

III ESTUDIO DE
MARKETING RELACIONAL
EN ESPAÑA

.....
2021



MEDIAPOST
Marketing Relacional

Ficha técnica

Universo

Población general mayor de 18 años, residentes en las comunidades autónomas de interés para Mediapost (encuesta realizada por Kantar).

Metodología

- CAWI (online) a través del panel Kantar.
- 2.102 entrevistas.

Cuestionario

Cuestionario estructurado de 8-10 minutos.

Fechas de campo

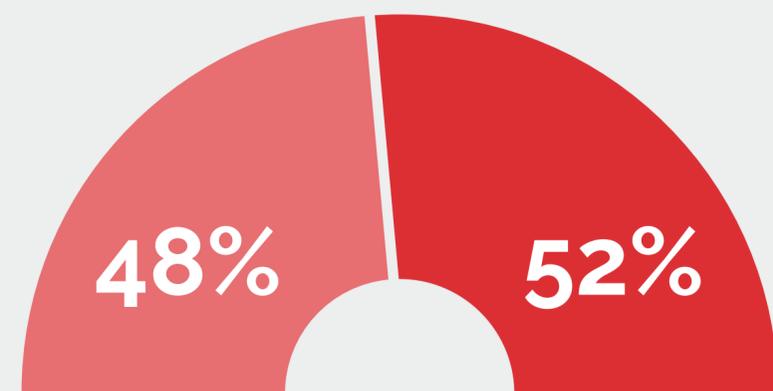
Del 03/02/2021 al 12/02/2021.

KANTAR



Perfil de la muestra

Sexo



Muestra ponderada:

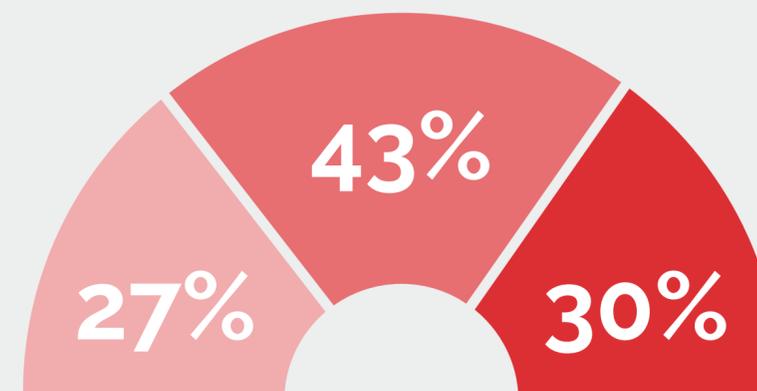
48

Hombres

52

Mujeres

Edad



- 18 a 34 años
- 35 a 54 años
- 55+ años

Media: **46,8** años

Muestra ponderada:

23

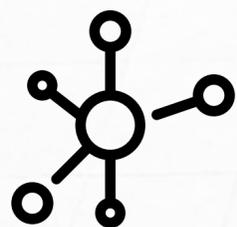
18 a 34 años

38

35 a 54 años

39

55+ años



Más que nunca, multicanal

En 2020 en España:

La población es de **47,3 M de personas**
54,34 M de conexiones móviles y 42,45 M de conexiones a Internet

37,4 M utilizan redes sociales

Tiempo en Internet fue de 6h 11m /día

Tiempo en lectura prensa escrita 7m /día

La app más descargada fue TikTok



INE: https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176951&menu=ultiDatos&idp=1254735572981

Wearesocial y Hootsuite: <https://www.hootsuite.com/es/pages/digital-trends-2021>

Statista: <https://es.statista.com/estadisticas/491113/consumo-diario-de-periodicos-diarios-en-espana/#:~:text=En%202020%2C%20la%20poblaci%C3%B3n%20espa%C3%B1ola,fin%20durante%20el%20a%C3%B1o%20anterior>

The background of the slide is a close-up photograph of water droplets and bubbles on a green, textured surface. The droplets are of various sizes, some appearing as small beads and others as larger, more complex shapes. The lighting creates highlights and shadows, giving the droplets a three-dimensional appearance. The overall color palette is dominated by shades of green, from light lime to a darker, more saturated green.

1. Información

1 de cada 2 personas eligen el buzoneo como canal favorito

El buzoneo es el canal favorito para recibir información de ofertas y promociones.

El correo electrónico adquiere más importancia respecto a 2020 y la tienda física baja a una tercera posición.

El folleto digital entra con fuerza entre las opciones, casi a la altura de la TV.

.....

P23. ¿A través de qué canal prefieres recibir información sobre ofertas o promociones? (% respuesta múltiple)

Base total muestra 2.102



The background of the slide is a close-up photograph of numerous water droplets of various sizes on a light pink surface. The droplets are in sharp focus, showing their rounded shapes and the way they reflect light. The overall color palette is soft and monochromatic, dominated by shades of pink and white.

