



Con la aparición de nuevas tecnologías, dispositivos móviles e internet en el mercado de venta minorista, cambia rotundamente el concepto y el futuro del retail tal cual lo entendemos hoy en día. Estos son los principales factores desencadenantes:

## 1) TRANSACCIONES

El movimiento hacia las transacciones automatizadas y la sociedad "sin efectivo" implica que menos espacio será ocupado por las cajas en los locales. Algunas empresas han comenzado a instalar cajas más automatizadas y pantallas táctiles, como parte de las medidas de reducción de costos. Los empleados desempeñarán un rol más bien de asesores comerciales, capaces de procesar transacciones desde dispositivos móviles.

## 2) DRONES

Los retailers ofrecerán servicios de rápida entrega posiblemente el mismo día o incluso dentro de una hora luego de la compra a través de robots o drones (según pruebas realizadas por Amazon) o incluso coches de auto-conducción, siendo una parte clave del proceso.

## 3) SHOWROOMS

Cada vez más locales funcionarán únicamente como salas de exposición en lugar de exhibir grandes cantidades de stock, disponiendo de mayor espacio para ser utilizado como lugares de ventas. Los clientes podrán comprar en la tienda y recibir directamente los productos en su domicilio.

## 4) EXPERIENCIA EDUCATIVA

Los locales se convertirán en lugares para informar y educar, no simplemente puntos de venta. Esto implicará la prestación de un montón de información acerca de los productos, la forma en que se fabrican y su impacto social y ambiental. Los retailers utilizarán aparatos de alta tecnología y personal bien capacitado para educar a sus clientes.

## 5) HAGA CLIC Y RETIRE SU COMPRA

Debido a los altos costos que representa el servicio de entrega a domicilio, se busca fomentar en los próximos años la alternativa de que el Cliente realice sus compras por la web y lo pase a retirar por el local.

## 6) SEÑALIZACIÓN DIGITAL

Pantallas digitales de alta calidad reemplazarán la folletería de los locales y los maniqués comenzarán a desaparecer. Además, el software permitirá que las pantallas sean programables y se vayan actualizando según las distintas publicidades dirigidas a cada tipo de clientes, obteniendo sus perfiles y preferencias personales a través de sus celulares al ingresar a los locales.

## 7) VESTUARIOS INTELIGENTES

Los clientes serán capaces de pararse frente a un espejo inteligente y verse a sí mismos usando diferentes productos, desde ropa hasta maquillajes.

## 8) ESCÁNERS DEL CUERPO

Los escáners corporales les permitirán a los clientes crear su propio perfil personal y ser asistidos por los vendedores indicados con las recomendaciones correctas.