



Tendencias 2024 **SECTOR RETAIL**

Optimizar la gestión del inventario

Actualmente los consumidores consideran que la **disponibilidad de productos** es un factor determinante al elegir entre tiendas físicas o digitales. Sin embargo, en el contexto actual, los minoristas enfrentan desafíos relacionados con problemas de suministro, inflación, la creciente facilidad de los compradores para comparar precios mediante sus dispositivos móviles y el aumento de pérdidas y robos.

Por lo tanto, los minoristas se ven desafiados a obtener una **comprensión más completa de su inventario**, abordando aspectos como la disponibilidad en tiempo real de productos en las estanterías, su ubicación y los problemas derivados de hurtos y fraudes. En este sentido, algunas alternativas viables incluyen el **empleo de tecnologías RFID, sistemas de posicionamiento de inventario** en tiempo real que facilitan la detección de la posición actual, cantidad y precio de los artículos en las tiendas, así como el **aprovechamiento óptimo de datos y la implementación de inteligencia empresarial basada en inteligencia artificial y aprendizaje automático**.

Empleados más productivos: Implementación de la automatización de tareas y aprovechamiento de dispositivos tecnológicos

El personal de ventas desempeña un papel fundamental en la atracción y retención de clientes, y las tiendas deben aprender a aprovechar sus habilidades de manera más eficaz. Es esencial apostar por una mayor **automatización de tareas** en beneficio del personal, mediante la integración de software que realice las labores más rutinarias y tediosas. Esto permite liberar a los empleados para dedicarse a tareas de mayor valor, como la atención al cliente. Además, al optimizar la gestión del personal, las tiendas pueden anticipar con precisión sus necesidades, mejorar la planificación de horarios y optimizar la gestión de descansos y cambios de turno.

En el año 2024, observaremos un notorio aumento en la **disponibilidad de dispositivos tecnológicos para los dependientes**, que incluirán desde escáneres de códigos de barras portátiles hasta ordenadores de mano, dispositivos POS móviles, smartphones y soluciones de comunicación push-to-talk. Simultáneamente, las tiendas perfeccionarán el **análisis del personal y la asignación inteligente de tareas para optimizar los procesos** relacionados con la programación, contratación, formación, gestión del rendimiento y nóminas.

Experiencia de compra mejorada: aumento de alternativas para realizar pagos y recoger productos

La preferencia por opciones digitales de pago ha experimentado un notable incremento entre los compradores, abarcando modalidades como pagos sin contacto, cajas de autopago, transacciones mediante smartphones y la capacidad de efectuar pagos en diversas ubicaciones dentro de la tienda. Los consumidores expresan su deseo de que la **experiencia de compra sea ágil y eficiente**, lo cual representa una oportunidad significativa para que los minoristas inviertan en tecnologías destinadas a mejorar tanto la labor de sus empleados como la experiencia del cliente.

En el transcurso del año 2024, se destacarán soluciones como las **cajas inteligentes**, que pueden reconocer productos, calcular el importe total a pagar, aplicar beneficios de lealtad o promociones, e identificar al consumidor. Asimismo, se observará el desarrollo de **modelos de "compra en línea y recogida en la calle"**, lo que implicará una revisión incluso de la disposición de los estacionamientos. En este contexto, será esencial considerar fenómenos como la creciente propensión de los consumidores a comparar precios, lo que resalta la importancia de mantener un inventario preciso en tiempo real, tener la capacidad de ajustar precios de manera digital y equipararse a la competencia, así como ofrecer soluciones de entrega más flexibles.

