



Innovación en el retail el futuro del ecommerce en España

Descripción

El ecommerce ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años, y España no ha sido una excepción. Según el III Estudio Veepee – IESE sobre el futuro del ecommerce en Europa realizado por [Kantar](#), casi la mitad de los españoles (49%) ha aumentado sus compras online en el último año. Esto evidencia la creciente aceptación y confianza de los consumidores españoles en las compras por internet.

Si estás interesado en aprovechar al máximo el crecimiento del comercio electrónico, te invitamos a [aprender más](#). Aprenderás las mejores prácticas y tendencias, adaptando las tendencias y estrategias de tu negocio al siguiente nivel.

CURSO GRATUITO

Para personas Ocupadas
Residentes en la Comunidad de Madrid
(Trabajadores, Autónomos y ERTE)

Crea tu tienda on-line
con Prestashop



ADGD055PO

20 HORAS

- PLAZAS LIMITADAS -



IMPULSO_06
FORMACIÓN Y FUTURO

Dirección General de Formación
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA
Comunidad de Madrid



CÓDIGO AUTORIZACIÓN IMPULSO06: 2800028168

El aumento de las compras

online en España se ha dado en un contexto de conveniencia, ofertas y rapidez. Los consumidores valoran la comodidad que ofrece el entorno digital, así como las ofertas y descuentos que pueden encontrar online. Además, la reducción del tiempo de compra es un factor determinante en la elección del e-commerce.

En el caso de los consumidores españoles, resulta interesante destacar que otorgan mayor importancia que otros países a la posibilidad de acceder a un mayor número de marcas exclusivas. Y a recibir un mejor servicio al cliente. La confianza juega un papel fundamental para los compradores online. Y consideran que un servicio de atención al cliente accesible es imprescindible a la hora de realizar una compra. De hecho, el 80% de los consumidores españoles considera que el servicio de atención al cliente influye mucho en su decisión de compra.

Ventajas percibidas por los consumidores del e-commerce en España

Comodidad como principal argumento de compra

Una de las principales ventajas que ofrece el e-commerce en España es la comodidad que brinda a los consumidores. En un mundo cada vez más acelerado, la posibilidad de realizar compras desde la comodidad del hogar o cualquier lugar con acceso a internet resulta sumamente atractiva. Ya no es necesario desplazarse físicamente a las tiendas, enfrentar aglomeraciones o limitarse a los horarios de apertura. El e-commerce permite comprar en cualquier momento del día, los siete días de la semana, adaptándose a la rutina y disponibilidad de cada persona.

Además, el proceso de compra online es ágil y rápido. Solo se requiere unos pocos clics para seleccionar los productos deseados, añadirlos al carrito de compras y realizar el pago. La información detallada sobre los productos, las reseñas de otros clientes y las opciones de búsqueda y filtrado facilitan la elección y comparación de diferentes opciones, lo que agiliza aún más el proceso de compra.

Ofertas y descuentos como incentivo

Otro atractivo del e-commerce en España son las numerosas ofertas y descuentos que se encuentran disponibles online. Las tiendas online suelen ofrecer promociones exclusivas, descuentos por tiempo limitado y paquetes especiales que permiten ahorrar dinero en comparación con las tiendas físicas tradicionales. Estas ofertas pueden ser especialmente tentadoras para los consumidores. Ya que les brindan la posibilidad de adquirir productos a precios más bajos o acceder a ventajas adicionales. Como envío gratuito o regalos promocionales.

Además, existen plataformas y sitios web especializados en recopilar y mostrar las mejores ofertas y descuentos disponibles en el e-commerce. Estas herramientas permiten a los consumidores comparar precios y encontrar las mejores oportunidades de ahorro, lo que aumenta aún más la satisfacción de la experiencia de compra online.

Acceso a marcas exclusivas y servicio al cliente

El ecommerce en España ofrece a los consumidores la posibilidad de acceder a un mayor número de marcas exclusivas y productos especializados que no están disponibles en las tiendas físicas convencionales. A través de las plataformas online, se puede explorar y descubrir una amplia variedad de marcas locales e internacionales, así como productos únicos y de nicho que se adaptan a diferentes gustos y preferencias.

