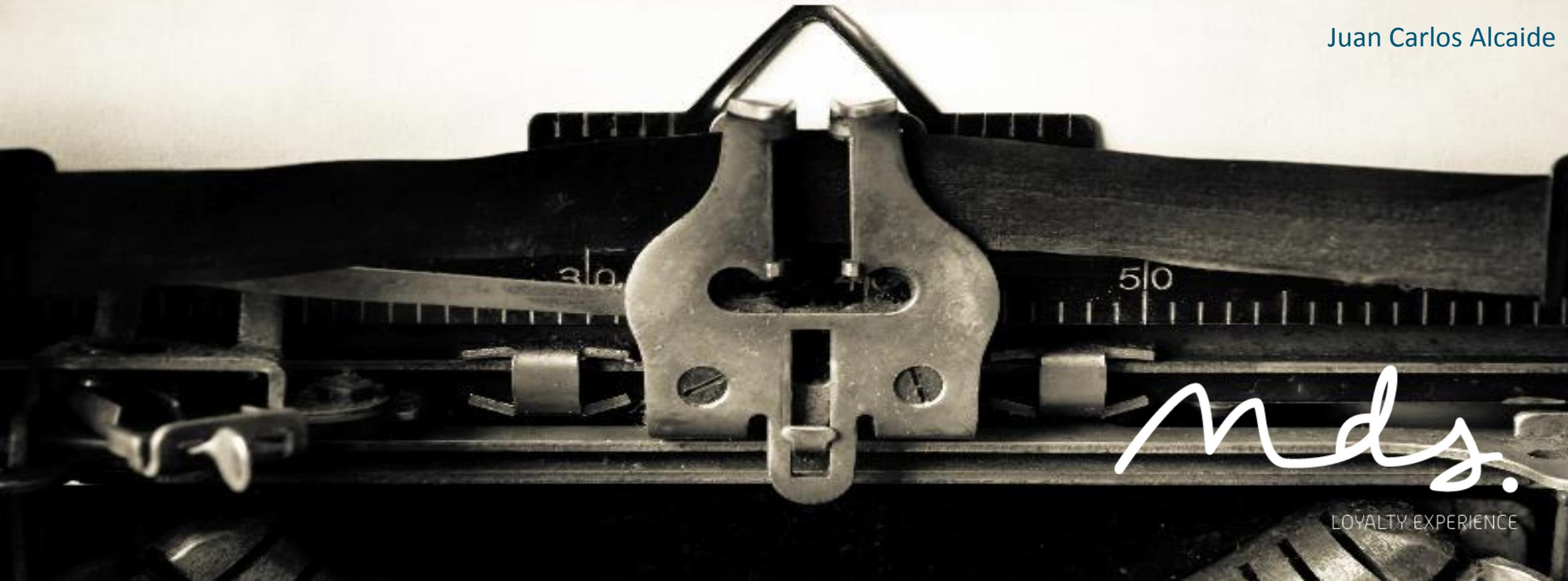


La tienda del *futuro próximo*

Juan Carlos Alcaide



mds.

LOYALTY EXPERIENCE

El consumidor ha cambiado



Todo comenzó con
Piggly Wiggly



GALEERIAS PRECIADOS

Mientras, en España...



