

# La compra reinventada en la era digital

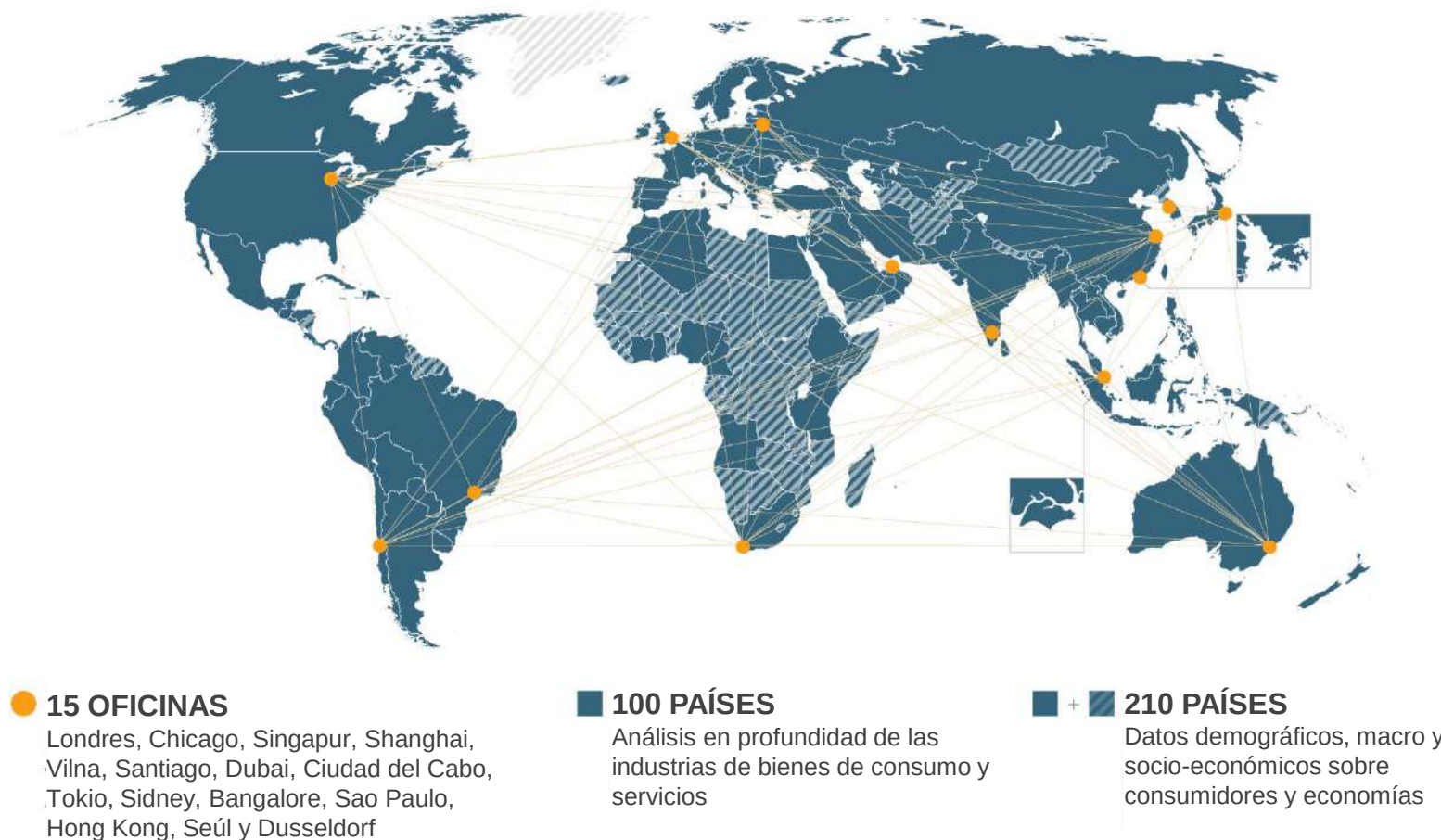
*Cómo la tecnología influye las formas de compra en el consumidor*

---

Epicentro Cluster, Febrero 2019

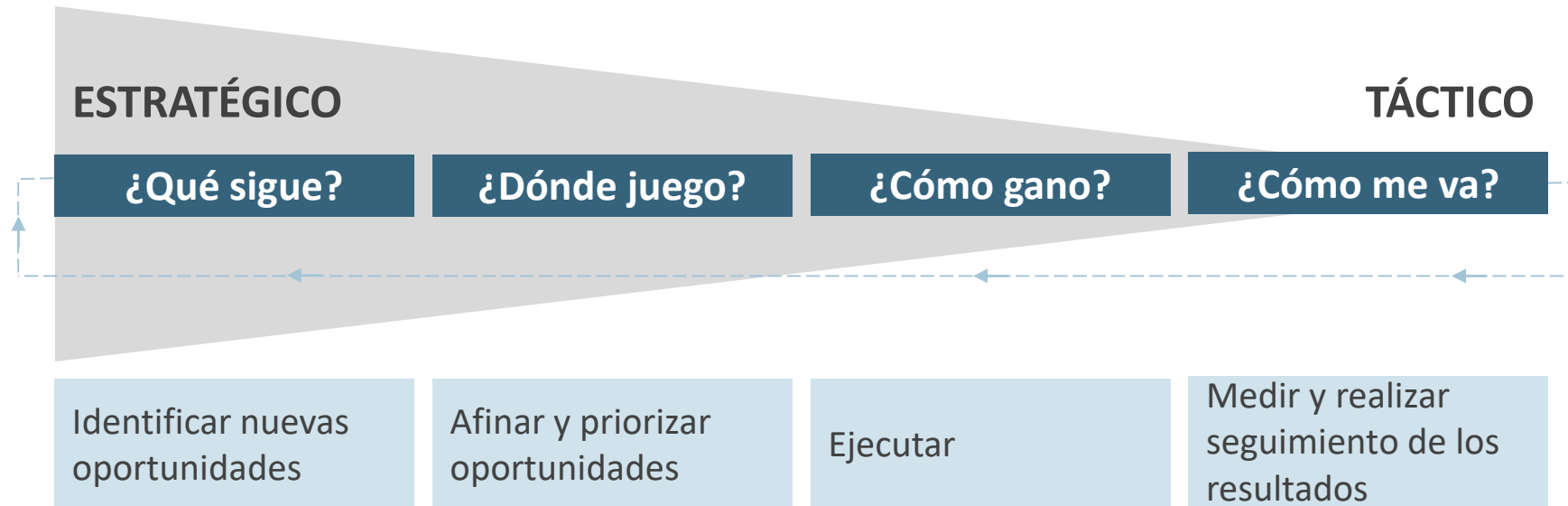
Gerardo Pujado, Gerente Comercial para Latinoamérica

# Euromonitor International



## ¿Cómo trabajamos en Euromonitor?

3



Cubrimos en forma sistemática las siguientes industrias y sectores

### Consumer Products

-  Alcoholic Drinks
-  Apparel and Footwear
-  Automotive
-  Beauty and Personal Care
-  Consumer Appliances
-  Consumer Electronics
-  Consumer Health
-  Eyewear
-  Fresh Food
-  Health and Wellness
-  Home and Garden
-  Home Care
-  Hot Drinks
-  Luxury Goods

-  Nutrition
-  Packaged Food
-  Personal Accessories
-  Pet Care
-  Soft Drinks
-  Tissue and Hygiene
-  Tobacco
-  Toys and Games

### Services

-  Consumer Finance
-  Consumer Foodservice
-  Institutional Channels
-  Retailing
-  Travel

### Supply

-  Ingredients
-  Packaging

### Economies

-  Business Dynamics
-  Cities
-  Economy, Finance and Trade
-  Industrial

### Consumers

-  Digital Consumer
-  Households
-  Income and Expenditure
-  Lifestyles
-  Population

## Agenda

- 1. CONTEXTO: EL MERCADO Y EL CONSUMIDOR**
- 2. TENDENCIAS Y ADAPTACIÓN**
- 3. LO QUE VIENE EN LA ERA DIGITAL**
- 4. UN BREVE RESUMEN**



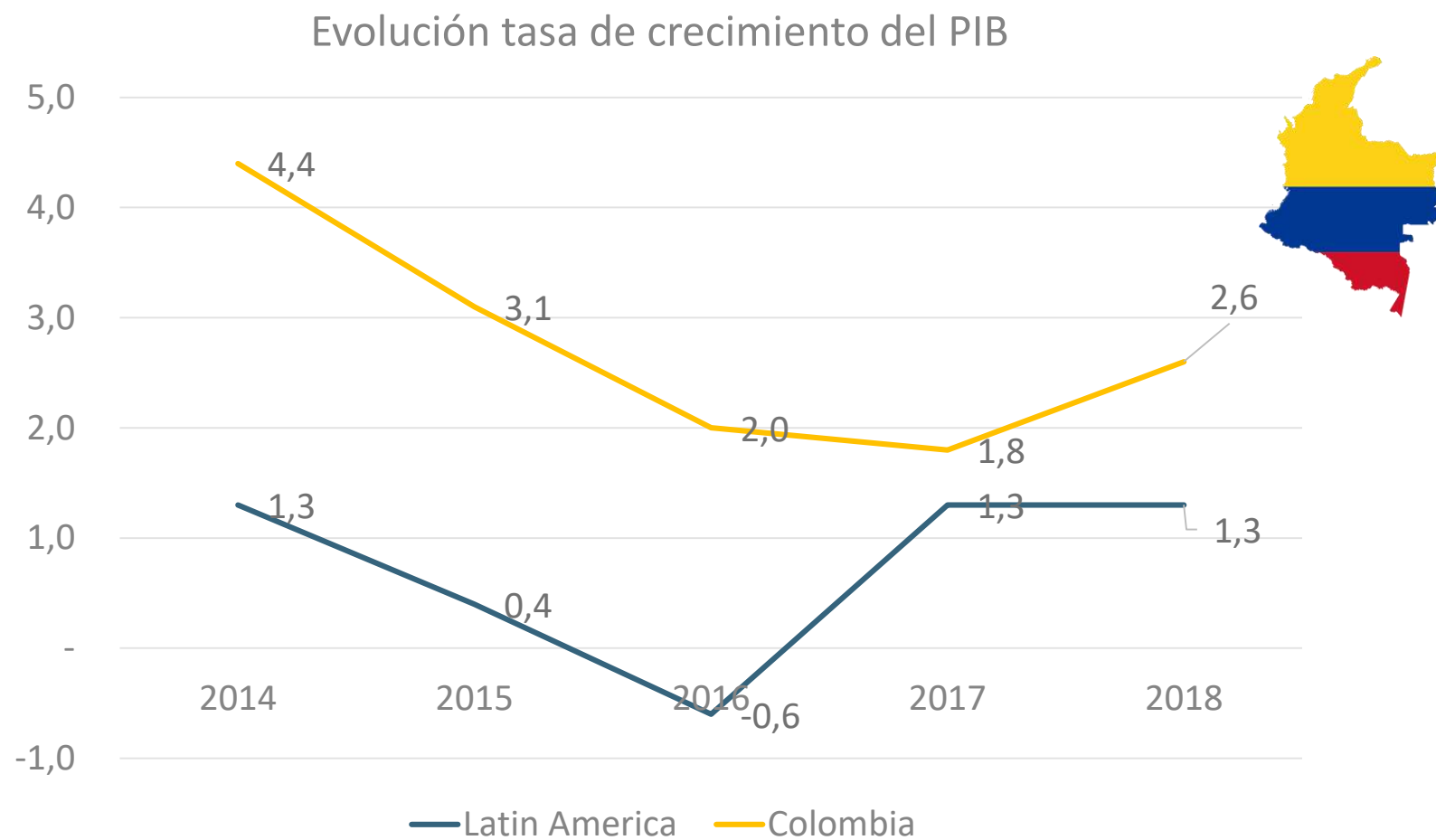
A man wearing a grey beanie, glasses, and a grey cardigan over a white V-neck shirt is sitting at a table in a cafe. He is looking down at a smartphone in his hands. A white coffee cup is on the table to his right. The background is blurred, showing shelves with various items. The entire image has a warm, orange-yellow tint.

