EY Future Consumer Index Brasil

ABRAS

2023

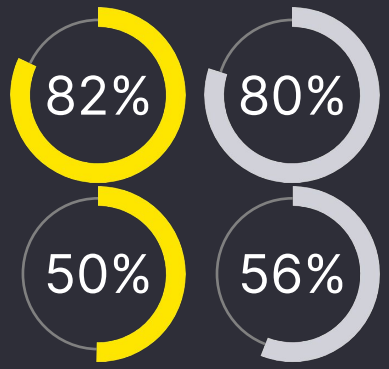
EY

Building a better working world

A disrupção contínua está fazendo com que os consumidores façam mudanças dramáticas de curto prazo em seus estilos de vida

Brasil Global

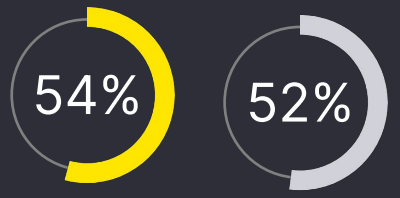
Receios ...



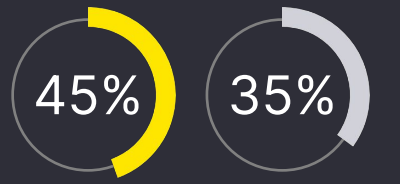
dizem que as finanças são uma preocupação

estão preocupados com a acessibilidade do básico necessário

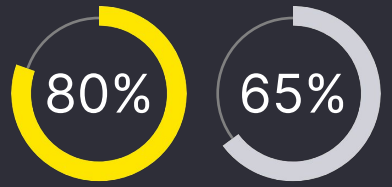
... levando a mudança nas prioridades



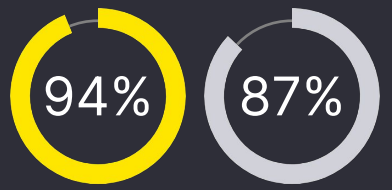
Estão cortando ítens não essenciais



Estão provando novas marcas para reduzir custos



estão mais cuidadosos com saúde



buscando não disperdiçar alimentos

Evolução das prioridades do Consumidor

Experiências imersivas/
Digital / Personalização

Saúde e Bem-estar

Sustentabilidade/ Consumo consciente

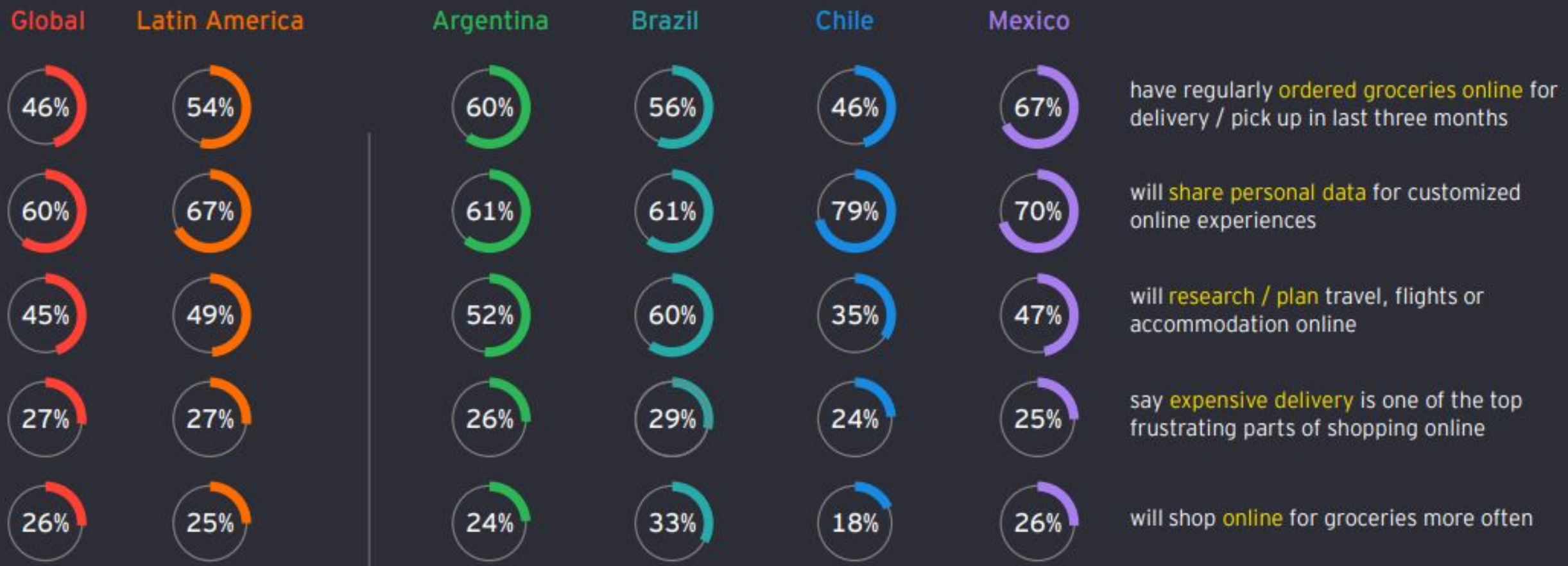
Varejistas e marcas estão reequilibrando portfólios em direção a novos produtos e propostas de valor para serem relevantes para o futuro consumidor.

