



17ª Pesquisa Global Anual de Consumidores

# O fundamental no varejo

Como ter sucesso em um mundo de infinitas opções

Resumo executivo

Descubra os insights de consumidores, funcionários e tomadores de decisão do varejo para revelar as estratégias que melhoram a experiência, aumentam os lucros e capacitam funcionários para prosperar no ambiente dinâmico do varejo hoje.



## Aprimorando o varejo em um mundo conectado

Conforme os consumidores estão cada vez mais conectados, os varejistas estão descobrindo novas maneiras de se adaptar e atender a suas expectativas, que são cada vez maiores. Os consumidores agora buscam experiências personalizadas e fluidas, seja online ou nas lojas físicas. Para ter sucesso nesse ambiente, é essencial melhorar os fundamentos: fornecer os produtos certos no momento certo, simplificar todas as interações e capacitar funcionários para criar ótimos momentos de atendimento.



### Os consumidores exigem um serviço personalizado e fluido em todos os canais

#### Um serviço simplificado é essencial

**70%**

É difícil encontrar um funcionário para ajudar enquanto você compra na loja

**75%**

Quando os varejistas conhecem as preferências pessoais dos consumidores, eles estão mais dispostos a experimentar ou comprar o que os funcionários recomendam

**78%**

Os consumidores não gostam quando os produtos estão trancados ou protegidos dentro de caixas

#### As operações omnicanal são o novo normal

**78%**

Preferem uma combinação de compras online e em lojas físicas

**78%** ↑ +3 pp ao ano

Preferem comprar online de varejistas que também têm lojas físicas

**82%**

Preferem varejistas que ofereçam devolução fácil



### Funcionários buscam ferramentas e reconhecimento para oferecer seu melhor desempenho

#### Funcionários precisam de ajuda para lidar com o estresse e se sentirem valorizados no trabalho

**83%**

Dificuldade em priorizar as tarefas por causa da quantidade de responsabilidades e prioridades que competem entre si

**79%**

Sentimento de estresse devido à crescente complexidade do trabalho diário

**87%** ↑ +3 pp ao ano

Se sentem mais valorizados pelo empregador quando recebem ferramentas tecnológicas para facilitar o trabalho

#### Funcionários preferem realizar tarefas com a ajuda da tecnologia

**85%**

Preferem gerenciar sua agenda por meio de dispositivo móvel/aplicativo

**85%** ↑ +6 pp ao ano

Preferem tarefas prescritas automaticamente para organizar seu dia e entender as tarefas certas a serem executadas

**86%** ↑ +7 pp ao ano

Preferem colaborar com sua equipe através de dispositivo móvel/aplicativo da loja



### Tomadores de decisão enfrentam as pressões do lucro e planejam um futuro automatizado

#### Manter as margens de lucro é um desafio

**83%**

A redução de fraudes/perdas de inventário é um desafio importante

**78%** ↑ +6 pp ao ano

Estão sob alta pressão para minimizar roubos e perdas

**82%**

Satisfação das expectativas de maior remuneração e benefícios dos funcionários sem comprometer a margem de lucro

#### A automação é o futuro

**85%**

A empresa precisa de melhores ferramentas de gerenciamento de inventário para aprimorar a precisão e a disponibilidade

**86%** ↑ +16 pp desde 2020

O uso cada vez maior de automação e robótica poderia compensar a escassez de mão de obra

**76%**

Planejam aumentar os investimentos em visibilidade de inventário

# Garantir a satisfação

## Experiências de compra personalizadas e simplificadas

**Os consumidores do varejo de hoje são espertos e sabem como a inflação e os inconvenientes afetam sua experiência.**

Como resultado, as expectativas são mais altas do que nunca e os varejistas precisam trabalhar mais para atendê-las. Os consumidores deixaram de ver as compras online como uma alternativa às compras em lojas físicas, mas esperam que todos os canais aconteçam sem interrupções. Apesar disso, a satisfação geral diminuiu ano após ano, com mudanças visíveis tanto nas lojas quanto nas compras online. Essa realidade sinaliza a necessidade de que os varejistas intensifiquem o foco nos fundamentos, reduzindo as dificuldades e oferecendo uma experiência contínua e satisfatória em todos os canais.