Día



market

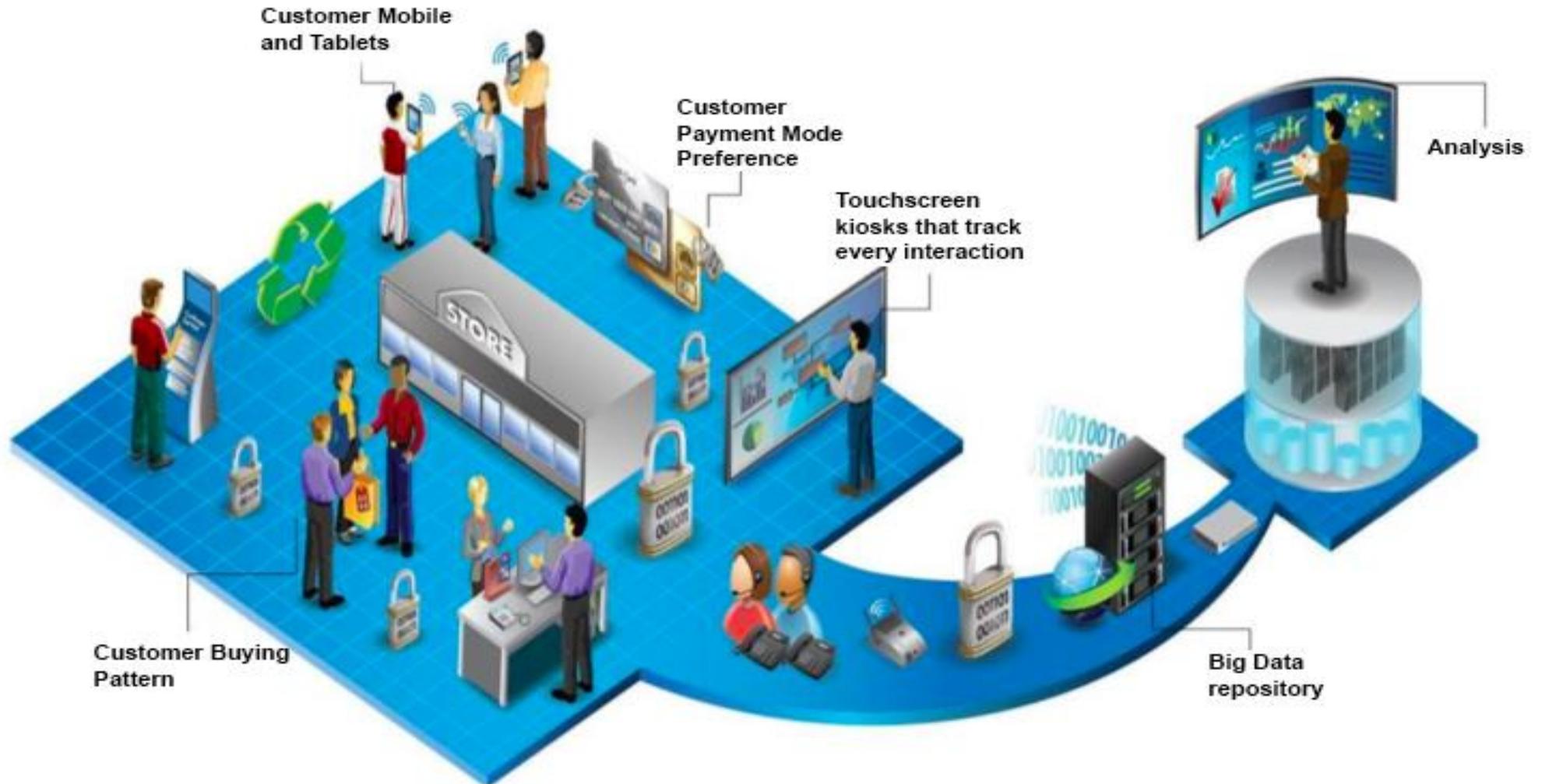


El autoservicio se popularizó un poco más tarde, en los 80, con Día



BIG DATA EN EL CENTRO

Big Data in Retail



❖ ROPO Research Online, Purchase Offline

❖ BOPIS compra online recoge en tienda



The image shows the Amazon logo in white, three-dimensional letters mounted on a dark grey building facade. The logo consists of the word "amazon" in a lowercase, sans-serif font, with a curved arrow underneath that starts under the 'a' and ends under the 'z', pointing to the right. The letters are slightly shadowed, giving them a 3D appearance. In the background, there are green leaves of a plant and a window with a black frame. A metal bracket is visible in the top left corner.

amazon

¿QUÉ ES LO QUE HA HECHO AMAZON?

Amazon Go, el laboratorio de Bezos



El futuro del Retail: Futuremart la nueva tienda automatizada con la que Aliababa sorprende al mundo



ALIBABA A LA ZAGA!!

no se paga casi con tarjeta sino a través del reconocimiento facial.

Customers use **facial recognition** to enter the store



Amazon ha patentado un zepelín
como una especie de almacén
aéreo de producto



¿Qué prefieren realmente los clientes?