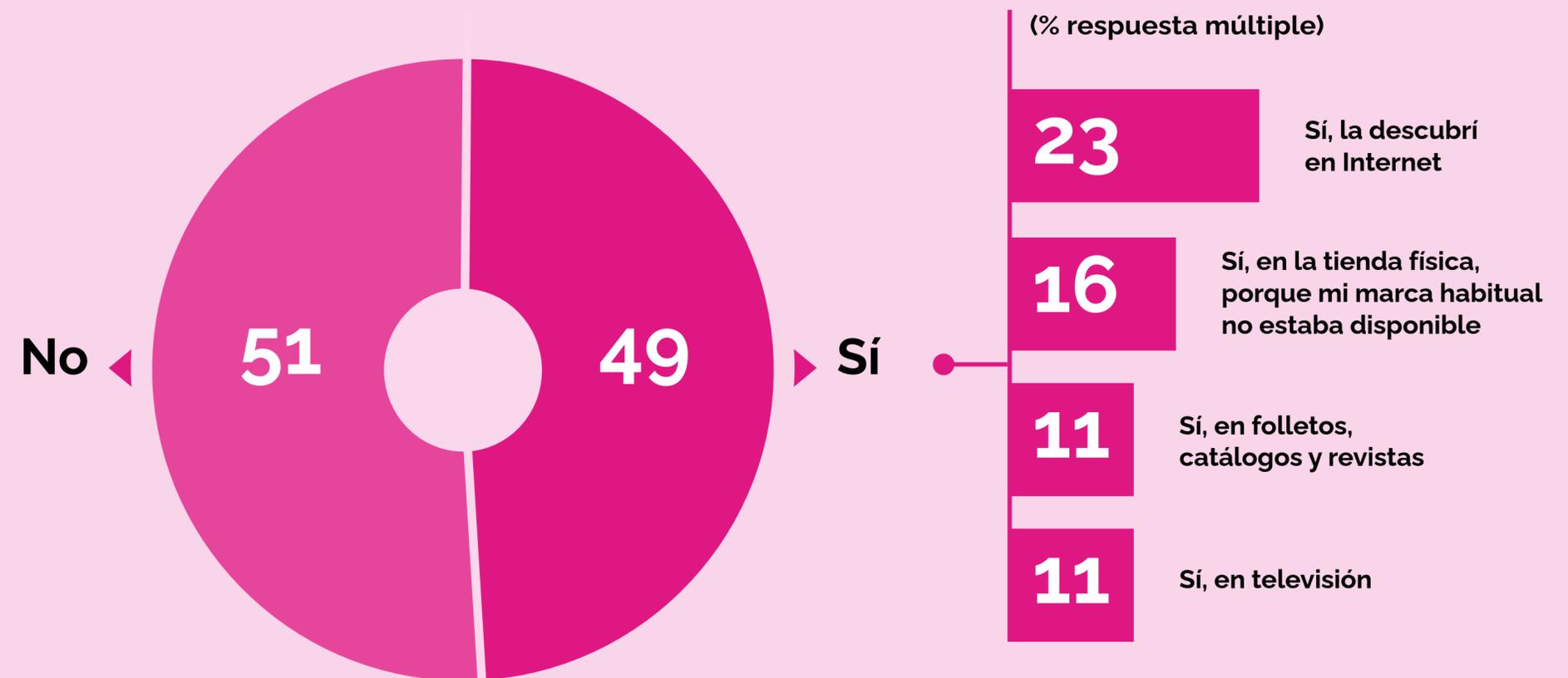
2. Marcas, fidelidad y consumidor

Nuevas marcas en pandemia: Sí

1 de cada 2 personas descubrió una marca o producto durante la pandemia que ahora utiliza con frecuencia.

Internet y la propia tienda física fueron los principales canales.

.....
P47. Durante 2020, ¿descubriste alguna marca nueva que ahora utilizas con frecuencia?





Comunicar la innovación

Fuentes digitales para el descubrimiento de una nueva marca:

