

La evolución digital y con ella el comercio electrónico, han originado cambios en el consumo a lo largo de los últimos años. Las nuevas opciones y posibilidades a disposición del consumidor han originado que este evolucione y también sus hábitos de consumo.

Según Trusted Shops, empresa que ofrece un sello de calidad para tiendas online en Europa, el comercio digital ha tenido como consecuencia la creación de nuevos tipos de consumidores. La empresa comparte y analiza los cinco más relevantes:

— **Consumidor más exigente.** La información que tiene el usuario es infinitamente mayor que antes de la llegada del comercio electrónico. Incluso si se decide a hacer una compra tradicional en tienda, puede consultar previamente el precio, las características del producto e incluso opiniones de otros usuarios sobre el producto o la tienda. Esto repercute en que su exigencia sea aún mayor a la hora de hacer la compra, y son los comerciantes los que deben trabajar para estar a la altura de las demandas de los compradores. ¿Qué puede hacer el comerciante? Implementar una estrategia omnicanal para dar al consumidor toda la libertad posible a la hora de elegir entre canales, plataformas e información necesaria.

— **Consumidor más poderoso.** La posibilidad de poder comparar distintas opciones desde su teléfono móvil le otorga al consumidor un poder del que carecía hace unos años. Ahora puede equiparar precio, prestaciones o características de los productos sin necesidad de moverse del sillón. Esto se convierte en un factor decisivo de compra y repercute directamente en la calidad del eCommerce. ¿Qué puede hacer el comerciante? Mientras más información dé a los clientes, mejor. Siempre serán bienvenidas imágenes, vídeos y valoraciones.

— **Consumidor más informado.** El eCommerce, y con él, las distintas regulaciones que amparan la compra online, han facilitado que las empresas expongan con transparencia y claridad las condiciones de compra y políticas de devolución. Así, por lo general, hoy en día nos encontramos con usuarios que ya están más familiarizados con los métodos de pago que existen, las garantías ofrecidas, los gastos de envío, las condiciones de devolución e incluso el tratamiento de los datos personales. ¿Qué puede hacer el comerciante? La honestidad y transparencia son vitales en el eCommerce. Informar sobre las condiciones de compra es esencial, ofrecer un servicio excelente y la máxima confianza y seguridad son otros factores que son valorados mucho por los consumidores.

— **Consumidor más digital.** Si en el inicio del eCommerce podíamos ver como muchos consumidores tradicionales eran reacios a la venta online, hoy en día todo ha cambiado. La aparición de nuevas herramientas y dispositivos más sencillos y al alcance de todos ha facilitado que el mCommerce, el comercio a través el móvil, se instaure en el día a día de la sociedad y nos encontremos con usuarios completamente digitales que prefieren el clic a acudir a una tienda física. ¿Qué puede hacer el comerciante? Optimizar la tienda para móviles debe ser una de sus prioridades.

— **Consumidor más comprometido.** Aunque algunos ven en el eCommerce un pequeño enemigo del comercio local, la realidad es que internet es una herramienta accesible, fácil y potente para llegar a más usuarios. Esto ha propiciado que aparezca un consumidor más comprometido que aboga por dar oportunidad a las pymes online y así incentivar el consumo sostenible y responsable. ¿Qué puede hacer el comerciante? Sobre todo pequeñas marcas o especializadas deben disfrutar del desarrollo. ¿Cómo? Con comunicación activa, dirigida al público objetivo utilizando, por ejemplo, las redes sociales para ganar y fidelizar clientes leales.

“Tener todo el mundo comercial al alcance de nuestra mano con el Smartphone, sin duda, democratiza mucho el proceso de compra. La tendencia seguirá al alza y el mCommerce junto con la omnicanalidad tienen aún un largo recorrido. Cada vez es más habitual ver personas en las propias tiendas físicas consultando información de los productos que están viendo online” comenta Jordi Vives, Country Manager de Trusted Shops.

Disponible en:

<https://diarioti.com/cinco-nuevos-tipos-de-consumidores-que-han-aparecido-con-la-irrupcion-del-eCommerce/110739> [1]

Links

[1] <https://diarioti.com/cinco-nuevos-tipos-de-consumidores-que-han-aparecido-con-la-irrupcion-del-eCommerce/110739>