

## Esto le espera a las tiendas físicas en el futuro

En nuestro país, las tiendas se convirtieron en un espacio muy importante para la compra de productos. En 2018, las transacciones online en México únicamente representaron el 1.9% del total de las ventas que se realizaron en el sector retail, señaló el Observatorio del Shopper Experience (OSE), informe realizado por la agencia in-Store Media; esto significa que casi el 98% de las compras se realizaban en espacios físicos.

Con la llegada de la emergencia sanitaria, la manera de adquirir productos dio una vuelta de tuerca muy importante, ya que el comercio en línea tomó un papel importante. Para 2025, se espera que el comercio electrónico no sólo crezca un 96% en América Latina, sino que también representará casi la mitad (43%) del crecimiento total de las ventas en retail de la región, apunta un estudio realizado por Google y Euromonitor.

Aunque este es un cambio significativo, el mismo estudio señala que al 70% de los consumidores latinoamericanos no les importa dónde compren (online u offline), mientras puedan obtener el producto que están buscando; al mismo tiempo, el 78% expresó que disfruta de comprar tanto online como en tiendas físicas.

Igualmente se estima que las tiendas seguirán representando el 57% del crecimiento y el 82% de las ventas totales hacia 2025, por lo cual no desaparecerán, pero sí cambiarán su forma de acercarse al público para cubrir sus necesidades.

¿Qué cambios debes hacer en tu negocio? Deberás optar por estrategias que cubran diversos canales de promoción, venta y atención con el objetivo de impulsar la decisión de compra: en México, la omnicanalidad aumentará un 165% y representará un 87% de las ventas totales hacia 2025. A continuación te dejamos las siguientes recomendaciones: Elige las redes sociales adecuadas a tu empresa. Si tu público es joven y pertenece a la generación z, puedes echar mano de redes como Instagram y TikTok. Recuerda que el contenido debe ser creado de acuerdo a las características de cada plataforma.

Desarrolla una página web que sea fácil de navegar, con descripciones sencillas de tus productos, con chats de atención y que cargue rápidamente al momento de ingresar a ella. De esta manera podrás facilitar la estancia de los usuarios y hacer que su compra sea mucho más sencilla.

Transforma tu tienda física en un centro de experiencia y que no sólo sea un espacio de compra: puedes convertirla en un punto de servicio al cliente y de prueba de productos, por lo que tus consumidores tendrán más razones de acudir y con ello crearás una relación más cercana con ellos.

Fuentes:

¿Quién dijo que las tiendas físicas están en extinción?

<https://www.thinkwithgoogle.com/intl/es-419/futuro-del-marketing/transformacion-digital/tiendas-omnicanal/>. Think with Google, Octubre, 2021.

El 98% de las compras en México (todavía) se hacen en tiendas físicas. <https://expansion.mx/tecnologia/2019/06/20/el-98-de-las-compras-en-mexico-todavia-se-hacen-en-tiendas-fisicas>. Expansión, 29 de junio, 2019.