Digital tornou-se perfeitamente incorporado na vida diária do consumidor

Brazil	Global	
82%	63%	assinam video streaming services
75%	62%	escutara audio streams nos últimos meses
84%	77%	Gerenciam finanças no site/ app bancário
58%	53%	Socializa com familia e amigos utilizando plataformas digitais
71%	55%	Preocupam-se com ID roubo/ fraude
67%	67%	optam por compartilhar dados para ofertas personalizadas de marcas com as quais eles têm um histórico

EY

E-commerce continua crescendo em função da busca por conveniência

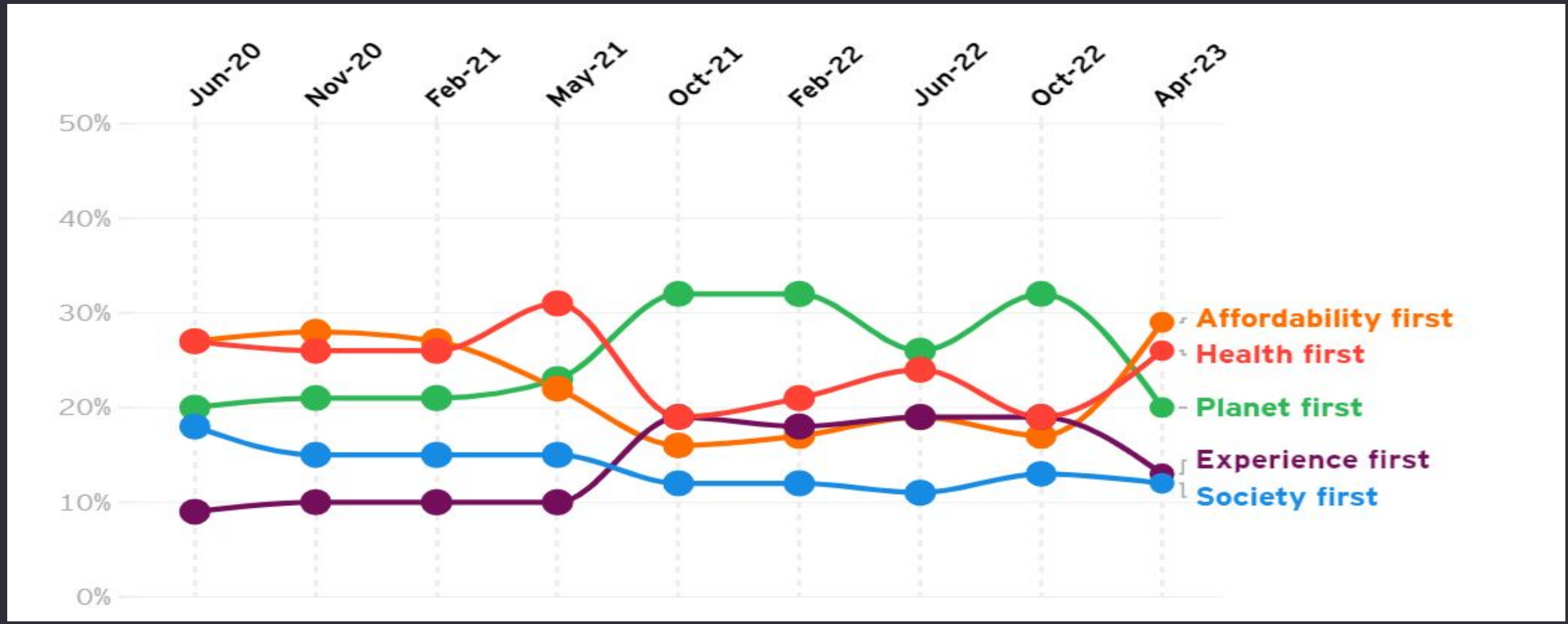


Saúde, Bem-estar e Sustentabilidade continua a ser uma prioridade fundamental em todo o mundo

