

# IMEX Retail 2020



# SOBRE NOSOTROS

2

Somos PCG, gestionamos la Experiencia en alianza con LUKKAP. **Juntos nos potenciamos!**



SABEMOS Y HACEMOS.  
CREAMOS VALOR.

Firma de consultoría regional,  
especializada en soluciones integrales, reales y  
prácticas con foco en el **Desarrollo, Eficiencia  
y Transformación Organizacional**,  
tanto para empresas privadas como para  
organismos públicos.

**#ResultadosMedibles #Implementamos  
#+30añosdeexperiencia #Latam #+500 proyectos**

[www.pcglatam.com](http://www.pcglatam.com)



Transforming  
the future.  
**Today.**

Compañía Española que quiere contribuir a  
**transformar personas y organizaciones a través  
de la experiencia con una metodología  
propia.**

Hemos dirigido y desarrollado proyectos de  
transformación y cambio en empresas de todo  
el mundo.

**#ExperienciaEmpleado #ExperienciaCliente  
#+300 clientes #Passion #Inventiveness  
#Transcendence**

[www.lukkap.com](http://www.lukkap.com)

# IMEX: Midiendo la experiencia en el Super

- El IMEX Retail se trata de un estudio que mide el “customer journey”, tanto de la compra física como online de supermercado.
- Más de 2.800 clientes argentinos participaron a nivel nacional durante el mes de septiembre 2020.
- Te compartimos algunos de los principales hallazgos:

**El NPS** del supermercado offline **es de 33**



existiendo un gap de 48 puntos entre la mejor y la peor cadena

Una vez dentro de la tienda es difícil resistirse. **El 70% compra más** De lo que tenían pensado



**Compra Frescos Online:**

El **45%** del **Shopper digital** compra **carne** y el **39%** **fruta y verduras**.



Cuando llega mi pedido?

**Más del 39%** de las entregas en **compras online** tardan **entre 24 y 48 hrs**

**El 31%** de los encuestados **dice preferir comprar en el Hiper** pero a la hora de elegir **solo el 18%** compra en él.



**HOY** luego de 6 meses de cuarentena **6 de cada 10** encuestados **compran al menos una vez por semana**



**A la hora de elegir** en qué lugar comprar los 3 principales motivos son:  
**El 49 %** elige por **Buenos Precios**  
**El 40%** por **cercanía**  
Por **Hábito el 37%**



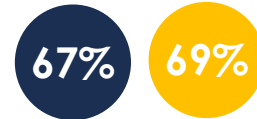
**Y las sensaciones en la compra ONLINE?**

- No soy un cliente más, han **personalizado** la experiencia **6,5**
- Confío** en la marca y los productos que venden **8,0**
- Agilidad** en la compra **8,1**

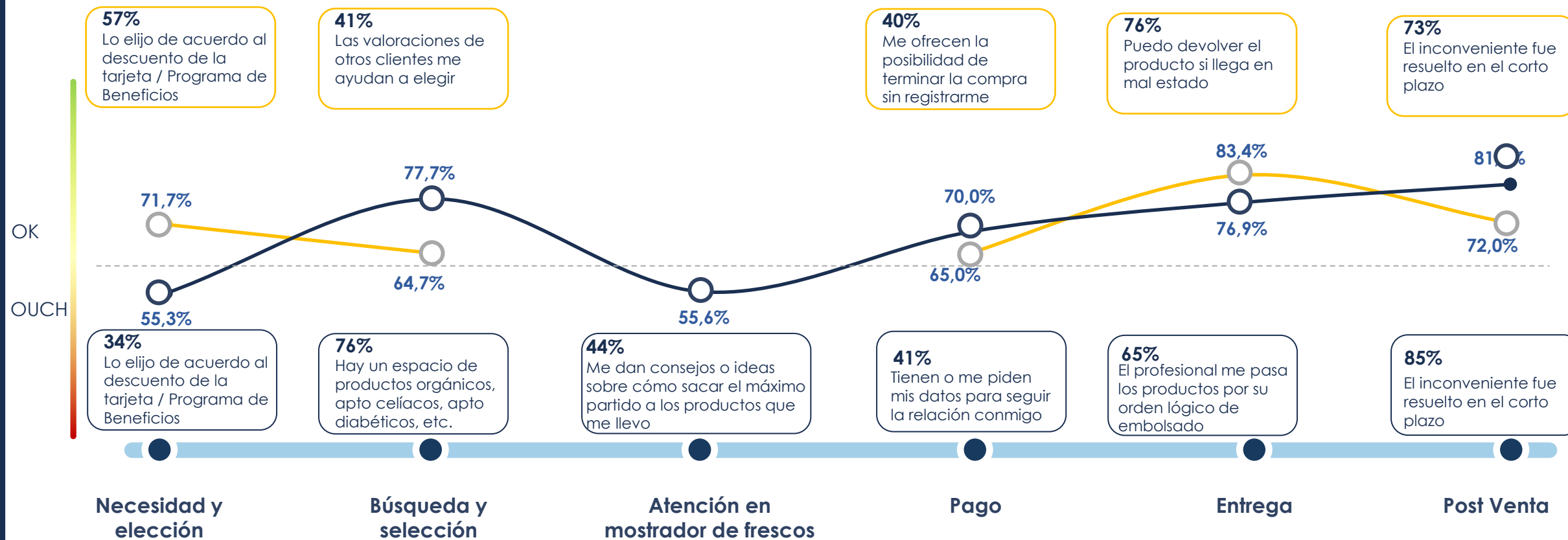
# El "Journey del Shopper" ONLINE vs OFFLINE