Motores de búsqueda 39,9%

Recomendaciones 37,3%

Web del retail 34,5%

Web de la marca o producto 32,3%

Folletos y catálogos digitales 31,2%

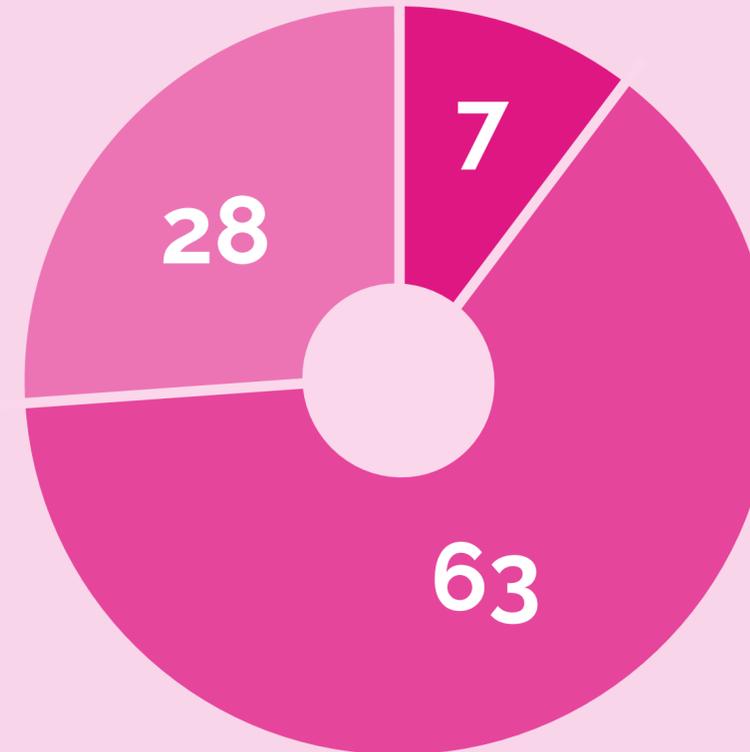
Anuncios en redes sociales 26,2%



Preferencias sí, fidelidad no

El 70% prefiere unas marcas pero solo el 7% es fiel a una marca.

.....
P25. En general, ¿cuál suele ser su comportamiento respecto a las marcas que compra?
(% respuesta simple)



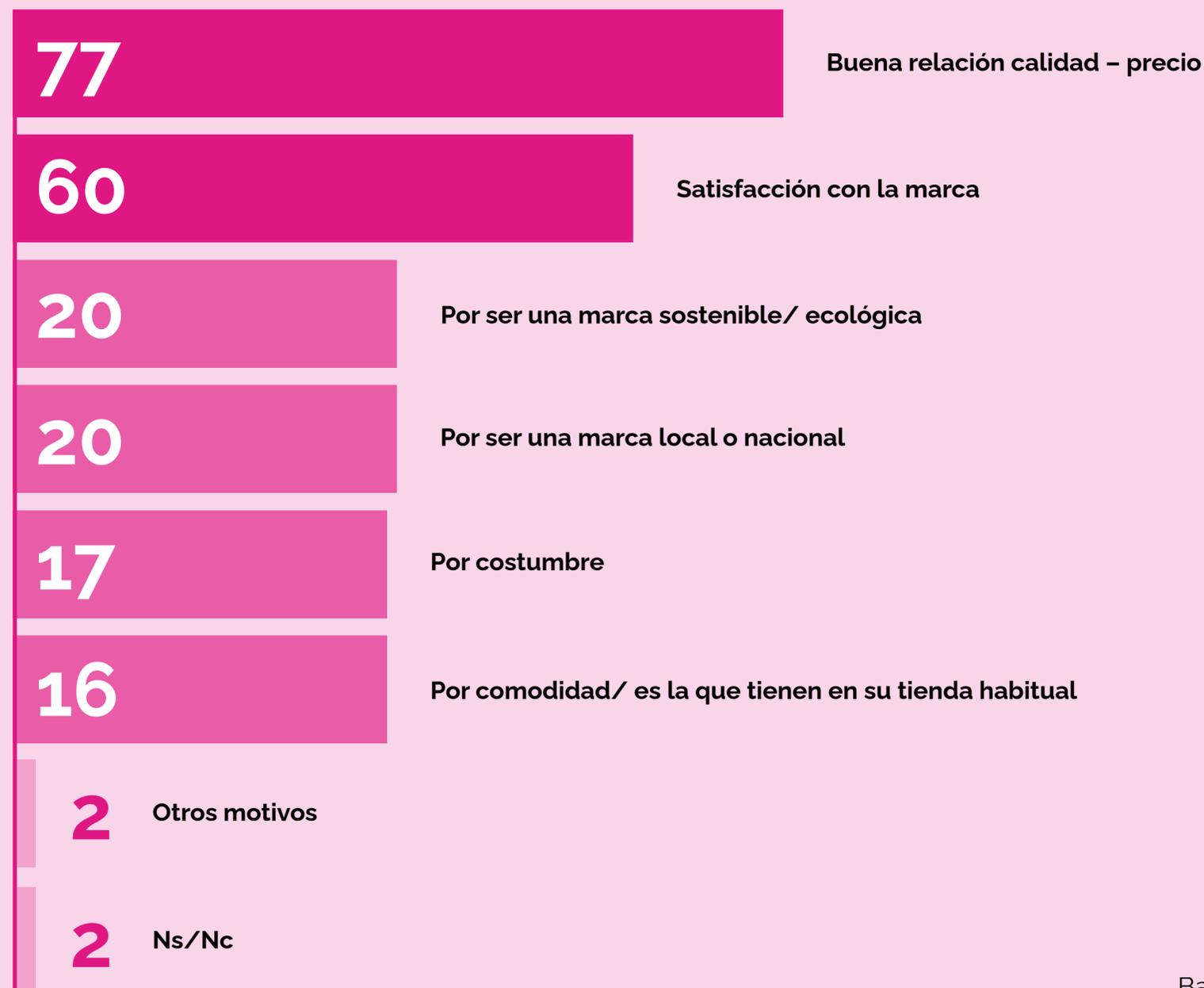
- Suelo tener una marca preferida y solo compro esa
- Hay una marca que prefiero y la compro preferentemente, pero junto a otras
- No tengo una marca preferida
- Ns/Nc (2%)

Marca **70%** preferente

Drivers de la fidelidad: la relación calidad-precio y la satisfacción con la marca

Con resultados similares a 2020, de nuevo entre los motivos de fidelidad a una marca, destacan la relación calidad-precio y la satisfacción en la experiencia con la marca. En el caso de los más jóvenes sigue destacando la comodidad y la costumbre.

