

Estratégias online/offline



Fórum
do
CONSUMO

Fórum
do
CONSUMO

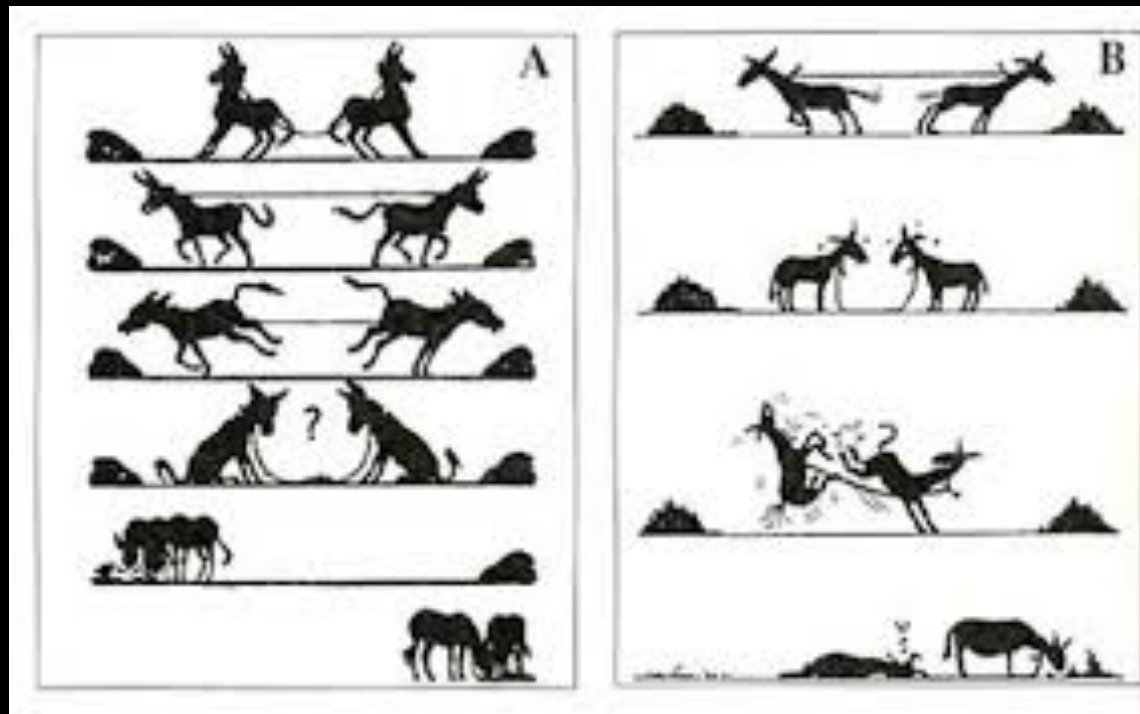


Fórum
do
CONSUMO

Retailing is....

.....A never ending story

A concorrência já não é um jogo de soma nula



Os consumidores já não são alvos passivos



TUDO O RETALHO em mudança...



MAIS INOVAÇÃO

MAIOR RELAÇÃO

MAIS INFORMAÇÃO

MAIS FORMAS DE

ACESSO

MAIS CONCORRÊNCIA

**PRECISO
FAZER
MELHOR**

**PRECISO
FAZER
DIFERENTE**

**TENHO
MENOS!**

OS BENEFÍCIOS DO ON LINE

Comodidade

Facilidade

Horários

Mobilidade

Opiniões de terceiros

Comparação de preços

Economias de tempo



OS BENEFÍCIOS DO OFF LINE

Proximidade

Trato humano

Novidades

Confiança

Cenários de Compra

Segurança

Experimentação



1º MITO

“A pesquisa na NET contribui para afastar os consumidores das lojas”



Mas a realidade é que...

A pesquisa na NET é uma ferramenta poderosa para conduzir os consumidores às lojas físicas.

3 em cada 4 consumidores afirmam que visitam mais as lojas após efetuarem pesquisa na NET

(Ipsos/Sterling brands 2014)

2º MITO



“Sempre que os consumidores começam a utilizar o smartphone numa loja deixam de lhe prestar atenção”



Mas a realidade é que...

As lojas conseguem atrair e muito a atenção dos consumidores através dos meios adequados como os motores de busca e as apps:

64 % consultam o site/app da própria loja

46 % consultam um site/app de lojas concorrentes

30 % consultam outros tipos de site/app

(Ipsos/Sterling brands 2014)



3º MITO

“ A pesquisa online limita muito o que os consumidores esperam das lojas onde só vão para fazer compras”



Mas a realidade é que...

Os consumidores visitam as lojas para muito mais do que fazer compras nomeadamente para obter informação e ter experiências

Inspiração	pesquisa	compras	pós-compra
32%	33%	55%	14%

(Ipsos/Sterling brands 2014)

Tecnologia obriga Concorrência a verticalizar



(Uber, Airbnb, Offo, Tripadvisor, Yelf)

DO INDIVIDUAL PARA O SOCIAL



Na última década o tráfego de dados móveis aumentou 33 vezes.
Brevemente todas as pessoas do mundo estarão interligadas pela Internet

(Kotler 2017)

RETALHO ONLINE?

