



17º Estudo Anual do Consumidor Global

Chaves para o futuro do varejo

Prosperar em um mundo
de escolhas infinitas

Sumário executivo

Descubra insights de compradores, funcionários e tomadores de decisão do varejo que revelarão estratégias para melhorar experiências, aumentar lucros e capacitar funcionários para prosperar no ambiente dinâmico de varejo de hoje.



Impulsionando o varejo em um mundo conectado

Diante de um cenário de consumo cada vez mais conectado, os varejistas estão encontrando novas maneiras de se adaptar e atender a expectativas cada vez maiores.

Hoje em dia, os consumidores buscam experiências personalizadas e integradas, seja online ou na loja física. Para prosperar nesse ambiente, a chave é aprimorar o essencial: oferecer os produtos certos na hora certa, simplificar cada interação e capacitar os funcionários para criar momentos de atendimento memoráveis.



Os compradores exigem um serviço personalizado e contínuo em todos os canais

O serviço simplificado é fundamental

70%

É difícil encontrar um funcionário que possa ajudar os clientes enquanto eles fazem compras.

75%

Quando os varejistas entendem as preferências pessoais dos compradores, eles ficam mais dispostos a experimentar ou comprar o que os funcionários recomendam.

78%

Os compradores acham irritante quando os produtos ficam trancados ou protegidos em caixas.

A experiência omnicanal já é a norma

78% 78%

Eles preferem uma combinação de compras na loja e on-line.

+3 pp
ano a ano

Eles preferem comprar em lojas que tenham lojas físicas e online.

82%

Eles preferem o lojas que oferecem devoluções fáceis.



Os funcionários precisam de ferramentas e reconhecimento para fazer o melhor.

Os funcionários precisam ser capazes de gerenciar o estresse e se sentir valorizados no trabalho.

83% 79%

Eles têm dificuldade em priorizar tarefas devido ao grande número de responsabilidades e necessidades simultâneas.

Eles se sentem estressados pela crescente complexidade do seu trabalho diário.

87%

+3 páginas
ano a ano

Eles se sentem mais valorizados pelo empregador quando recebem ferramentas tecnológicas que os ajudam a fazer melhor seu trabalho.

Os funcionários preferem concluir tarefas com a ajuda da tecnologia

85%

Eles preferem dirigir sua agenda a partir de um aplicativo ou dispositivo móvel.

85%

+6 pp
ano a ano

Eles preferem ter tarefas atribuídas automaticamente para gerenciar seu dia em vez de descobrir quais tarefas fazer eles mesmos.

+7 pp
ano a ano

Eles preferem colaborar com sua equipe por meio de um aplicativo ou dispositivo móvel na loja.



Os tomadores de decisão enfrentam pressão para gerar lucros com planos para um futuro automatizado

É um desafio manter as margens de lucro

83%

Reduzir fraudes e perdas de estoque é um grande desafio.

78%

+6 pp
ano a ano

Eles enfrentam muita pressão para minimizar roubos e perdas.

82%

É difícil manter as margens de lucro e, ao mesmo tempo, atender às expectativas dos funcionários em relação a salários e benefícios.

A automação é o futuro

85% 86%

A empresa precisa de melhores ferramentas de gerenciamento de estoque para melhorar a precisão e a disponibilidade.

+16 pp
desde 2020

Aumentar o uso da automação e da robótica compensaria a escassez de pessoal.

76%

Eles planejam aumentar o investimento na visibilidade do estoque.

Garantia de satisfação

Experiências de compra personalizadas e integradas

O consumidor varejista atual é altamente informado e entende que a inflação e os inconvenientes afetam sua experiência. Por isso, as expectativas estão mais altas do que nunca e os varejistas precisam se esforçar mais para atendê-las. Os consumidores não veem mais as compras online como uma alternativa às compras em lojas físicas; em vez disso, buscam uma integração perfeita em todos os canais. Apesar disso, a satisfação geral vem diminuindo ano após ano, enquanto mudanças significativas estão ocorrendo nas lojas físicas e online. Essa situação destaca a necessidade de os varejistas se concentrarem no essencial para reduzir o atrito e proporcionar uma experiência fluida e satisfatória em todos os canais.

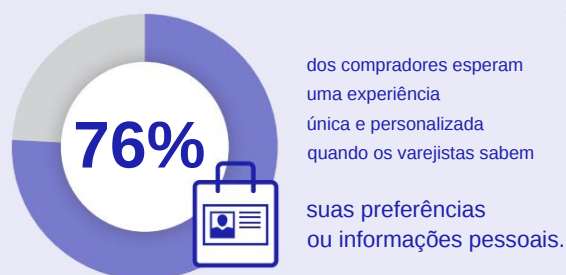
Sem visibilidade precisa e em tempo real do estoque, compradores e funcionários enfrentam inconvenientes e oportunidades de vendas perdidas. Os compradores de hoje são informados e esperam que os funcionários da loja agreguem valor além das transações, com informações valiosas e atendimento personalizado. Três quartos dos compradores acreditam que os varejistas que entendem suas preferências devem oferecer experiências mais personalizadas, ressaltando a importância de personalizar as interações para cada cliente.