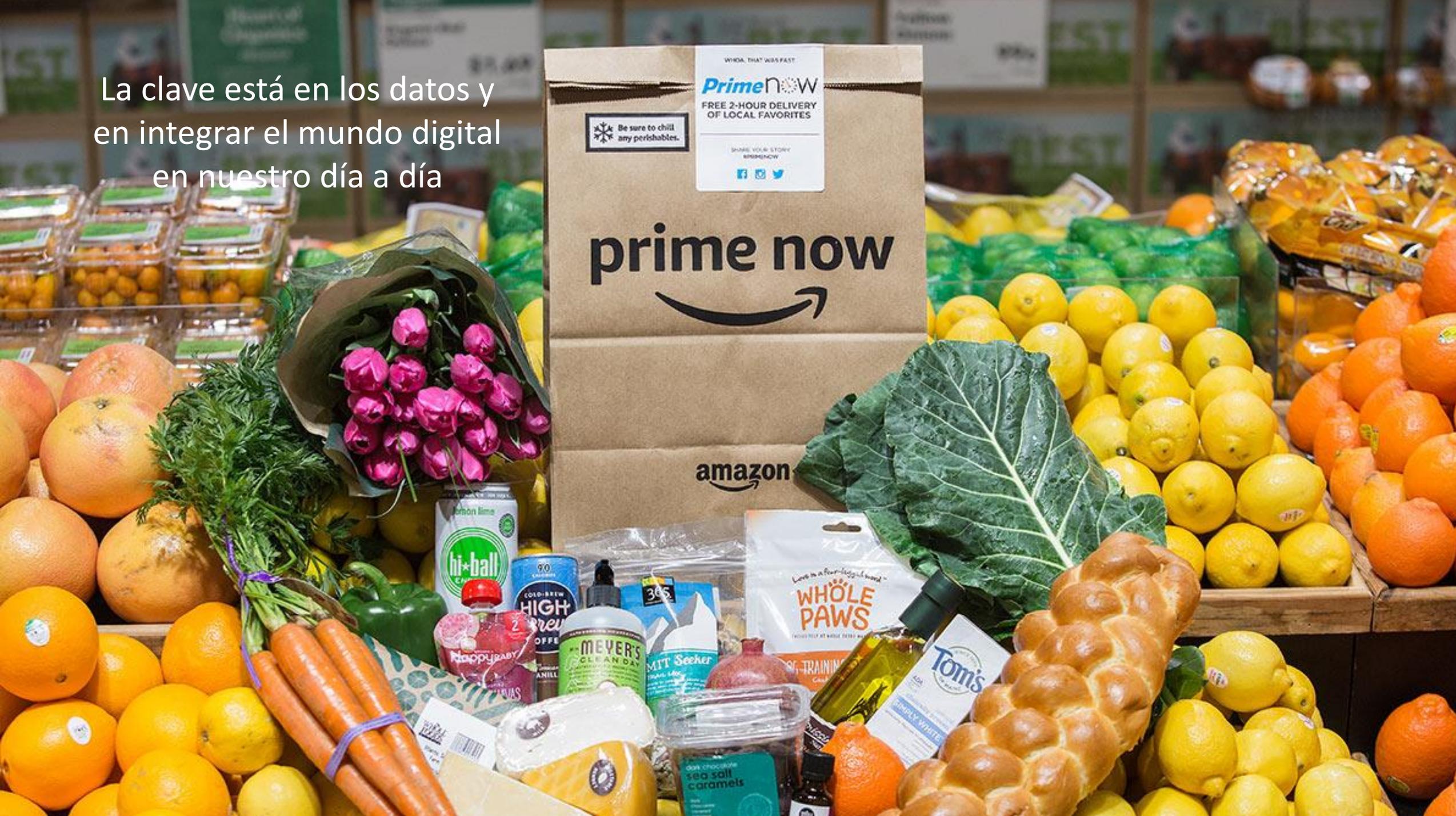
Sea lo que sea, pronto lo sabremos. Amazon tiene otros experimentos para averiguarlo.
Como Amazon Pick Up.