.....
P27. ¿Qué le hace ser fiel a una marca?
(% respuesta múltiple)



Precios y ofertas se mantienen como el principal motivo de cambio

Las palancas de precio y promoción siguen destacando como motivos de cambio de marca.

En un nivel inferior se posicionan los relacionados con la experiencia de consumo: probar otras opciones, insatisfacción con la marca o recomendaciones. Argumentos citados por más de un 30% de los consumidores.

.....
P26. ¿Qué podría hacerle cambiar de marca?
(% respuesta múltiple)

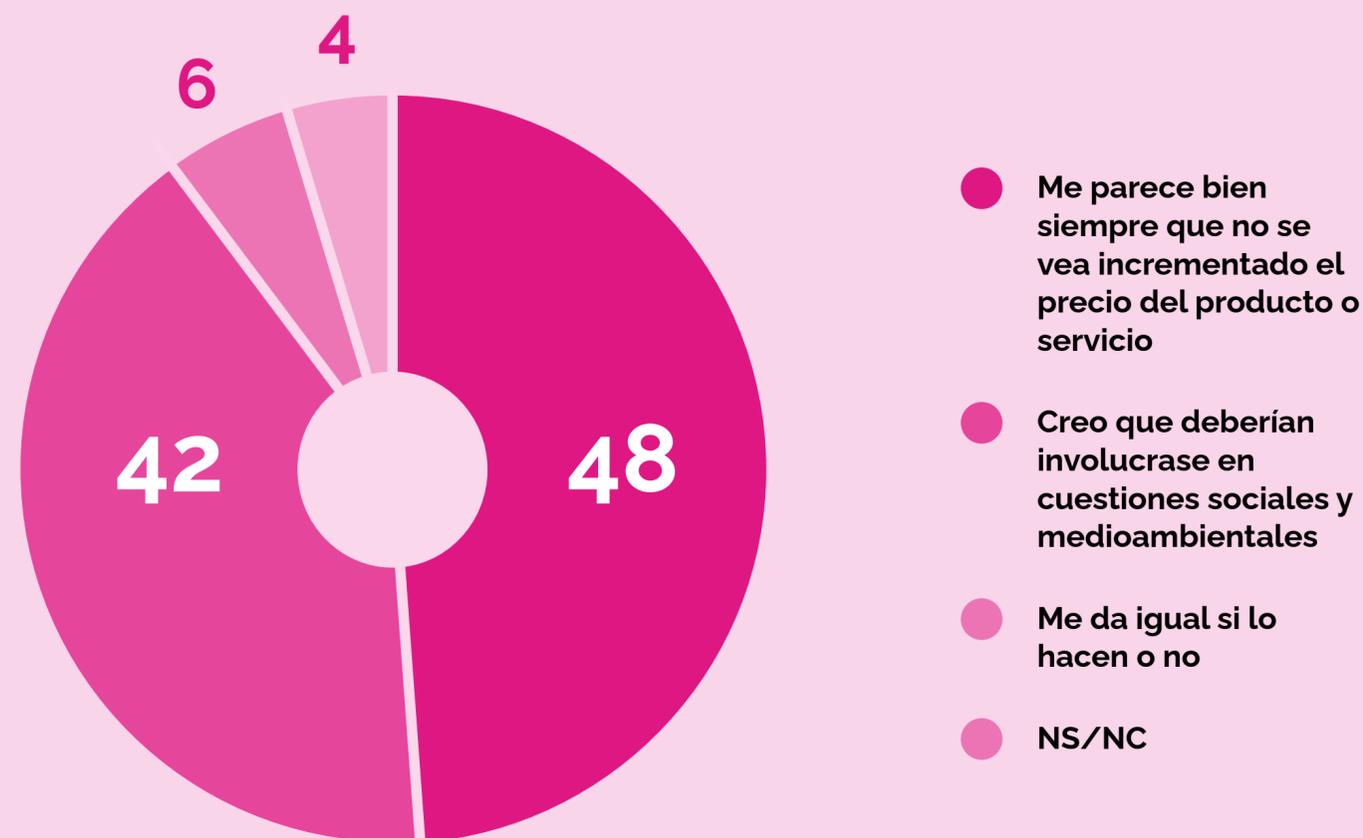


El compromiso RSC se valora... pero siempre que no afecte al precio

Casi la mitad de los consumidores está a favor de un mayor compromiso social y medioambiental por parte de marcas y retailers siempre que esto no le afecte directamente al precio.

Por otra parte, el 42% de los consumidores esperan que haya una mayor involucración en cuestiones de RSC.