- Los compradores online viven una mejor experiencia que los que asisten a la tienda física concentrada en la detección de la necesidad y la entrega.
- En los demás momentos la experiencia offline es superior aunque podría mejorarse especialmente en la Necesidad y atención de frescos

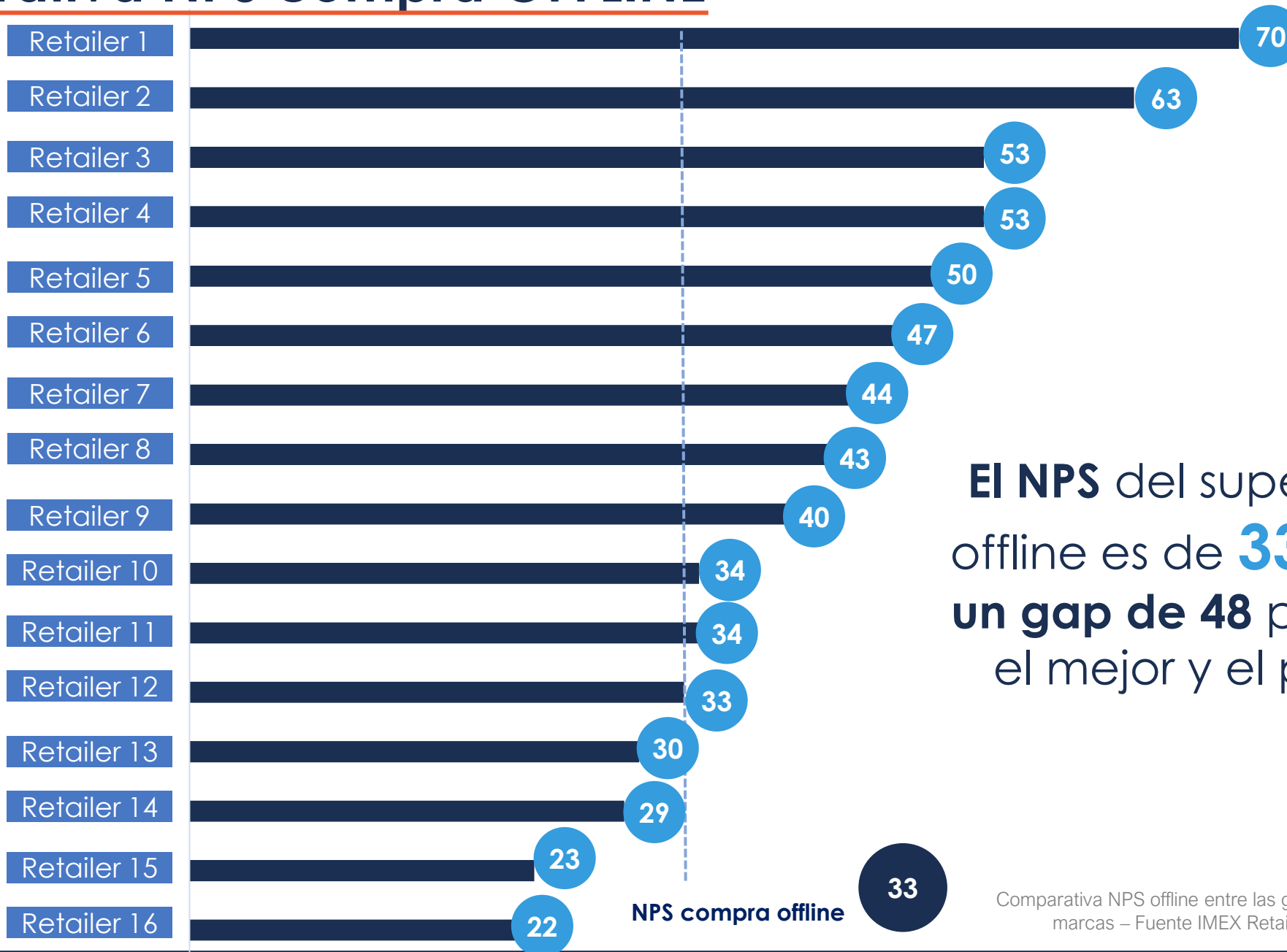
Experiencia WOW



Compra Offline ■ Compra Online ■



# Comparativa NPS compra OFFLINE



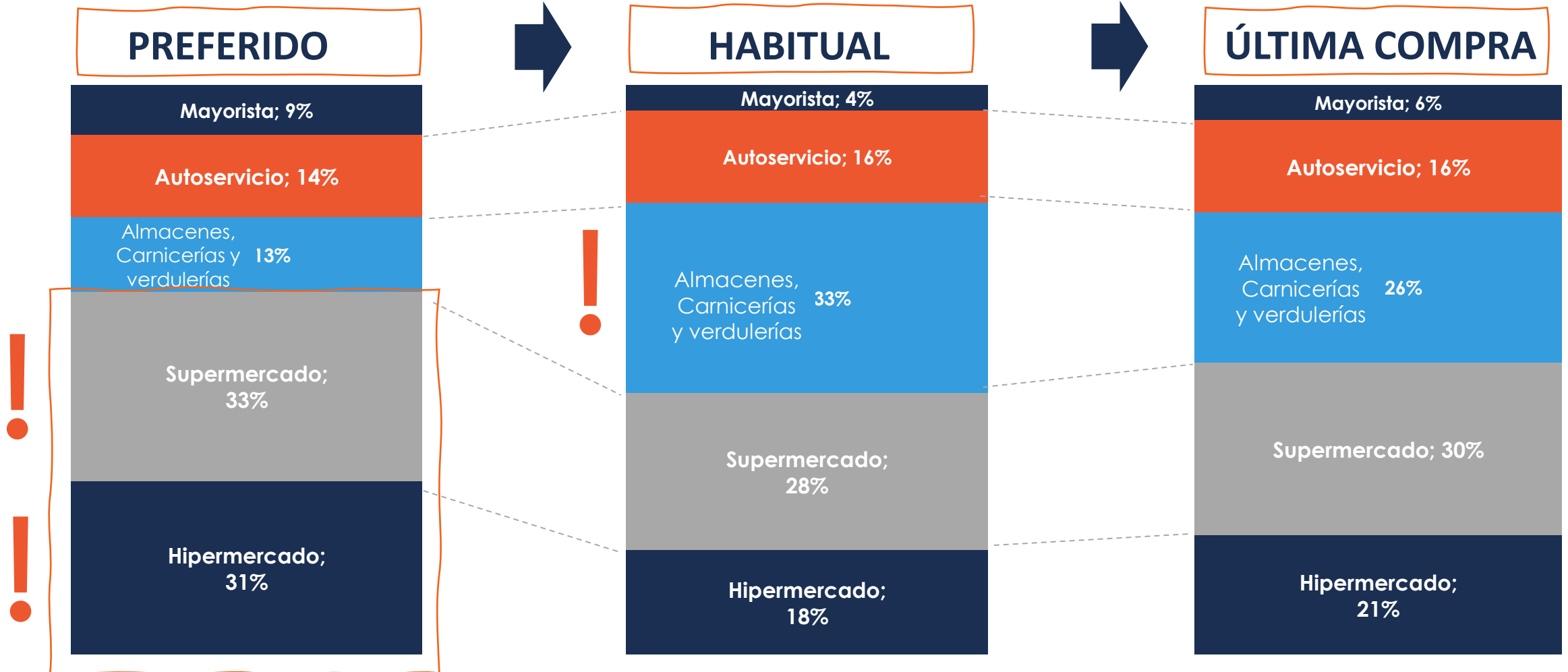
El NPS del supermercado offline es de **33** existiendo un **gap de 48** puntos entre el mejor y el peor retail

