

Navegando no novo cenário do consumo

A **Global Consumer Insights Survey 2020** identificou quatro tendências no contexto da pandemia de Covid-19 que alteram o relacionamento das empresas com o consumidor, apontando as implicações para o setor e as ações que podem ser adotadas.

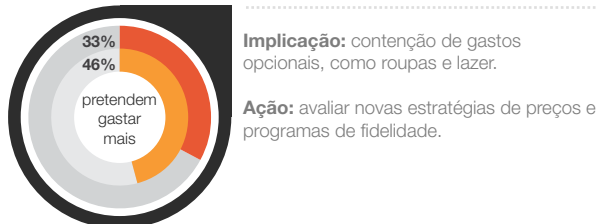
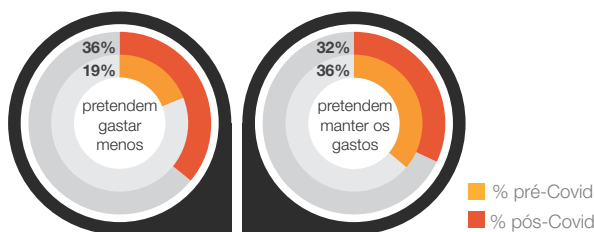
1 Gastos mudam com o aumento do desemprego



dos consumidores tiveram redução no rendimento familiar

Quase dobrou a parcela dos consumidores que pretendem gastar menos

Dois terços, porém, acreditam que os impactos da pandemia são de curto prazo, pois planejam manter ou aumentar os gastos nos próximos meses

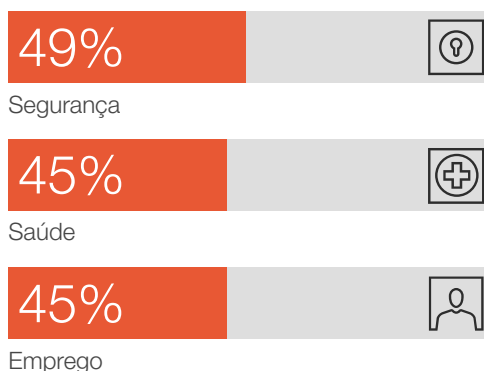


Implicação: contenção de gastos opcionais, como roupas e lazer.

Ação: avaliar novas estratégias de preços e programas de fidelidade.

2 Consumidor quer ter confiança para retomar interações físicas

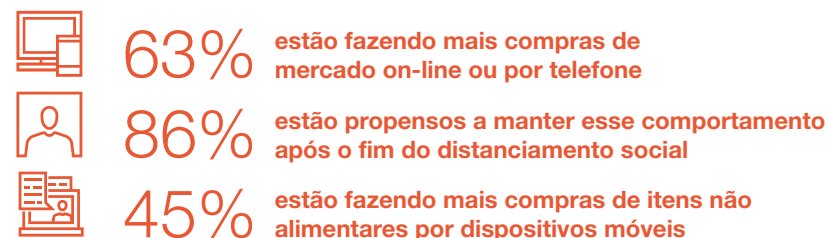
Fatores mais importantes em uma cidade



Implicação: necessidade de espaços para desenvolver experiências físicas e virtuais combinadas perto do consumidor.

Ação: garantir a segurança de lojas, hotéis e restaurantes, divulgando as políticas relacionadas e fornecendo equipamentos de proteção para empregados.

3 Relacionamento com clientes via canais digitais se amplia

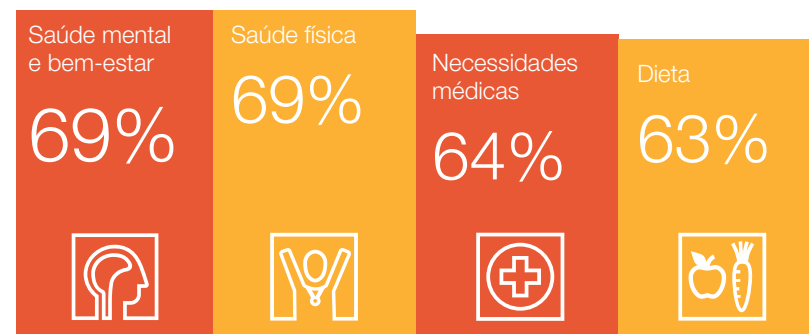


Implicação: popularização das compras on-line.

Ação: definir sortimento de produtos e solucionar desafios da cadeia de suprimentos e do papel da loja física.

4 Foco em cuidados pessoais aumenta

Estão mais preocupados em cuidar de



Implicação: necessidade de priorizar cuidados, bem-estar e inovação em produtos e serviços.

Ação: investir no bem-estar do consumidor e promover uma cultura de inovação e sustentabilidade

