



## 10 anos em 5 tópicos: os consumidores do futuro

Olá, seja bem-vindo! Nesta edição, vamos explorar 5 tendências que devem reger o mercado de consumo nos próximos 10 anos. Nós reunimos algumas apostas levantadas pelo Fórum Econômico Mundial. Aproveite!

Preço, escolha e conveniência. Por muito tempo, as decisões de compra se basearam nesse tripé infalível. Só que a experiência do consumidor já não se limita apenas a este cenário e continuará a ser drasticamente transformada pela tecnologia.

Na visão do Fórum Econômico Mundial, a próxima década será marcada por uma nova equação comercial. No comércio do futuro, a forma como realizamos compras e, conseqüentemente, o relacionamento com as empresas vão mudar. Os detalhes farão ainda mais diferença. É bom se preparar desde já para uma geração de consumidores bem exigentes. Vamos conhecer essas tendências?

1: informações. O preço, claro, continuará tendo importância vital. A novidade é a avalanche de dados à disposição dos consumidores, que poderão traçar comparações ainda mais minuciosas antes de definir a compra. Ganhar a atenção será um trabalho ainda mais árduo e vai exigir relevância e inteligência. Tudo isso na velocidade da internet 5G e com o cruzamento de informações em tempo real.

2: critérios. Com mais poder na mão dos consumidores, a exigência vai aumentar. Até 2026, a expectativa é que o processo de escolha seja influenciado por níveis altíssimos de personalização. Caberá às empresas oferecer experiências individuais, refletindo as preferências do público para cada ocasião. Por exemplo, comprar roupas sob medida.

Uma boa ideia disso é a fabricante americana Bonobos. Nascida no e-commerce, a empresa construiu lojas físicas para incentivar os clientes a experimentarem as peças. E não poupou investimento em personalização. O cliente interessado pode agendar um horário para visitar o estabelecimento. Chegando lá, ele é recebido por um especialista que o ajuda a encontrar os modelos e as medidas ideais. Depois da escolha, não é preciso nem passar no caixa. O próprio assistente da loja finaliza o pedido e envia a encomenda para a casa do comprador. Definitivamente não se trata de escolher priorizar o virtual OU o real. E sim, tirar proveito dos benefícios de ambos, em perfeita integração.

3: conveniência. Os consumidores nos próximos anos serão ainda mais seletivos e exigentes, e buscarão apenas as empresas que conseguirem oferecer o material que procuram no prazo necessário. Assistentes virtuais, com uma boa dose de inteligência artificial, serão encarregados de atender rapidamente às demandas e entregar as melhores opções para cada perfil.

4: controle da jornada de compra. Se nos canais digitais o processo deve ser rápido e funcional, nos pontos de venda a automação é a palavra de ordem. Nos Estados Unidos e na China já é possível fazer compras em supermercados sem enfrentar filas. Basta escolher os produtos, colocá-los na sacola e passar pela catraca. O reconhecimento é feito com tecnologia facial, e as compras são cobradas automaticamente no cartão de crédito. Simples, eficiente e com um histórico de big data com grande potencial a ser explorado!

Todos esses movimentos integram a nova experiência do consumidor, um mercado estimado em quase 3 bilhões de dólares, segundo o Fórum Econômico Mundial.



We create chemistry



**CONNECTCAST**

As novidades da BASF para você se atualizar onde e quando quiser.

---

5: colaboração. Os modelos de negócios serão mais dinâmicos e deverão integrar indústrias, com suporte mútuo. Essa mesma cooperação será fundamental para criar um complexo ecossistema de distribuição de produtos. Com drones, carros autônomos e outros meios de transporte fazendo entregas, será preciso um modelo eficiente para agregar todos esses agentes. Por fim, você já sabe: atenção prioritária aos dados. Eles serão os responsáveis pela maior parte dos insights para o seu negócio.

10 anos em 5 tópicos. Acaba aqui a nossa viagem para o futuro do consumo. Prepare-se: ele será repleto de desafios operacionais e conceituais!

Continue a explorar outro universo fascinante no podcast que traz uma entrevista bacana sobre o poder da sustentabilidade nos negócios. Fique ligado! Até a próxima.