1

---

Contexto: el mercado y el consumidor

## América Latina mantiene crecimiento y Colombia se recupera

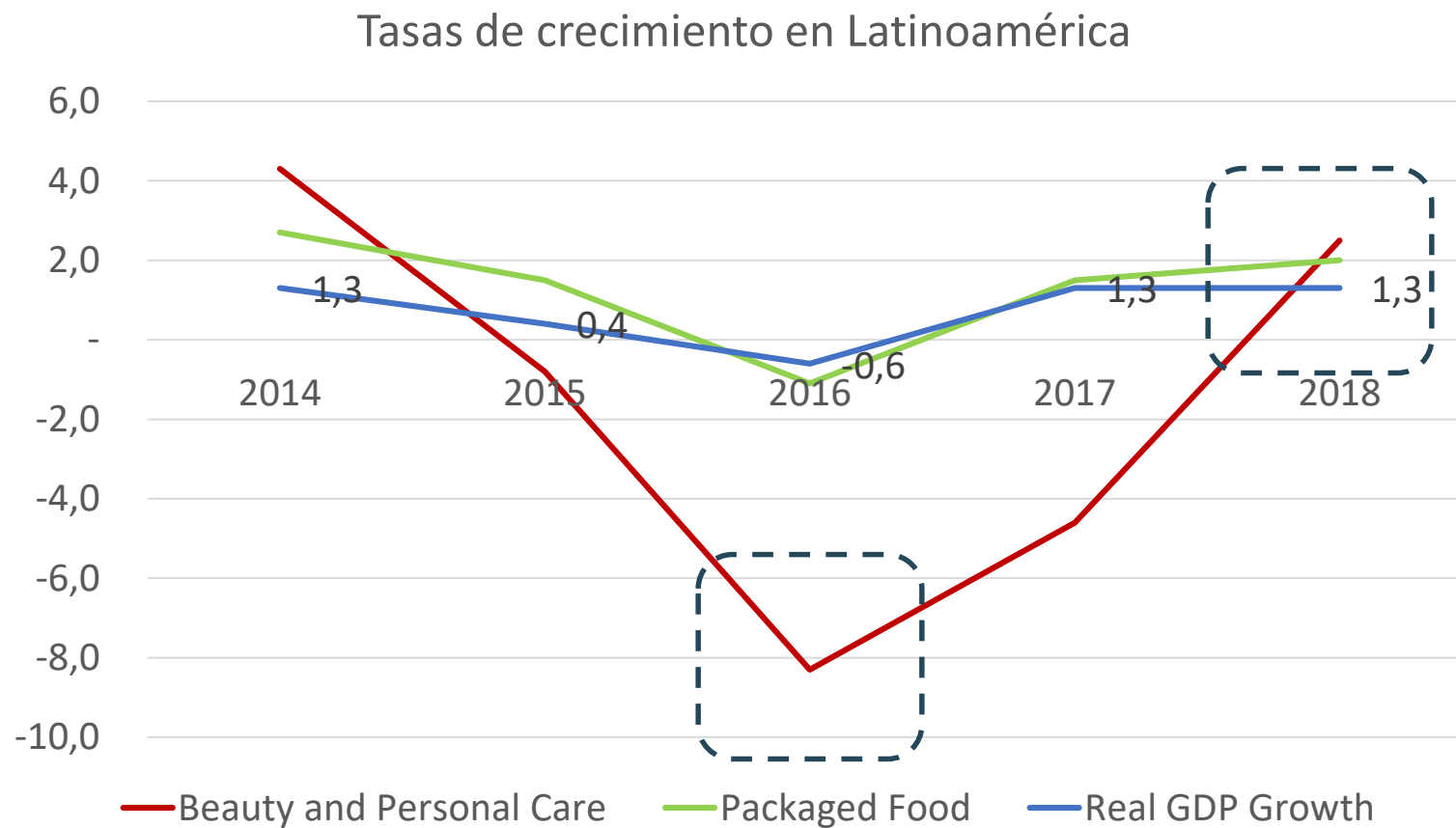


## América Latina: PIB vs. Belleza y Cuidado Personal y Alimentos Envasados





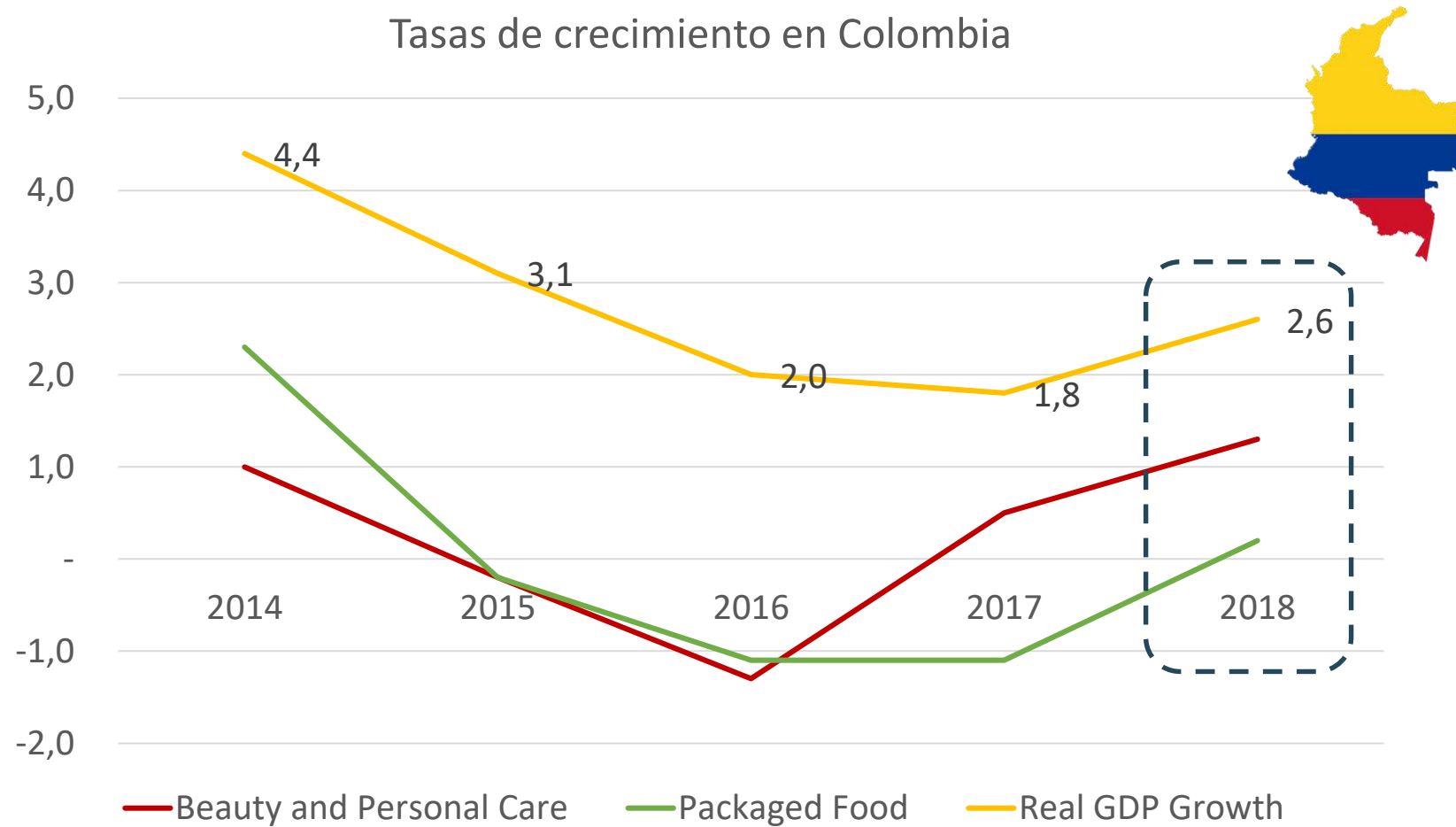
## Alimentos se mimetiza con el PIB mientras BPC cae fuerte pero se recupera rápido



## Colombia: PIB vs Belleza y Cuidado Personal vs Alimentos Envasados



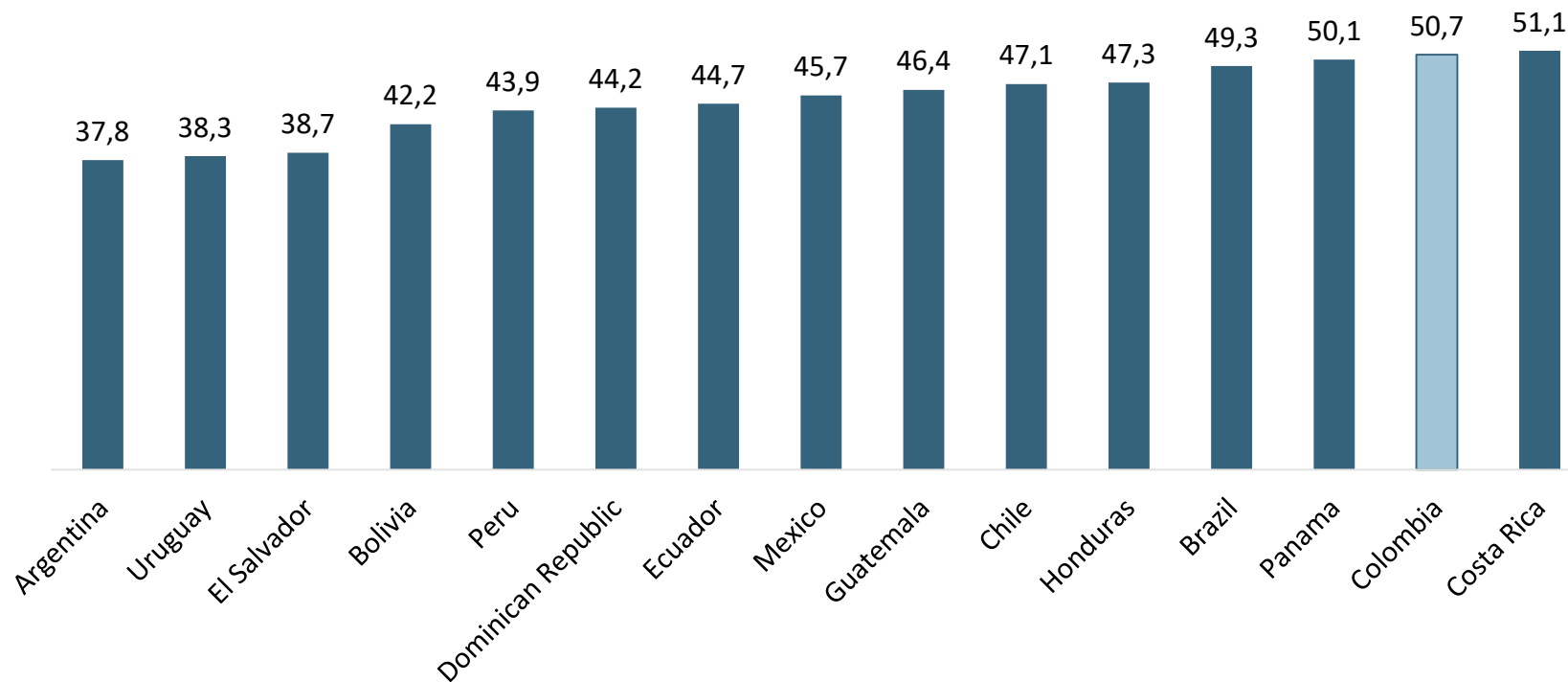
## En Colombia ambas industrias siguen la tendencia del PIB pero a tasas moderadas



## Colombia reduce su nivel de desigualdad pero aún es uno de los más altos de América Latina

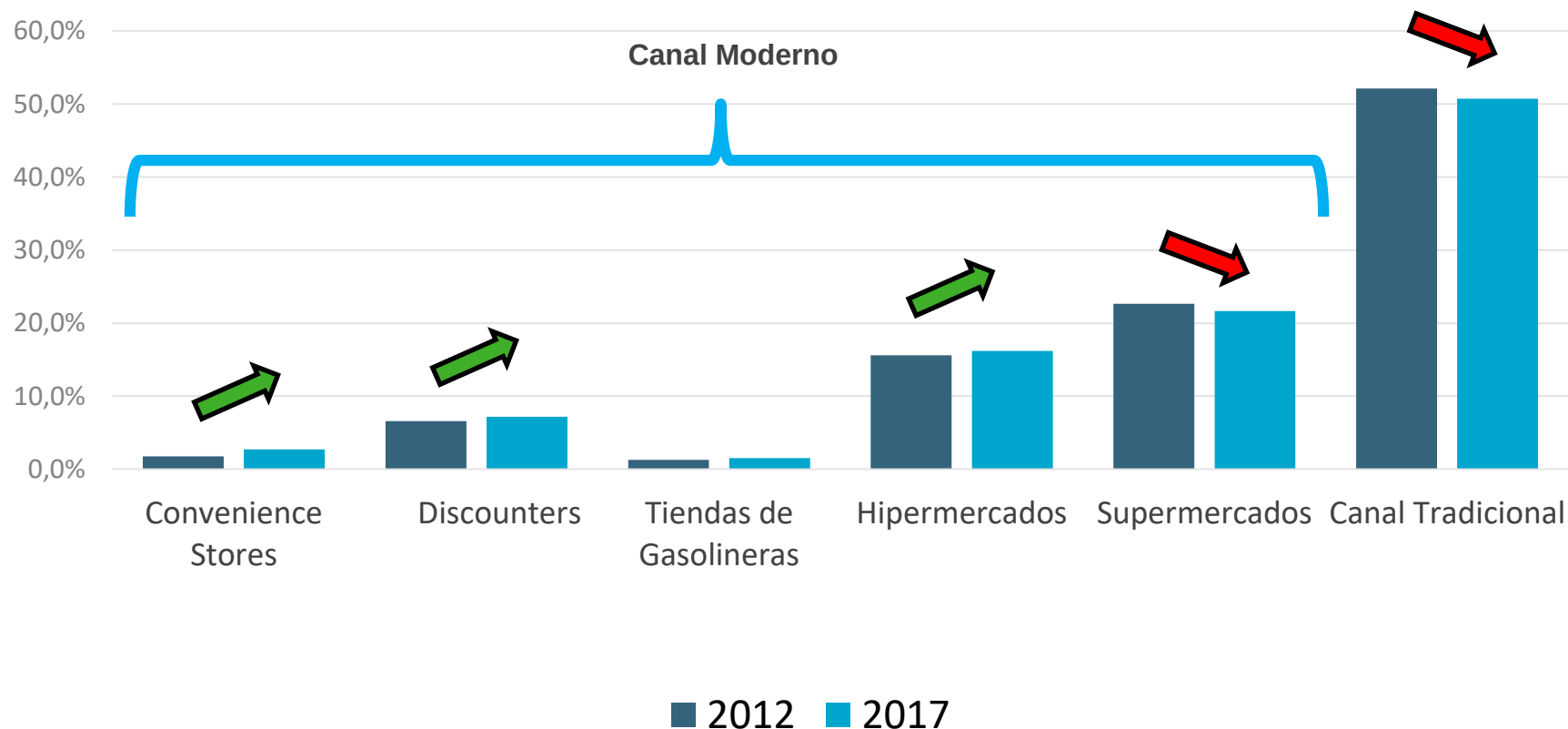


Coeficiente de Gini en 2018



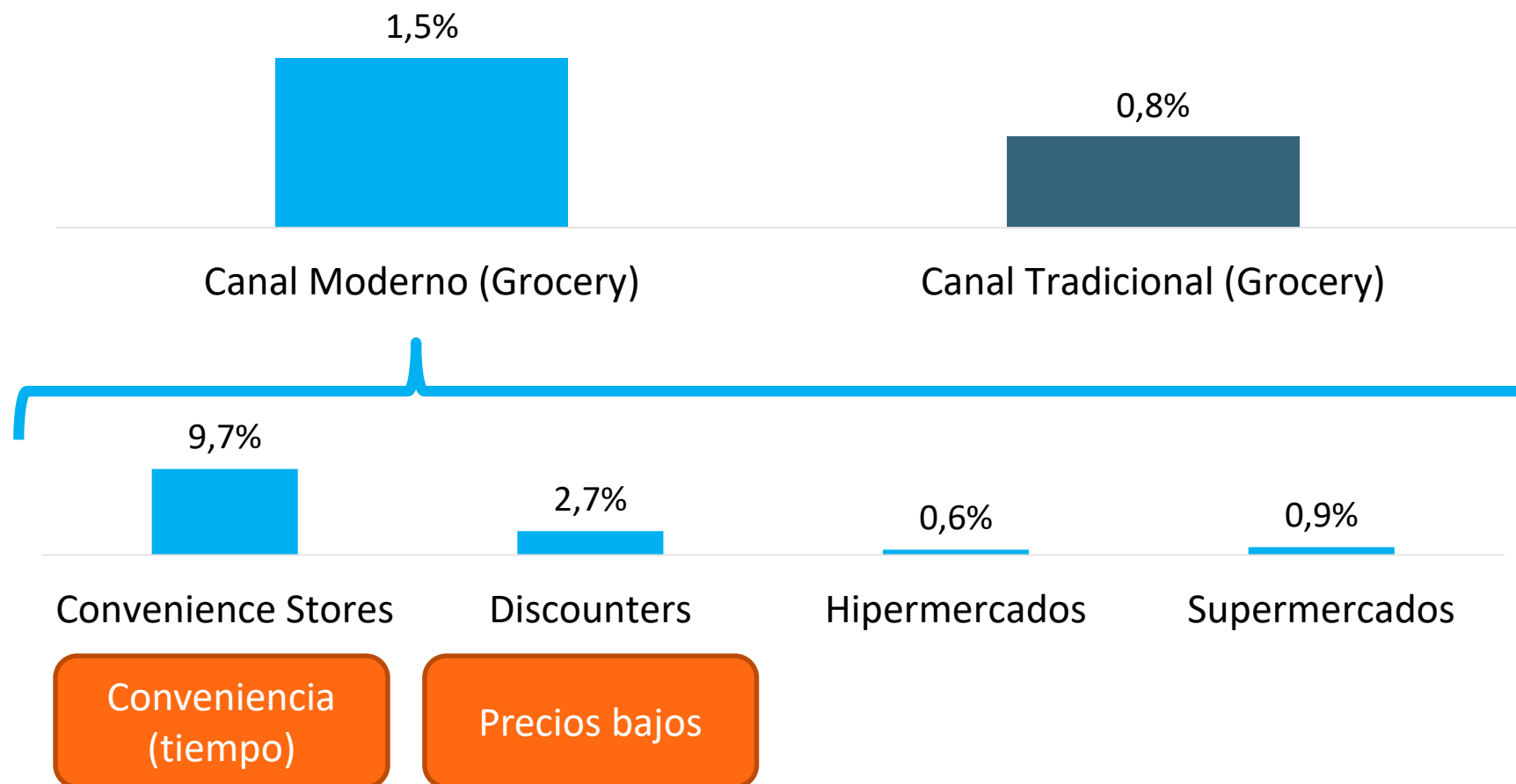
En América Latina el canal tradicional y el moderno tienen casi el mismo peso

