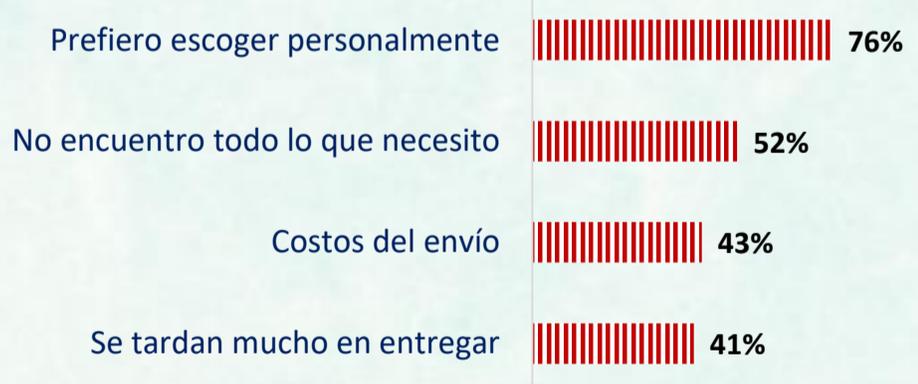
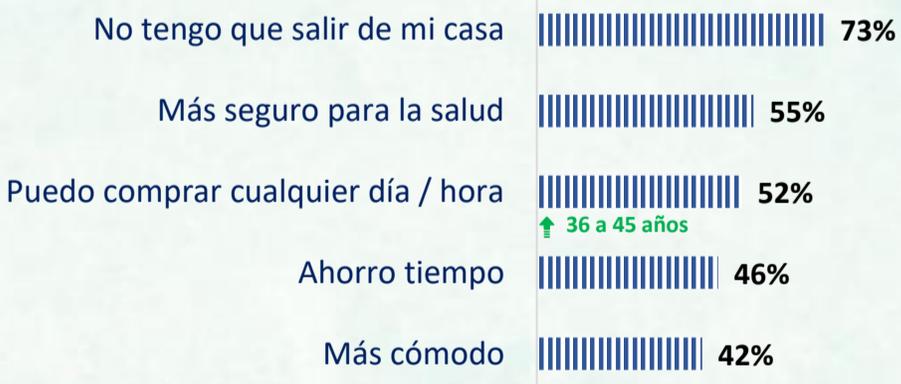
Los más jóvenes y los NSE altos son quienes más optarán por el uso de medios online y telefónico

Por qué razón comprará...

La compra presencial se mantendrá como el principal medio para realizar compras independientemente del canal, principalmente por la posibilidad de escoger los productos y su calidad

Online
36% Usará online como su medio principal

No Online
22% No estarían dispuestos a adoptar online como un medio de compra



Presencialmente



La adopción del online se mantendrá principalmente por la practicidad de no salir de casa y la percepción de seguridad que esto entrega

¿Cómo mejorar la experiencia de compra online logrando una mayor satisfacción del cliente y su involucramiento?

4 Medios electrónicos potencializados en el pago de compras

Uno de los efectos de la cuarentena ha sido la disminución en las compras en efectivo, sin embargo recuperándose parcialmente tras la reapertura. El pago por medios electrónicos y tarjeta de crédito están más presentes en la vida de los colombianos principalmente los jóvenes

Aumentó último mes el pago de compras con...



5 El confinamiento hizo evidentes los beneficios de lo digital en el pago de obligaciones, logrando adopción en nuevas tipologías de cliente



Si bien reducido, se mantendrá el pago presencial en algunos grupos, incluyendo sin embargo la practicidad del cajero automático como medio de pago



*Ficha Técnica: Encuestas online a mayores de 18 años en todo el país, con distribución representativa de edad, nivel socioeconómico y género. Ola 1: 500 casos - campo realizado entre el 8 y 14 de Abril, 2020; Ola 2 - 625 casos - campo 27 de abril y 5 de mayo, 2020; Ola 3 - 501 casos campo 23 de Julio al 1 de agosto;

Contáctanos: Ana María Latorre Ana.Latorre@ipsos.com

María Paula Molina María.Molina@ipsos.com - infocolombia@ipsos.com