Amazon ha adquirido Whole Foods porque los consumidores no solo están en la nube...



La clave está en los datos y en integrar el mundo digital en nuestro día a día

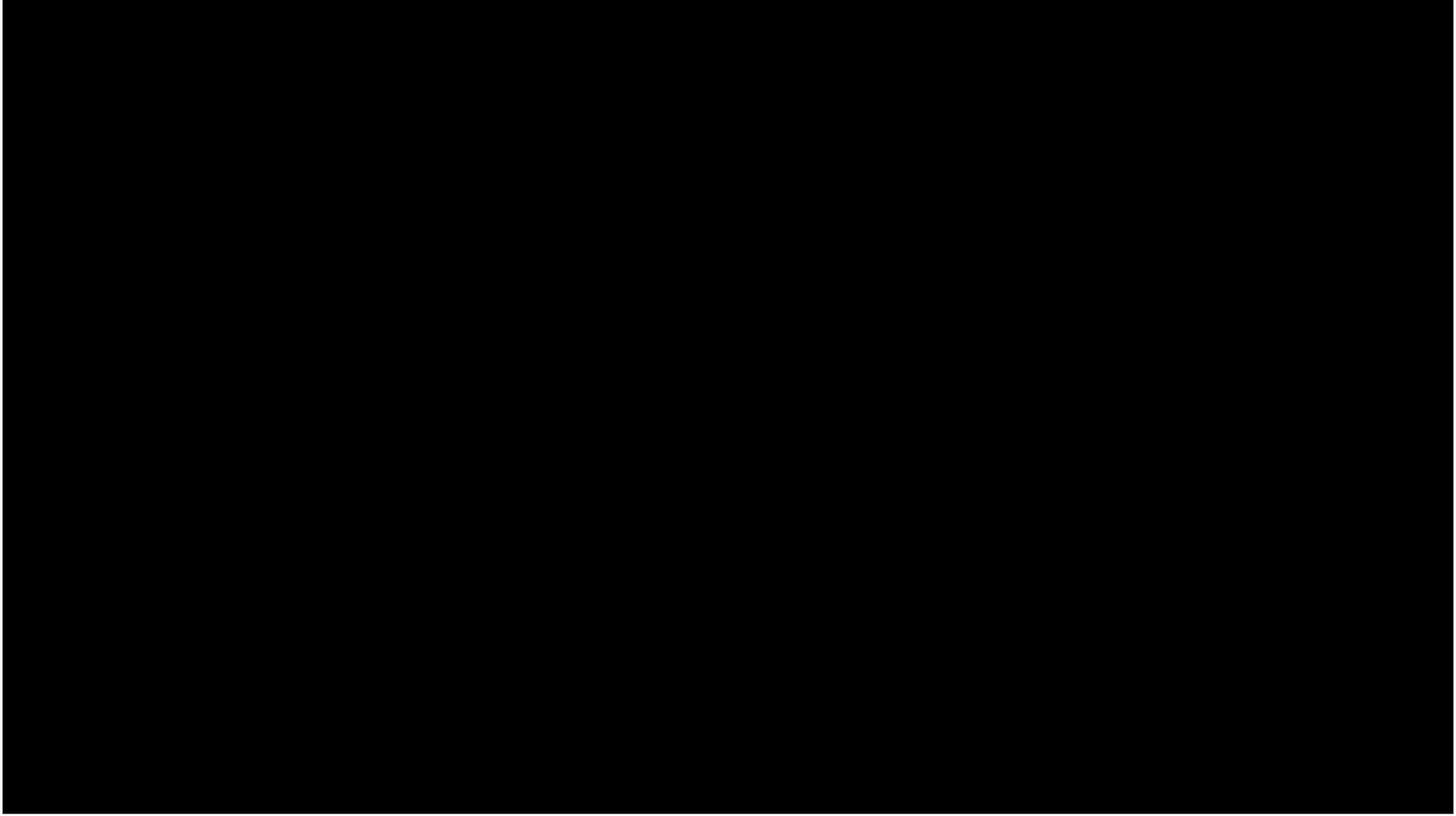


El objetivo es saberlo todo del cliente desde que entra en el establecimiento. Todos los datos se pueden monetizar si los sabes interpretar.