### Evolución del peso de los canales de grocery en América Latina



## En América Latina crece más el canal moderno en vez que el tradicional

Crecimiento anual compuesto 2012-2017 en dólares constantes

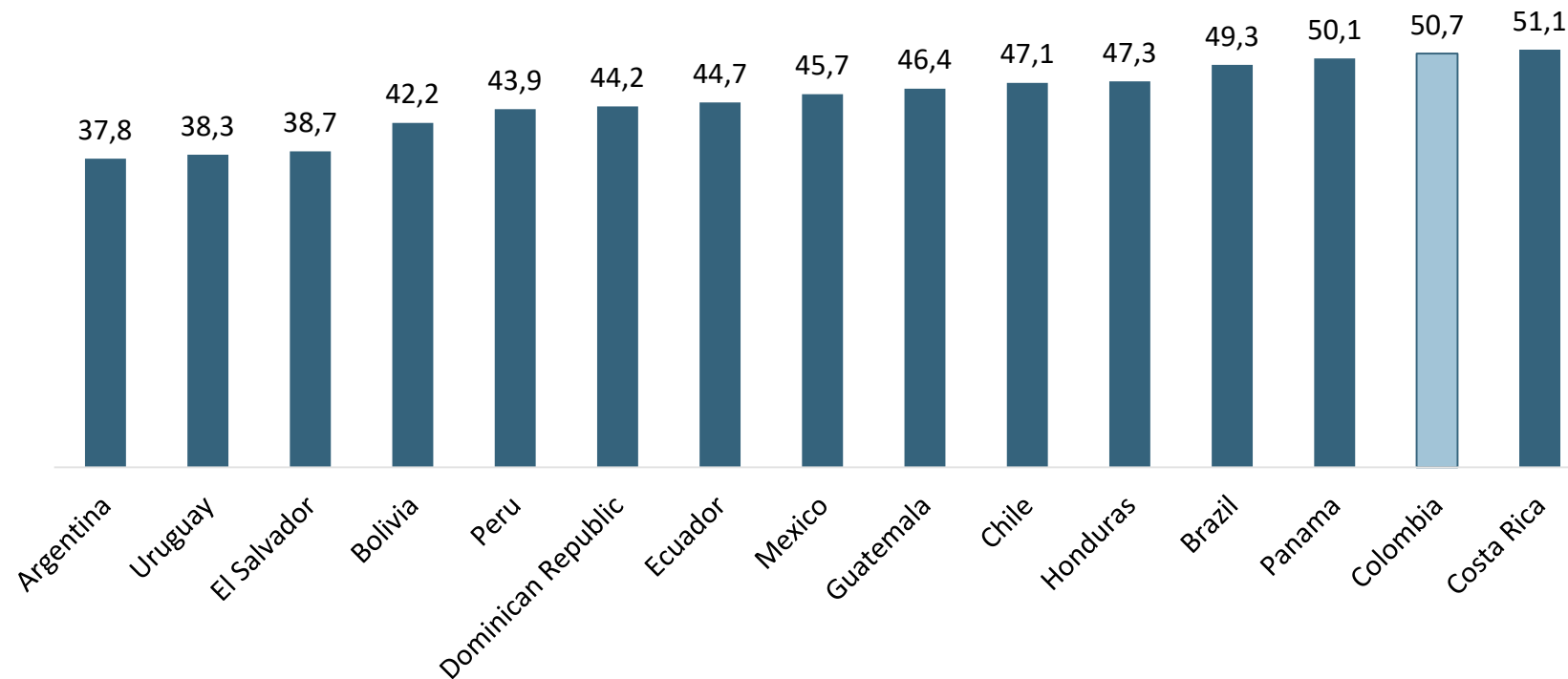




## La desigualdad polariza...

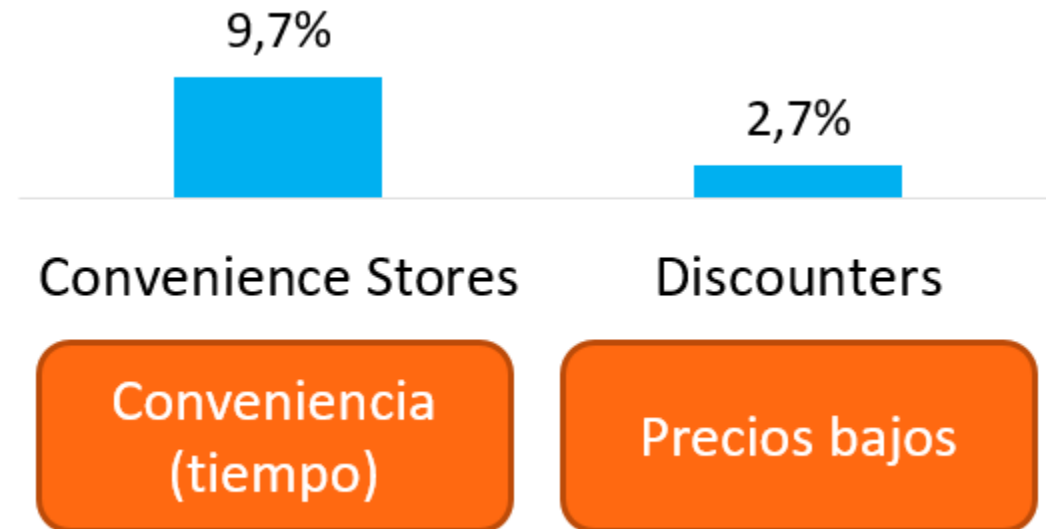


### Coeficiente de Gini en 2018



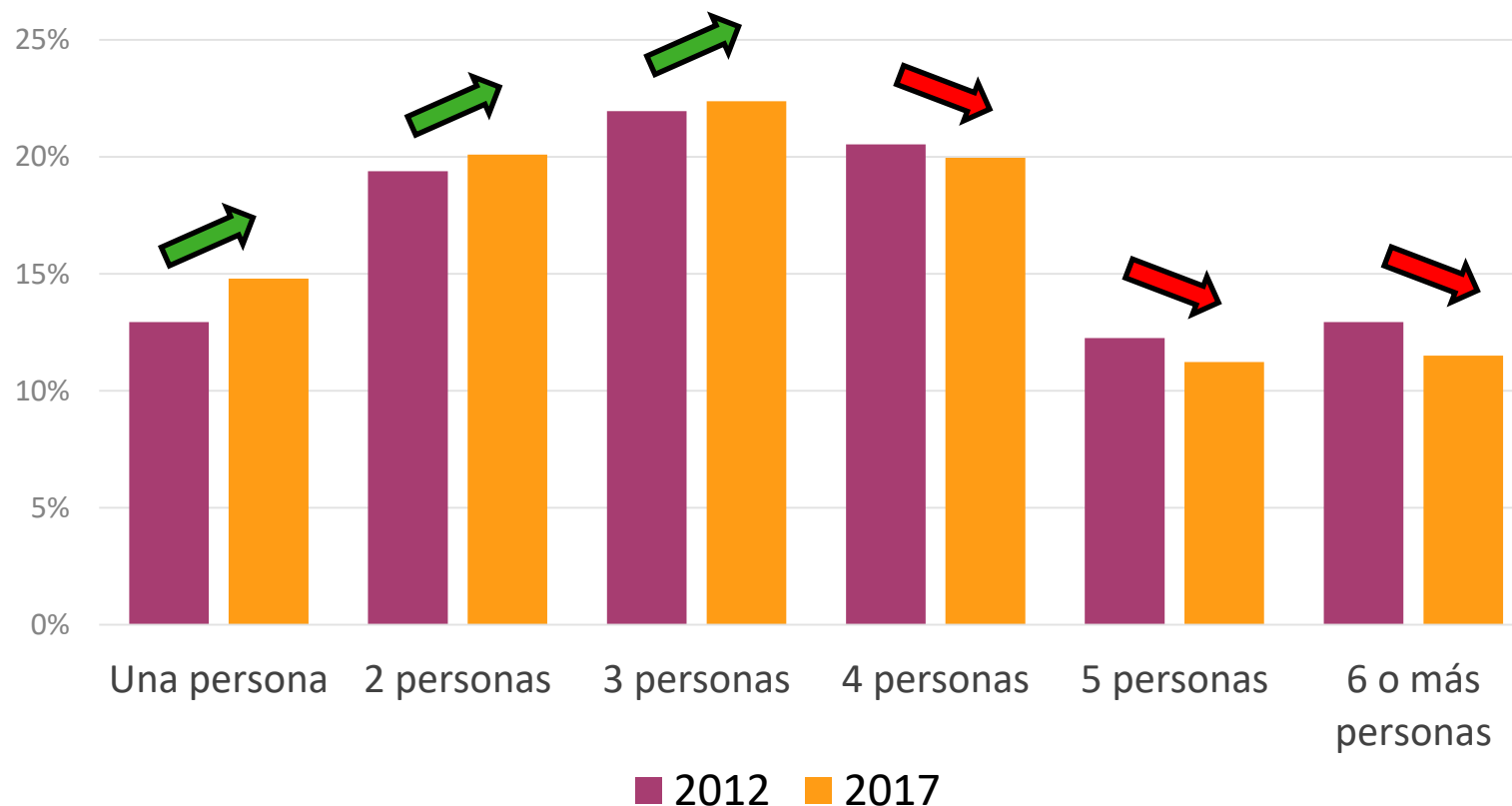
...el comportamiento de consumo se polarizan también

Crecimiento anual compuesto 2012-2017 en dólares constantes



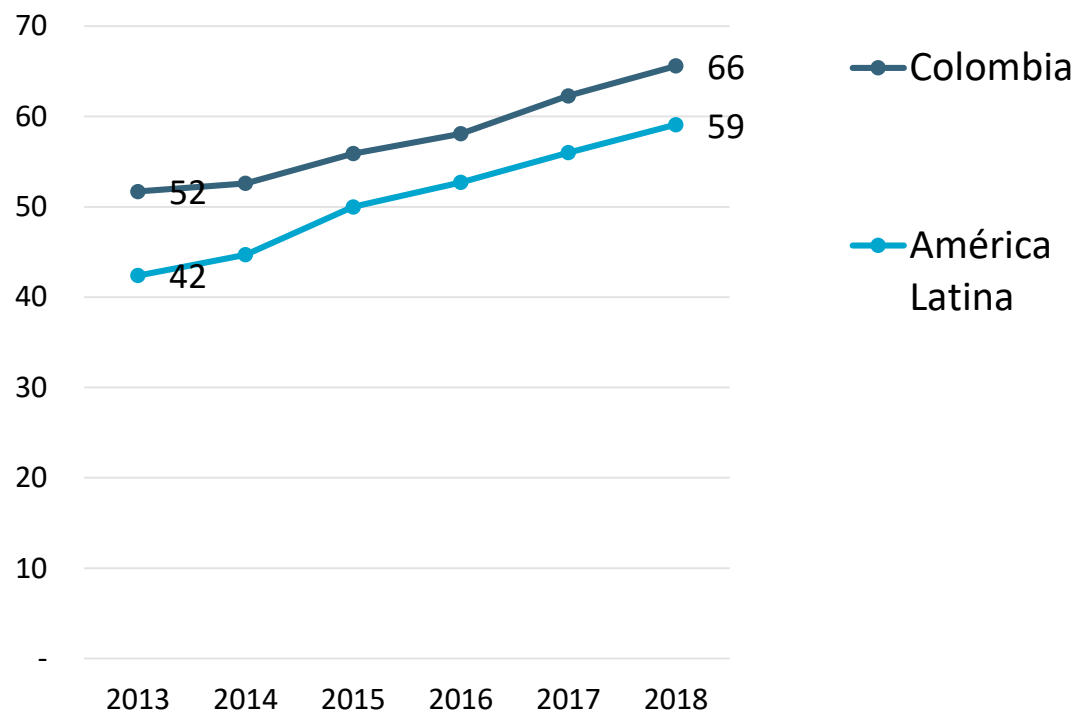
## La menor cantidad de personas por hogar favorece a convenience stores

América Latina: distribución de hogares según cantidad de personas en hogar



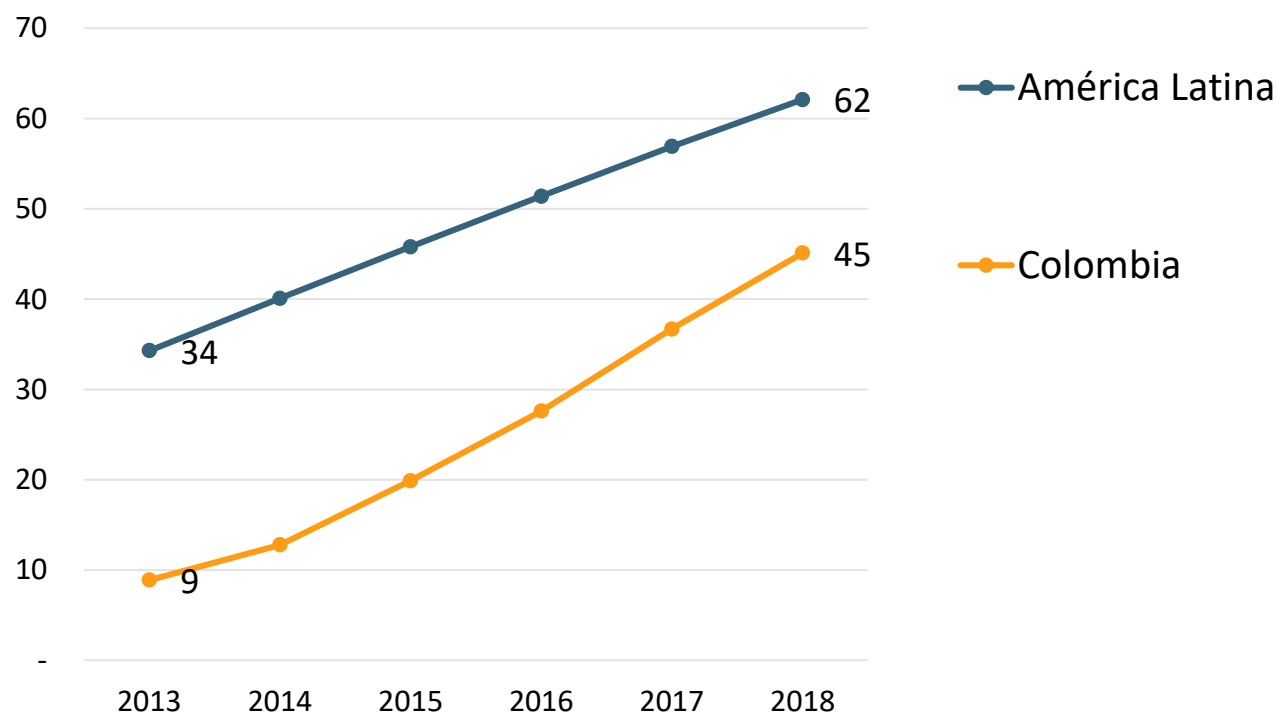
## Y también se masifica el uso de Internet

