



Pesquisa global de consumidores de 2023

Aprimorando as experiências do varejo

Capacitando os funcionários a enriquecer as interações com os clientes



Os funcionários são fundamentais para moldar as experiências dos clientes, garantir a satisfação e melhorar o desempenho geral da loja. Os varejistas estão utilizando a tecnologia para ajudar a acelerar o treinamento, criar ambientes de trabalho mais solidários e aumentar a eficácia geral de seus funcionários.

Examine o impacto dos funcionários capacitados pela tecnologia na experiência de varejo.

Panorama do mercado

À medida que as expectativas dos consumidores evoluem, elas apresentam novos desafios para os varejistas, destacando o papel crítico dos funcionários nesse cenário dinâmico. Os funcionários do varejo são essenciais para conectar os mundos digital e físico, adaptando-se para oferecer um atendimento personalizado e contínuo em meio a diversas preferências dos clientes. Sua expertise garante a conveniência e a personalização que os compradores esperam em um mundo omnicanal.

Os principais navegadores expressam suas preocupações com a jornada omnicanal

(dos funcionários)

O acesso às informações dos consumidores supera a equipe

77%

dizem que **os consumidores estão mais bem conectados às informações do que os próprios funcionários das lojas**

aumento de 15% desde 2022 | aumento de 40% desde 2019



Varejistas de alimentos

60%



Grandes comerciantes

81%



Varejistas de medicamentos

82%



Comerciantes em geral

77%

Cientes das ferramentas de inventário inadequadas

81%

dizem que sua **empresa precisa de melhores ferramentas de gerenciamento de inventário para aprimorar a precisão e a disponibilidade**

aumento de 7% desde 2022



Varejistas de alimentos

79%



Grandes comerciantes

78%



Varejistas de medicamentos

82%



Comerciantes em geral

85%

Confrontados com devoluções frequentes e desafios de logística reversa

56%

dizem que a **loja oferece devoluções online, mencionam os principais problemas**



Clientes que devolvem com frequência

74%



Logística reversa

63%



Sem área dedicada para retirada/devolução de pedidos

40%

Transformados: uma nova era em inovação no varejo



93%

concordam que os pedidos por dispositivos móveis ajudam a atender às expectativas dos consumidores



85%

acreditam que a inteligência artificial os ajudará a ser mais produtivos



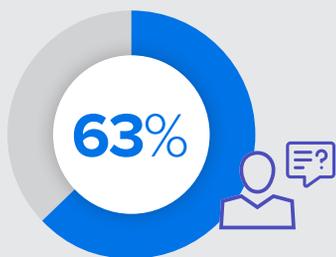
83%

dizem que é importante trabalhar para um varejista que seja social e ambientalmente responsável

Potencializando o toque pessoal: elevando as experiências do varejo

Quando equipados com as ferramentas e o treinamento certos, os funcionários podem responder a perguntas, resolver problemas e oferecer recomendações personalizadas para clientes individuais. Um excelente atendimento ao cliente pode ser o toque mágico que influencia a experiência geral do varejo, impulsionando a fidelidade do cliente. No entanto, os consumidores de hoje estão preocupados com a necessidade de mais ajuda na loja e os funcionários expressam suas frustrações com tarefas de menos relevância que comprometem sua capacidade de prestar serviços de valor agregado aos clientes. Embora a presença de funcionários do varejo ofereça um toque personalizado que a tecnologia por si só ainda não pode replicar, a implantação de tecnologia de ponta pode ajudar a permitir um nível mais alto de serviço em todos os pontos de contato.

A falta de pessoal nas lojas não passa despercebida



dos consumidores relatam preocupações com a falta de assistência na loja

Por geração

Geração Z (acima de 18 anos)	Millennials	Geração X	Baby Boomers
71%	66%	56%	63%

Os funcionários compartilham suas frustrações

(entre aqueles que trabalham com vendas na loja ou atendimento ao cliente)

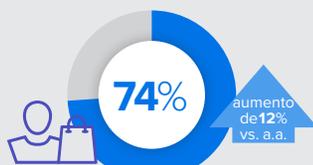
61% Concordam que têm pouco tempo para ajudar os clientes porque realizam tarefas de nível inferior

48% Mencionam ferramentas inadequadas para oferecer atendimento personalizado ao cliente

47% Relatam que os clientes encontram preços e informações sobre produtos mais rapidamente em seus smartphones do que os funcionários

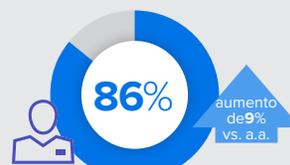
41% Reclamam por falta de estoque

Os funcionários e consumidores elogiam o papel da tecnologia na melhoria da experiência do cliente