El supermercado del futuro está en Coops





Gracias a Tesco puedes hacer la compra desde el aeropuerto para no llegar a casa y encontrarte la nevera vacía



Compra predictiva

A woman with long dark hair is shown in profile, looking towards a well-stocked grocery store aisle. The aisle is filled with numerous bottles of various beverages, including juices and sodas, arranged on multiple shelves. The lighting is warm, and the background is slightly blurred, emphasizing the woman's presence in the foreground. The text "Compra predictiva" is overlaid in white on the left side of the image.

Compra predictiva:

- De llenar la nevera ya se encargará ella misma .
- La lavadora pedirá suavizante cuando le haga falta

Las acciones y gastos rutinarios se pueden planificar y programar.

Con tener uno de los botones de Amazon Dash en la ducha, pueden pedir gel mientras te enjabonas



¿Cómo podemos predecir caprichos?



El gran hermano de la trastienda



Zara y los datos



La mayor cadena de ropa del mundo puede poner a la venta sus nuevos diseños, inspirados en las últimas tendencias que anticipa Vogue, antes de que el siguiente número de la revista llegue a los quioscos.



ZARA



Home 1
Caballero
Dona 0
Señora
TBT
TFT
Nena
Niño
Zara

Zara y BIG DATA en trastienda

25%

S M L XL
34 36 38 40 42



2059 ITEMS





El sector busca la forma de hacer más cómoda la experiencia de compra al tiempo que sigue recopilando datos

Por ello, mezclar tecnología y espacios físicos es la opción más acertada.

El 75% de las compras todavía ocurrirá en las tiendas físicas en 2025

Mango y la tecnología 3D

Probadores virtuales

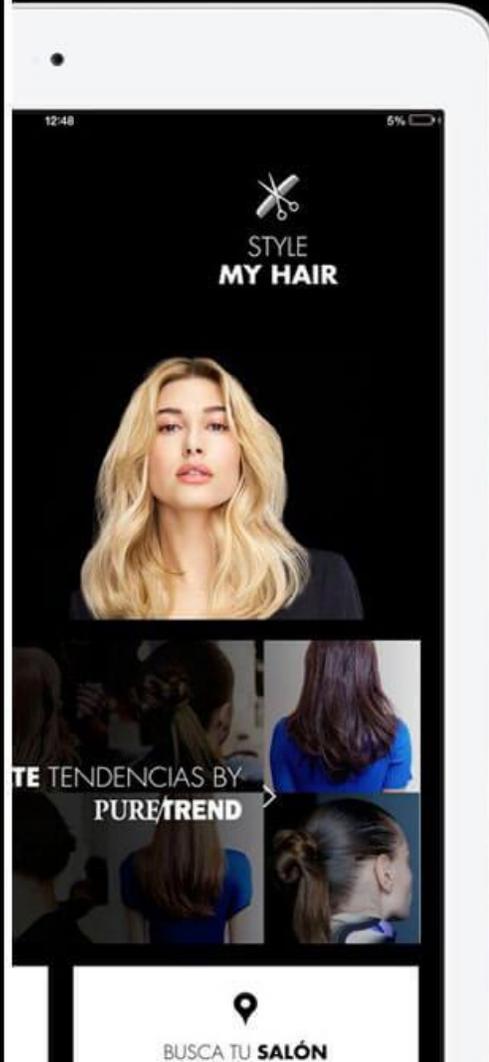


Apps que te permiten probar ropa, peinados, maquillaje... ¡antes de comprarlo!