.....
P40. ¿Cómo valoras que las marcas, tiendas físicas o ecommerce adquieran un compromiso con proyectos sociales y de medioambiente? (% respuesta simple)

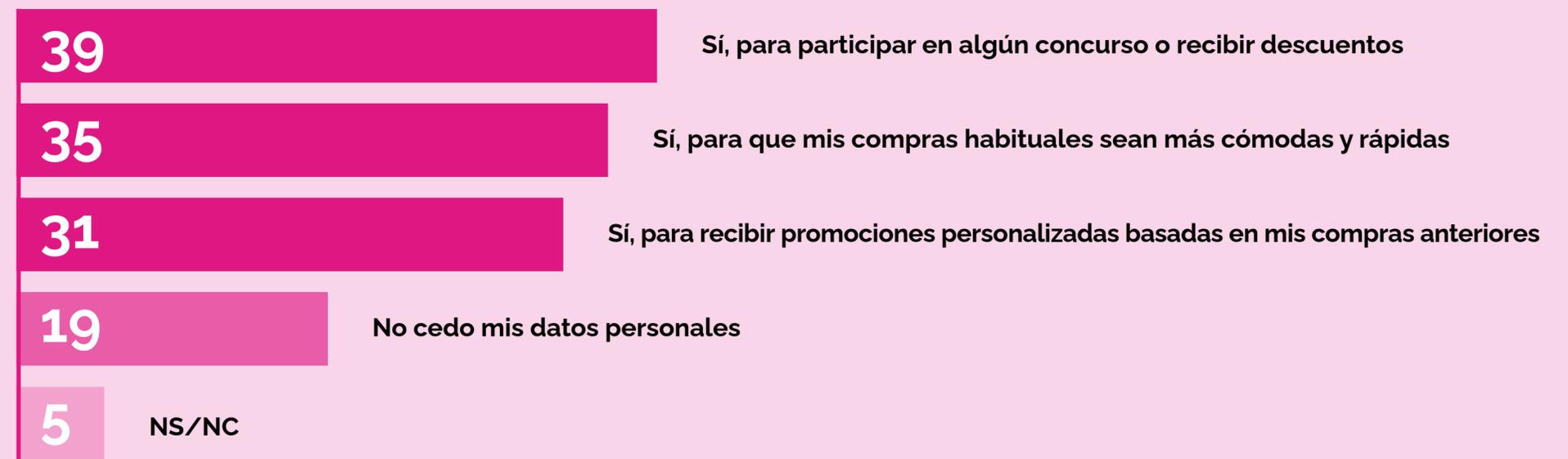


Concursos, experiencia de compra y promociones ganan la confianza del consumidor.

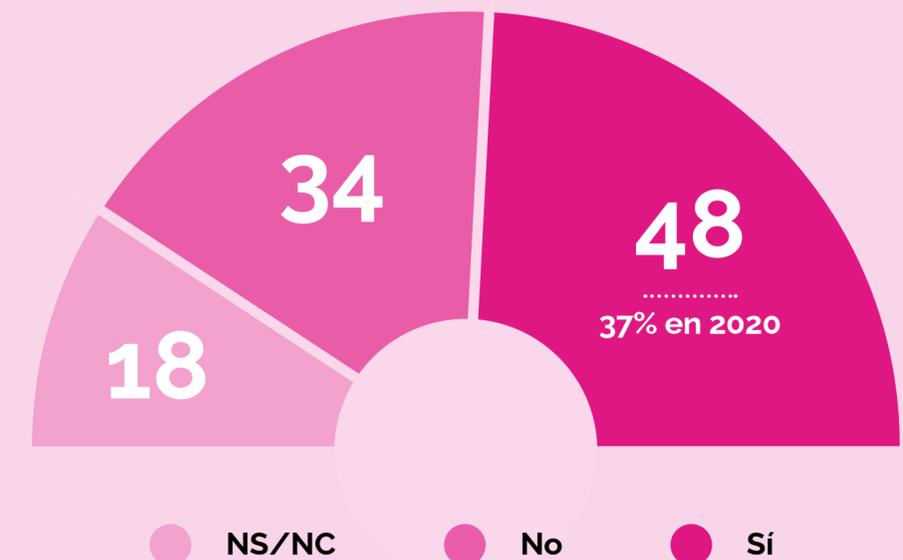
El consumidor confía en el uso de los datos personales que hacen las marcas y retailers, aumentando en 11 puntos respecto al año anterior.

Esto hace que el consumidor sea activo a la hora de participar en concursos, ceder sus datos para poder recibir descuentos, obtener una mejor experiencia de compra u optar a promociones personalizadas. Tan solo 2 de cada 10 no cede sus datos personales.