Porcentaje de la población que usa Internet

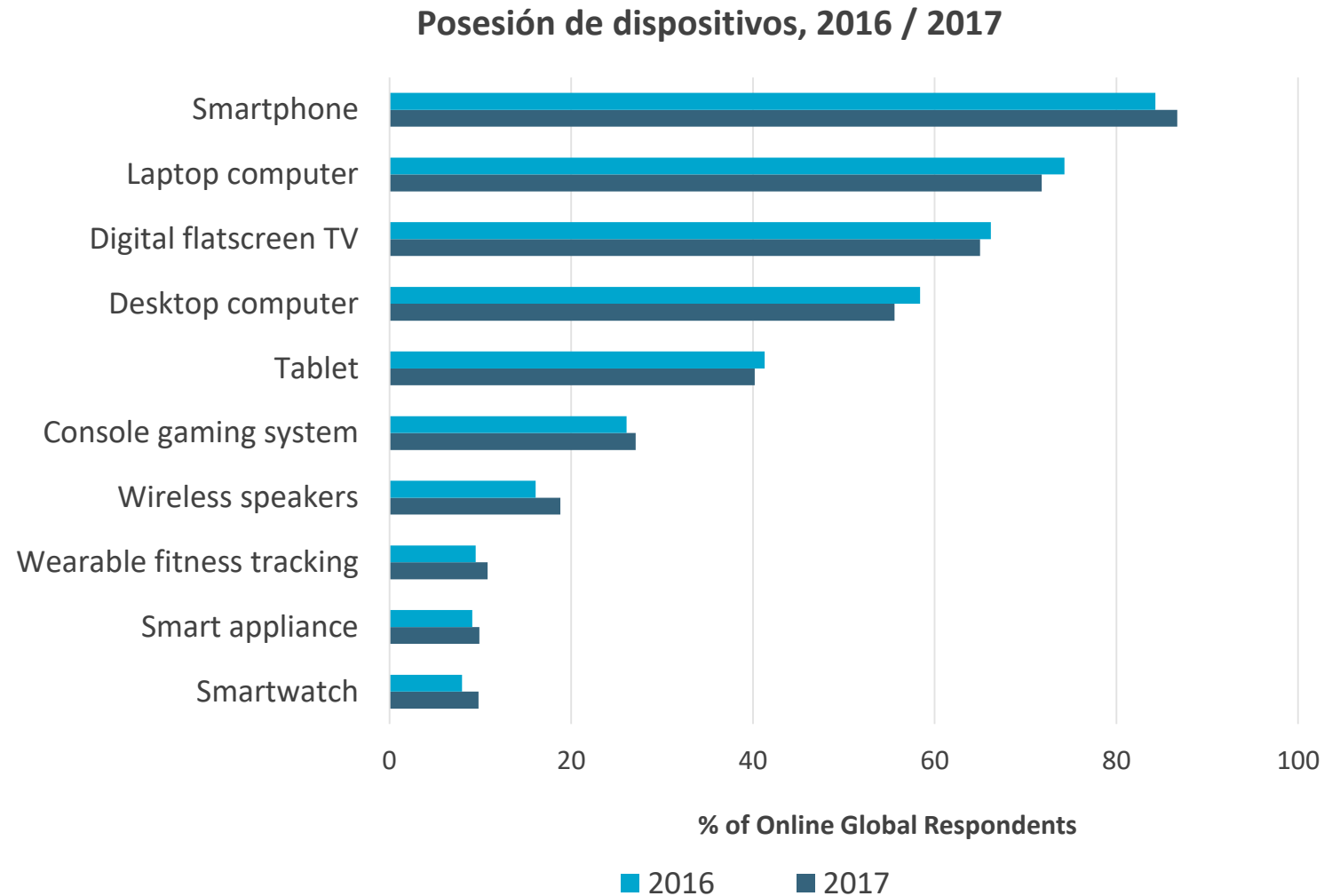


## En América Latina aumenta la posesión de smartphones y Colombia empieza a acortar la brecha

Porcentaje de la población que posee smartphones

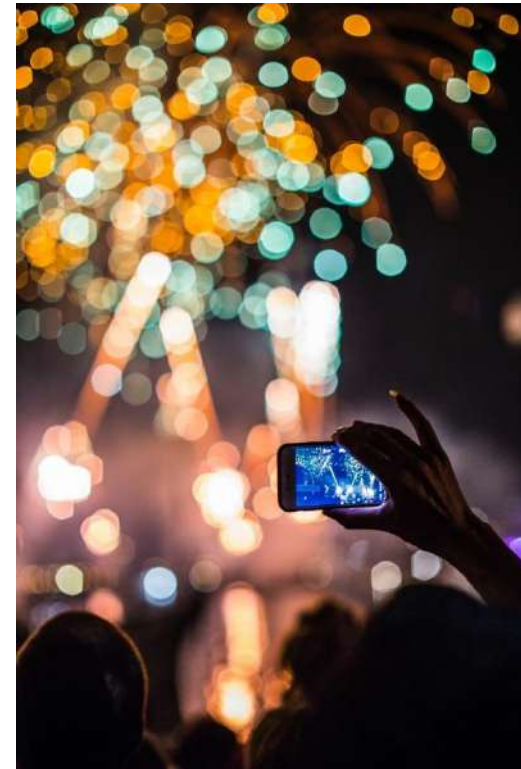
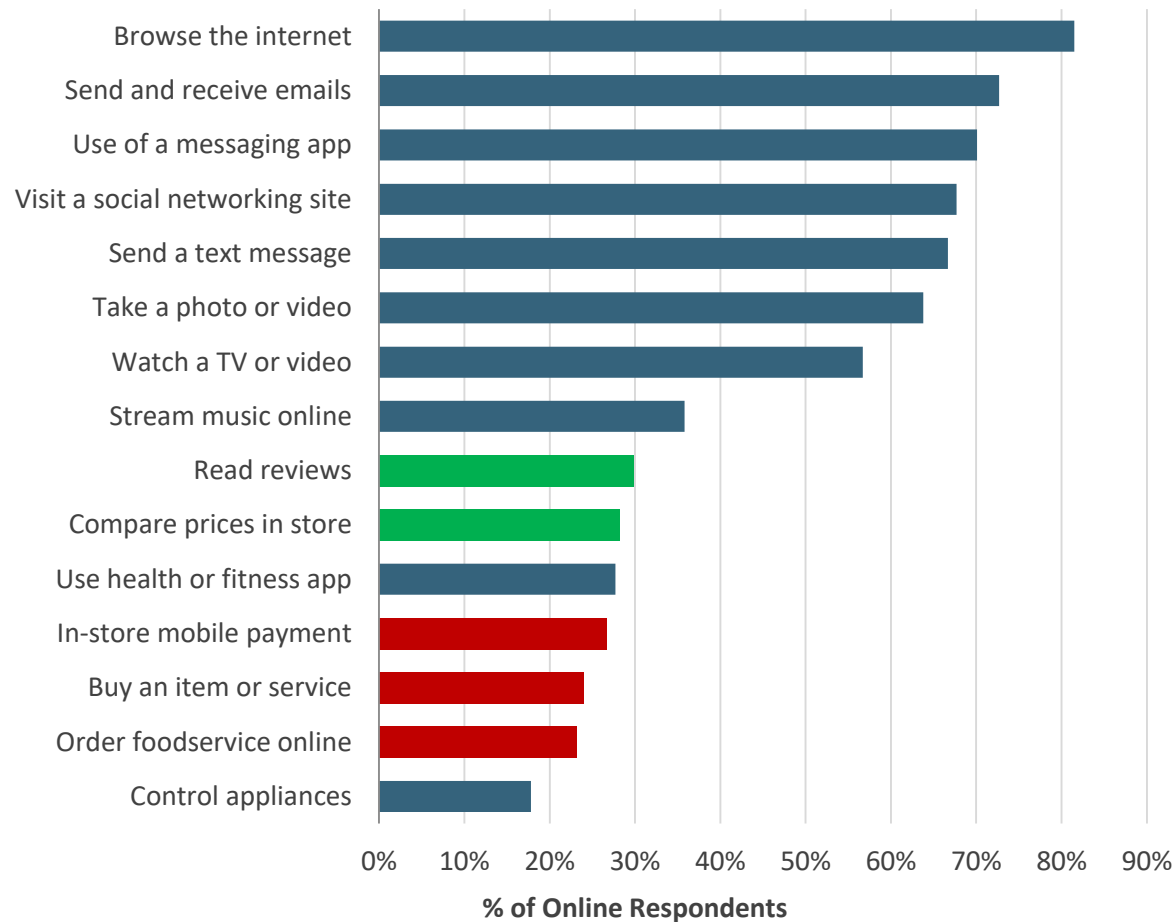


## La gran mayoría de los consumidores tienen smartphones

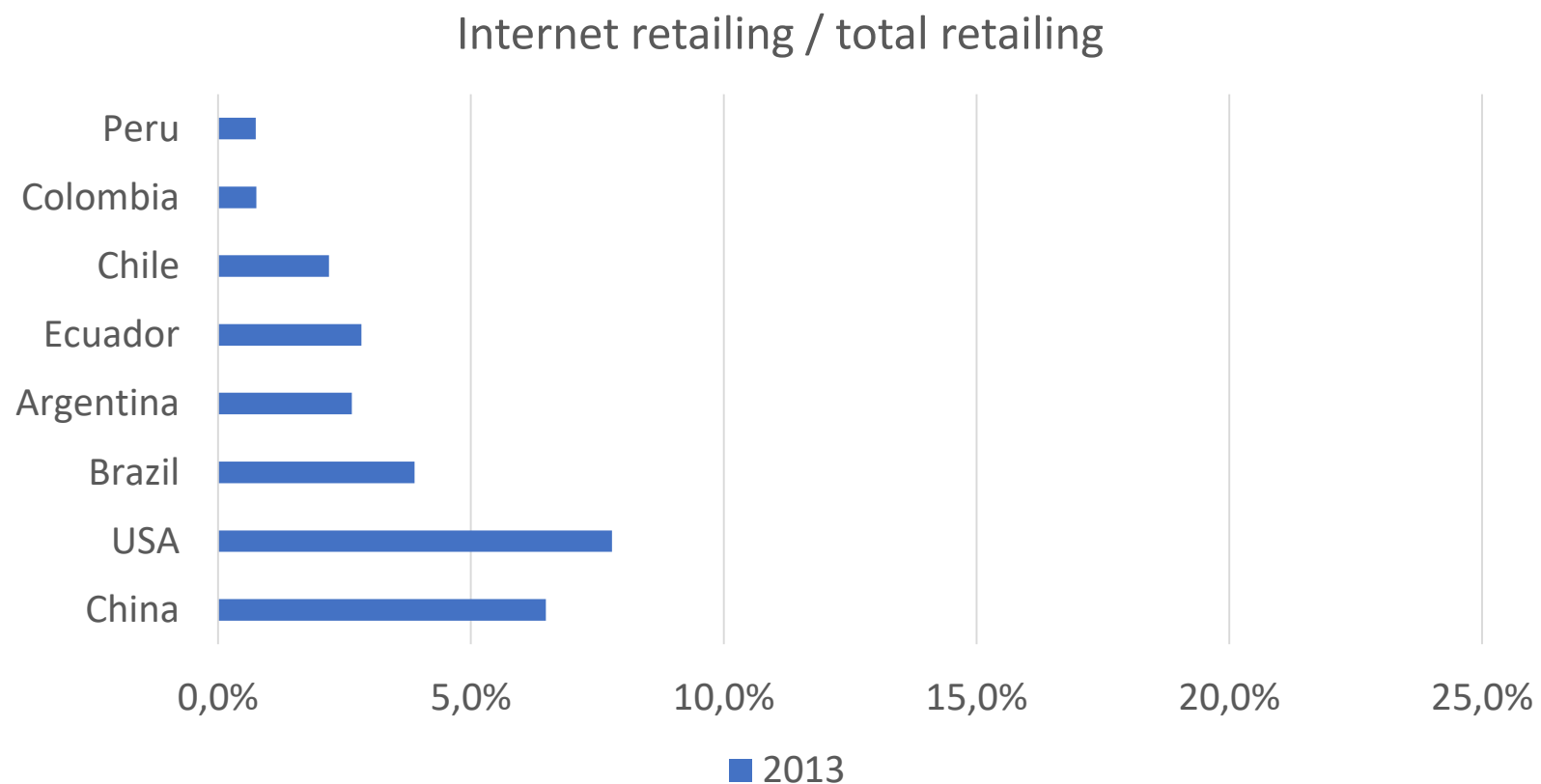


A nivel global, el porcentaje de usuarios que compra por Internet aún es bajo en comparación a otras actividades