★ Encuentra tu look favorito



¿Te apetece un cambio de look?
Elige entre **2.400 opciones.**



Inspírate

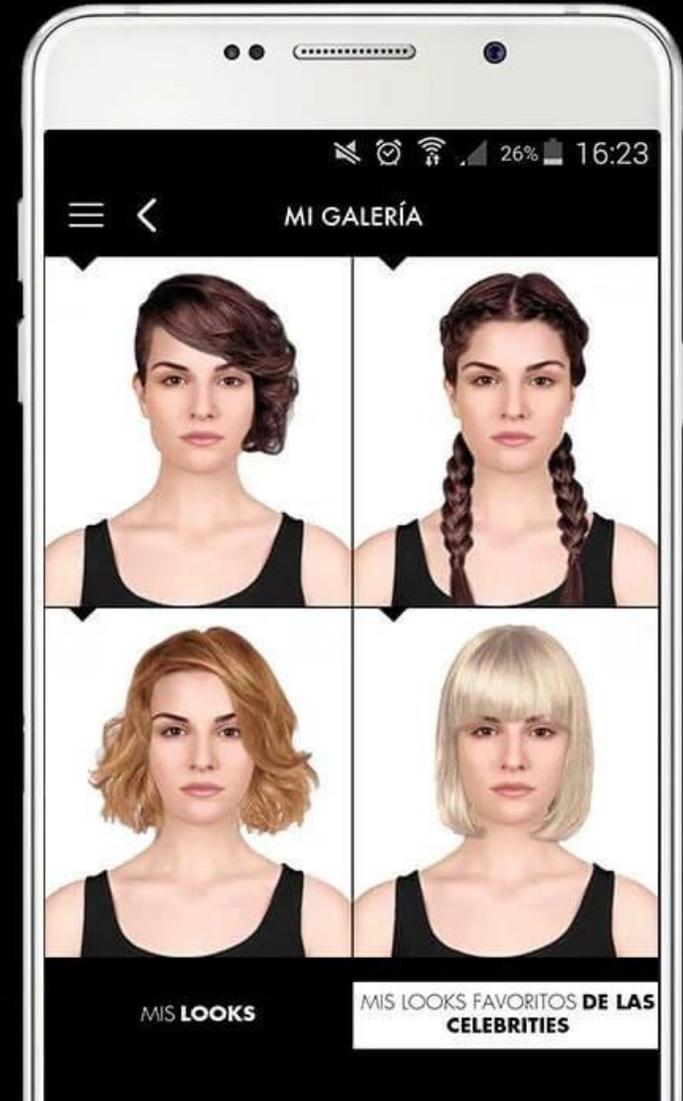


Prueba un look



Busca tu salón

 Guarda y compara todos tus looks



Las cajas registradoras tienen los días contados

Experiencias



CASO APPLE



No se diferencia demasiado de Amazon Go



Los empleados son asesores, no cajeros



amazon go

NO-LINE LUNCH
GO AHEAD →



BARS & NUTS



BAGS



COLA - FRUIT SODA - GINGER BEER - FLAVORED



DRINKS



SPARKLING WATER - KOMBUCHA - INFUSED TEA



FORGET
YOUR
REUSABLE
BAG?





En las tiendas de Manolo Blahnick las cajas registradores ya no tienen espacio



WALMART

Hacen envíos sin ninguna interacción humana, con un stock de más de 30.000 productos (Amazon tiene disponibles muchos menos en los Fresh Pick Up).

Tesco usa robots para el reparto a domicilio





Domino's

The Pizza Delite



Al igual que Amazon quiere posicionarse siendo el más rápido del mercado. En este caso, te llevan la piza a casa en menos de 28 minutos

La tecnología ha llegado para quedarse

¿Cómo serán (y son) las tiendas del futuro?



LA TIENDA DEL FUTURO

1. Crear **experiencias** que conmuevan
2. No off ni on, sino ALL LINE
3. Comunicación vínculo PERSONA PERSONA
 - JUAN TO JUAN (ONE TO ONE)
 - Personas no consumidores
4. Uso de la tecnología CENTRALIDAD MOVIL
5. VVC, eje



Tienda de... esta tarde..