P37. ¿En qué ocasiones cedes tus datos personales a las tiendas (físicas u online) y/o a las marcas? (% respuesta múltiple)



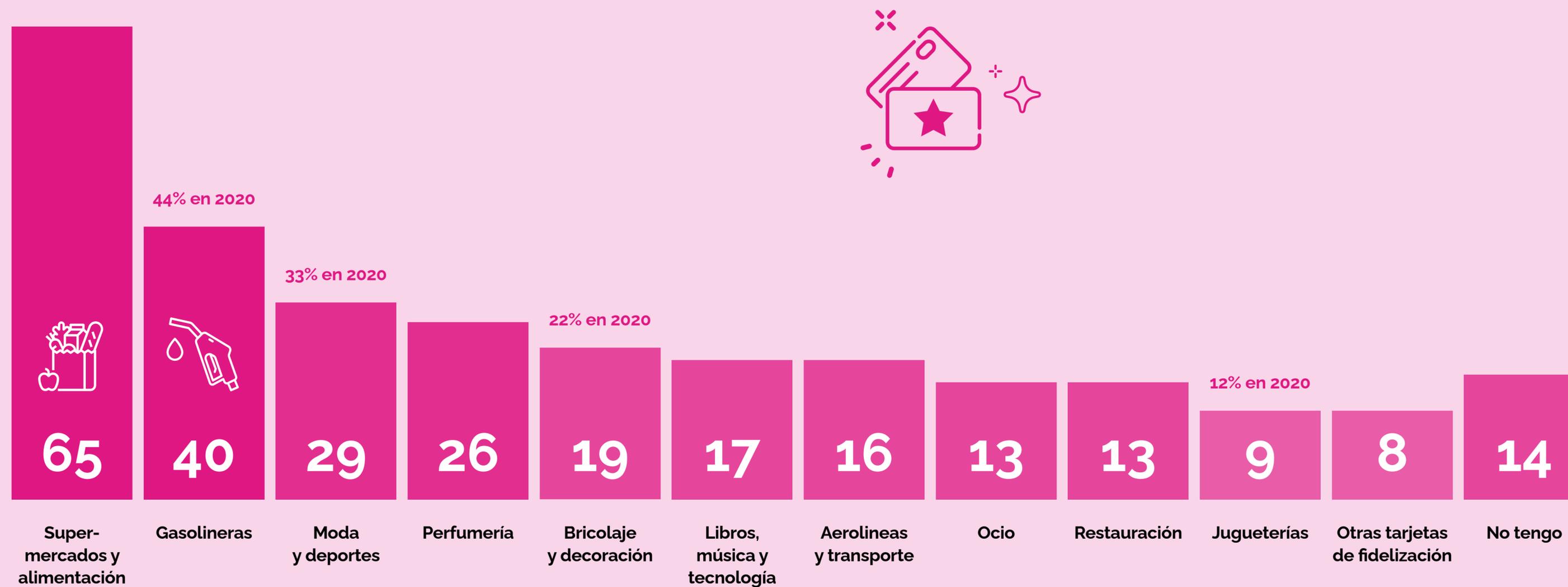
P38. ¿Confías en el uso que las marcas hacen de tus datos? (% respuesta simple)



Ranking de sectores con mayor uso de tarjetas de fidelización

P35. ¿Tienes alguna de las siguientes tarjetas de fidelización? (% respuesta múltiple)

Base total muestra 2.102



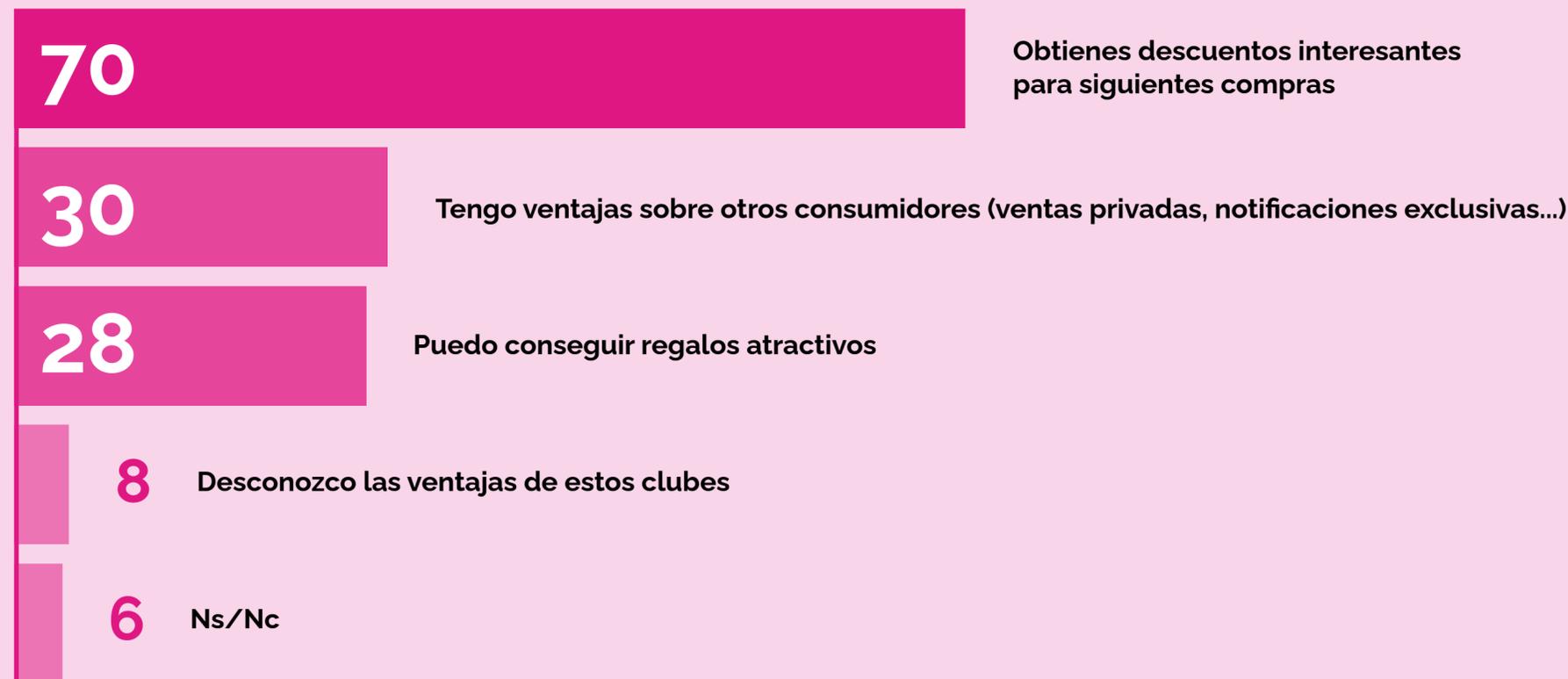
Los descuentos son la principal motivación para los clubes de fidelización

