

EL FIN DEL FUNNEL:

LA GEN Z Y LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

Canales preferidos para informarse sobre un producto



Tienda física
53,5%



Web de marca
43,3%



Instagram
42,2%



72,7%

Considera que las tiendas físicas no van a desaparecer en el futuro

Atributos más repetidos sobre las tiendas físicas

ASESORAMIENTO

CONFIANZA

PROBARME EL PRODUCTO

TRATO CERCANO

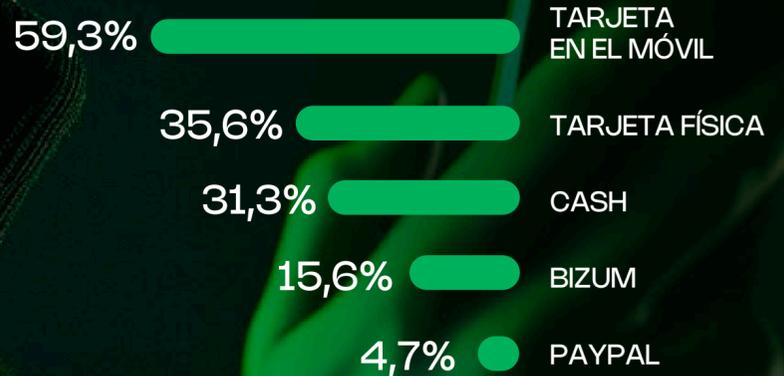
EXPERIENCIA PERSONALIZADA

ES UN PLAN

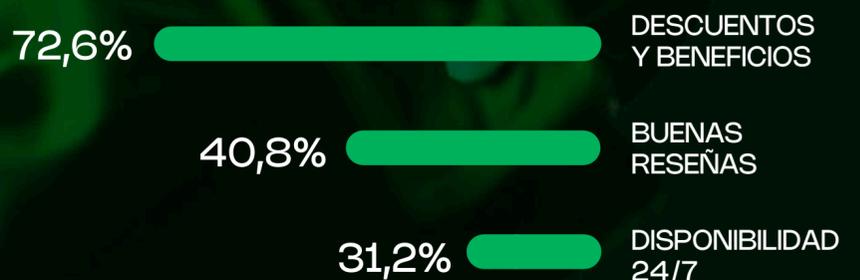
60%

Cree que las IA tienen potencial para mejorar las respuestas que da una empresa a sus dudas durante el proceso de consideración

¿Cómo paga cuando compra la Gen Z?



Top 3 factores clave que favorecen la relación de un zeta con una marca



COMUNIDAD

=

FIDELIZACIÓN

85,5%

Valora las comunidades como un elemento que impulsa la repetición de la compra