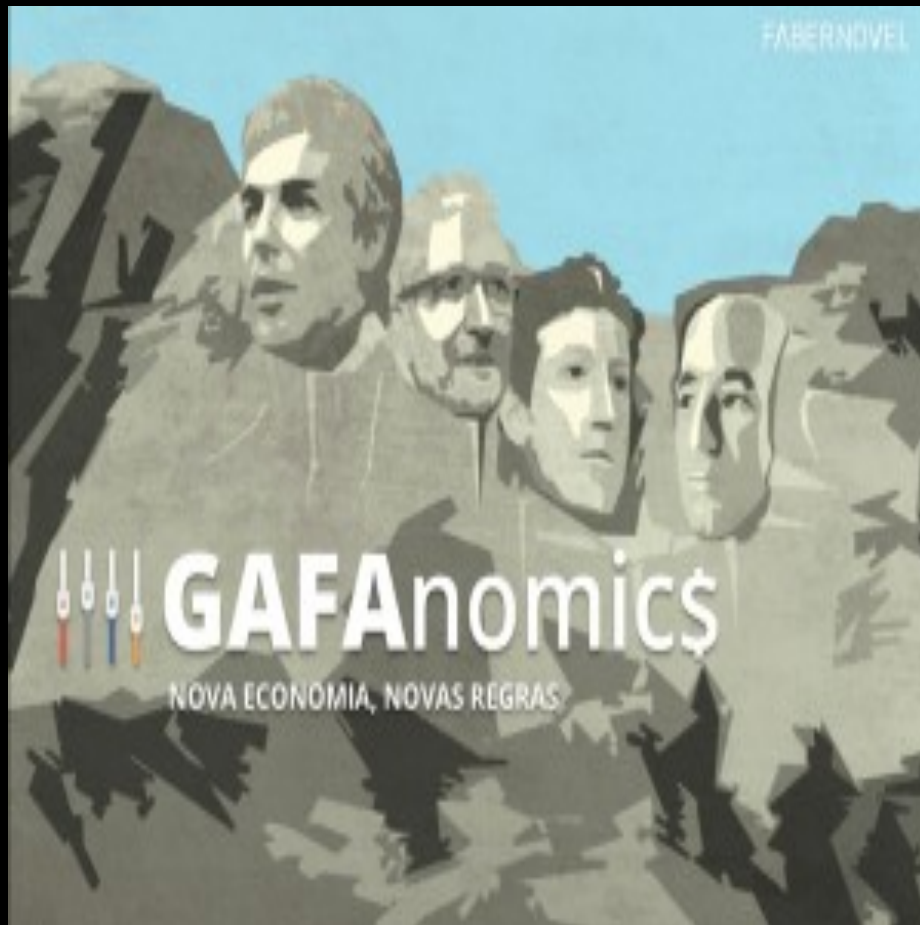




LOGÍSTICA ONLINE



ECONOMIA ONLINE



MUNDO ONLINE



CONNECTIVIDADE

Reduz custos de interação entre empresas e consumidores

Reduz barreiras à entrada nos mercados

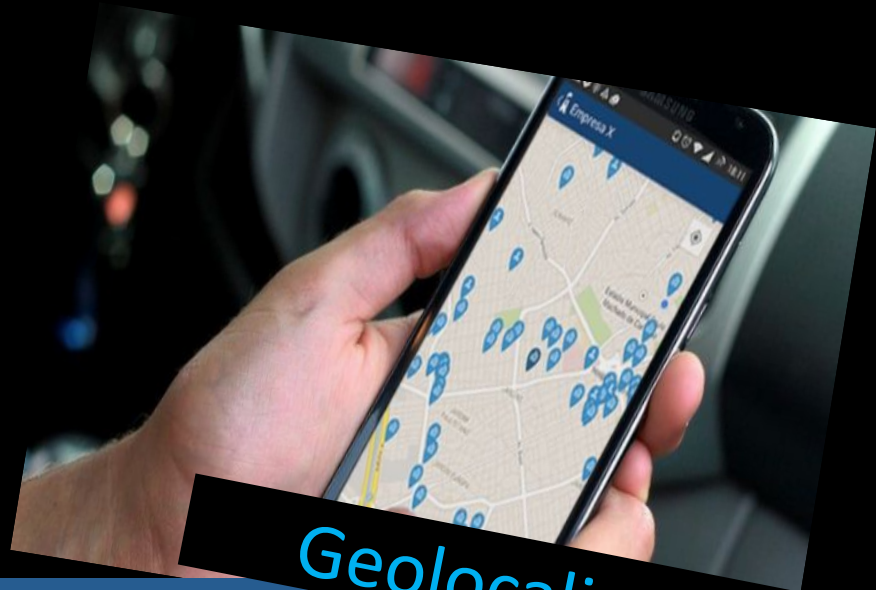
Reduz tempo de construção de marcas

Criou a Cooptição e a Cocriação

(Kotler 2017)



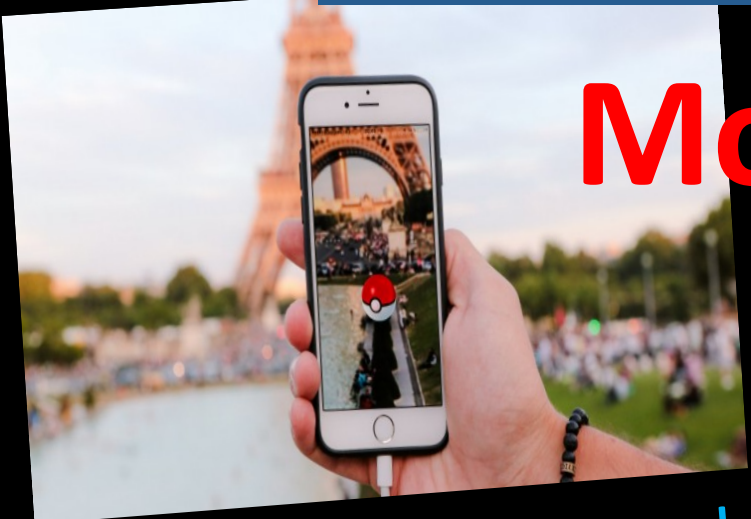
Personalização



Geolocalização

A revolução

Mobile...



