UPS PULSE
of the Online Shopper™

ANTES DE LA COMPRA › COMPRA › DESPUÉS DE LA COMPRA

Estudio europeo

REALIZADO POR comScore

©2015 United Parcel Service of America, Inc.
UPS, el logotipo gráfico de UPS y el color marrón son marcas registradas de United Parcel Service, Inc. Todos los derechos reservados.

Para descargar el libro blanco completo de UPS Pulse of The Online Shopper, vaya a: www.**ups.com/onlineretail**

Impulsando la **trayectoria de compra del comprador flexible**

ANTES DE LA COMPRA

El **49%** compradores afirma que sus compras están influenciadas por las **redes sociales**

El **60%** de los compradores online realiza compras online utilizando únicamente un **ordenador de sobremesa/portátil**

El **45%** utiliza únicamente un ordenador de sobremesa para comprar porque **no puede obtener una imagen lo suficientemente clara o grande del producto en un dispositivo móvil**

El **34%** de los consumidores utiliza **sitios web extranjeros** y las principales razones son **la disponibilidad del producto** y **los precios más bajos**

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

El **92%** de los compradores revisará la **política de devoluciones del minorista**

El **71%** lo hará **antes de comprar**

Los consumidores están **más satisfechos con las compras online (74%)** que con las compras en una tienda física (65%)

COMPRA

El **90%** de los compradores online hacen lo necesario para **tener derecho al envío gratuito**

El **36%** **añade artículos al carrito de la compra** para reunir los requisitos

El **36%** elige un **tiempo de tránsito inferior** para reunir los requisitos

El **42%** de los usuarios de tablets y el **33%** de los usuarios de smartphones **ha realizado compras en estos dispositivos**

El **40%** **compara los precios** en los smartphones **en la tienda**

El **39%** **acudirá al sitio web o a la aplicación de un competidor** si un artículo está agotado.

El **89%** de los compradores ha **abandonado** un carrito de la compra

El **61%** ha abandonado un carrito de la compra debido a un **plazo de entrega prolongado o si no se proporciona fecha de entrega**

Opciones de envío comunes

NACIONAL	DENTRO DE LA UE	FUERA DE LA UE
2 DÍAS	3-5 DÍAS	5-7 DÍAS

DESPUÉS DE LA COMPRA

El **37%** de los consumidores prefiere que el paquete se entregue en otro lugar **diferente a su casa**

El **41%** de los consumidores que está satisfecho con su compra **promocionaría la marca/producto en las redes sociales**

El **25%** de los consumidores que compran en sitios web extranjeros ha tenido **problemas de despacho de aduanas** debido a un proceso demasiado complejo o a falta de documentación

El **35%** afirma que la entrega con retraso de los productos **disminuye la probabilidad de comprar a ese minorista en el futuro**

El **49%** de los consumidores ha utilizado **"RECOGER EN TIENDA"** en algún momento

Entre estos, el **36%** realizó compras adicionales en la tienda durante la recogida

El **43%** de los consumidores ha devuelto una compra online. De estos, el **57%** prefiere devolver los artículos en una tienda

El comprador flexible de hoy en día se ha vuelto más exigente a la hora de buscar la mejor mercancía al mejor precio y la mejor experiencia del cliente. El nuevo mundo de múltiples canales y dispositivos le permite buscar con mayor comodidad desde antes de la compra hasta después de la compra. Las anteriores son algunas de las ideas del giro de 360º que comScore descubrió en un estudio a más de 6.000 compradores online europeos.

Para examinar más a fondo los resultados de UPS Pulse of the Online Shopper, pregunte al administrador de la cuenta de UPS o visite www.**ups.com/onlineretail.**