

# Módulo Omnicanalidad

Diciembre 2021

Base tota: 1.001 encuestas

Aparte de que lo resuelvan ¿Qué es lo que más valoras cuando tienes un problema al comprar por Internet?

*Que me responda una persona (un ser humano) si me quiero comunicar.*

**70%**

**79%**: compra habitualmente de forma física

**59%** compra habitualmente de forma online

La manera **preferida** de comprar para el

**37%**

de las personas que viven en Chile, **es el online.**

... y el **56%** prefiere hacerlo de forma física, directamente en el comercio

**Preferimos comprar...**

...en **comercio físico** para poder **tocar, mirar**, y por que es más **rápido llevarse el producto.**

... de forma **online con despacho** porque parece **más fácil** y puedo comprar **sin salir de casa.**

**El futuro no será una cosa o la otra, sino ambas: físico y online.**

Una clave es entender que la compra propiamente física tenderá a digitalizarse cada vez más, generando una **experiencia híbrida** ¿Ejemplos? Los menús con código QR, el escaneo y pago de productos en tienda con el teléfono, sin pasar por caja, etc.