Además, el servicio al cliente es un aspecto fundamental en el ecommerce y las tiendas online en España lo reconocen.

Para construir la confianza del consumidor, se han enfocado en ofrecer un servicio al cliente de calidad y de fácil acceso. La posibilidad de comunicarse con el equipo de atención al cliente a través de canales como el chat online, el correo electrónico o las redes sociales brinda tranquilidad y apoyo a los compradores en caso de dudas, consultas o incidencias relacionadas con sus compras. La atención personalizada y eficiente se ha convertido en un factor determinante en la elección de las tiendas online, y los consumidores españoles valoran enormemente la disponibilidad y capacidad de respuesta del servicio al cliente.

Estas ventajas han contribuido al crecimiento y aceptación del ecommerce en el país, convirtiéndolo en una opción cada vez más popular para realizar compras de manera práctica y satisfactoria.

Influencias en las compras online en España

Recomendaciones familiares como factor relevante

En el contexto del ecommerce en España, las recomendaciones y opiniones de familiares y amigos juegan un papel destacado a la hora de hacer compras online. Los consumidores confían en las experiencias y recomendaciones de personas cercanas, ya que les brindan mayor seguridad y respaldo en sus decisiones de compra. Estas recomendaciones pueden influir en la elección de una tienda online en particular, así como en la decisión de adquirir determinados productos o servicios.

Además, las recomendaciones familiares se complementan con las opiniones y reseñas de otros compradores que se encuentran disponibles en las plataformas de ecommerce. Los consumidores españoles suelen consultar las opiniones de otros usuarios antes de actuar una compra, ya que les proporciona una visión más objetiva y les ayuda a tener una idea más clara de la calidad y características del producto o servicio.

Uso del email como canal de comunicación

En cuanto a la comunicación con las tiendas online y la recepción de información sobre novedades y promociones, el email sigue siendo uno de los canales más utilizados por los consumidores españoles. Aunque existen diversas formas de comunicación, como las redes sociales y las aplicaciones de mensajería instantánea, el email sigue siendo considerado un medio eficaz y no

invasivo para recibir información relevante.

Los consumidores españoles prefieren recibir comunicaciones por correo electrónico que sean personalizadas, importantes y no excesivamente frecuentes. De esta manera, se mantienen informados sobre las últimas novedades, descuentos y promociones de sus tiendas online favoritas, sin sentirse abrumados por un exceso de mensajes.

Categorías populares de compras online en España

El estudio también revela las categorías de productos más populares en las compras online en España. La moda encabeza la lista, siendo la categoría más demandada por los consumidores. La posibilidad de acceder a una amplia variedad de marcas y estilos, así como la comodidad de realizar pruebas y devoluciones, ha convertido a la moda en una elección popular en el ecommerce.

Además de la moda, otras categorías destacadas son el calzado, la tecnología, los viajes y el delivery (servicios de entrega a domicilio). Estas categorías reflejan las necesidades y preferencias de los consumidores españoles, que buscan productos que les permitan estar a la moda, faciliten su vida diaria y les brinden experiencias de viaje.

En contraste, los productos de lujo no se consideran entre las categorías principales en las compras online en España, así como en otros países analizados en el estudio. Esto puede deberse a la preferencia por adquirir productos de lujo de manera presencial, donde se puede apreciar y experimentar la exclusividad y calidad de los productos de alta gama.

Factores considerados en el ecommerce en España

Importancia de los descuentos y promociones

Al realizar compras online, los consumidores españoles consideran los descuentos y promociones como un factor determinante en su decisión de compra. Buscan obtener el mejor precio posible y aprovechar las ofertas disponibles en las tiendas online. Los descuentos y promociones les permiten ahorrar dinero y obtener productos a un precio más atractivo en comparación con las tiendas físicas.