Para se manterem competitivos, os varejistas precisam igualar e superar as ofertas dos concorrentes com operações omnicanal rápidas, trocas e devoluções fáceis e funcionários suficientes para atender os clientes imediatamente. 78% dos compradores se incomodam quando os produtos que procuram estão trancados ou protegidos em caixas, o que aumenta o atrito na experiência de compra. Ao usar a tecnologia para capacitar os funcionários e fornecer dados em tempo real, os varejistas podem fortalecer a fidelidade do cliente e fortalecer sua conexão com a marca.

Satisfação do cliente diminuindo ano após ano



Compradores de todas as gerações buscam experiências personalizadas na loja.



Por geração:

Geração Z (18+)	Millennials	Geração X	Baby boomers
79%	76%	74%	75%

Principais fatores que impulsionam a satisfação do comprador



Proteção de lucro

Maior visibilidade do estoque e melhor prevenção de perdas

Os varejistas enfrentam desafios crescentes para proteger seus lucros, já que perdas com roubos, fraudes, devoluções e produtos não vendidos continuam a comprometer a lucratividade. Nos últimos 12 meses, 52% dos tomadores de decisão relataram um aumento na perda de estoque. Infelizmente, essas perdas de lucratividade tornaram-se um custo inevitável para os negócios. Portanto, é essencial que os varejistas adquiram os insights necessários para prever melhor a perda de estoque, ao mesmo tempo em que se esforçam para minimizar seu impacto na lucratividade e na experiência de compra. Estratégias abrangentes que combinam monitoramento de dados em tempo real e ferramentas avançadas de análise ajudam a identificar vulnerabilidades, prever tendências e detectar atividades suspeitas.

O impacto dessas ameaças vai além dos lucros: elas geram inquietação entre os funcionários. Os funcionários das lojas estão cada vez mais preocupados com ameaças de roubo e violência, e esses medos são agravados pela aparente falta de tecnologia para prevenir incidentes. Os consumidores também temem que o aumento do custo dos roubos resulte em preços mais altos. À medida que a ansiedade aumenta entre funcionários e clientes, muitos varejistas estão repensando a segurança para melhor lidar com essas preocupações.

Os comerciantes consideram a IA generativa, a análise prescritiva e a tecnologia RFID essenciais para reduzir a perda de estoque. Essas ferramentas ajudam a identificar padrões de furto, recomendar ações preventivas e melhorar a visibilidade do estoque, impulsionando a eficiência e a lucratividade.

Perdas aumentam

52% 

dos tomadores de decisão registrar um aumento nas perdas das lojas nos últimos 12 meses.

O aumento das taxas de criminalidade está criando medo entre os funcionários.

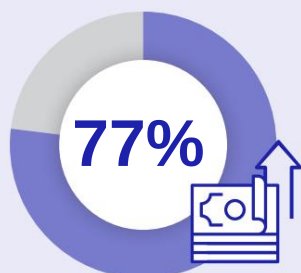
84% 

dos funcionários estão preocupados com sua segurança diante do aumento de roubos e crimes nas lojas.

84% 

dos funcionários estão preocupados com a falta de tecnologia para detectar ameaças à segurança ou atividades criminosas.

Compradores temem aumento de preços



dos compradores temem que as lojas aumentem os preços para compensar o custo dos roubos e crimes.

Por região:

Ásia-Pacífico

68%

Europa

73%

América Latina

80%

América do Norte

85%

Prevenção de Perdas Recarregada

Os tomadores de decisão acreditam que as tecnologias-chave podem reduzir as perdas de estoque

1



IA generativa

2



Análise prescritiva

3



Câmeras e scanners

pagamento de autoatendimento

4



câmeras de vigilância

5



Etiquetas e Leitores RFID

O futuro do trabalho

Capacitando os funcionários para colaborar de forma mais inteligente e eficiente

Funcionários e tomadores de decisão reconhecem a necessidade de mais funcionários na loja para atender os clientes.

Funcionários



85%

Tomadores de decisão

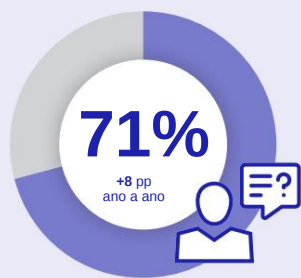


81%

Diante das mudanças na força de trabalho, os varejistas enfrentam altas taxas de rotatividade de funcionários e custos crescentes relacionados à integração, treinamento, requalificação e retenção de talentos, o que pressiona as operações. O tempo gasto no preenchimento de vagas, os longos períodos de treinamento e as dificuldades em garantir trabalhadores sazonais para a alta temporada são desafios significativos. De fato, 85% dos funcionários e 81% dos tomadores de decisão concordam que suas lojas precisam de mais funcionários disponíveis para atender os clientes. A falta de comunicação persiste, dificultando o envio de informações às pessoas certas e o registro de tarefas essenciais concluídas.