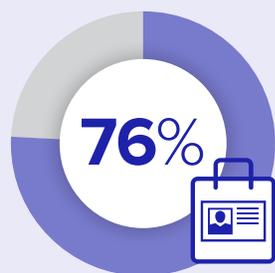
A falta de visibilidade de inventário precisa e em tempo real interrompe a experiência dos consumidores e frustra os funcionários, gerando uma perda de oportunidades de vendas. Os consumidores de hoje vêm preparados com informações e esperam que funcionários de lojas agreguem valor não só nas transações, mas oferecendo informações e atendimento personalizado. Três quartos dos consumidores acreditam que os varejistas que entendem suas preferências devem oferecer experiências mais personalizadas, destacando a importância de interações sob medida com os clientes.

Para manter a competitividade, os varejistas devem igualar e superar as ofertas dos seus rivais, oferecendo processamento rápido, trocas e devoluções fáceis, e garantindo funcionários suficientes para ajudar os clientes de maneira fluida. Setenta e oito por cento dos consumidores sentem que é frustrante quando os produtos que procuram estão trancados ou protegidos dentro de caixas, o que agrega dificuldades à experiência de compra. Ao utilizar a tecnologia para capacitar funcionários e fornecer dados em tempo real, os varejistas podem fortalecer a fidelidade dos clientes e melhorar as conexões da marca.

### A satisfação dos consumidores diminui ano após ano



### Consumidores de todas as gerações estão procurando experiências personalizadas de varejo



dos consumidores esperam uma experiência exclusiva e personalizada quando os varejistas conhecem suas informações pessoais ou suas preferências

Por geração:

Geração Z (18+)	Millennials	Geração X	Baby Boomers
<b>79%</b>	<b>76%</b>	<b>74%</b>	<b>75%</b>

### Principais fatores que impulsionam a satisfação dos consumidores

Lojas físicas  Online 

- Facilidade para encontrar produtos **1** Facilidade para encontrar produtos
- Facilidade para encontrar os preços corretos **2** Facilidade para encontrar os preços corretos
- Disponibilidade de cupons e descontos **3** Disponibilidade de cupons digitais e descontos
- Variedade e seleção de produtos **4** Disponibilidade de ajuda/atendimento ao cliente online
- Disponibilidade da equipe **5** Disponibilidade de artigo em estoque

# Proteção do lucro

## Maior visibilidade de inventário e prevenção aprimorada de perdas

Os varejistas enfrentam desafios crescentes na preservação dos lucros, já que as perdas decorrentes de roubos, fraudes, aumento das devoluções e produtos não vendidos continuam a reduzir a lucratividade. Nos últimos 12 meses, 52% dos tomadores de decisão relataram um aumento na redução de estoque. Infelizmente, essa perda de lucratividade se tornou um custo inevitável ao fazer negócios. É por isso que é essencial que os varejistas obtenham a inteligência necessária para prever as perdas com mais precisão e, ao mesmo tempo, mantenham os esforços para minimizar seu impacto na lucratividade e na experiência de compra. Estratégias abrangentes que integram o monitoramento de dados em tempo real e análises avançadas ajudam a identificar vulnerabilidades, prever tendências e sinalizar atividades suspeitas.

O impacto dessas ameaças vai além dos lucros, gerando inquietação entre os funcionários. Os funcionários de lojas estão cada vez mais preocupados com roubos e violência, o que é agravado pela aparente falta de tecnologia para evitar esses incidentes. Os consumidores também têm a preocupação de que o custo cada vez mais alto dos roubos seja repassado a eles por meio de preços mais altos. Conforme a ansiedade dos funcionários e clientes aumenta, muitos varejistas estão repensando sua abordagem à segurança para lidar melhor com essas preocupações.

Os tomadores de decisão do varejo veem a IA gerativa, as análises prescritivas e o RFID como tecnologias essenciais para reduzir as perdas. Essas ferramentas ajudam a identificar padrões de roubos, recomendam ações preventivas e melhoram a visibilidade de inventário, aumentando a eficiência e lucratividade.

