

Radiografía de los hábitos de compra del consumidor online



Según un estudio realizado por PcComponentes, el precio, la comodidad y la entrega son los aspectos más valorados por los compradores de tecnología en estos momentos.

PcComponentes ha realizado un estudio para conocer cómo se han modificado los hábitos de compra de tecnología en el último año y cuál es el comportamiento del consumidor en la actualidad. Este estudio revela, entre otros datos, que las compras online tienen una naturaleza de mayor improvisación, siendo un 25% del total de estas compras no planificadas. Respecto al canal de compra, el 48% de los encuestados afirma que eligió un medio digital frente a uno físico porque 'online encuentro mejores precios'. Esta afirmación viene seguida muy de cerca por la comodidad: un 42% afirma que lo compró online 'porque me lo entregaban en casa' y un 36% 'para evitar tener que desplazarme a la tienda física'. En este sentido, las entregas más rápidas (16%) y la extensión de garantía (18%) son otros de los aspectos más demandados por el comprador online de tecnología.

Así, la omnicanalidad sigue estando muy presente. Según los datos del estudio, el 18% de las compras que culminaron en una tienda online vinieron precedidas por una búsqueda previa en tienda física, un

El 18% de las compras que culminaron en una tienda online vinieron precedidas por una búsqueda previa en tienda física

porcentaje que se eleva al 27% en el caso de la compra de electrodomésticos. Paralelamente, casi la mitad de las compras, un 42%, empiezan y acaban en el mismo sitio donde se realiza la transacción.

*"Desde PcComponentes hemos querido analizar el hábito de compra del consumidor online de tecnología en la actualidad. En este último año hemos experimentado circunstancias que han hecho que modifiquemos nuestros hábitos, por lo que queremos conocer más de cerca la evolución en la adquisición de productos tecnológicos", comenta **Fede Iglesias**, CMO de PcComponentes. "Esta radiografía no solo nos permite*

1 de cada 3 compradores pidió información a otra persona durante el proceso de su compra online

conocer qué compran, sino también cómo lo hacen y cómo valoran su experiencia. Estos aspectos nos ayudan a conocer mejor a nuestro consumidor y seguir mejorando algo clave en este entorno, como es la experiencia del cliente", añade.

Un consumidor informado y satisfecho con su compra

El asesoramiento es uno de los elementos clave para el consumidor de hoy en día: 1 de cada 3 compradores pidió información a otra persona durante el proceso de su compra online. Esta recomendación muchas veces viene por parte de un famoso o influencer, confirmando que el consumidor actual tiene muy en cuenta

los comentarios de terceros. En este sentido, el 20% admitió que alguna vez ha comprado un producto recomendado por un influencer o famoso. Rafa Nadal (14%), Pau Gasol (10%), Jordi Évole (9%) o Ibai Llanos (7%) son algunos de los famosos más citados como referentes de opinión en la recomendación.

Por último y como valoración general, el consumidor actual puntúa entre 7 y 10 su experiencia de compra de tecnología online, existiendo todavía un gran margen de mejora para, a través de la innovación, seguir planteándonos nuevos retos de cara al futuro. ▶

Top 4

Fijándonos en tecnología, las gamas de producto que están reinando este último año en el comercio electrónico son la de telefonía móvil (86%), seguida de la de informática (75%). A continuación, analizamos un poco más en detalle aquellos productos más demandados por parte de los compradores:

- **Telefonía móvil:** los terminales lideran esta categoría, ya que un 64% de adquisiciones de esta gama han sido smartphones, seguidos de las fundas y protectores (47%) y los auriculares inalámbricos (22%).

- **Informática:** los entornos de trabajo y educación a distancia han propiciado que los auriculares sean los productos más adquiridos dentro de esta categoría (38% de encuestados), seguidos de los portátiles (29%) y ratones o teclados (27%).

- **Televisión:** el entretenimiento en los hogares continúa ganando protagonismo. De hecho, la mitad de los encuestados han adquirido una televisión a través del canal online, mientras que un 30% ha adquirido algún dispositivo para convertir en inteligente a su TV. Por su parte, los cables HDMI y conectores representan un 27% de las compras.

- **Electrodomésticos:** la tecnología llega también al resto de equipos del hogar, con un reparto similar entre robots aspiradores (24%), menaje de cocina (22%) y cafeteras (21%).

Las gamas de producto que están reinando este último año en el comercio electrónico son la de telefonía móvil (86%), seguida de la de informática (75%)