7 de cada 10 consumidores mencionan los descuentos como el principal beneficio de las tarjetas de fidelización.

Obtener ventajas sobre otros consumidores y regalos atractivos son vistas por el 30% de los consumidores como otras ventajas.

.....

P36. ¿Qué beneficios crees que aportan los clubes de fidelización? (% respuesta múltiple)





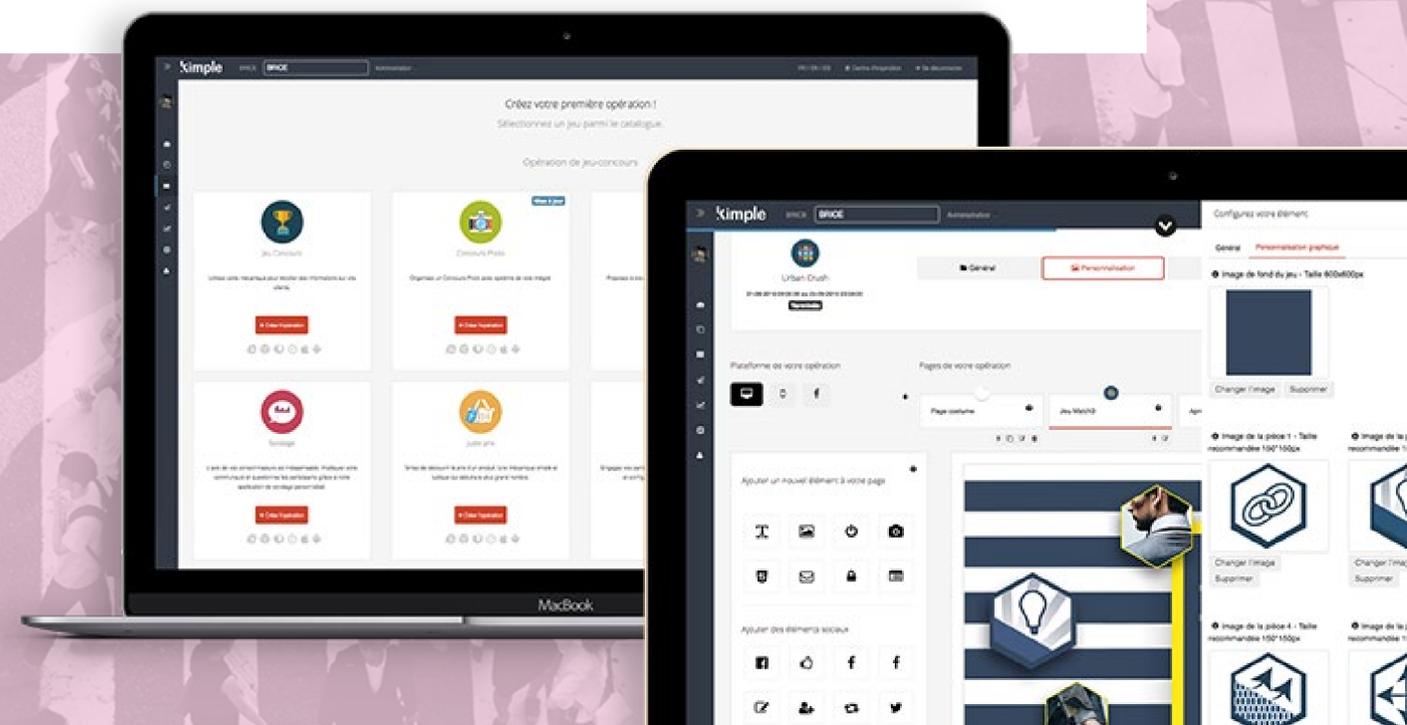
Conocer al consumidor: el reto de las marcas

El 98% de la innovación en productos fue por Marcas Fabricantes en 2020*

Las **estrategias de Direct To Consumer** se erigen como imprescindibles ante la eliminación de cookies de terceros en 2023

Conocer al consumidor será **imprescindible para la innovación** en el mercado y para la fidelización con la marca

*Radar de la Innovación 2020 elaborado por Kantar.