NPS compra offline

33

# Ocasiones de compra por tamaño

- Super e Hipermercados son los preferidos a la hora de comprar alimentos.
- Alineación de preferencia y hábito en Autoservicios y supermercados por la cercanía que ofrecen
- Mayoristas e Hipermercados con mayor gap





# Una vez dentro es difícil resistirse...

En tienda física el **70%** compra más de lo que tenían pensado  
Vs el **58%** de los que compran de más en tienda online.

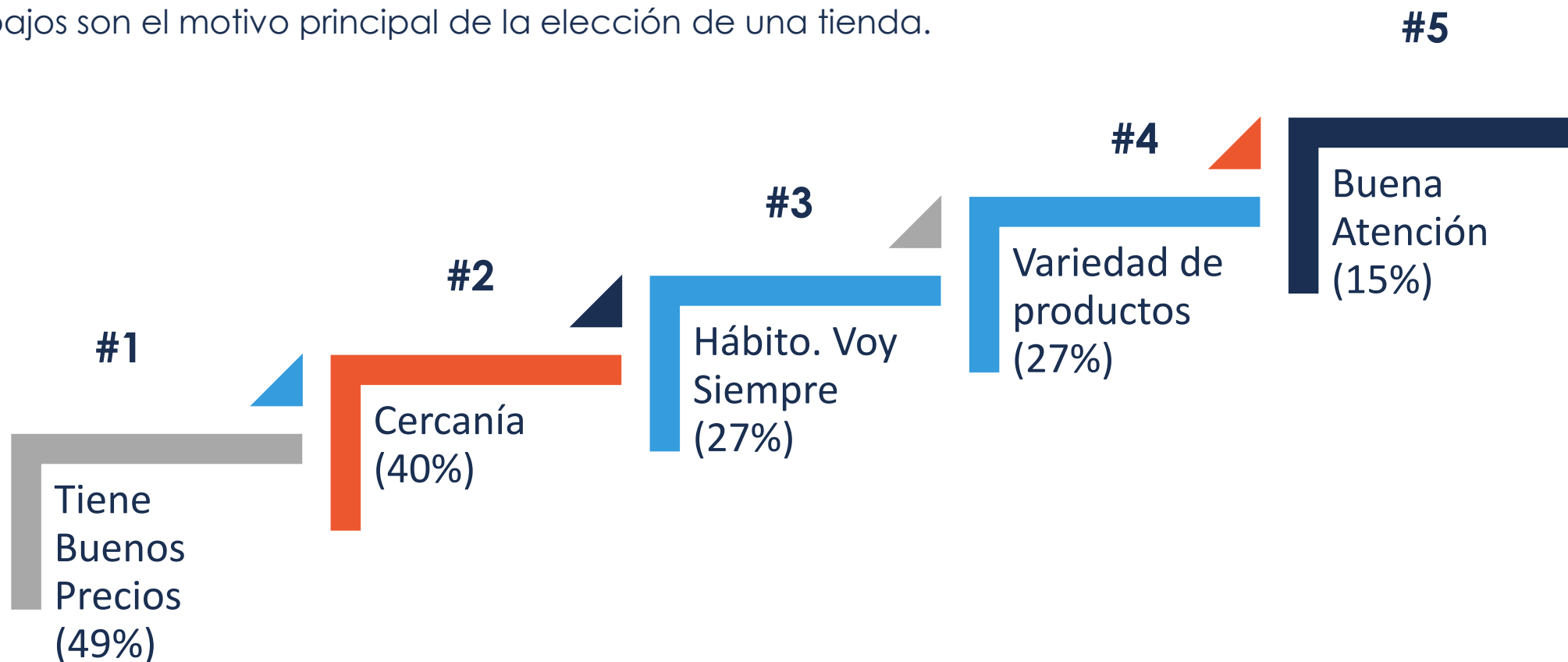


# Los 5 motivos de elección del lugar de compra OFFLINE

IMEX RETAIL 2020

Los precios bajos son el motivo principal de la elección de una tienda.