NEUROMARKETING

VISUAL MERCHANDISING
ENVOLVENTE

DISEÑO

GAMIFICACIÓN

TECNOLOGÍA

BIG DATA
AUTOMATION
INTELIGENCIA ARTIFICIAL

IoT y asistentes
Compra auditiva. nueva
revolución

FRONT
OFFICE

BACK OFFICE

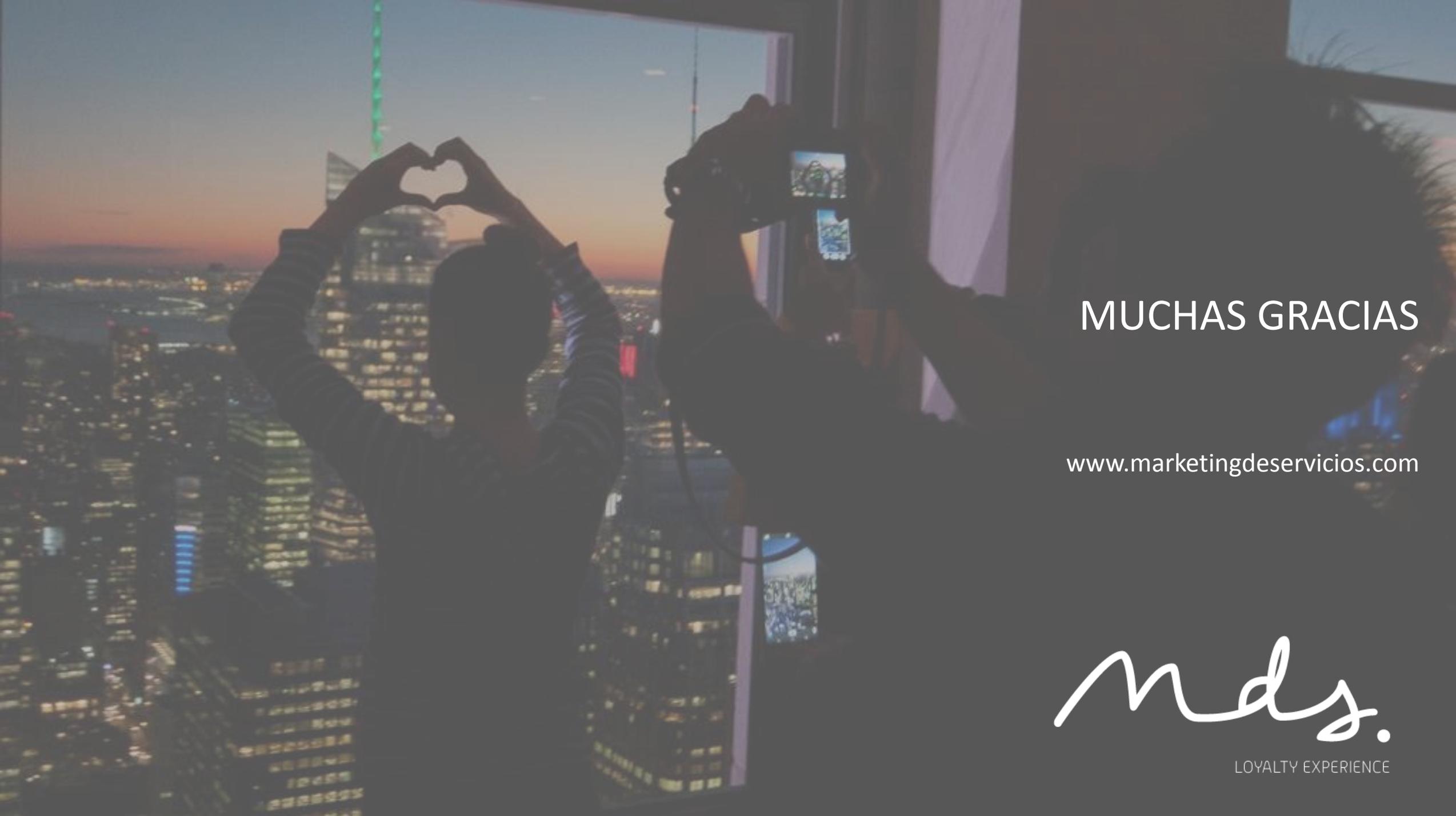
Snsacoines
Emociones
Sentimientos
Pensamientos
Actuaciones

PERSONALIZACIÓN

What's

NEXT

'Silver economy': los abuelos serán el motor del consumo mundial en el futuro



MUCHAS GRACIAS

www.marketingdeservicios.com

mds.

LOYALTY EXPERIENCE