### Most Popular Mobile Phone Activities globally, 2017

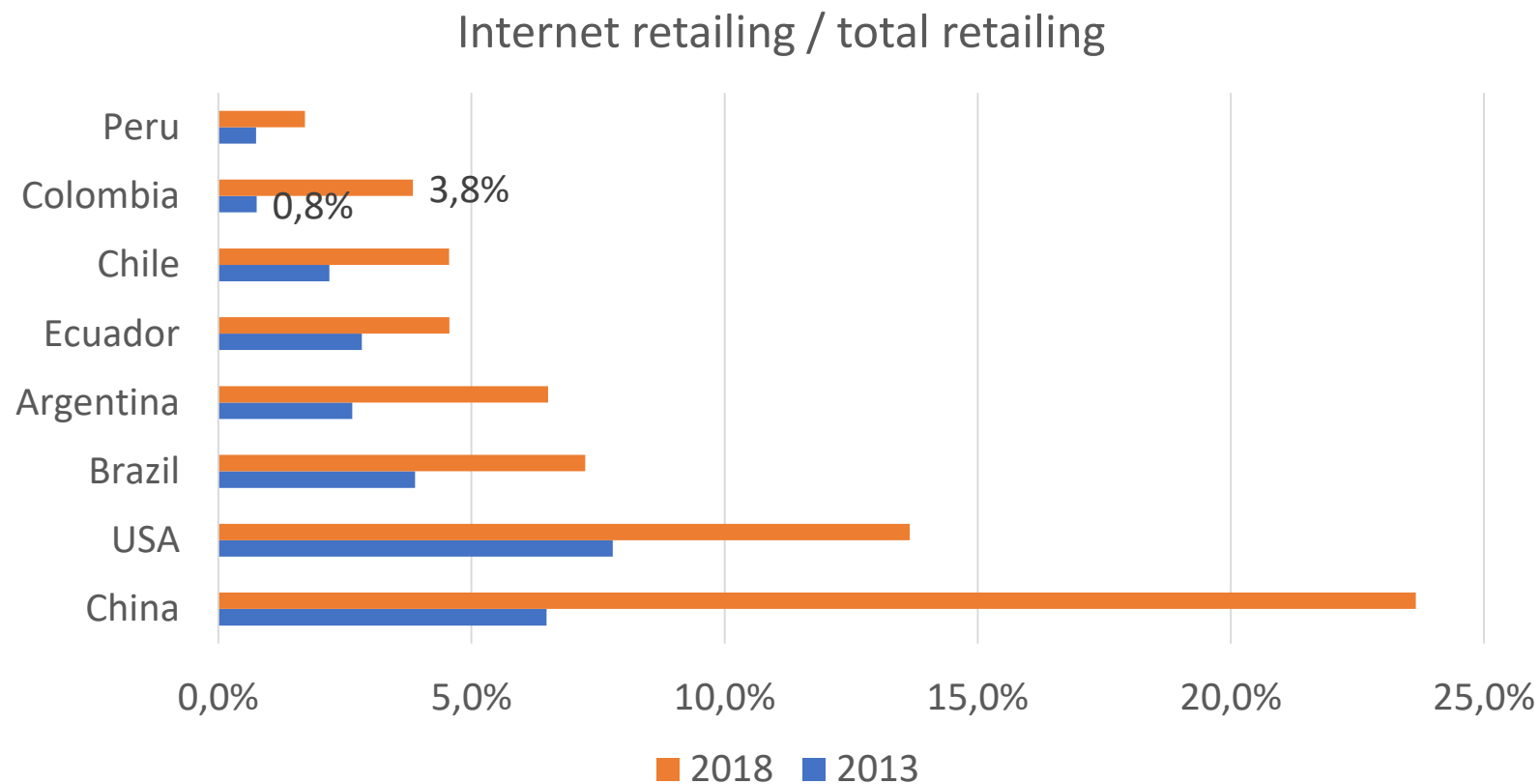


## Las ventas por Internet han crecido en relación al total de Retailing





Pero el crecimiento fue mucho más intenso en países específicos



## América Latina tiene bajas ventas per capita en Internet Retailing

### Global Figure

2018, USD

227,66

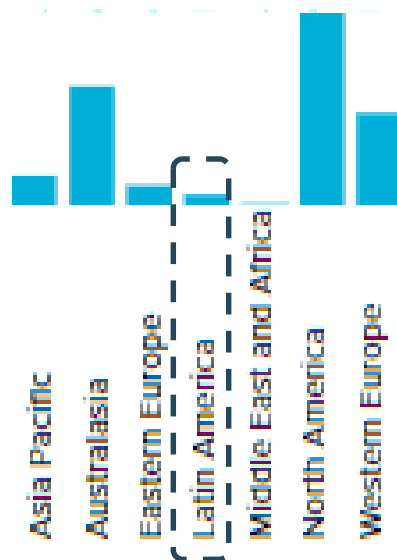
### Global Figure

2018-2023 CAGR

12,1

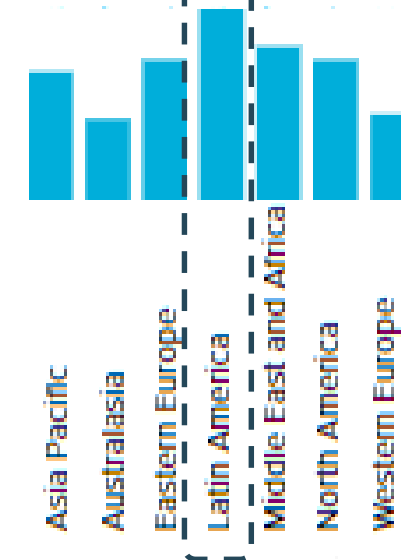
### Regional Comparison

2018, USD



### Regional Comparison

2018-2023 CAGR





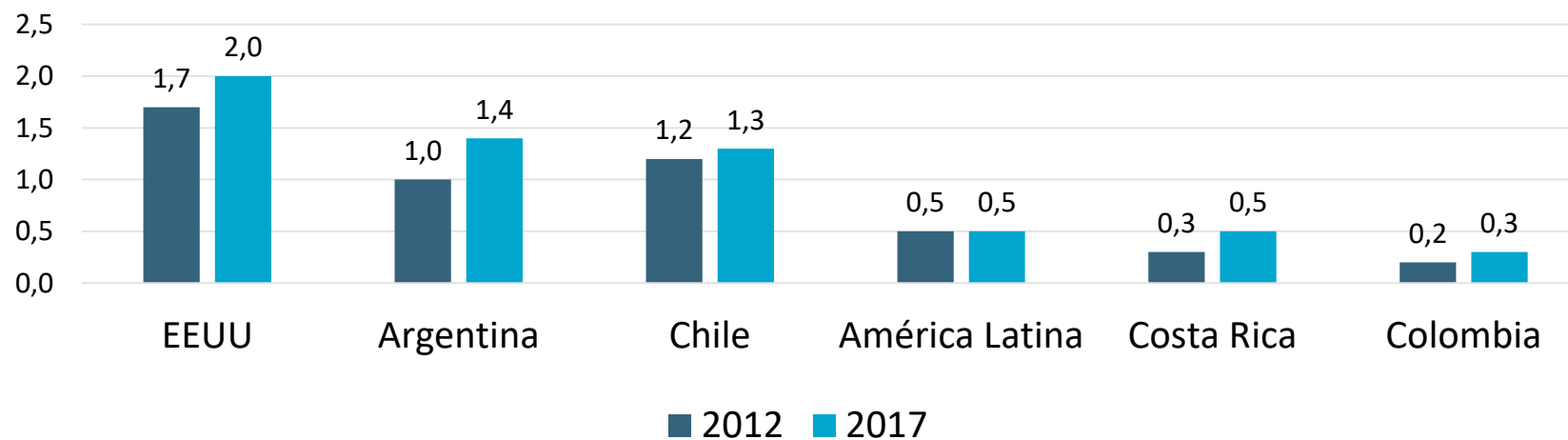


Last year, **76,708,369**  
secure mobile payments were made.  
Join in.

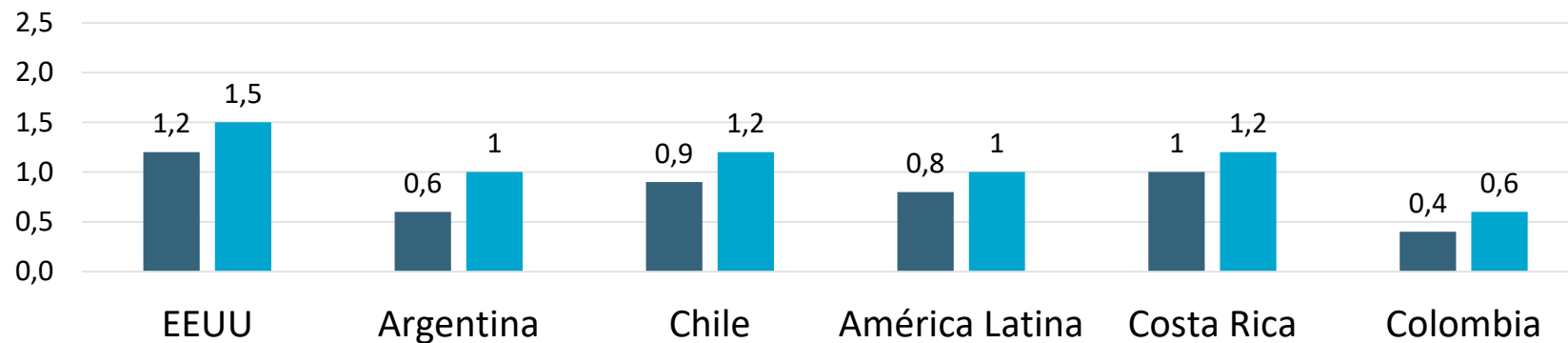
\*SOURCE: EUROMONITOR INTERNATIONAL LIMITED, DIGITAL CONSUMER 2018ED, "SECURE MOBILE PAYMENTS" REPRESENTS CONSUMER-TO-BUSINESS PURCHASE VOLUME OF TRANSACTIONS PAID ONLINE, 2017 ESTIMATES.

## La posesión de tarjetas de crédito es aún baja en América Latina

### Tarjetas de **crédito** en circulación per cápita



### Tarjetas de **débito** en circulación per cápita





## Razones para el bajo crecimiento del e-commerce en Latinoamérica

- Escasa bancarización y posesión de tarjetas
- Desconfianza de ingresar datos de tarjetas en internet
- Horarios de entrega inadecuados e impuntualidad
- Malas experiencias (ejemplo: falta de stock)
- Temor de que productos no lleguen o sean robados



Y en el caso de alimentos se suman algunas razones más

- Formatos de proximidad cerca de los hogares
- Ir de compras para muchos es una actividad social, un paseo
- Deseo de elegir los alimentos frescos uno mismo





A man wearing a grey beanie, glasses, and a grey cardigan over a white V-neck shirt is sitting at a table in a cafe. He is looking down at a smartphone in his hands. A white coffee cup is on the table to his right. The background is blurred, showing shelves with books or products. The entire image has a warm, orange-yellow tint.