Muitas lojas estão recorrendo à tecnologia e aos dispositivos móveis para enfrentar desafios e apoiar seus funcionários. Essa estratégia ajuda a atrair e reter funcionários: 85% dos funcionários e tomadores de decisão concordam que a tecnologia melhora a estabilidade da equipe. Funcionários bem equipados podem atender melhor às expectativas dos clientes, o que é crucial em um ambiente onde 71% dos consumidores se sentem frustrados com a falta de suporte na loja. Quando tarefas específicas são atribuídas e as informações são facilmente acessíveis, os varejistas permitem que seus funcionários se concentrem nas prioridades, aumentando o moral e a eficiência. Essas soluções tecnológicas são essenciais para ter funcionários motivados e capacitados no competitivo mercado de trabalho atual.

Os compradores estão frustrados com a falta de assistência



dos compradores não estão satisfeitos com a falta de ajuda dos funcionários.

Por geração:

Geração Z (18+)

72%

Millennials

69%

Geração X

68%

Baby boomers

76%

Problemas de contratação e treinamento criam obstáculos para os comerciantes

Os varejistas continuam enfrentando desafios no recrutamento e treinamento de pessoal qualificado.

1



Tempo necessário para preencher uma vaga.

2



O treinamento demora muito tempo.

3



Encontrar trabalhadores sazonais para a alta temporada.



Atrair trabalhadores qualificados.

A tecnologia melhora a retenção de funcionários

85% +3 pp
ano a ano

+7pp a partir de 2022

dos **funcionários**
eles concordam



Lojas que usam tecnologia e dispositivos móveis atraem e retêm mais funcionários.

85% +1 pp
ano a ano

dos **tomadores de decisão**
eles concordam

Alcançando a excelência operacional

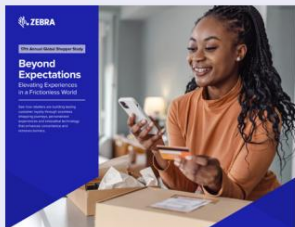
A chave para alcançar uma satisfação incomparável do cliente

Os consumidores de hoje esperam uma combinação perfeita de experiências físicas e digitais, onde cada interação seja fluida. Nos últimos cinco anos, o varejo enfrentou disrupções sem precedentes que levaram a mudanças significativas nas expectativas dos clientes. Para prosperar nesse cenário em constante mudança, os varejistas precisam fazer investimentos estratégicos em tecnologia de atendimento ao cliente, capacitação de funcionários e sistemas de gestão de estoque para atender à crescente demanda e, ao mesmo tempo, proteger os lucros.

Quando os funcionários são capacitados com tecnologias avançadas, as operações são simplificadas e a visibilidade do estoque é aprimorada, garantindo um serviço excepcional. Varejistas que priorizam a excelência operacional e preparam suas equipes para enfrentar os desafios modernos promovem a fidelidade do cliente a longo prazo e prosperam em um mercado onde conveniência, rapidez e personalização são a essência do sucesso.

Sobre o estudo

A Zebra Technologies encomendou uma pesquisa global com consumidores adultos (maiores de 18 anos), tomadores de decisão e funcionários para analisar as tendências e tecnologias que estão transformando o setor varejista. O estudo deste ano, conduzido online pela Azure Knowledge Corporation, envolveu mais de 4.200 entrevistados em tópicos como experiências de compra, uso de dispositivos e tecnologia, e entrega e processamento de pedidos em lojas físicas e online. A 17ª série anual do Estudo Global do Consumidor da Zebra oferece insights sobre as atitudes, opiniões e expectativas que moldarão o futuro do setor. A série está organizada em três temas principais:



Além das expectativas

Melhorando experiências em um mundo sem atrito



Aumentando a lucratividade

Como enfrentar os maiores desafios do varejo



Alcançando a excelência

O poder dos funcionários engajados

Para ver a série completa sobre o 17º Estudo Anual do Consumidor Global, visite zebra.com/shopperstudy.

Descubra como a Zebra pode ajudar os varejistas a melhorar a experiência do cliente, integrar operações omnicanal e proteger os lucros. Visite zebra.com/retail.



Sede corporativa e norte-americana
+ 1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede da Ásia-Pacífico
+ 65 6858 0722
contato.apac@zebra.com

Sede da EMEA
zebra.com/locations
contato.emea@zebra.com

Sede da América Latina
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com

ZEBRA e o logotipo da Zebra são marcas registradas da Zebra Technologies Corp., registradas em diversas jurisdições ao redor do mundo. Todas as outras marcas registradas são propriedade de seus respectivos proprietários. ©2024 Zebra Technologies Corp. e/ou suas afiliadas.

Sobre Tecnologias Zebra

A Zebra (NASDAQ: ZBRA) capacita organizações de varejo e seus funcionários a prosperar na economia sob demanda, tornando cada trabalhador da linha de frente e cada ativo da operação visíveis, conectados e totalmente otimizados. Com um ecossistema de mais de 10.000 parceiros em mais de

Presente em 100 países, a Zebra atende clientes de todos os tamanhos, incluindo 94% das empresas da Fortune 100, com um portfólio premiado de hardware, software, serviços e soluções que digitalizam e automatizam fluxos de trabalho.