## TOP 5 MOTIVOS DE VISITA TIENDA FÍSICA



## QUIENES SE DESTACAN



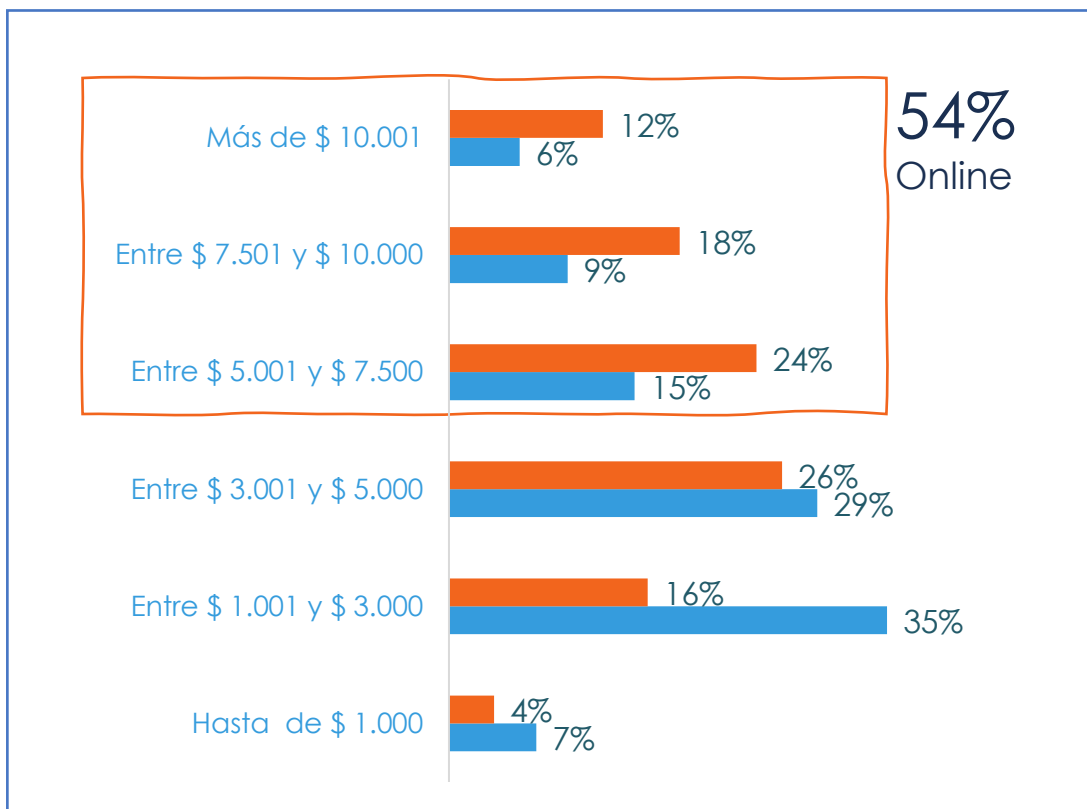
NEGOCIOS DE CERCANÍA