Realidade Aumentada



Experiência diferente



WE STILL BUY THINGS IN STORES



WE SPEND A LOT OF TIME ON MOBILE APPS

AVERAGE TIME SPENT ON MOBILE APPS PER MONTH, BY AGE



18-24



25-34



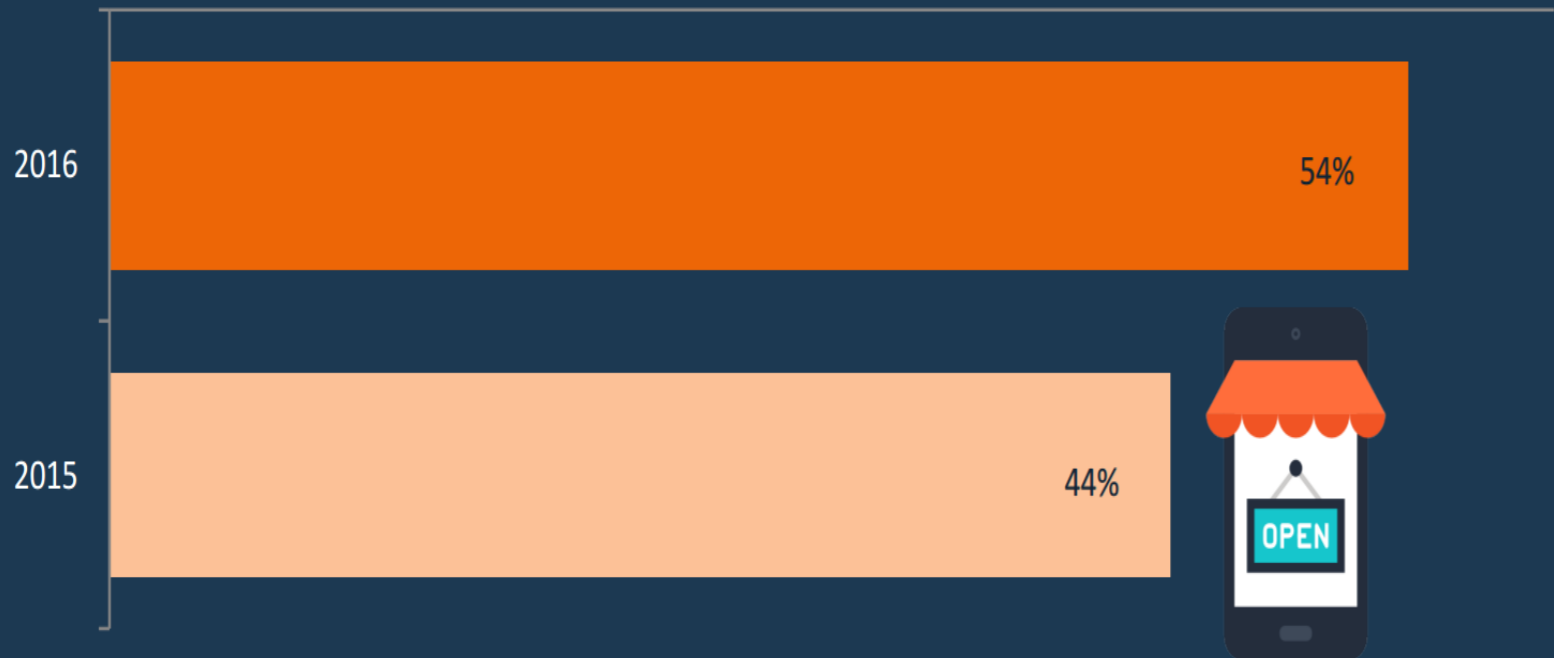
35-44



45-54

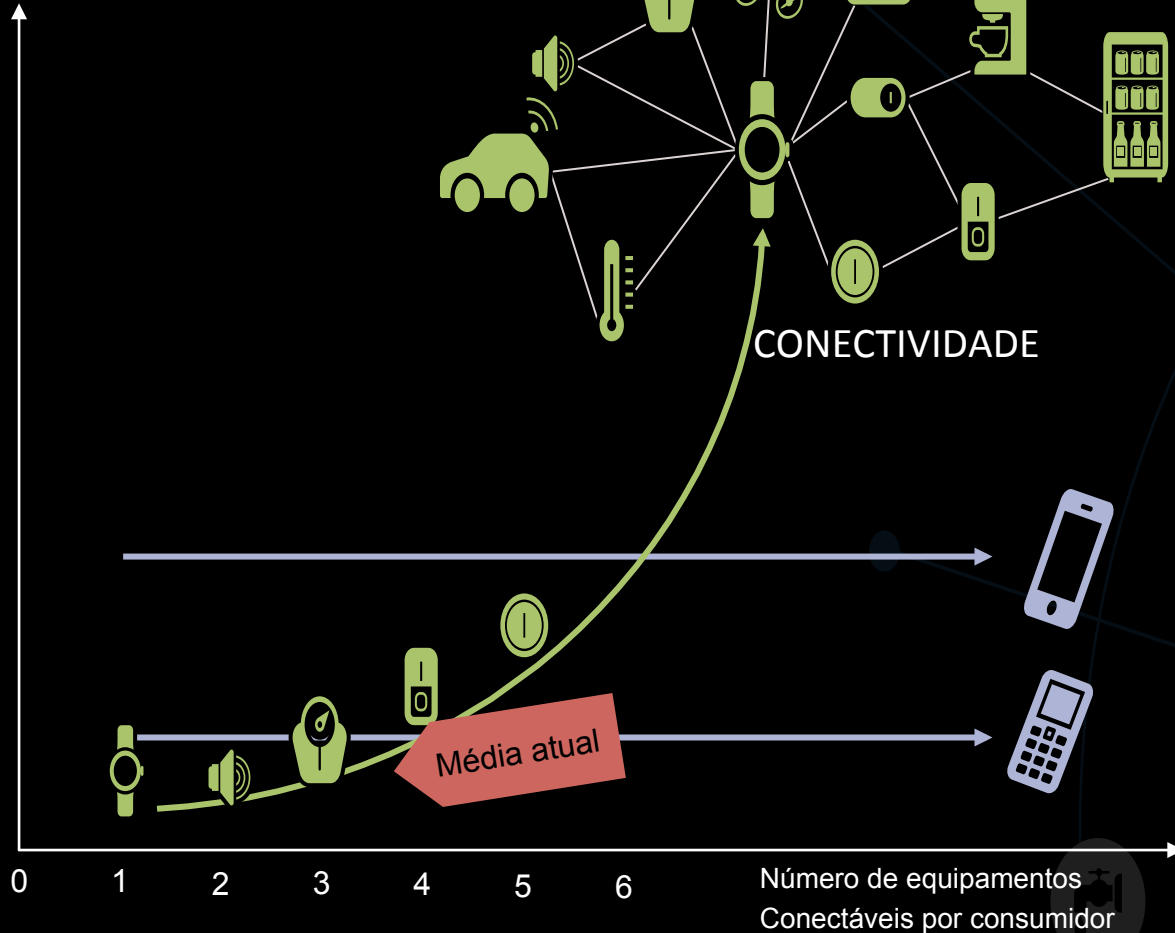
WE NOW FAVOR MOBILE RETAIL APPS

MOBILE APPS' SHARE OF DIGITAL RETAIL TIME



CONNECTIVIDADE

Benefício para o consumidor



A média atual é de 3 a 4 equipamentos conectáveis por consumidor

CONECTIVIDADE



INTERAÇÃO ONLINE VERSUS OFFLINE



Loja Física

INTERAÇÃO ONLINE VERSUS OFFLINE



Ibeacon – notificação de descontos e recomendação de ofertas

INTERAÇÃO ONLINE VERSUS OFFLINE