### A redução de estoque está aumentando

**52%** 

dos tomadores de decisão relatam um aumento na redução de estoque do varejo nos últimos 12 meses

### O aumento da criminalidade gera medo nos funcionários

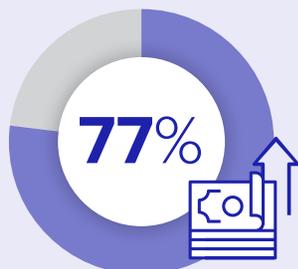
**84%** 

dos funcionários estão preocupados com sua segurança pessoal devido ao aumento dos roubos e crimes nas lojas

**84%** 

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

### Os consumidores temem que os preços aumentem



dos consumidores estão preocupados com a possibilidade de os varejistas aumentarem os preços para cobrir o custo do aumento dos roubos e crimes no varejo

Por região:

Ásia-Pacífico  
**68%**

Europa  
**73%**

América Latina  
**80%**

América do Norte  
**85%**

### Impulsionando a prevenção de perdas

Tomadores de decisão acreditam que tecnologias-chave podem reduzir perdas

1  IA gerativa

2  Análises prescritivas

3  Scanners e câmeras de pagamento por autoatendimento

4  Monitores de visualização pública

5  Scanners e etiquetas RFID

# O futuro do trabalho

## Capacitar funcionários para uma colaboração mais inteligente e eficiente

Funcionários e tomadores de decisão reconhecem a necessidade de ter mais funcionários nas lojas para atender aos consumidores

Funcionários



Tomadores de decisão



**Em meio à dinâmica em constante evolução da força de trabalho, os varejistas estão enfrentando uma alta rotatividade de funcionários e custos cada vez maiores relacionados à aquisição, capacitação, requalificação e retenção de talentos, o que pressiona as operações.** O tempo gasto para preencher cargos, os períodos de treinamento prolongados e as dificuldades de contratação de trabalhadores temporários para períodos de pico são problemas significativos. De fato, 85% dos funcionários e 81% dos tomadores de decisão concordam que suas lojas precisam de mais funcionários disponíveis para ajudar a atender aos clientes. As falhas de comunicação continuam existindo, dificultando a transmissão de informações às pessoas certas e a confirmação da conclusão de tarefas essenciais.

Muitos varejistas estão recorrendo à tecnologia e aos dispositivos móveis para lidar com os desafios ligados à mão de obra e melhorar o apoio à força de trabalho. Essa estratégia ajuda a atrair e reter funcionários, sendo que 85% dos funcionários e tomadores de decisão concordam que a tecnologia melhora a estabilidade da força de trabalho. Equipes bem equipadas podem atender melhor às expectativas dos consumidores, o que é essencial em um ambiente em que 71% dos consumidores estão frustrados pela falta de assistência na loja. Ao atribuir tarefas específicas e facilitar o acesso às informações, os varejistas capacitam funcionários para se concentrarem nas prioridades, aumentando a motivação e a eficiência. Essas soluções tecnológicas são vitais para desenvolver uma força de trabalho motivada e capacitada no competitivo mercado de trabalho atual.

### Frustração com a falta de assistência



dos consumidores estão preocupados com a falta de ajuda dos funcionários

Por geração:

Geração Z (18+)	Millennials	Geração X	Baby Boomers
72%	69%	68%	76%

### Problemas de contratação e treinamento geram desafios para os varejistas

Os desafios ligados à mão de obra no varejo, como contratar e treinar equipes qualificadas, continuam existindo

- Tempo para preencher uma vaga
- O tempo de treinamento é muito longo
- Recrutamento de funcionários temporários para as épocas de pico
- Atração de funcionários qualificados



### A tecnologia impulsiona a fidelização da mão de obra

85%  
+3 pp ao ano  
+7 pp desde 2022

dos funcionários concordam



Lojas que utilizam tecnologias de varejo e dispositivos móveis conseguem atrair e reter funcionários