2

## Tendencias y Adaptación



## Euromonitor identificó las megatendencias que influirán hacia 2030



## Hoy hablaremos de dos de ellas y su influencia en Retailing



Hoy hablaremos de dos de ellas y su influencia en Retailing

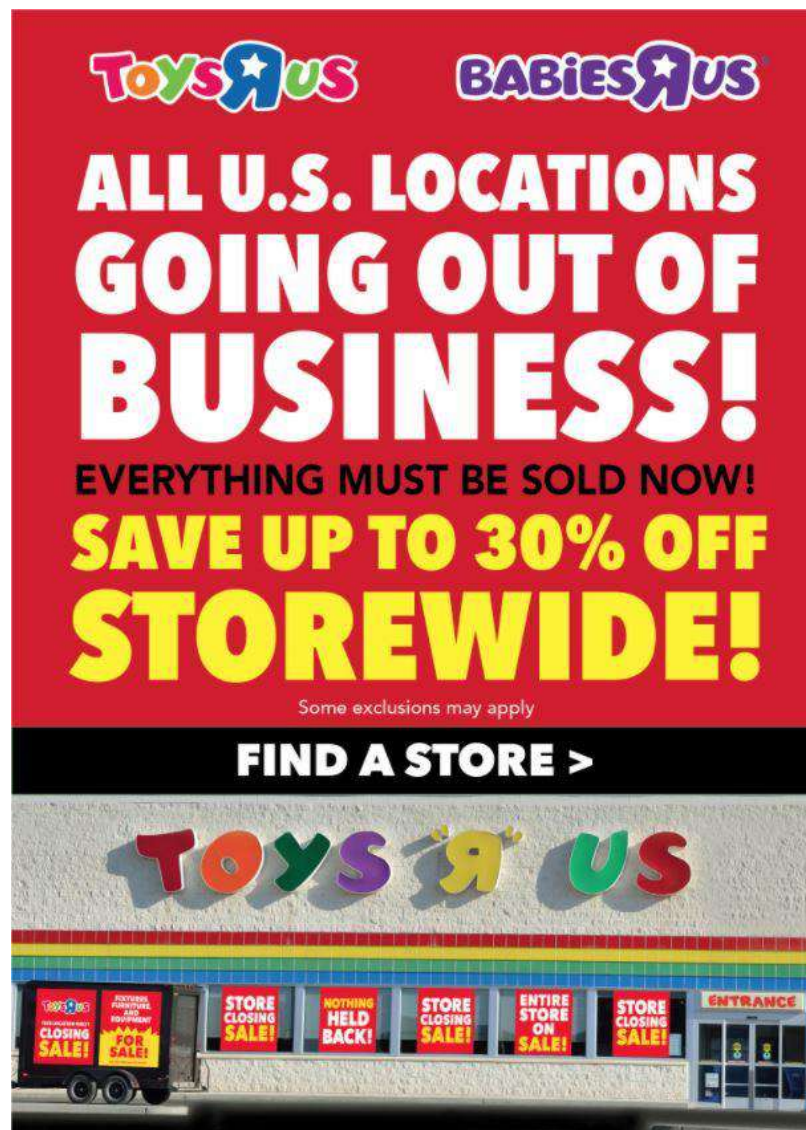


Hoy hablaremos de dos de ellas y su influencia en Retailing



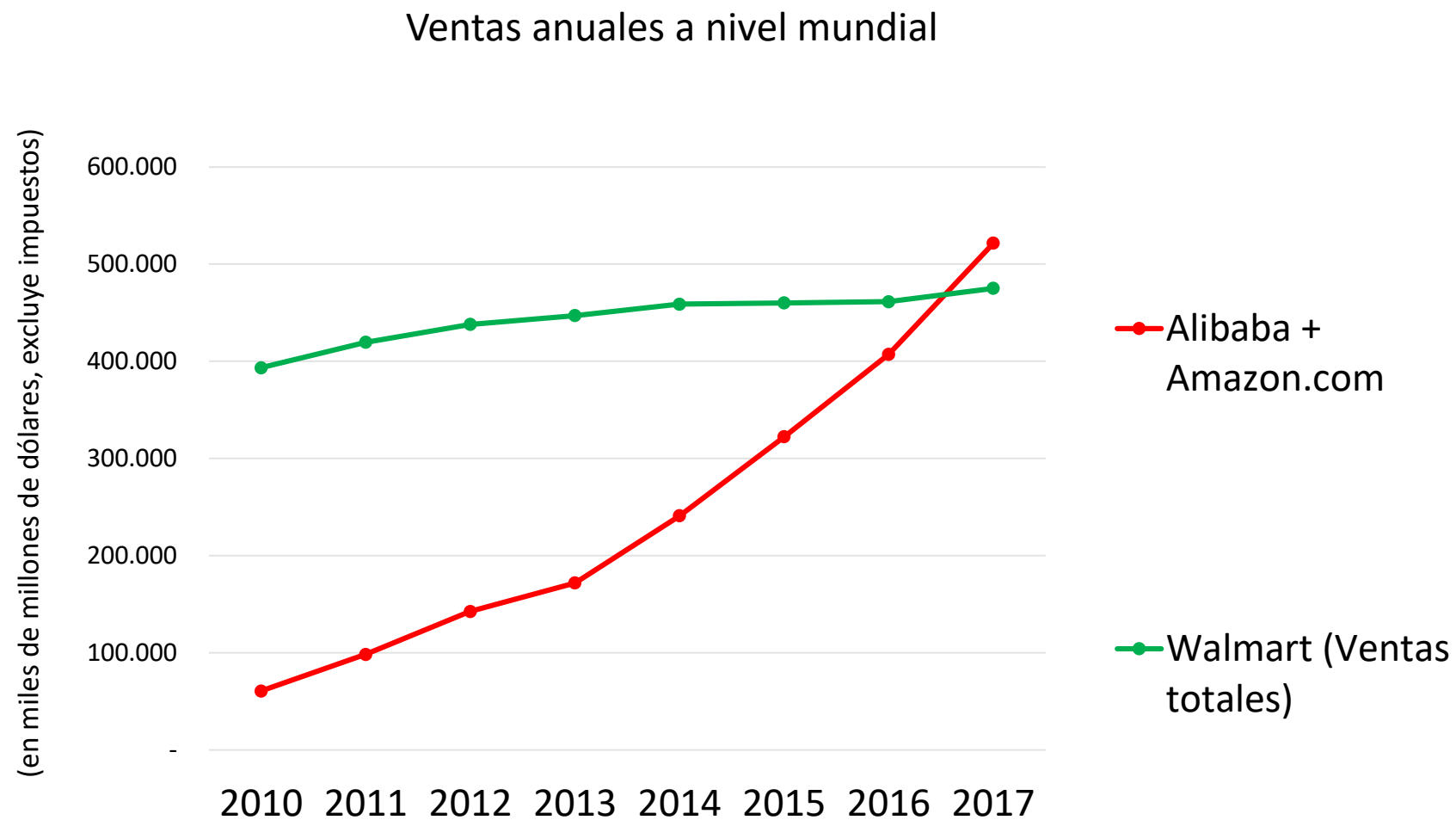


El mundo del Retail está cambiando rápidamente





## Las ventas de Amazon + Alibaba superaron a las de Walmart en 2017



Ante esta nueva realidad, Walmart está reaccionando



Source: Walmart Media Kit

2016

jet

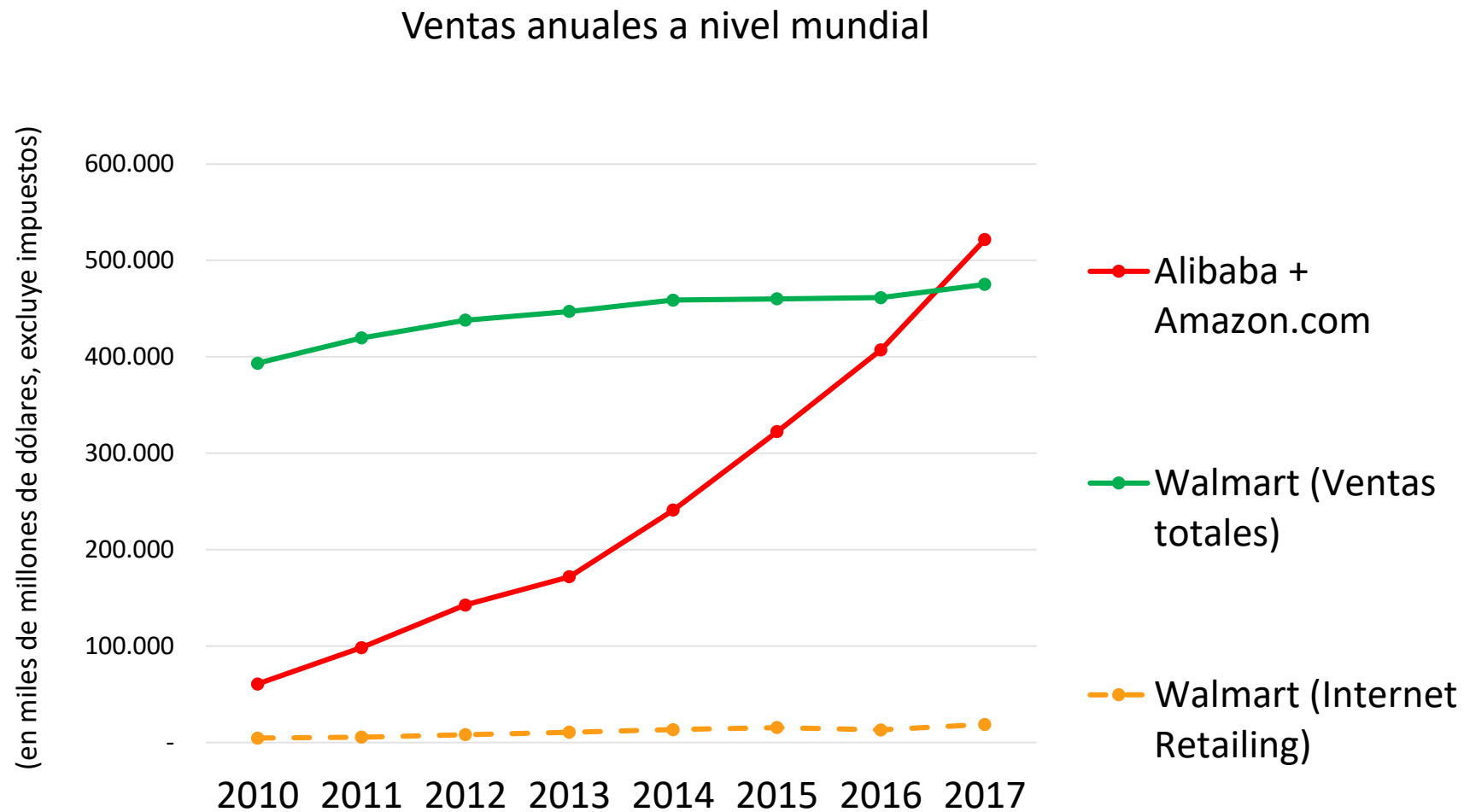
2017



2018



A pesar de la reacción, las ventas de Walmart online aún son más bajas



De las ventas online en Latinoamérica en 2017, alimentos y bebidas fue 2%,  
pero hay potencial

A promotional banner for the Whole Foods Market + Amazon partnership. The banner features the Whole Foods Market logo on the left, followed by a large green plus sign and the Amazon logo. To the right, the text "Introducing FREE 2-hour delivery from your Whole Foods store" is displayed in a green serif font. Below this text is a yellow button with the text "Shop Now". At the bottom, a small line of text reads "Exclusively for Prime members in select zip codes." The background of the banner is a light beige textured surface with images of green grapes on the left and fresh green leafy vegetables and red radishes on the right.

**WHOLE FOODS MARKET + amazon**

Introducing **FREE 2-hour delivery** from your Whole Foods store

**Shop Now**

Exclusively for Prime members in select zip codes.



### Shop groceries online

From organic meat & fresh produce to everyday essentials, choose from thousands of products.



### Schedule your delivery

Pick a delivery that's convenient for you. Choose times as early as same day or next morning.



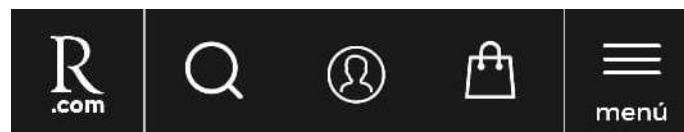
### Get it fast and fresh

We'll carefully handpick, pack and deliver groceries to your door — satisfaction guaranteed.

Para los que quieran entrar al canal online no es necesario tener su propio sitio

The image shows a screenshot of the Mercado Ripley website. At the top, the logo 'mercado ripley.com' is displayed. Below the logo, a horizontal navigation bar lists various product categories: decohogar, deporte, infantil, moda, calzado, tecnología, electrodomésticos, belleza, gourmet, mascotas, ferretería, comercio justo, and librería y papelería. There are also two buttons: 'insíbete aquí' and 'directorio de marcas'. A blue arrow points from the 'gourmet' category to a sub-menu on the right. The sub-menu is titled 'Gourmet' and lists the following items: Mariscos, Pastas, Asado, Repostería, Cocktail, Condimentos, Mermeladas, Quesos Y Embutidos, Té y Café, Bebidas y Licores, Semillas y Frutos Secos, and Galletas y Cereales. The main content area features three large images: a man holding a red and white 'JOKOS' bicycle, a woman holding two beer bottles, and a pink banner with the text 'bienvenidos a mercado ripley' and 'el primer retailer en latinoamérica con marketplace, más de 500 emprendedores y 30.000 productos elegir es lo mejor del mundo'. A button 'ver campaña' is also visible.

Pensaba que los retailers en Chile no serían tan rápidos como Amazon+WholeFoods...



MOTOROLA  
**MOTOROLA Z3 PLAY 128GB +  
MOD 360**

SKU: MPM00002081338

★★★★★ (Sin Calificaciones)

MOTOROLA Z3 PLAY 128GB + MOD 360





...pero se están acercando muy rápido



MOTOROLA  
MOTOROLA Z3 PLAY 128GB +  
MOD 360

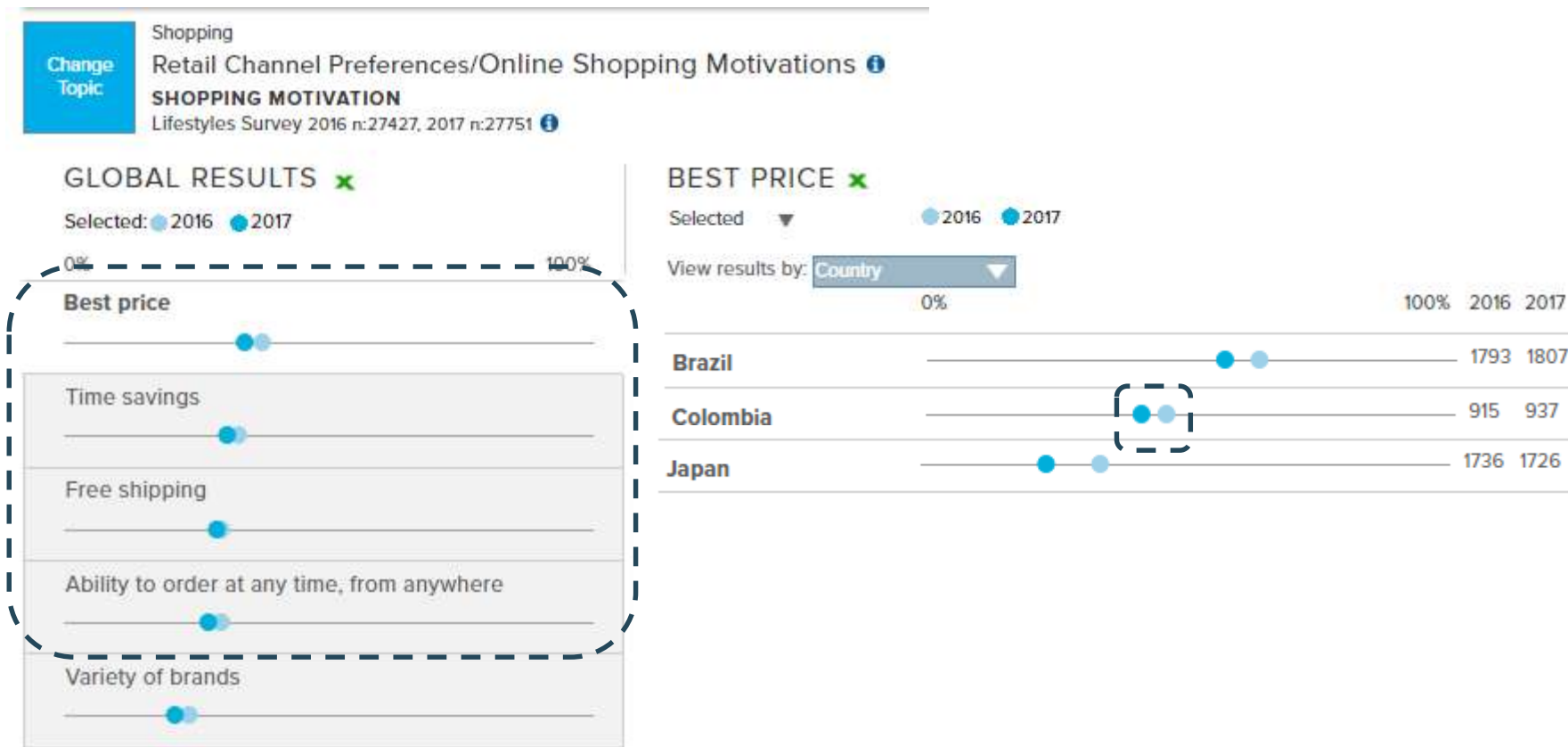
SKU: MPM00002081338

★★★★★ (Sin Calificaciones)

MOTOROLA Z3 PLAY 128GB + MOD 360



A nivel global, las dos motivaciones principales para la compra en línea son precio bajo y velocidad



Ya están claras las motivaciones... es hora de realizar la compra



## Compras Reinventadas

### DEMANDA

- Conveniencia
- Ganar tiempo
- Fácil y simple
- Experiencias

### OFERTA

- Tecnología
- Márgenes de comercialización
- Facilitar la compra
- Servicio personalizado

- Ventas sin intermediarios (“Direct to Consumer”)
- No más filas y cajas registradoras
- Nuevos medios de pago disponibles
- Entrega donde y cuando el cliente prefiera

## Una tendencia que crece es “Direct to Consumer”

DESPECHO GRATIS EN TU PRIMERA COMPRA

Inicio Te Ayudamos (+56 2) 2617 8819 Mis Pedidos

Q Busca Aquí (0) \$ 0

BEBIDAS CON GAS AGUA JUGOS Y NÉCTAR

DEPORTIVAS Y ENERGÉTICAS OTRAS BEBIDAS PROMOCIONES

**BEBIDAS CON GAS**

VOLUMEN

+ FORMATO

+ TAMAÑO

Micocola > Bebidas Con Gas > Con Azúcar > 2.5 LT.

Ordenar por: Fecha de Lanzamiento Mostrar: 12

  
COCA-COLA ORIGINAL BOTELLA 2.5 LT.

**\$ 1.590**

- 1 + AGREGAR

  
FANTA BOTELLA 2.5 LT.

**\$ 1.590**

- 1 + AGREGAR

  
SPRITE BOTELLA 2.5 LT.

**\$ 1.590**

- 1 + AGREGAR

« < | > »