Call Center - Assistência na venda

INTERAÇÃO ONLINE VERSUS OFFLINE



Caixas multibanco com *video* para assistência

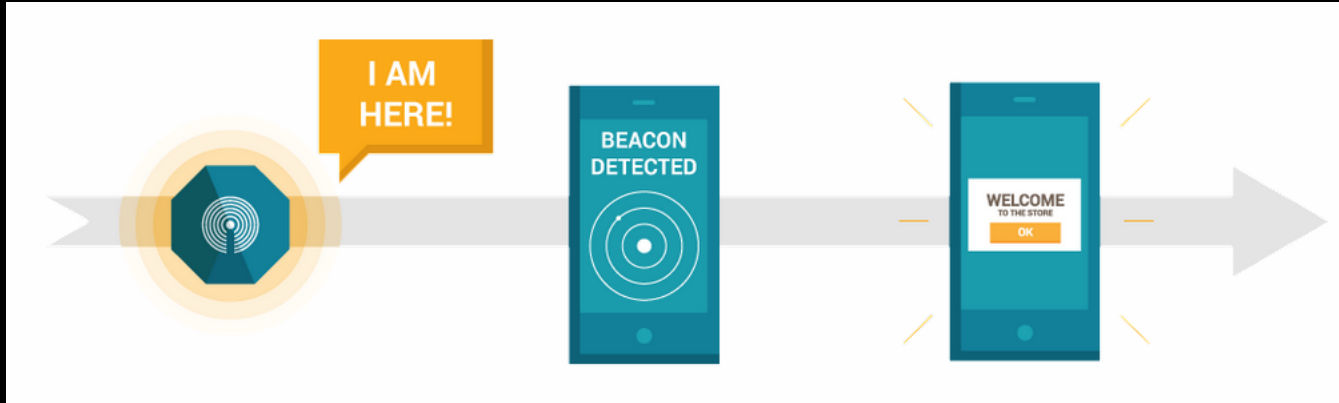
INTERAÇÃO ONLINE VERSUS OFFLINE

Convergência e integração total do online e offline

Conectividade móvel, experiencial e social

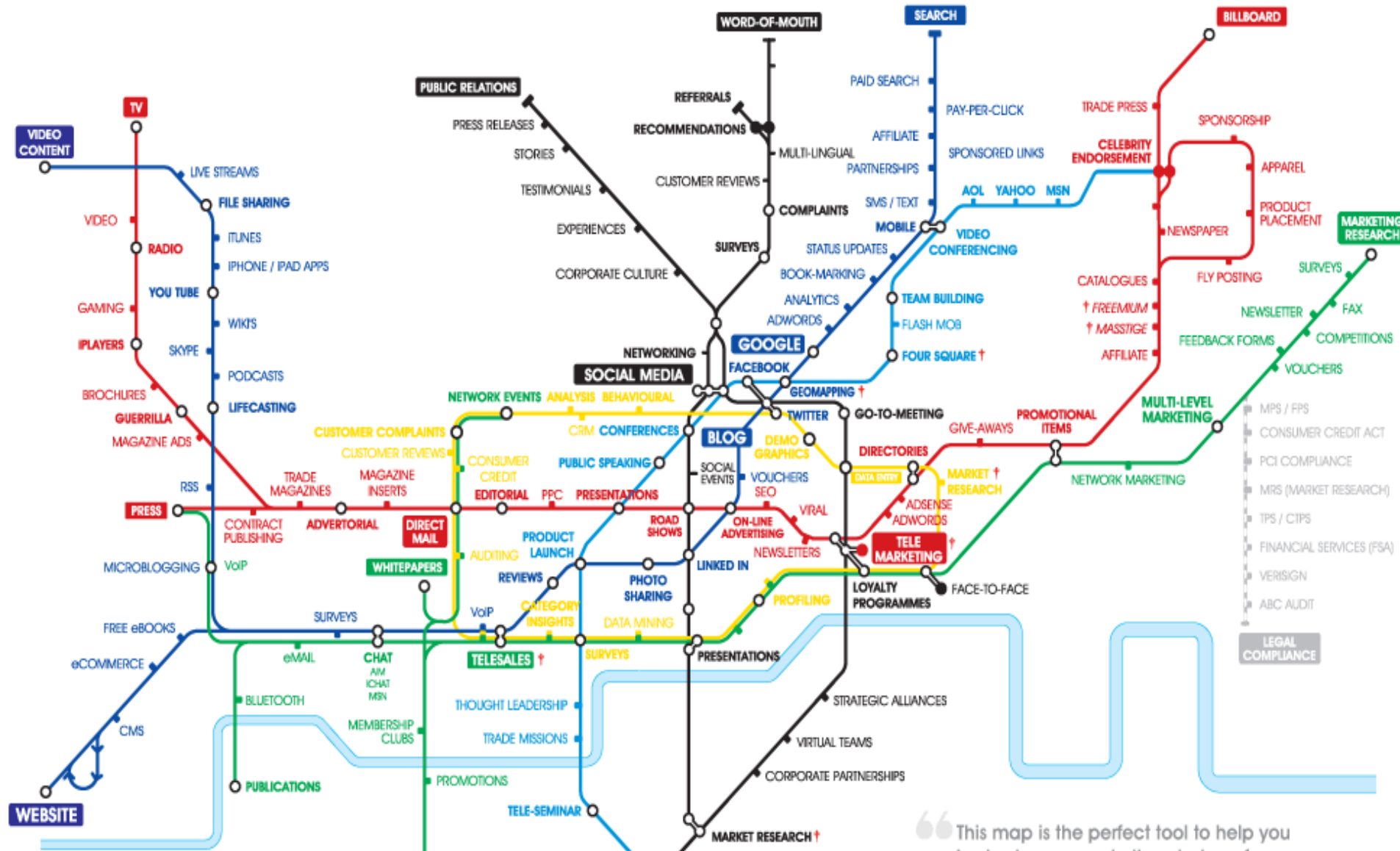


Tecnologias de Sensores- Ibeacon



Tecnologia de Sensores - NFC





Nova Rede Retalhista

“Dentro de 5 anos o nosso maior concorrente será a Amazon”





W.W.W.

A força da onda é medida pela força necessária para a deter

17/01/18

José António Rousseau



NÃO TEM GEOGRAFIA, NEM PAISAGEM, NEM DISTÂNCIA...

UM OCEANO SEM FIM...NEM LIMITES...