Consumidores

Concordam que os clientes têm uma experiência melhor quando os funcionários usam a tecnologia mais recente para ajudá-los



Funcionários



Agentes transformadores na prestação de serviço de excelência

mais de 80%

dos funcionários relatam que podem oferecer uma melhor experiência ao cliente usando scanners de código de barras de mão, dispositivos móveis de ponto de venda e caixas de autoatendimento

Triunfo tecnológico: superando os obstáculos de alocação de pessoal, aumentando a rentabilidade do varejo

Os varejistas estão enfrentando desafios maiores na alocação e manutenção das margens de lucro. Um número significativo de 84% dos tomadores de decisão considera difícil contratar, treinar e reter funcionários qualificados na loja, um sentimento amplificado pela dificuldade de equilibrar as compensações aprimoradas dos funcionários com a preservação dos lucros. Entre essas preocupações, a tecnologia se destaca como uma solução crítica.

O advento dos caixas de autoatendimento conta com o apoio de funcionários e tomadores de decisão, o que é importante para realocar funcionários para tarefas mais prioritárias e para aprimorar a experiência do cliente. Uma porcentagem considerável da força de trabalho do varejo reconhece o retorno positivo sobre o investimento devido a essa integração de tecnologia. Além disso, ferramentas como visibilidade de inventário em tempo real estão ganhando reconhecimento entre os funcionários por aumentar a eficiência e o atendimento ao cliente, sinalizando uma mudança em direção a um cenário de varejo mais tecnologicamente integrado e rentável.



Investimentos em tecnologia abrem caminho para a rentabilidade da loja no longo prazo



Funcionários

86%

Os caixas de autoatendimento liberaram os funcionários para realizar tarefas mais prioritárias e atender melhor aos clientes



Tomadores de decisão

88%

85%

Os caixas de autoatendimento melhoram a experiência do cliente

88%

84%

Os investimentos em pagamento por caixa de autoatendimento estão valendo a pena/gerando retorno sobre o investimento

87%

Os funcionários destacam as ferramentas que aumentam a eficiência e o atendimento ao cliente



85% aumento de 9% vs. a.a.

Visibilidade de inventário em tempo real



82% aumento de 12% vs. a.a.

RFID



82% aumento de 12% vs. a.a.

Etiquetas eletrônicas para prateleiras



78% aumento de 16% vs. a.a.

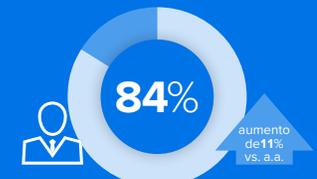
Inteligência artificial/aprendizagem de máquina



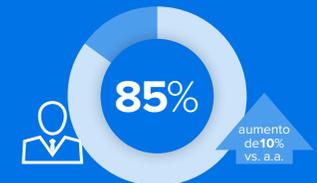
75%

Inteligência artificial generativa

As dificuldades de alocação de pessoal intensificam as preocupações com a margem de lucro dos varejistas



A contratação e retenção de funcionários qualificados na loja é um desafio significativo



Manter margens de lucro e atender às expectativas de aumento de salário e benefícios da força de trabalho tem sido difícil para a organização

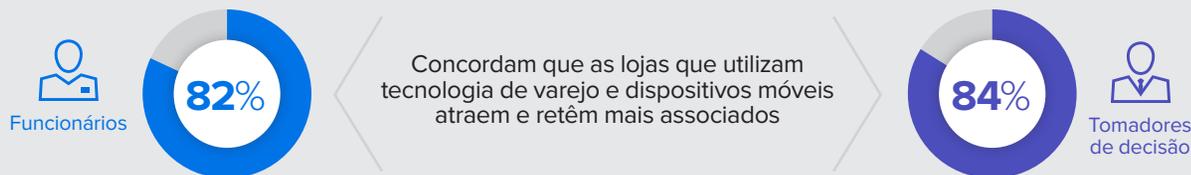
Desvendando o enigma da força de trabalho

Atraindo e retendo talentos adeptos da tecnologia para a era digital. No cenário em constante evolução do mercado de trabalho, atrair e reter talentos qualificados é um desafio notável para os varejistas. A demanda do setor por um conjunto diversificado de habilidades, abrangendo atendimento ao cliente, conhecimento do produto, alfabetização digital e adaptabilidade, agrava esse problema contínuo. À medida que o e-commerce cresce, também aumenta a demanda por funcionários adeptos à tecnologia que possam navegar pelas plataformas online e aproveitar com sucesso a tecnologia de ponta para realizar tarefas como contagem de inventário e processamento eficiente de pedidos.