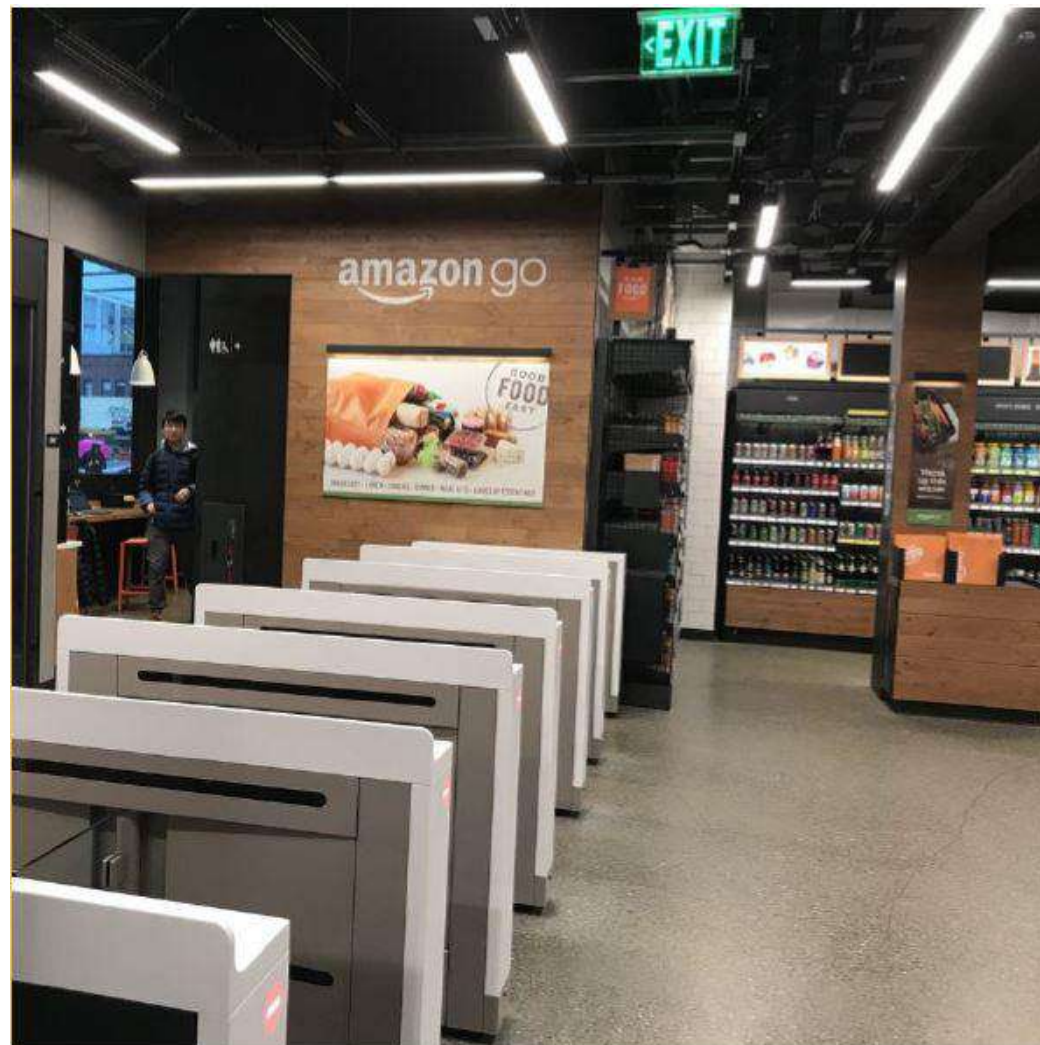
CHATEA CON NOSOTROS

Coca Cola ofrece en su sitio su portafolio completo

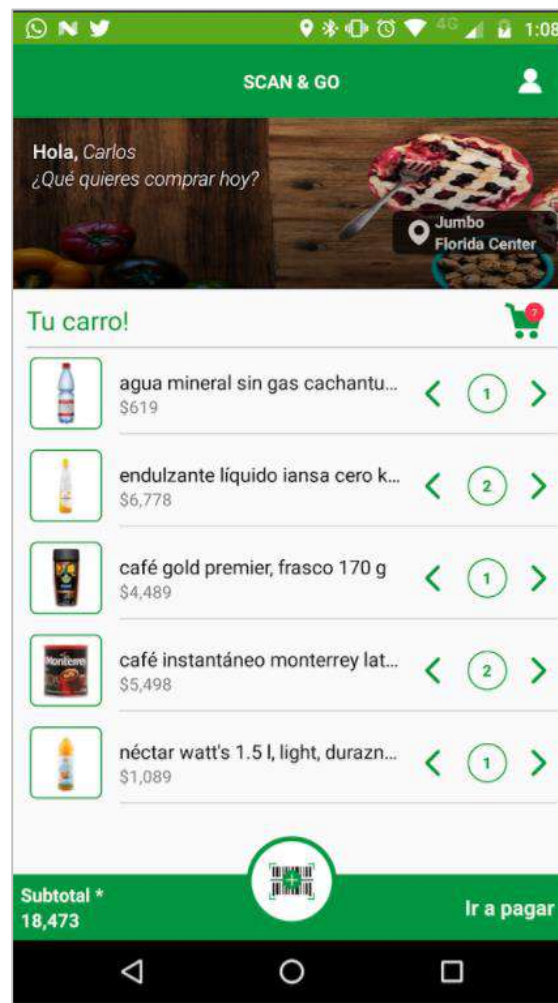
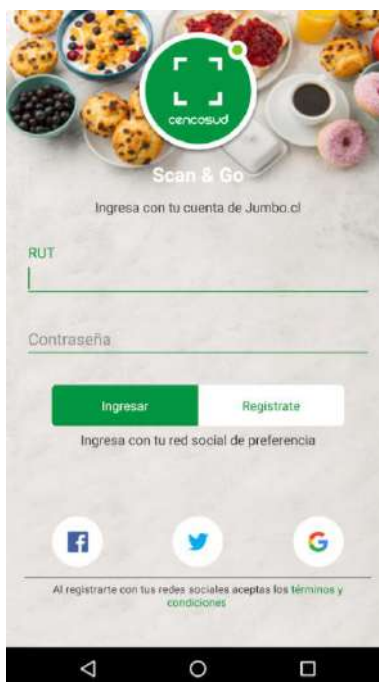




En eliminación de filas y cajas registradoras el líder es Amazon Go



## Jumbo en Chile lanzó un proyecto que también apunta a eliminar filas y cajas registradoras





## Vending reduce filas y cajas registradoras





## Nestlé instaló sus propias máquinas de yogures, postres y helados





## Venden ensaladas y comidas preparadas



## Reinventando los pagos: sin tarjetas



Pagos en efectivo con  
notificación en tiempo real

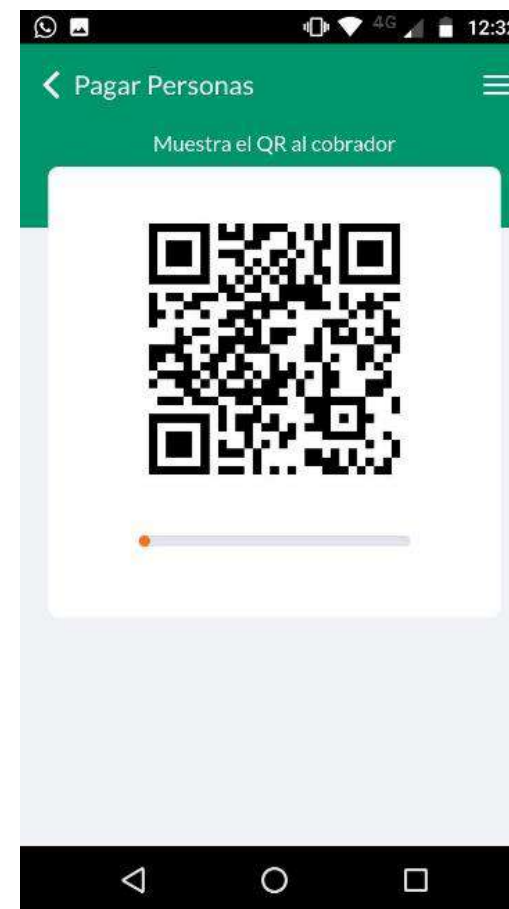




## Reinventando los pagos: sin efectivo y sin tarjetas



Source, Wikicommons. Author Jorval. Feria libre in Santiago



## Reinventando los pagos: tarjeta sin banco



**Una app para  
manejar tu plata  
+ una tarjeta prepaga  
Mastercard® gratis**

### Tarjeteá

Todas tus compras de forma segura sin llevar efectivo. Pagá en cualquier lugar con tu tarjeta prepaga Ualá Mastercard®.

### Transferí

Transferí simple, rápido y seguro a tu familia, amigos, o cualquiera que tenga Ualá.



TE VENIMOS  
A BANCAR.

## Retiro en tienda: beneficios para cliente y retailer



**JUMBO**  
cencosud

Locales Jumbo | Regístrate | Síguenos en [Facebook](#) [Twitter](#) [YouTube](#)

Servicio al Cliente  
600 400 3000

Ofertas | Frescos | Carnes y Pescados | Despensa | Dulces | Paradería | Congelados | Bebidas y Licores | Perfumería | Limpieza | Hogar

**COMPRA ONLINE Y RETIRA TUS COMPRAS EN TU AUTO**

- 1 HAZ TU PEDIDO EN JUMBO.CL
- 2 ELIGE RETIRO EN TU AUTO Y EL HORARIO QUE MAS TE ACOMODE
- 3 RETIRA TU PEDIDO EN LA ZONA HABILITADA DEL JUMBO QUE ELEGISTE

**-COMPRAR-**



**NUEVO**  
**Click & Retira**  
DE **lider**

Compra en **Lider.cl** y nosotros nos encargamos del resto.

**Fácil**  
Selecciona la opción Click & Retira y el supermercado donde retirar.

**Rápido**  
En 5 minutos tendrás tu compra en el auto y sin tener que bajarte.

**Gratis**  
Sin costo de despacho.

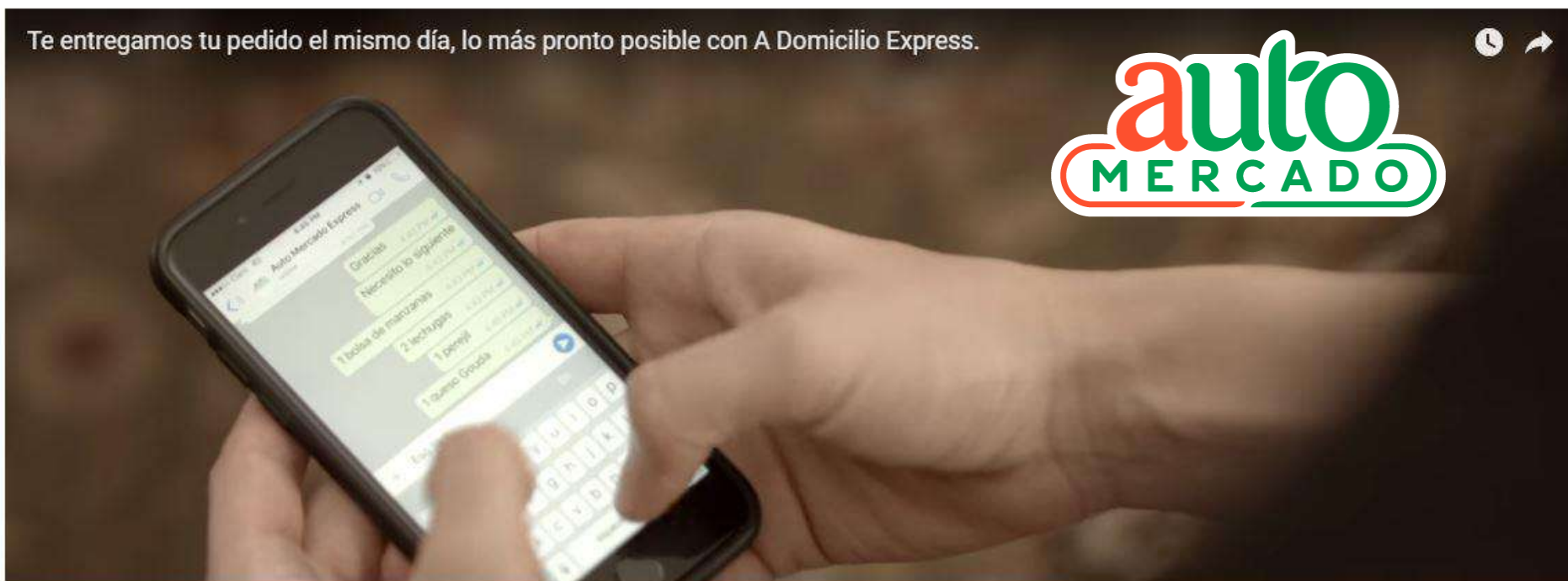


## Servicio personalizado y fácil para el cliente: uso de Whatsapp

### A DOMICILIO EXPRESS

Llamá al 2232-5202 o por WhatsApp al 8599-7288.

Área de entrega: alrededores de Auto Mercado Plaza del Sol, Moravia y Santa Ana. Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Costo del envío ¢2.000 los primeros 5 km + ¢500 por cada km adicional. Tu pedido debe ajustarse al cajón de la moto, dimensiones internas del cajón cerrado: 45 cm de largo, 60 cm de ancho y 46 cm de alto. Tiempo de entrega aproximado será confirmado a la hora de realizar el pedido.



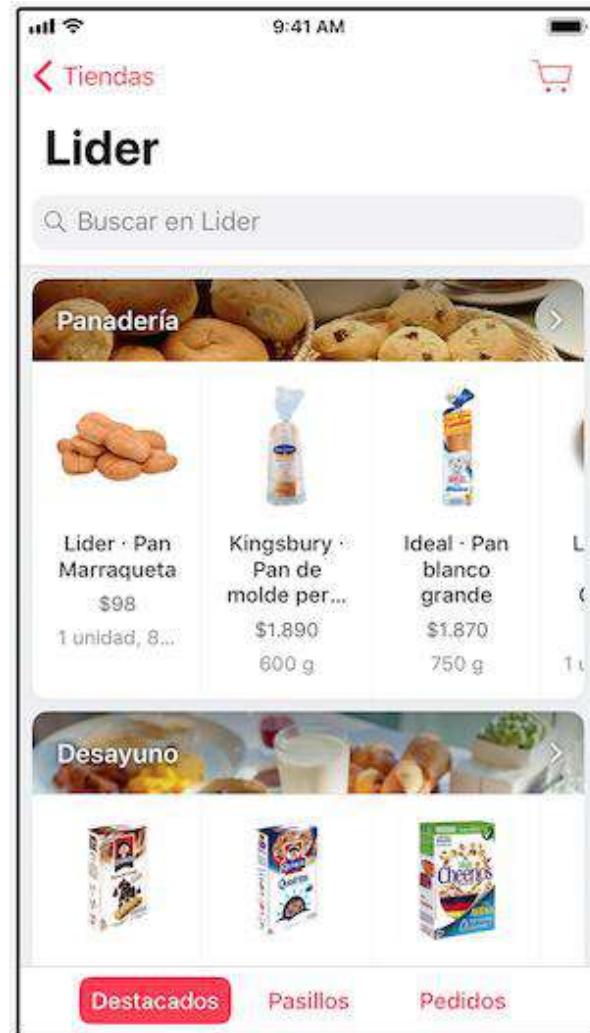
## Reinventando las compras: Glovo

Todo lo que quieras.  
Entregado en minutos.





## Reinventando la compra en el supermercado: Cornershop



## Servicios de suscripción: productos originales y personalizados

### SUB CATEGORÍAS

Snacks 9

Gourmet 4

Alimentos Especiales 1

Café y Té 5

Cervezas y Vinos 1

Jugos y Aguas 4

### ORDENAR

Nombre

Precio: Menor a Mayor

Precio: Mayor a Menor


**Tomasso**
**\$14.990**

Incorpora frutos secos en tu dieta

[Ver más](#)

**AMA puré de fruta orgánica**
**\$20.000**

Purés de Fruta AMA Time

[Ver más](#)

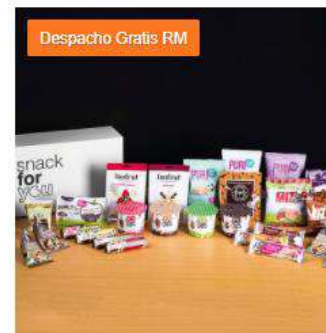
**Nomad**
**\$24.750**

Snack de frutos secos deshidratados

[Ver más](#)

**InSpiral**
**\$19.990**

Snack Veganos y Orgánicos

[Ver más](#)

**Snack For You**
**\$14.990**

Mix de Snacks saludables

[Ver más](#)

**Puri Pop**
**\$11.000**

Cabritas Deliciosas y Saludables

[Ver más](#)

A man wearing a grey beanie, glasses, and a grey cardigan over a white V-neck shirt is sitting at a table in a cafe. He is looking down at a smartphone in his hands. A white coffee cup is on the table to his right. The background is blurred, showing shelves with books or products. The entire image has a warm, orange-yellow tint.