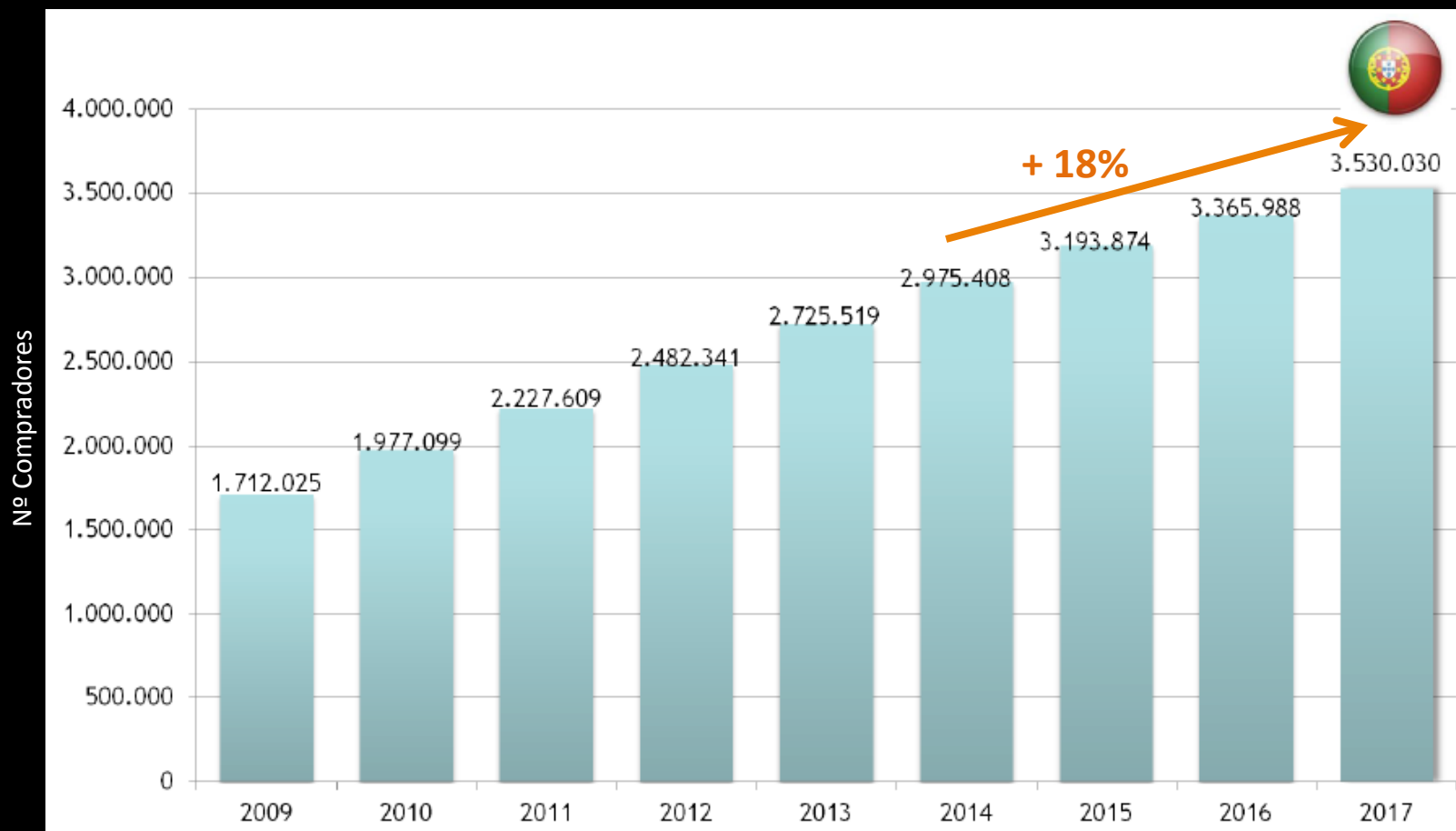


UM UNIVERSO AINDA TÃO DESCONHECIDO...

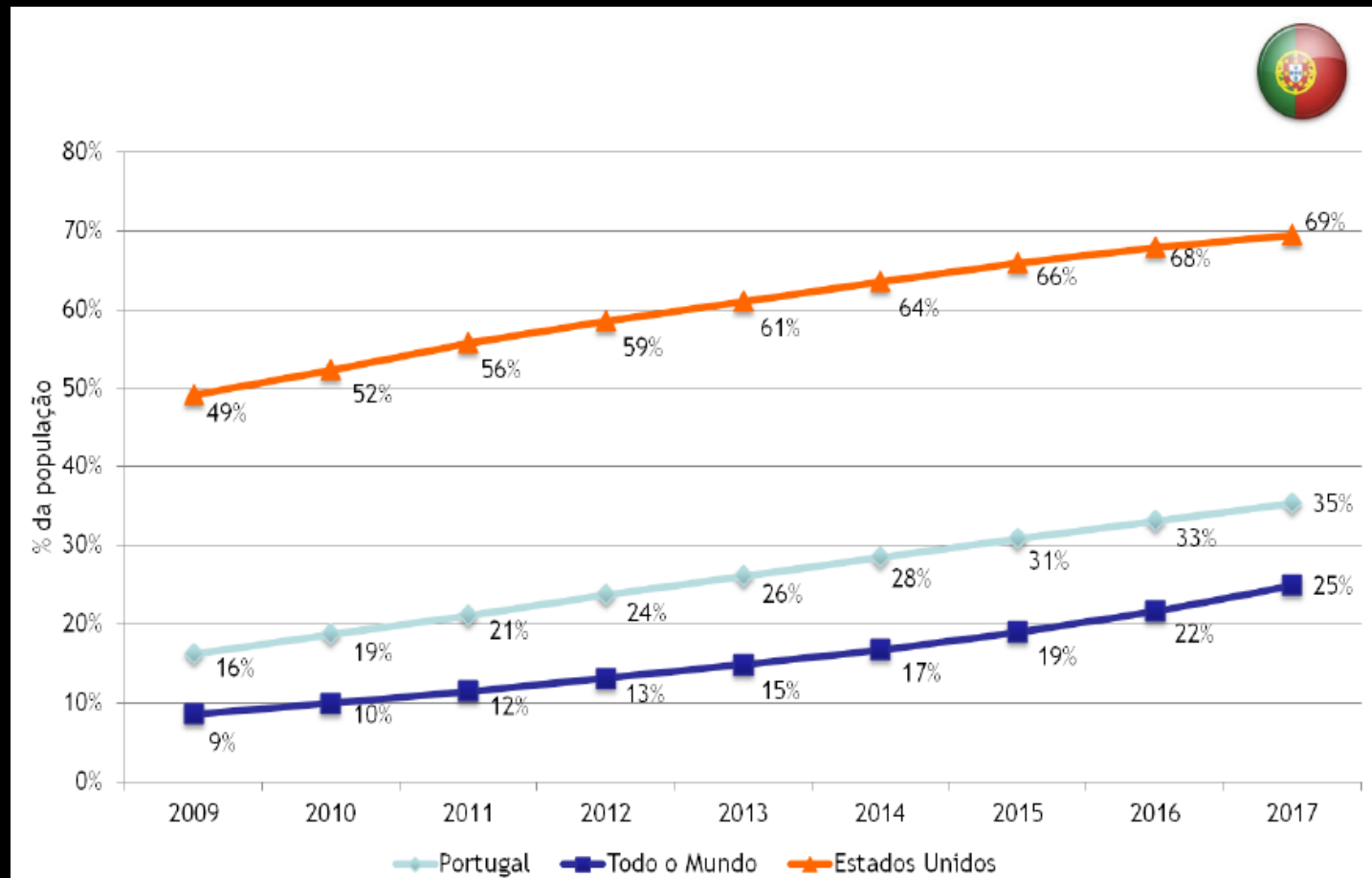
Economia Digital em Portugal (2012-2017)

2013		2017 (estimativa)
6,7 milhões de internautas em Portugal (64% Pop.)	→	8,4 M (80% da população)
2,7 milhões de dispositivos móveis vendidos em Portugal, incluindo PC portáteis , Tablets e smartphones	→	4,9 milhões de dispositivos móveis
49 mil milhões € de comércio electrónico em todos os canais, incluindo B2C, B2B/B2G e ATM. (31% PIB)		

Compradores Online (B2C)



Compradores Online (B2C)

