

NOVOS CLIENTES NOVAS ESTRATÉGIAS

As exigências dos clientes estão a mudar e é preciso adaptar a oferta de produtos e serviços à nova realidade do mercado. As tecnologias podem ajudar, mas há também uma alteração de processos e de cultura que são importantes nas empresas.



Novos clientes

Procurar e comparar antes de comprar fazem parte dos hábitos dos novos consumidores

62%

DOS EUROPEUS CONSIDERAM QUE A SUA FORMA DE COMPRAR EVOLUIU NOS ÚLTIMOS **5 ANOS**

Fonte: Observador Cetelem 2015

CLIENTES MAIS INFORMADOS E MAIS CONSCIENTES

Fonte: Observador Cetelem 2015



Estão mais atentos aos preços e tiram mais partido das compras mais inteligentes



Consultam a internet e usam as tecnologias móveis para fazer compras



Verificam o local de origem, a composição dos produtos e têm mais atenção nas compras mais importantes

ECONOMIA DOS SÉNIORES

Fonte: Comissão Europeia

2065



dos europeus vão ter mais de **65 ANOS**



Poder de compra está a aumentar

Hoje os europeus com mais de 65 anos têm um poder de compra acima dos 3 mil milhões de euros



Modos de acesso

Telemóveis e internet ganham peso no acesso a produtos e serviços

6,2 milhões



de portugueses têm acesso à internet

Fonte: Ecommerce Europe / ACEPI

3,1 milhões



já fizeram compras online

Fonte: Ecommerce Europe / ACEPI

911 euros por ano



é o que cada português gasta online

Fonte: Ecommerce Europe / ACEPI

669 milhões de horas na internet



o tempo passado online pelos portugueses nos primeiros 6 meses de 2016

Fonte: Marktest

50,7% dos portugueses



afirmam efetuar compras online todos os meses

Fonte: Mastercard



Modos de pagamento

Os pagamentos são cada vez mais digitais e mesmo nas lojas os cartões contactless ganham terreno

Fonte: Mastercard, estudo dos métodos de pagamento em Portugal com a inmark



92,4%

dos consumidores portugueses preferem fazer pagamentos através do computador, embora tenham telemóveis e tablets



37%

dos consumidores abandonaram a compra online por falta de confiança nos métodos de pagamento, nos últimos 6 meses



1/3

já usam sistemas de pagamento contactless nas lojas



58% preferem usar PIN
42% autenticação biométrica

Nos pagamentos com telemóveis

4 soluções para “agarrar” clientes mais ligados



Lojas online e mobile

Estar presente na internet com lojas online, fáceis de usar e com simplicidade de apresentação de produtos e métodos de pagamento é essencial para chegar aos novos consumidores.

Entrega a qualquer hora e em qualquer lugar

Esperar vários dias para receber os produtos encomendados online não é compatível com as novas tendências. E começam a desenhar-se soluções de entrega mais flexíveis e a qualquer hora, com click and collect ou drones.



Personalização total

Os novos modelos permitem abandonar a massificação e fornecer aos clientes produtos e serviços “à medida” e cada vez mais personalizados. A impressão 3D é uma das soluções.

Marketing de proximidade

À medida que a globalização aumenta é mais importante também captar os clientes locais. Chegar aos utilizadores do fim da rua e no fim do mundo são tendências não contraditórias. Os **beacons**, pequenos dispositivos que adicionam informação de localização, são uma das maneiras de captar os clientes que passam pela loja física.