85%  
+1 pp ao ano

dos tomadores de decisão concordam

# Alcançar a excelência operacional

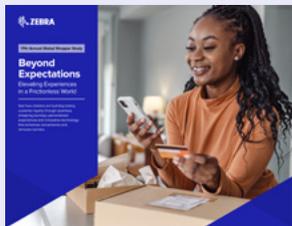
## A chave para uma satisfação sem igual dos consumidores

Os consumidores de hoje esperam uma combinação perfeita de experiências físicas e digitais, em que cada interação acontece de forma simples e integrada. Nos últimos cinco anos, o setor de varejo sofreu distúrbios sem precedentes, levando a mudanças significativas nas expectativas dos clientes. Para prosperar nesse cenário em evolução, os varejistas devem adotar investimentos estratégicos em tecnologias de atendimento ao cliente, capacitação da força de trabalho e sistemas de gerenciamento de inventário para atender a demandas elevadas e, ao mesmo tempo, proteger os lucros.

Equipar funcionários com tecnologias avançadas simplifica as operações e melhora a visibilidade de inventário, aumentando sua capacidade de oferecer um serviço excepcional. Os varejistas que priorizam a excelência operacional e equipam seus funcionários para enfrentar os desafios atuais promovem a fidelidade dos clientes a longo prazo e prosperam em um mercado em que a conveniência, a rapidez e a personalização são vitais para o sucesso.

### Sobre a pesquisa

A Zebra Technologies encomendou uma pesquisa global realizada com consumidores adultos (a partir de 18 anos), tomadores de decisão e funcionários para analisar as tendências e tecnologias que transformam o setor de varejo. Distribuída online pela Azure Knowledge Corporation, a pesquisa deste ano contou com mais de 4.200 entrevistados em diversos assuntos, como experiência do consumidor, uso de dispositivos e tecnologias, entrega e processamento de pedidos em loja e online. A 17ª Pesquisa Global Anual de Consumidores da Zebra relata as atitudes, opiniões e expectativas que estão moldando o futuro do setor. A série se concentra em três temas principais:



**Além das expectativas**  
Aprimorar as experiências em um mundo simplificado



**Aumentar a lucratividade**  
Enfrentar os maiores desafios do varejo



**Descobrir a excelência**  
O poder dos funcionários motivados

Para visualizar a série completa da 17ª Pesquisa Global Anual de Consumidores, acesse [zebra.com/shopperstudy](https://zebra.com/shopperstudy)

Para saber como a Zebra pode ajudar os varejistas a melhorar a experiência do cliente, aprimorar as operações omnicanal e proteger os lucros, acesse [zebra.com/retail](https://zebra.com/retail)



Sede Corporativa  
e América do Norte  
+1 800 423 0442  
[inquiry4@zebra.com](mailto:inquiry4@zebra.com)

Sede Ásia-Pacífico  
+65 6858 0722  
[contact.apac@zebra.com](mailto:contact.apac@zebra.com)

Sede EMEA (Europa,  
Oriente Médio e África)  
[zebra.com/locations](https://zebra.com/locations)  
[contact.emea@zebra.com](mailto:contact.emea@zebra.com)

Sede América Latina  
[zebra.com/locations](https://zebra.com/locations)  
[la.contactme@zebra.com](mailto:la.contactme@zebra.com)

ZEBRA e a cabeça de Zebra estilizada são marcas comerciais da Zebra Technologies Corp., registradas em muitas jurisdições no mundo todo. Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários. ©2024 Zebra Technologies Corp. e/ou suas afiliadas.

### Sobre a Zebra Technologies

Zebra (NASDAQ: ZBRA) capacita as organizações de varejo e seus funcionários para que tenham sucesso na economia sob demanda, fazendo com que cada ativo e colaborador da linha de frente esteja visível, conectado e totalmente otimizado em meio às operações. Com um ecossistema de mais de 10.000 parceiros em mais de 100 países, a Zebra atende a clientes de todos os portes, incluindo 94% das empresas listadas na Fortune 100, com um portfólio premiado de hardware, software, serviços e soluções que digitalizam e automatizam os fluxos de trabalho.