Los consumidores españoles suelen comparar los precios y buscar descuentos antes de realizar una compra online. Esto se debe a la facilidad para acceder a información sobre precios y ofertas a través de las páginas web de las tiendas, aplicaciones móviles y comparadores de precios online.

Preocupación por la sostenibilidad

Aunque la sostenibilidad no es el factor principal que influye en las decisiones de compra de los consumidores españoles, existe una creciente preocupación por el impacto medioambiental de los productos y las prácticas empresariales. Alrededor del 4% de los consumidores en España consideran la sostenibilidad como un factor importante al comprar online.

Los consumidores españoles muestran mayor interés por los productos de producción local, aquellos fabricados con materiales de origen natural y los productos elaborados a partir de materiales

recicladados. A medida que aumenta la conciencia sobre la sostenibilidad, es probable que este factor adquiera más relevancia en las decisiones de compra en el futuro.

Filtros utilizados por los consumidores españoles

A la hora de realizar compras online, los consumidores españoles utilizan una serie de filtros para refinar su búsqueda y encontrar los productos que se ajusten a sus necesidades. Entre los filtros más comunes se encuentran:

Precio.

El 60% de los encuestados en España filtran y ordenan los productos por precio. Buscan encontrar productos que se ajusten a su presupuesto y buscan las mejores ofertas disponibles.

Talla.

La posibilidad de filtrar los productos por talla es otro factor importante para los consumidores españoles, especialmente en categorías como moda y calzado.

Promociones y ofertas

Los consumidores buscan activamente productos en promoción y ofertas especiales. Filtran los resultados para ver aquellos productos que ofrecen descuentos y ventajas adicionales.

Valoraciones

Aunque las valoraciones no son el filtro más utilizado, algunos consumidores españoles también consideran las opiniones y reseñas de otros compradores al tomar su decisión de compra.

Estos filtros permiten a los consumidores españoles encontrar productos que se ajusten a sus preferencias, necesidades y presupuesto, facilitando así el proceso de compra online.

Estos factores influyen en sus decisiones de compra y en la experiencia general de compra en el ecommerce en el país.

Métodos de pago en el ecommerce en España

Uso de tarjetas de crédito y monederos virtuales

A la hora de realizar compras online en España, los consumidores utilizan principalmente tarjetas de crédito como método de pago. Aproximadamente el 75% de los encuestados emplean su tarjeta de crédito para realizar transacciones en tiendas online. Las tarjetas de crédito ofrecen comodidad, seguridad y facilidad de uso, lo que las convierte en una opción popular para los compradores online.

Además de las tarjetas de crédito, los monederos virtuales también se han vuelto cada vez más populares en España. Métodos como Google Pay o Apple Pay son utilizados por aproximadamente el 50% de los consumidores españoles al realizar sus compras online. Estos monederos virtuales permiten a los usuarios almacenar información de pago en su dispositivo móvil y realizar transacciones de forma rápida y segura.

Los monederos virtuales ofrecen ventajas adicionales, como la posibilidad de realizar pagos sin compartir los datos de la tarjeta de crédito en cada transacción y la facilidad de pago a través de dispositivos móviles, lo que los convierte en una opción conveniente para muchos consumidores.

Bizum como método de pago

Un método de pago destacado en España es Bizum, que ha ganado popularidad en los últimos años. Bizum es una plataforma de pago móvil que permite a los usuarios realizar transferencias de dinero de forma instantánea utilizando únicamente el número de teléfono móvil del destinatario.

Aproximadamente 2 de cada 10 españoles utilizan Bizum de forma habitual al realizar compras online. Esta plataforma ha experimentado un crecimiento significativo debido a su simplicidad y rapidez en los pagos, así como a su amplia aceptación en numerosas tiendas online y aplicaciones de e-commerce.

Aunque Bizum es utilizado con mayor frecuencia en España, su penetración en otros países analizados en el estudio es limitada. Sin embargo, su éxito en el mercado español destaca su relevancia como método de pago en el e-commerce nacional.