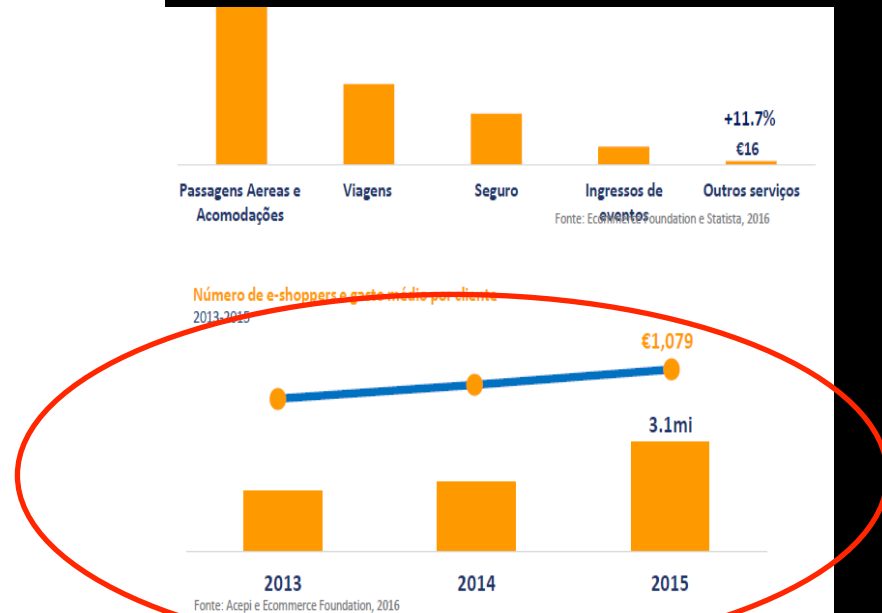


↑
Oportunidade
de crescimento

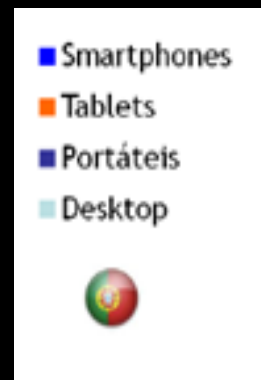
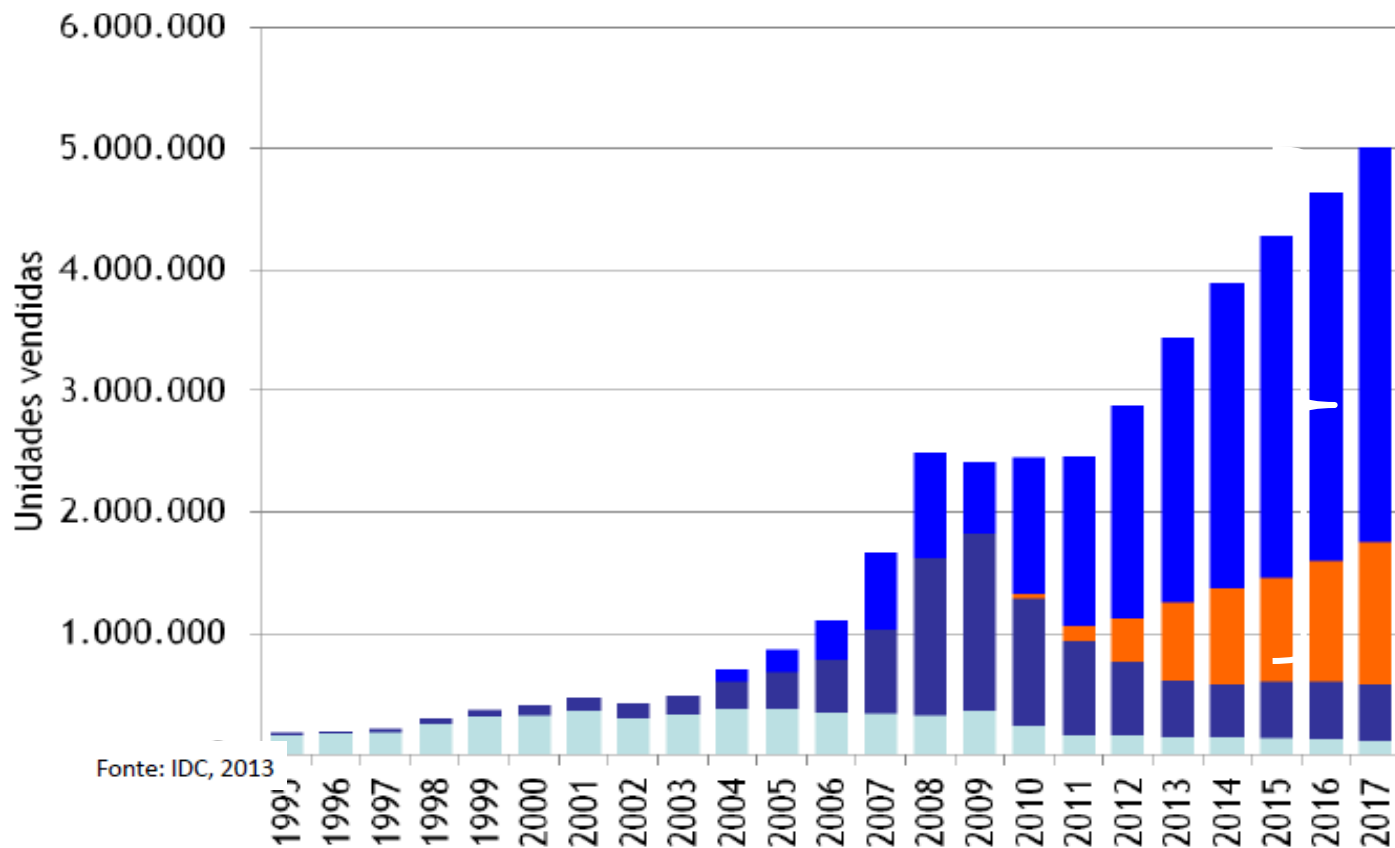
Contexto Nacional