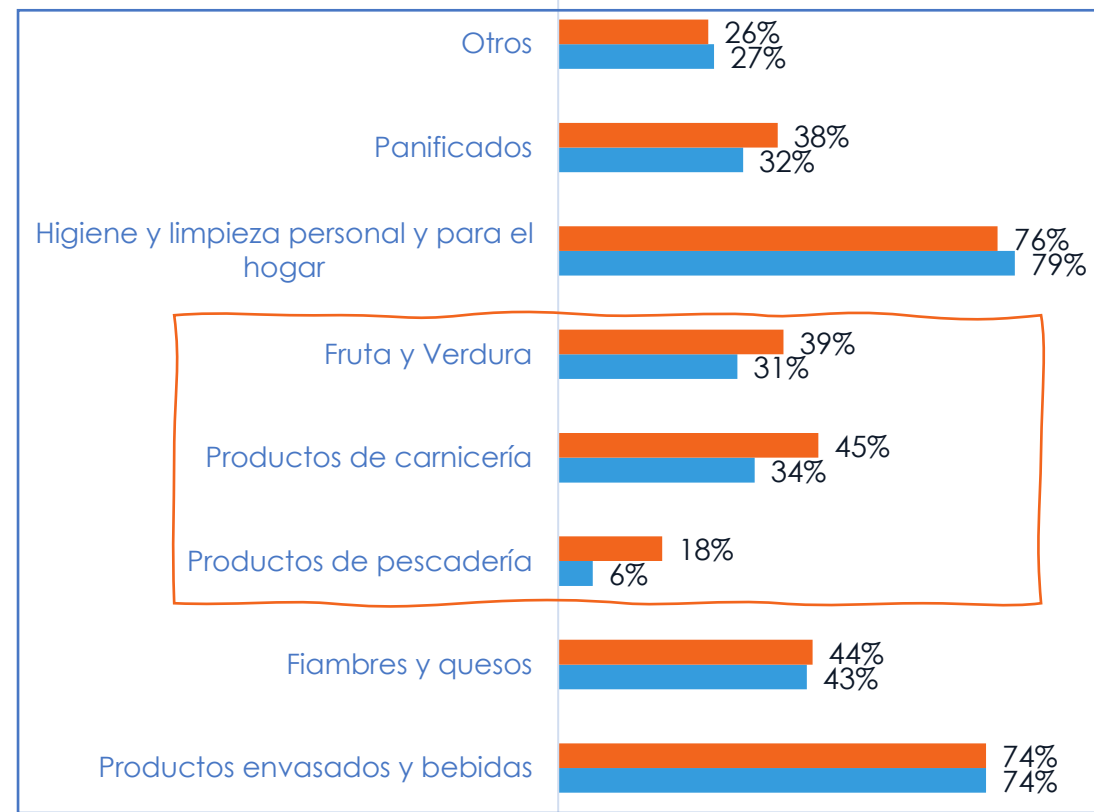


**El 90% de las compras fueron en la tienda y el 10% de modo ONLINE**

## VALOR COMPRA



## COMPOSICIÓN