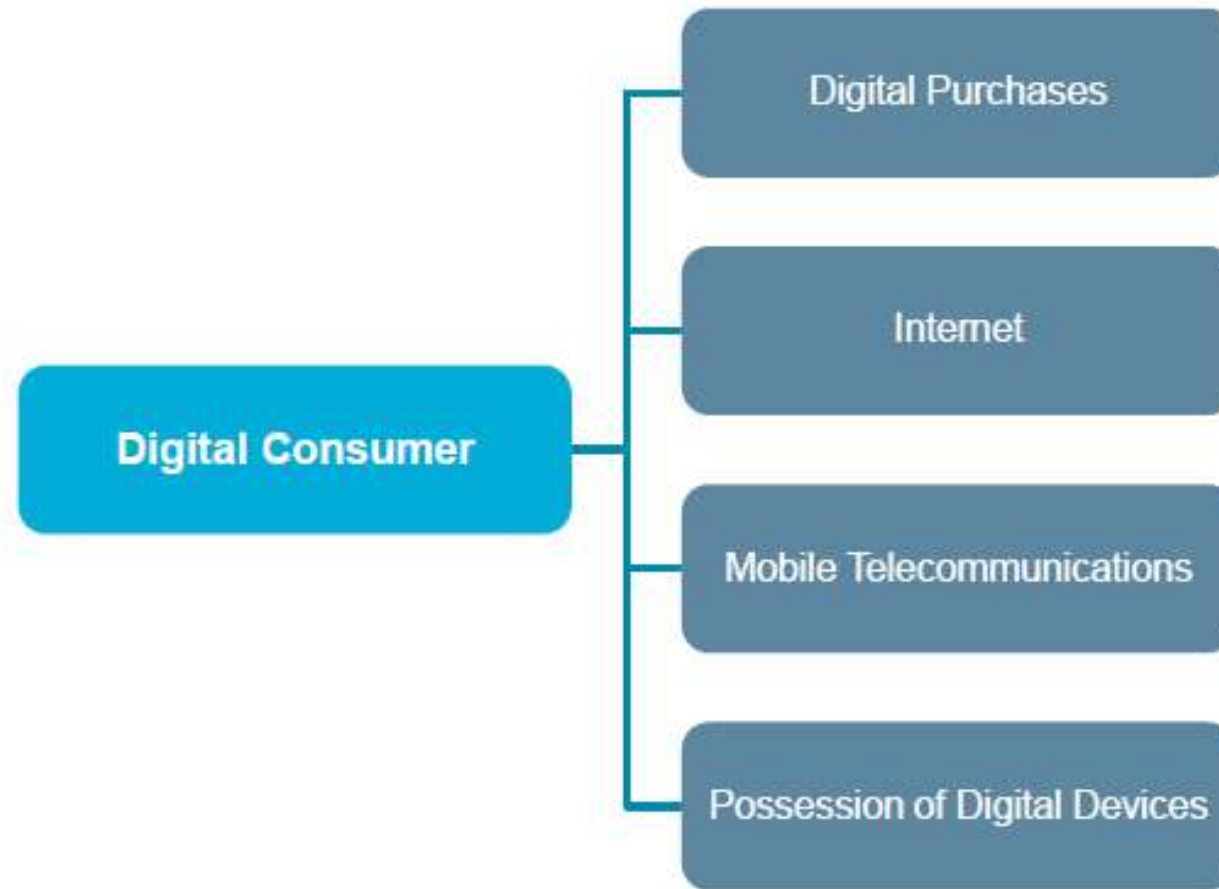
3

---

## LO QUE VIENE EN LA ERA DIGITAL



## Primero, qué estudiamos en Digital Consumer

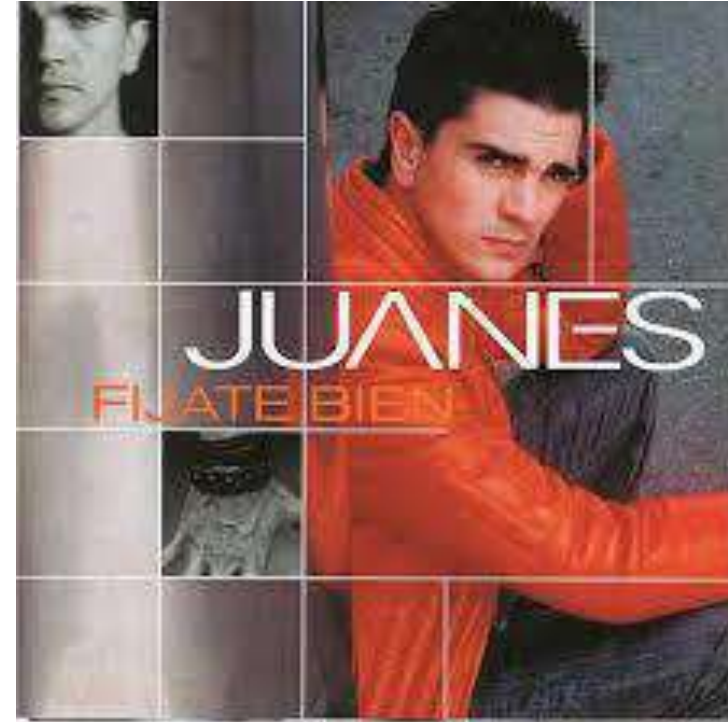
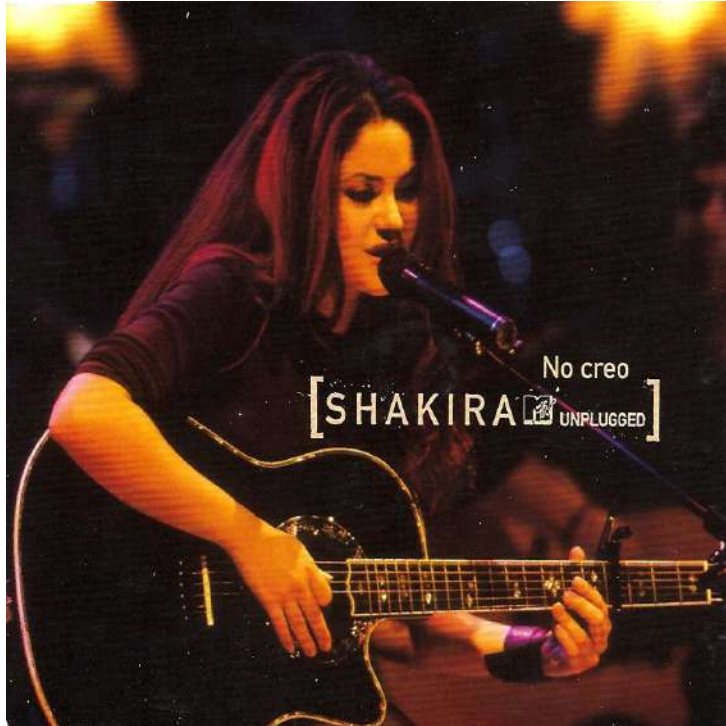


Pero antes de mirar 20 años hacia el futuro...





...miremos 20 años hacia el pasado



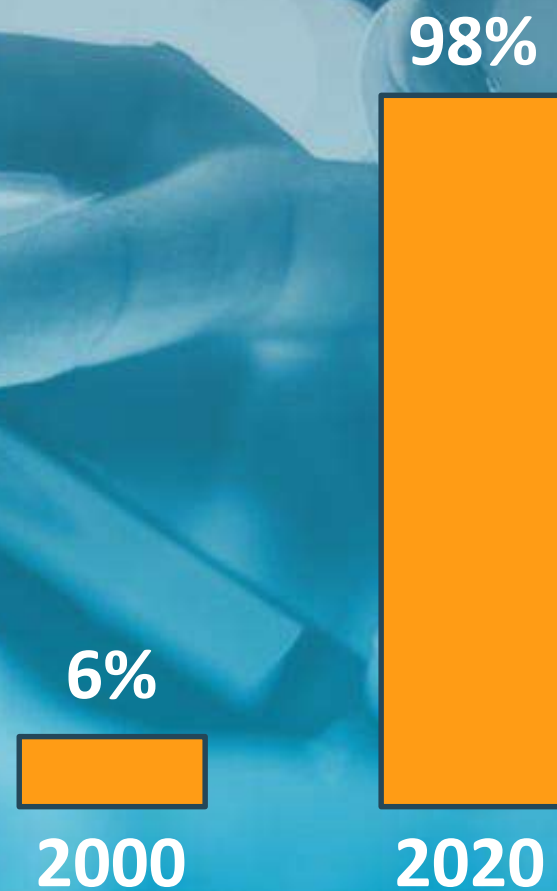
...miremos 20 años hacia el pasado

Por: Arturo Leyva Pizano Redactor de EL TIEMPO | 12 de marzo 2000 , 12:00 a.m.

Por otro lado, aparecieron las empresas virtuales, aquellas que funcionan solo por Internet. Es difícil ya saber cuántas son. Parece que todos los días nace otra comunidad virtual, otro portal o una firma que ofrece acceso a la red o correo electrónico gratis con la idea de atraer un gran número de visitantes y generar ingresos a través del comercio electrónico o la publicidad.

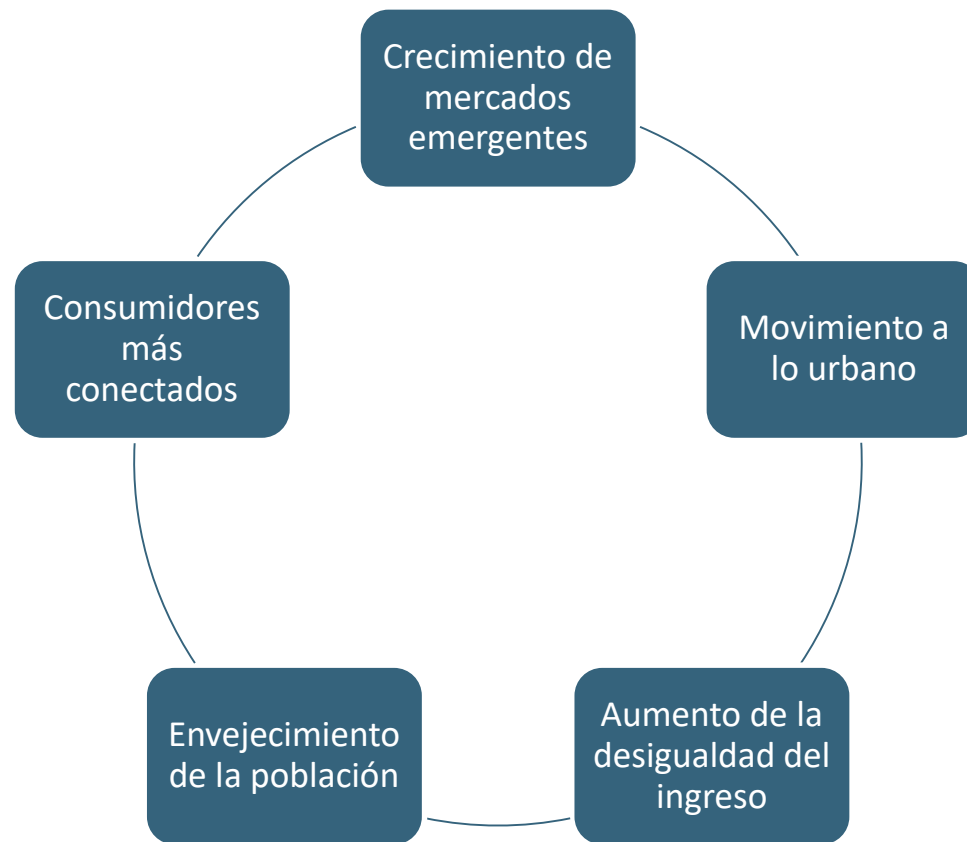
En el año 2000... solo 6% de los hogares colombianos contaban con acceso a un teléfono móvil, no un smartphone, solo un teléfono móvil...

...hoy ya es un 97% y el 2020 llegará al 98%

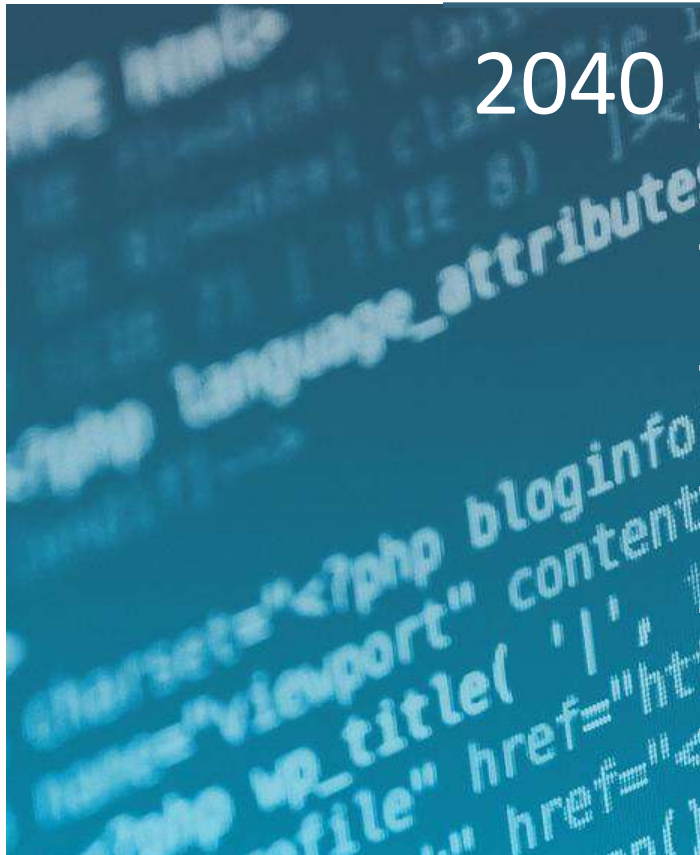


Fuente: Possession of Mobile Telephone: Euromonitor International from national statistics

## Tendencias claves que darán forma a la sociedad del 2040



## Qué tecnologías nos harán avanzar hacia el 2040

|                                                                                          |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  2040 | Inteligencia Artificial  |
|                                                                                          | Internet of Things (IoT) |
|                                                                                          | Realidades alternativas  |
|                                                                                          | Wearables/Injectables    |
|                                                                                          | Blockchain               |
|                                                                                          | 3D printing              |
|                                                                                          | 5G                       |



## Tiendas de retail en el 2040



A man wearing a grey beanie, glasses, and a grey cardigan over a white V-neck shirt is sitting at a table in a cafe. He is looking down at a smartphone in his hands. A white coffee cup is on the table to his right. The background is blurred, showing shelves with books or products. The entire image has a warm orange tint.

4

---

## UN BREVE RESUMEN

## Breve resumen

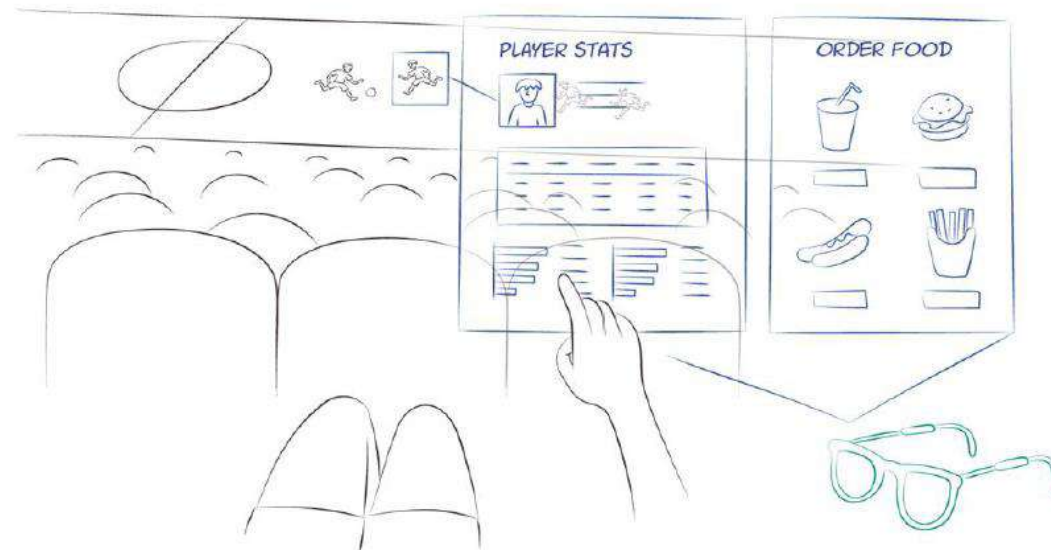
- Economías en crecimiento, tanto Colombia como la región
- Alta desigualdad entre sectores de altos y bajos ingresos
- Consumidores buscan conveniencia y precios bajos
- Convenience Stores y Discounters, canales que más crecen
- Altas tasas de conexión a Internet y posesión de smartphones
- Tarjetas de crédito y débito son pocas pero en aumento
- Aún son bajas las ventas por Internet pero se aceleran





## Breve resumen II

- Los consumidores se conectan
- Las compras se reinventan
- Empresas distribuyen sin intermediarios
- Los tiempos de entrega se reducen
- Los próximos 20 años cambiarán mucho más rápido...  
...que los 20 que ya pasaron



# Gracias

---

Gerardo Pujado, Gerente Comercial

✉ [Gerardo.Pujado@euromonitor.com](mailto:Gerardo.Pujado@euromonitor.com)

f [Facebook.com/Euromonitor.es](https://www.facebook.com/Euromonitor.es)

t [@EuromonitorES](https://twitter.com/EuromonitorES)

in Grupo Investigación de Mercado: tendencias & claves