Comércio eletrónico em Portugal cresce acima da média europeia
15,7% vs 13,3%



Equipamentos com acesso à internet



4,9 M
dispositivos
móveis

HOJE as pessoas passam cada vez mais tempo ligadas ao Digital

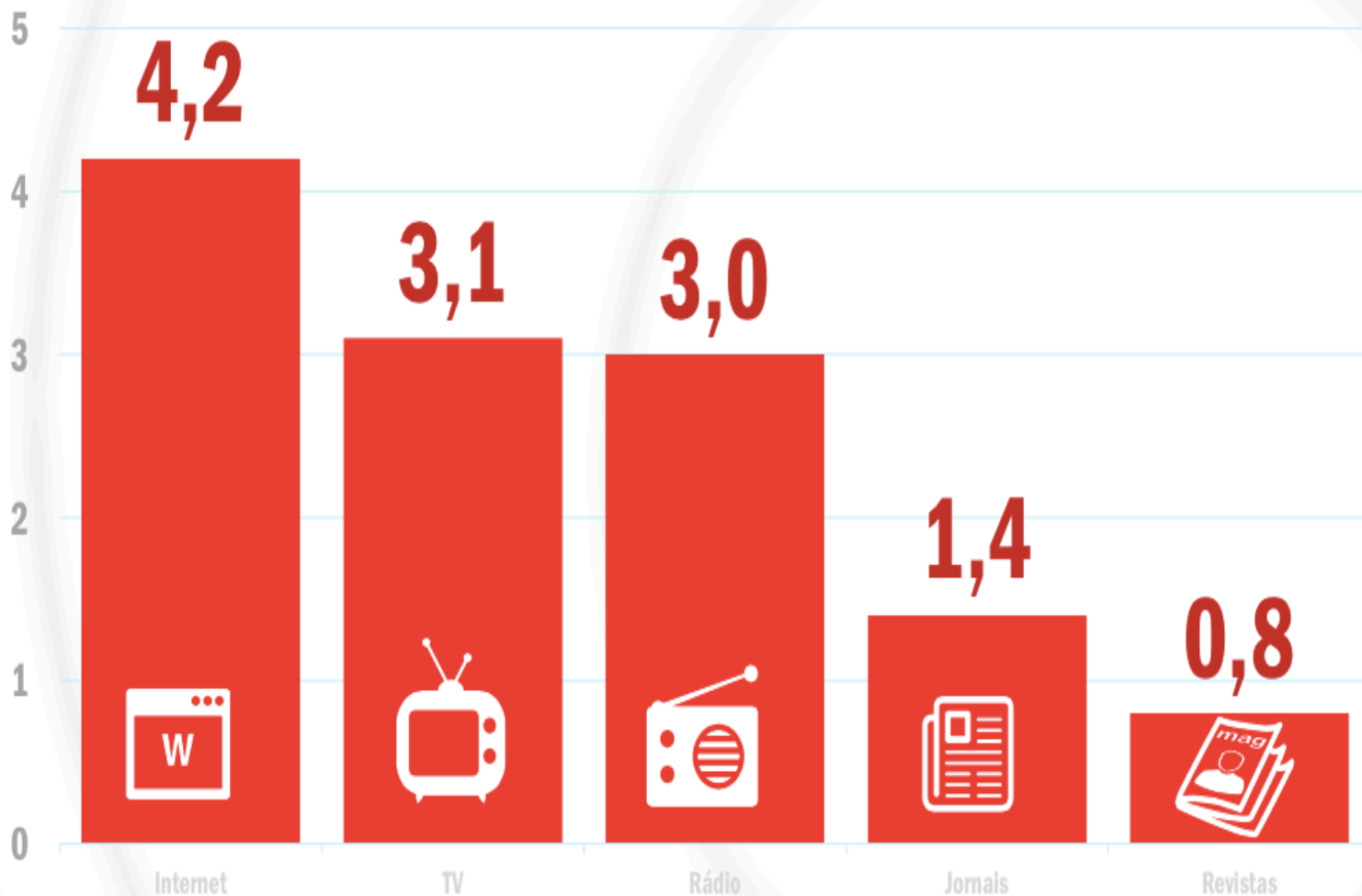


José António Rousseau

Fonte: eMarketer, US , Abril 2014

Horas de Consumo multidispositivo: por meio

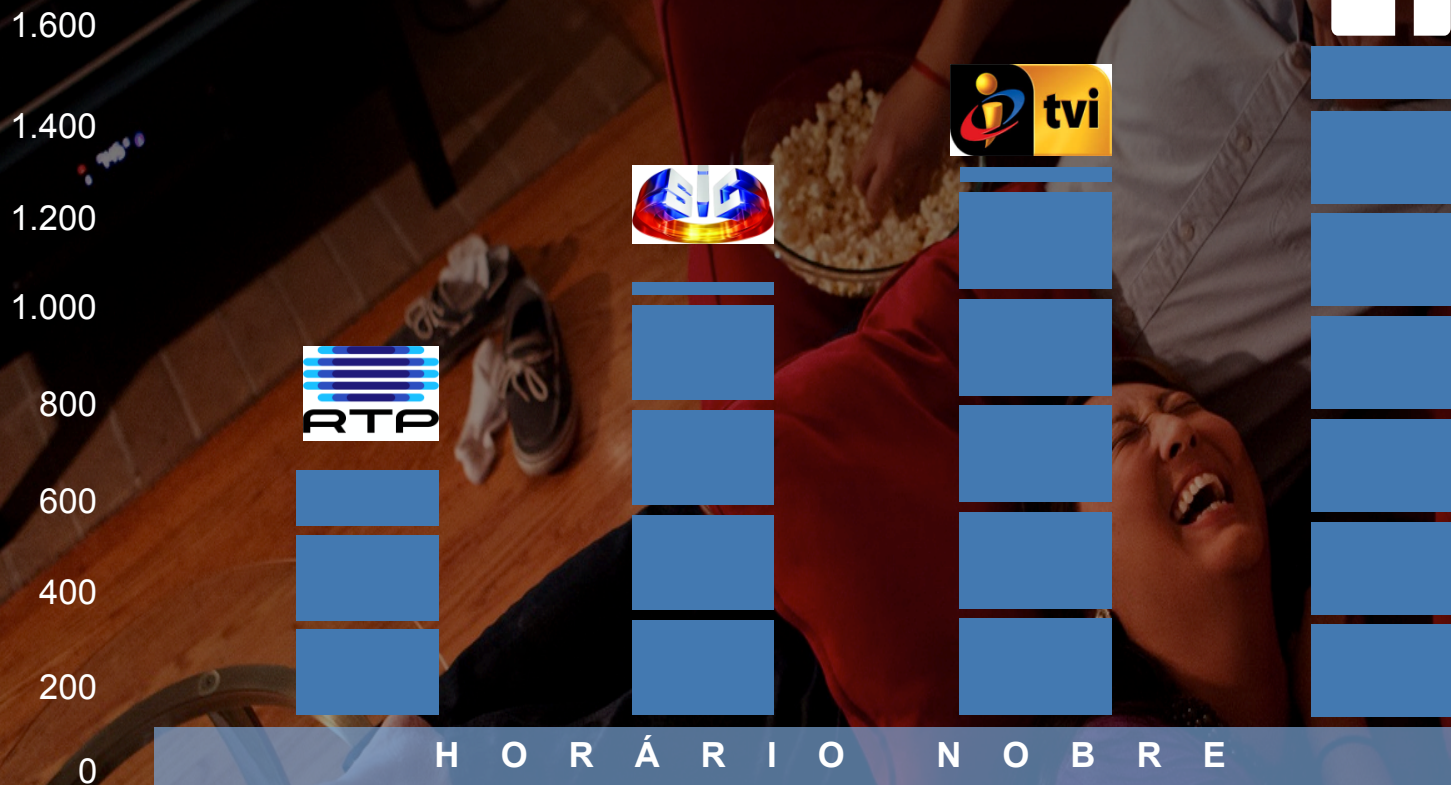
Horas de Consumo por meio



Base: Utilizadores de Internet - 929 inquiridos.