COMPRA



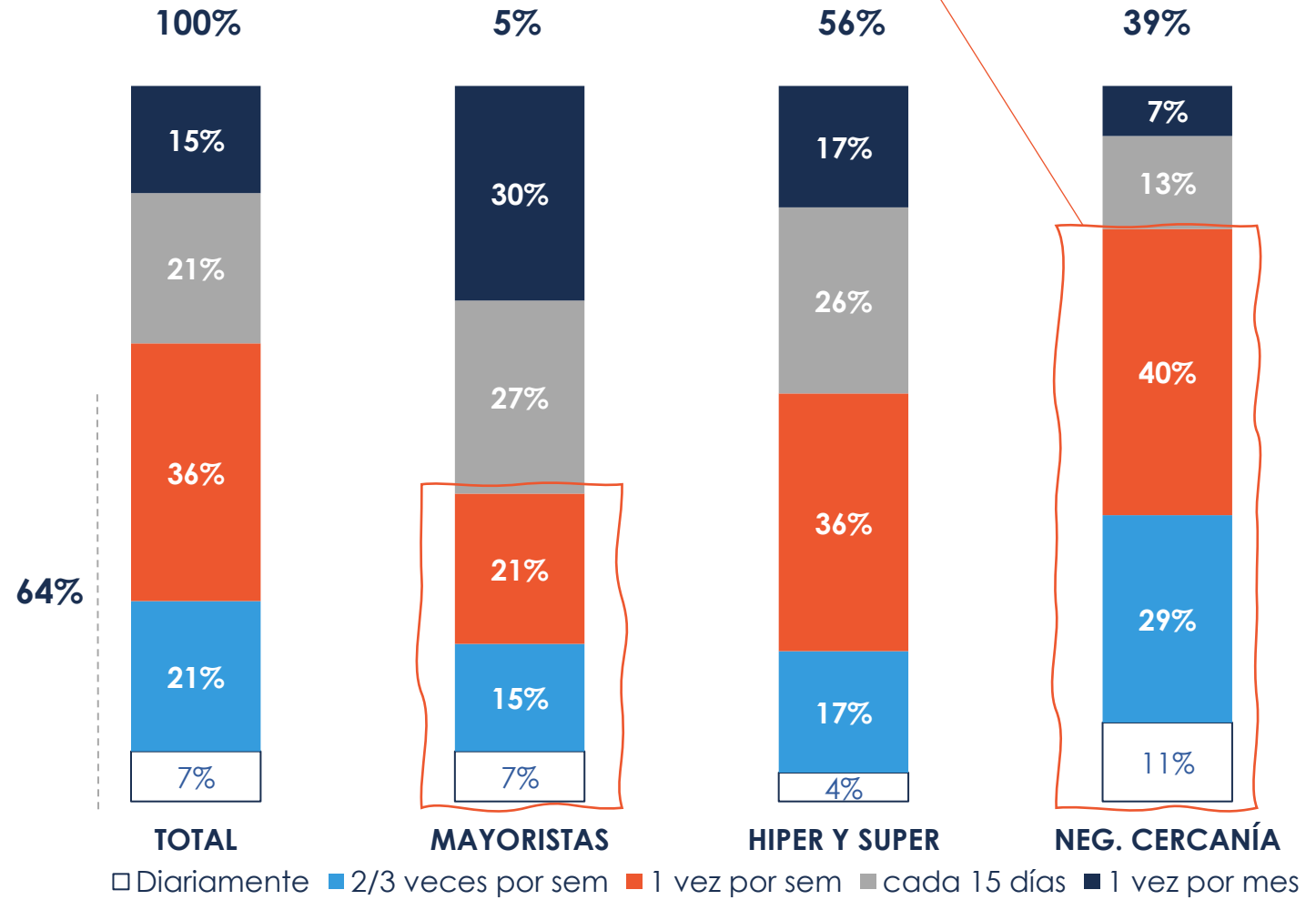
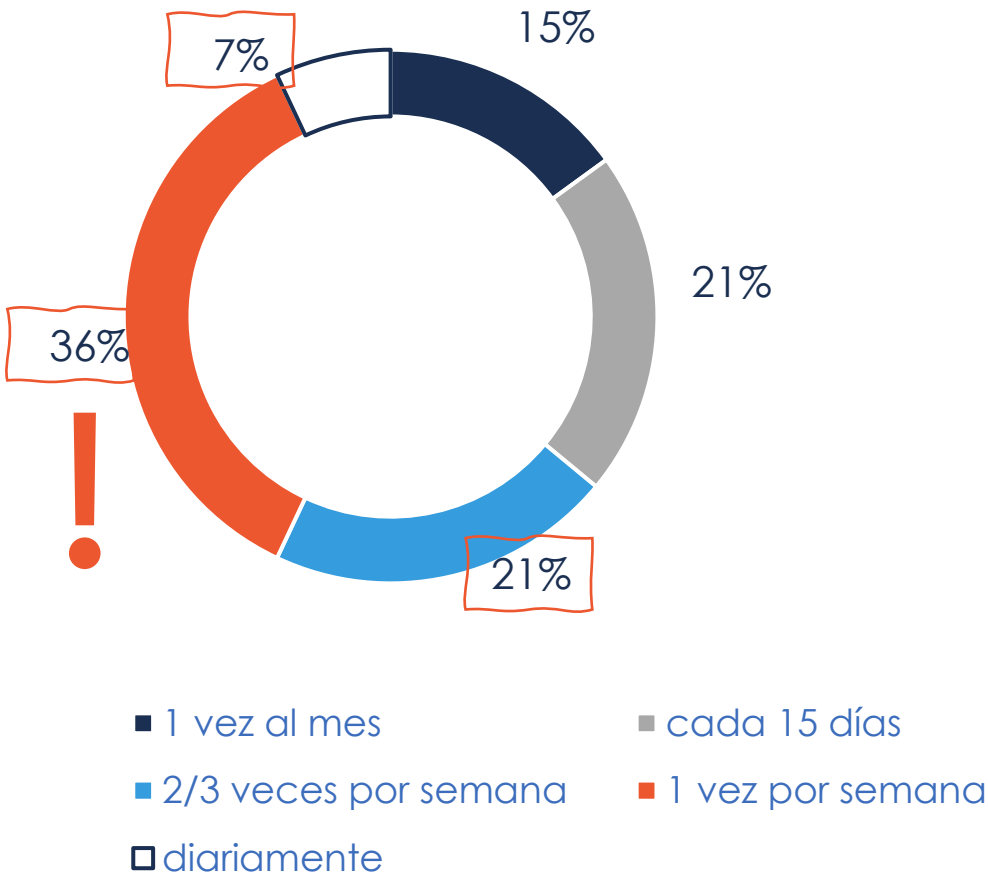
# La frecuencia en la cuarentena: compra OFFLINE