Estos métodos de pago ofrecen comodidad, seguridad y facilidad de uso, lo que contribuye a una experiencia de compra online más fluida y conveniente para los consumidores españoles.

El futuro del e-commerce en España

El futuro del e-commerce en España se caracteriza por la continua evolución y adopción de innovaciones tecnológicas en el sector retail. Aunque actualmente un porcentaje significativo de compradores online en España aún no ha experimentado con tecnologías como la realidad aumentada, la fotografía 360° o los robots y drones de entrega, existe un gran interés por parte de los consumidores en tener acceso a estas tecnologías en el futuro.

Estas innovaciones tecnológicas tienen el potencial de transformar la experiencia de compra online, permitiendo a los consumidores tener una visión más detallada y realista de los productos, así como recibir entregas más rápidas y eficientes. Las empresas del sector retail están explorando constantemente nuevas formas de implementar estas tecnologías y mejorar la experiencia de compra.

en línea.

Intereses por la sostenibilidad en las compras online

A medida que la conciencia sobre la sostenibilidad continúa creciendo, se espera que tenga un impacto cada vez mayor en el ecommerce en España. Aunque actualmente la sostenibilidad no es un factor determinante en las decisiones de compra de la mayoría de los consumidores, se espera que en el futuro juegue un papel más relevante.

Los consumidores españoles muestran interés por los productos de producción local. Aquellos fabricados con materiales de origen natural y los productos elaborados a partir de materiales reciclados. A medida que las empresas del sector retail se centran más en ofrecer opciones sostenibles, es probable que los consumidores valoren cada vez más estas alternativas y las consideren al realizar sus compras online.

Auge de los productos de segunda mano en España

Otra tendencia en el ecommerce en España es el creciente interés por los productos de segunda mano. Cada vez más consumidores españoles compran y venden productos de segunda mano a través de plataformas online. Esta tendencia se observa especialmente en categorías como moda, accesorios y calzado.

El mercado de productos de segunda mano ofrece a los consumidores la posibilidad de encontrar productos a precios más asequibles y contribuye a la economía circular y la reducción del desperdicio. A medida que la conciencia sobre la sostenibilidad y el consumo responsable aumenta, se espera que la demanda de productos de segunda mano en el ecommerce siga creciendo en España.

Estas tendencias reflejan la evolución del ecommerce hacia una experiencia más personalizada, sostenible y consciente.

Conclusiones Innovación en el retail el futuro del ecommerce en España

En conclusión, el ecommerce en España ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Con un aumento en las compras online y una mayor importancia otorgada a la comodidad, las ofertas y el acceso a marcas exclusivas. Los consumidores españoles valoran la conveniencia de realizar compras desde la comodidad de sus hogares y aprecian las promociones y descuentos que encuentran online.

Las recomendaciones familiares desempeñan un papel relevante en las decisiones de compra. Y el email se destaca como un canal de comunicación preferido para recibir información sobre novedades en tiendas online. La moda, el calzado, la tecnología, los viajes y el delivery son las categorías más populares de compras online en España.

Al comprar online, los consumidores españoles consideran factores como los descuentos y

promociones. Pero la sostenibilidad aún no tiene un gran impacto en sus decisiones de compra. Sin embargo, existe un creciente interés por la sostenibilidad, especialmente en productos de producción local y fabricados con materiales naturales o reciclados.

En términos de métodos de pago, las tarjetas de crédito y los monederos virtuales como Google Pay y Apple Pay son ampliamente utilizados en España. Además, Bizum se destaca como un método de pago popular en el país. Aunque su adopción en otros mercados es limitada.

En cuanto al futuro del e-commerce en España, se espera la incorporación de innovaciones tecnológicas en el retail. Como la realidad aumentada y los robots de entrega. La sostenibilidad también se espera que tenga un papel más relevante en las compras online. Y se observa un creciente interés por los productos de segunda mano.

A medida que avanza hacia el futuro, se espera que las innovaciones tecnológicas, la sostenibilidad y los productos de segunda mano desempeñen un papel cada vez más importante en el e-commerce español.

Impulso06