Alcance actual dos meios...

Número Médio de Tele Espectadores por hora



A photograph of a modern library interior. On the left, there are tall, light-colored wooden bookshelves filled with books, with a metal ladder in front of them. In the center and right, there is a lounge area with two black leather armchairs, a round green marble coffee table with a bust on it, and large potted plants. The ceiling has a skylight. The text "PURE ONLINE GO RETAIL AND RETAILERS GO ONLINE" is overlaid in the center in a red-outlined font.

PURE ONLINE GO
RETAIL
AND RETAILERS GO
ONLINE



A [Farfetch](#), fundada pelo português José Neves, acaba de anunciar a compra da icónica Browns, conhecida como uma das lojas londrinas que mais introduziu marcas e pioneira de roupa de homem e de noiva desde os anos 60.

De acordo com informação avançada pela **Farfetch**, a empresa, que [recentemente passou ao ranking das billion dollar company](#), planeia usar a loja como incubadora para tecnologia de retalho, um projeto a que o fundador e CEO da empresa chama "**loja do futuro**".

De acordo com o **The Wall Street Journal**, o negócio passa por testar conceitos digitais inovadores, incluindo novas maneiras de gerir stocks e avaliar os desejos dos compradores.



Mobile retailing

Fast retailing

Travel retailing

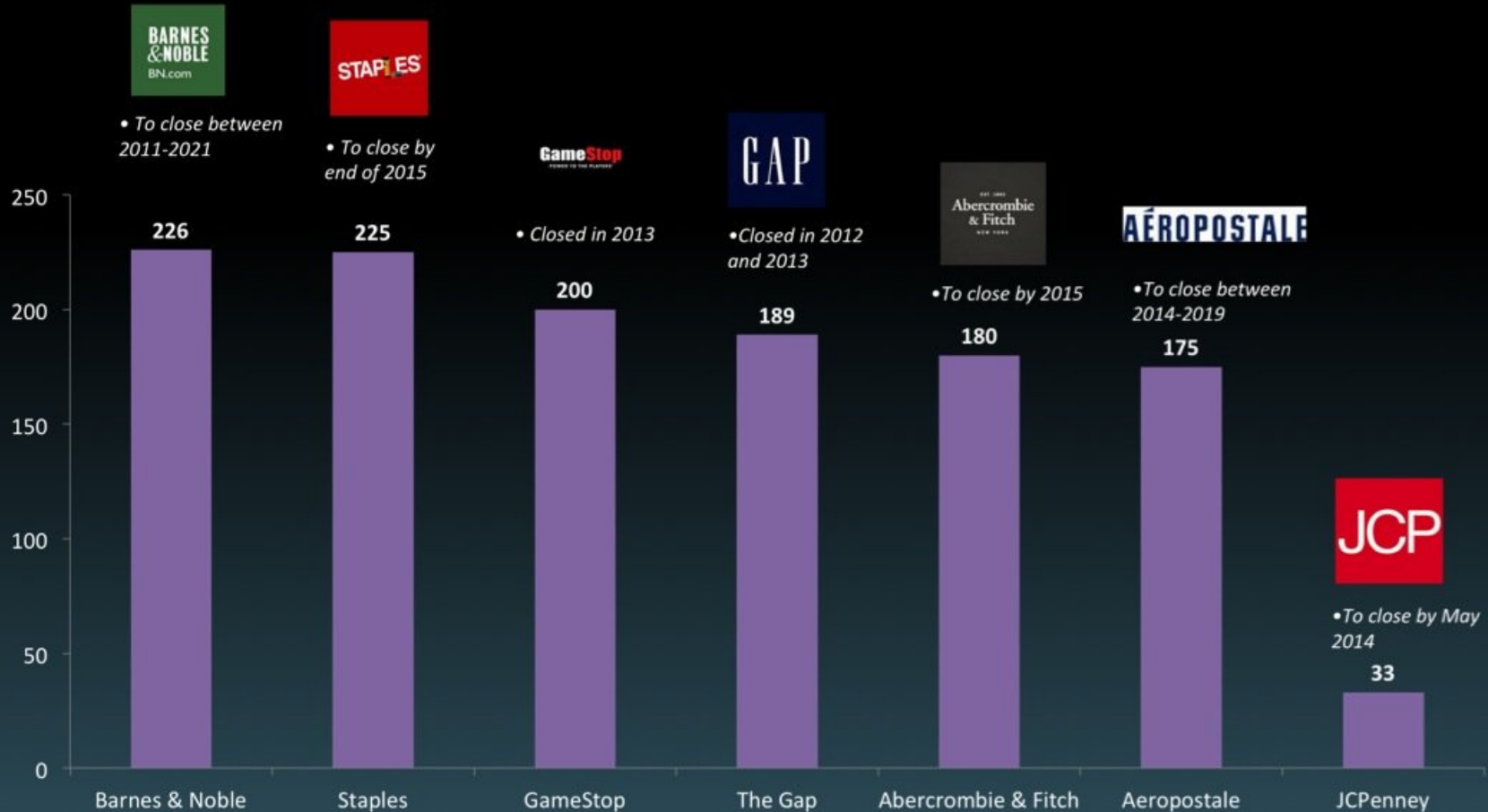
Experience retailing

Innovative retailing

Hundreds Of Retail Stores Are Closing

U.S. Retail Store Closings

• Denotes Time Frame



Source: 24/7 Wall St., Company Earnings, SEC Filings, News Announcements

BI INTELLIGENCE

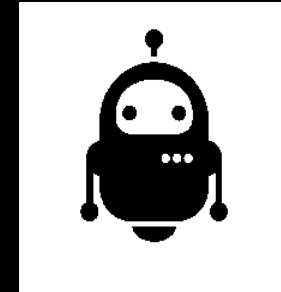
Where Are Shoppers Going?



How I will shop in future?



**I will be shop in
my self driven
car**



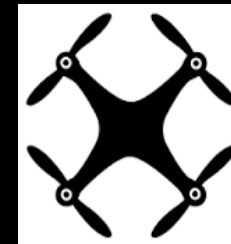
**I will shop with an
automated sales
assistant**



**I will not
see the
payment**



**I will shop with
augmented
reality**



**I will get my
goods delivered
by a drone**



1950

1960

1970

1980

1990

2000

2010





A viagem mais importante não é visitar
outras terras mas possuir outros olhos

Marcel Proust

Temos que agarrar a realidade
pelo cabo e não pela lâmina





OBRIGADO!