

## Cómo triunfar en los momentos que importan durante el proceso de compra de electrónicos



### MOMENTOS NECESITO-IDEAS

El mundo digital ofrece inspiración a los compradores móviles de electrónicos. Al buscar ideas sobre qué comprar:



### MOMENTOS CUÁL-ES-EL-MEJOR

Sea en la tienda o camino a algún lugar, los consumidores usan los dispositivos móviles para comparar precios, marcas y productos.



#### Cuál-es-el-mejor-para-mí

80% de quienes compraron electrónicos desde un *smartphone* cambiaron de opinión respecto a qué *retailer* o marca comprar después de buscar en Google.<sup>4</sup>



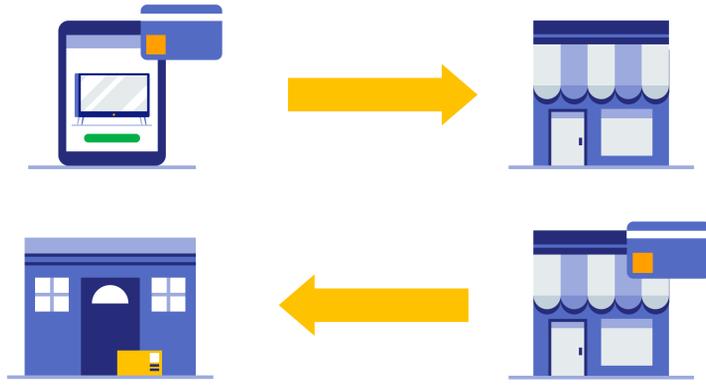
#### Estoy-consiguiendo-el-mejor-precio

Las búsquedas móviles sobre electrónica asociadas a los términos "precio" y "oferta" crecieron más del 40% de un año a otro.<sup>5</sup>

### MOMENTOS QUIERO-COMPRARLO

Los dispositivos móviles ofrecen más opciones para los consumidores en relación a dónde y cuándo comprar. De los compradores usuarios de *smartphone* que compran electrónicos:

79% espera que el *retailer* ofrezca múltiples maneras de comprar desde un *smartphone*: en línea, compra online/retiro en tienda o compra en tienda/despacho a domicilio.<sup>6</sup>



72% fue a una tienda para ver un producto con planes de comprar online.<sup>7</sup>



43% ha comprado productos desde su *smartphone*, mientras miraba los mismos artículos en la tienda.<sup>8</sup>



### MOMENTOS CÓMO-LO-ARREGLO

Los compradores esperan que las marcas de productos electrónicos los acompañen en sus momentos de post-venta.



Las búsquedas móviles sobre resolución de problemas, reparaciones y atención al cliente vinculadas a productos electrónicos han crecido más del 40% de un año a otro.<sup>9</sup>

#### FUENTES

1, 2, 3, 4, 6, 7, 8

Google/Euromonitor International, "Encuesta Micro-Momentos", consumidores de electrónica usuarios de *smartphone* =500, Estados Unidos, junio 2016.

5, 9

Google, Datos internos, Estados Unidos, enero-octubre 2015 vs. enero-octubre 2016.