Brazil	Global	
80%	65%	será mais consciente e cauteloso sobre sua saúde mental
63%	61%	estão dispostos a compartilhar dados para recomendações personalizadas sobre produtos mais saudáveis
71%	59%	prestará mais atenção ao impacto ambiental do seu consumo no futuro
66%	60%	tomar decisões de compra com base no impacto ambiental de um produto ou serviço
73%	60%	estão migrando para alternativas sustentáveis

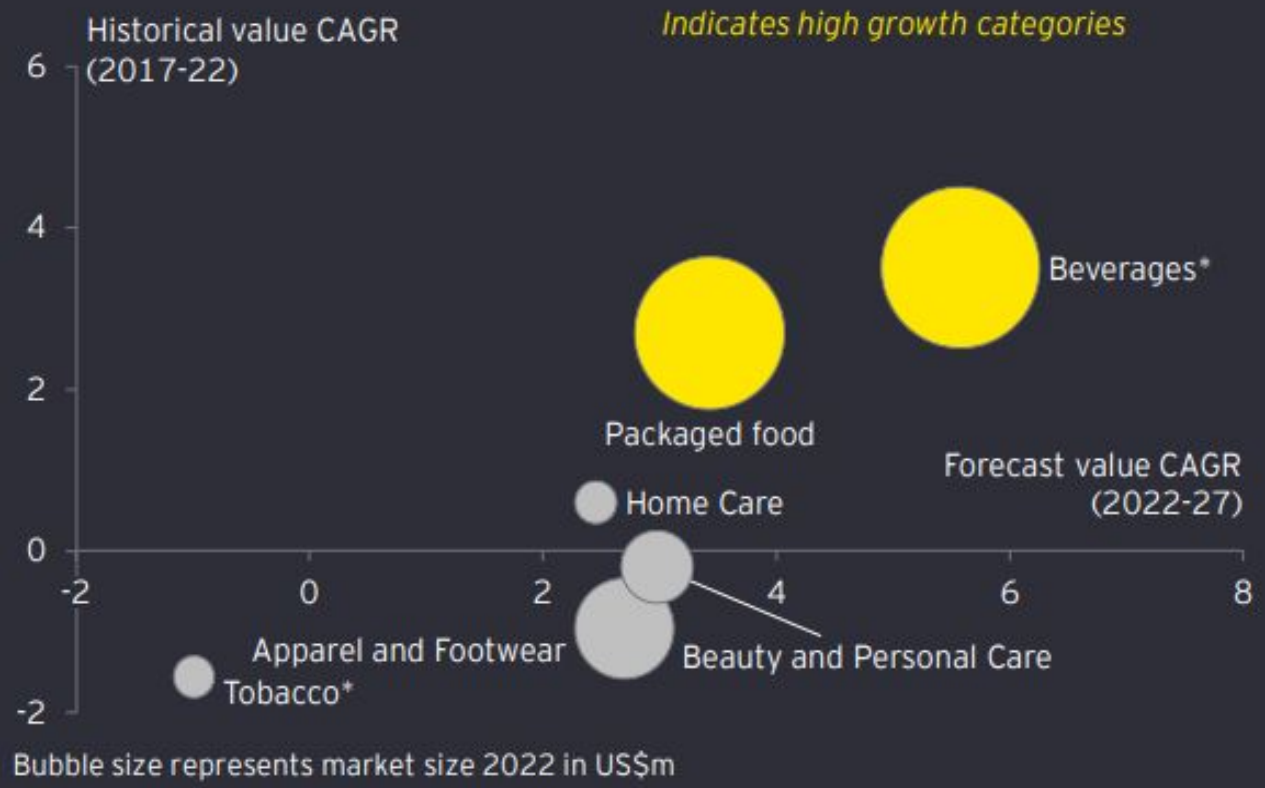
Acessibilidade e saúde estão voltando a ser as principais prioridades para os consumidores, como era no início da pandemia

Affordability first | Health first | Planet first | Society first | Experience first



Consumidores na America Latina focam experiência, saúde, sustentabilidade e multifuncionalidade, mas poucos estão dispostos a pagar mais em função da preocupação com suas finanças

Inflation (2023)	Real GDP Growth (2023)	Unemployment rate (2023)
12.7%	1.5%	7.7%



Indústria e Colaboração no Varejo: Estratégia, Execução, Operações da Cadeia de Suprimentos, Estratégia do Cliente, Dados, Tecnologia ....