IMEX RETAIL 2020 10

- 6 de cada 10 compran 1 vez o más por semana
- 3 de cada 10 compran 3 veces por semana

- La compra semanal en los negocios de cercanía asciende al 80%

## TOTAL



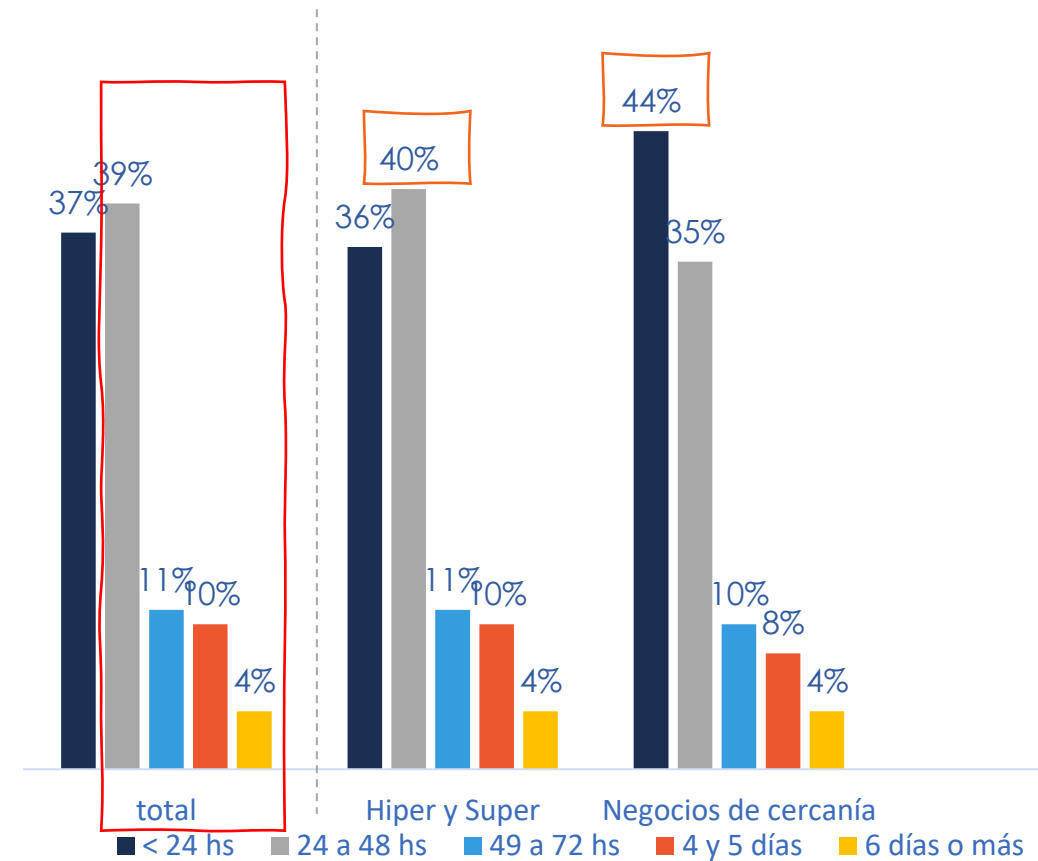
En la actualidad durante la cuarentena ¿con qué frecuencia soles hacer las compras de la casa?



# Cuándo llega mi compra? (Online)

- 39% de las entregas demoran entre 24 a 48 hrs
- 25% de las entregas demoran más de 48 hrs

- Los negocios de cercanía son más ágiles en el delivery de las compras



# Mayor PERSONALIZACIÓN en la experiencia ONLINE

IMEX RETAIL 2020 12



OFFLINE



ONLINE



“La plataforma online se acuerda de mis productos favoritos de la última compra”



## PERSONALIZACIÓN

No soy un cliente más, han personalizado la experiencia para mí y mi situación concreta



Personalización



## CONFIANZA

Confío en la marca y los productos que venden



Confianza



## AGILIDAD

Comprar aquí es rápido, fácil y sin obstáculos



Agilidad



## CERCANÍA

La experiencia de compra es cercana y agradable



Cercanía

Queremos presentarte el estudio completo con datos específicos de tu empresa.  
Contáctanos!