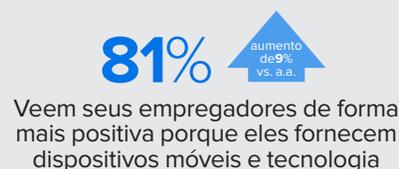
Os funcionários reconhecem cada vez mais o impacto positivo dos dispositivos e das análises para priorizar suas tarefas de trabalho e colaborar com os colegas. Espera-se que a implantação de software de gerenciamento de tarefas e força de trabalho forneçam sustentação ao crescimento contínuo.



Os funcionários e a gerência elogiam o papel da tecnologia na alocação de pessoal

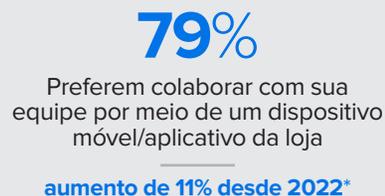
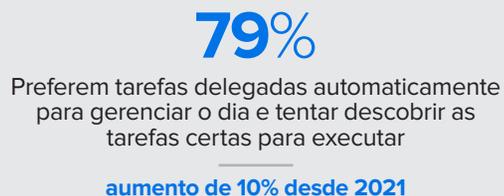
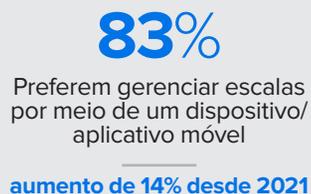


Os funcionários se sentem mais valorizados com ferramentas tecnológicas avançadas no trabalho



Harmonia digital: melhorando o equilíbrio entre vida pessoal e profissional

(preferências dos funcionários, % concordam)



*Pergunta não feita em 2021

As soluções flexíveis de gerenciamento da força de trabalho estão em ascensão

(% dos tomadores de decisão que planejam implantar nos próximos cinco anos)



Uma visão do futuro da força de trabalho do varejo

O mercado de trabalho dinâmico do varejo abrange um amplo espectro de funcionários omnicanal, refletindo a natureza em constante evolução do setor. A necessidade contínua de uma força de trabalho versátil e focada no cliente é fundamental à medida que o cenário de compras se diversifica. Embora os funcionários, na loja ou por trás da interface digital, tenham um papel essencial na experiência do cliente, muitos estão atolados com tarefas menos relevantes, comprometendo sua capacidade de oferecer o que há de melhor na jornada de compras. O toque pessoal dos funcionários permanece insubstituível, mas o aproveitamento da tecnologia de ponta pode melhorar significativamente as operações, preenchendo a lacuna entre os reinos físico e online e gerando eficiências em toda a empresa. Adaptar-se a esse mercado de trabalho complexo e da era da tecnologia é essencial para o sucesso do varejo.

Sobre o estudo

A Zebra Technologies contratou um estudo de pesquisa global entre consumidores adultos (a partir de 18 anos de idade), tomadores de decisão e funcionários para analisar as últimas tendências e tecnologias que transformam o setor do varejo. Administrado on-line pela Azure Knowledge Corporation, o estudo deste ano inclui mais de 4.200 entrevistados em tópicos de experiência dos consumidores, uso de dispositivos e tecnologia, entrega e atendimento na loja e on-line. A Pesquisa Global de Consumidores de 2023 da Zebra informa sobre as atitudes, opiniões e expectativas que estão moldando o futuro do setor. A série se concentra em três temas principais:



Além da cesta

O que os consumidores realmente querem em suas experiências de varejo



Elevando as experiências do varejo

Capacitando os funcionários a enriquecer as interações com os clientes



Cumprindo o mandato do varejo moderno

Novos fundamentos para as prioridades de amanhã

Para visualizar toda a série da Pesquisa global de consumidores de 2023, acesse zebra.com/shopperstudy

Explore como a Zebra pode ajudar os varejistas a aumentar a rentabilidade e, ao mesmo tempo, aprimorar a experiência dos consumidores e funcionários.

Acesse zebra.com/retail



Sede Corporativa e na América do Norte
+1 (800) 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede na Ásia-Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Sede na Europa, Oriente Médio e África
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

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

ZEBRA e a cabeça de Zebra estilizada são marcas comerciais da Zebra Technologies Corp., registradas em várias jurisdições de todo o mundo. Todas as outras marcas comerciais pertencem aos seus respectivos proprietários. ©2023 Zebra Technologies Corp. e/ou suas afiliadas.

Sobre a Zebra Technologies

A Zebra (NASDAQ: ZBRA) capacita as organizações varejistas e seus funcionários para que prosperem na economia sob demanda, tornando visíveis, conectados e plenamente otimizados todos os funcionários da linha de frente e os ativos em operação. Com um ecossistema de mais de 10.000 parceiros em mais de 100 países, a Zebra atende a clientes de todos os tamanhos, incluindo 94% das Fortune 100, com um portfólio premiado de hardware, software, serviços e soluções que digitalizam e automatizam fluxos de trabalho.