AI is being used to influence purchase decisions while also growing margin and share for CP companies

Pre-purchase...

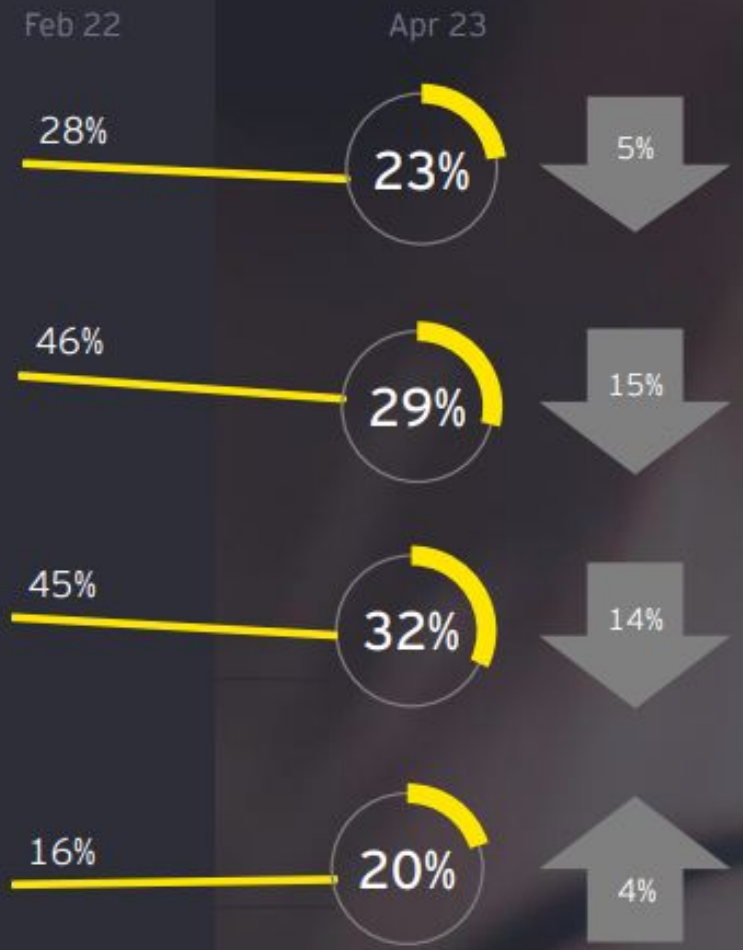
- 76% trust AI-generated offers/ promotions/ special deals tailored to them
- 76% trust AR which uses digital imagery to show what a product could look like
- 75% trust AI-generated custom recommendations
- 58% trust AI-facilitated auto-refilling of shopping carts based on past purchases

... and optimizing the point-of-sale and purchase decision

- 57% only buy brands on sale/promotion /discount
- 75% are seeing brands reduce pack sizes but selling at same price or more
- 77% have noticed food prices increase over the past 3 months
- 72% plan to continue subscribing to a home delivery service directly (for product refiles or new products) from the manufacturer

Technology's growing role in the shopping experience is reducing friction in key touchpoints

Most frustrating criteria while shopping online



Employee comfort in using emerging technology is creating better shopping experiences

Aplicando IA generativa no engajamento do consumidor

*Generative AI specific use-cases in yellow

☐Formulação da estratégia
☐Design de Campanhas
☐Quiz/Concurso de Engajamento do Usuário
☐SEO Análise de palavras-chave
☐Promoções e criações de anúncios
☐Desenho de Programa de Fidelização
☐Geração de Conteúdo de Promoção
☐Análise de Tendências de Consumo
☐E-mail Marketing personalizado
☐Marketing nas Redes Sociais
☐Otimização de código

☐Criação de logotipo
☐Design de embalagem
☐Nome do produto/Sugestões de slogan
☐Criação da Descrição do Produto
☐Revisão de Produtos/Criação de Blogs

☐Análise de revisão/feedback do produto
☐Análise de feed de mídia social
☐Recomendações personalizadas de produtos
☐Design de layout da loja
☐Pesquisa visual

☐Pre/Post Sales Support
☐CSAT/customer service monitor
☐Shopper Assistance
☐International call support

☐Recomendações de otimização de vendas
☐Comparação de preços de produtos
☐Roteamento de leads de vendas
☐Suporte Pré-Pós de Vendas

☐Criação do resumo do contrato
☐Criação de Ordem de Compra
☐Criação de Ordens de Venda