The background of the slide is a close-up, high-angle shot of golden beer. The liquid is filled with numerous small, bright bubbles that catch the light, creating a shimmering effect. The color is a warm, golden-yellow. A white horizontal bar is positioned in the lower right quadrant, containing the text.

3. Experiencia en tienda física

La experiencia de compra en tienda física se mantiene pese a la pandemia

Ver los productos antes de comprarlos es valorado por el 62% de los encuestados, seguido de encontrar el producto fácilmente.

La tienda física, entendida como ocio, sube 5 puntos respecto 2020. Baja la atención personalizada.

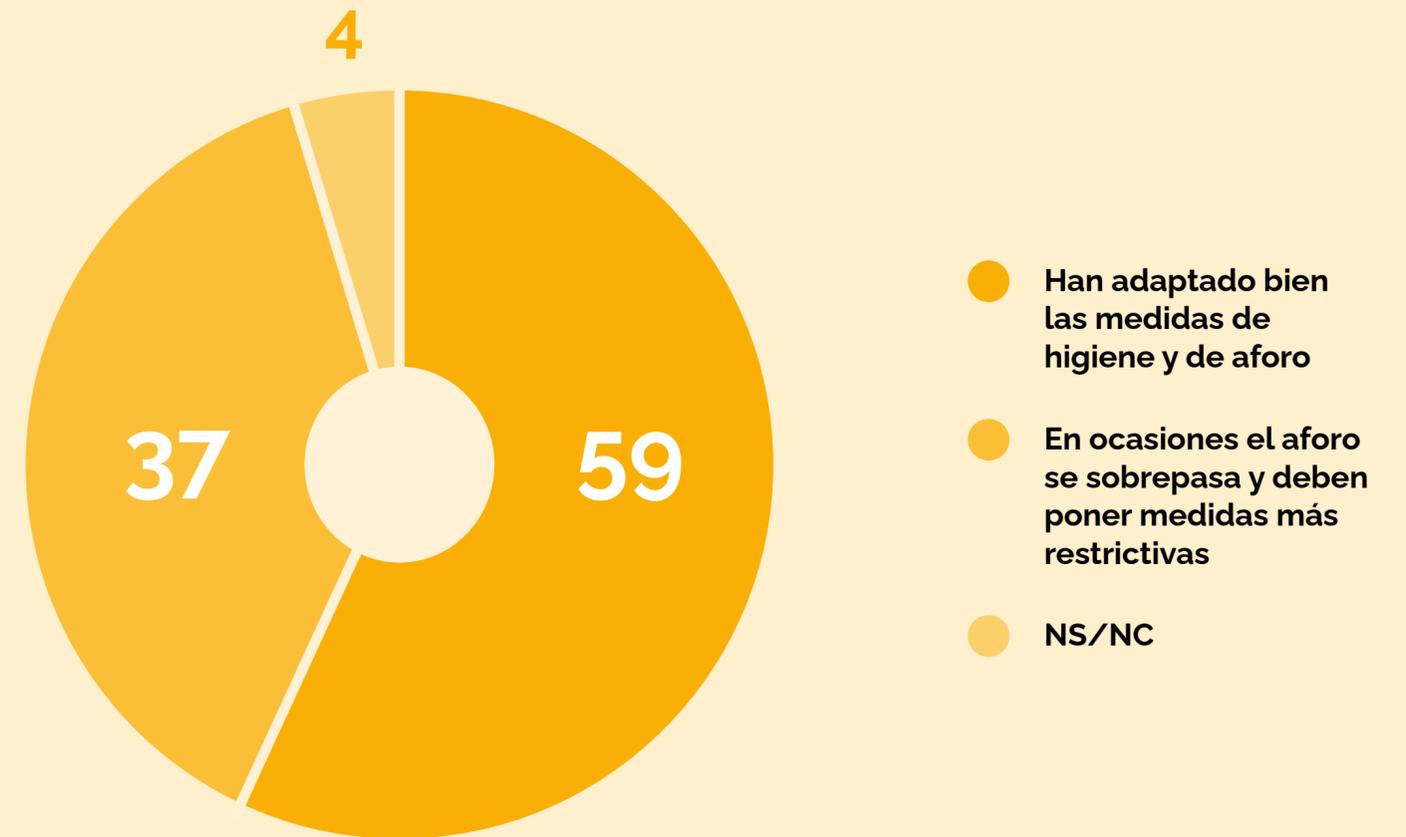
.....
P28. ¿Qué es lo que más valoras de comprar en una tienda física? (% respuesta múltiple)



Adaptación de las tiendas en la pandemia

Casi el 60% de los encuestados cree que las tiendas físicas han sabido adaptar sus aforos y la atención al público durante la pandemia.

.....
P48. En este año de pandemia ¿Crees que las tiendas físicas se han adaptado a la nueva situación en la atención al público y el aforo? (% respuesta simple)



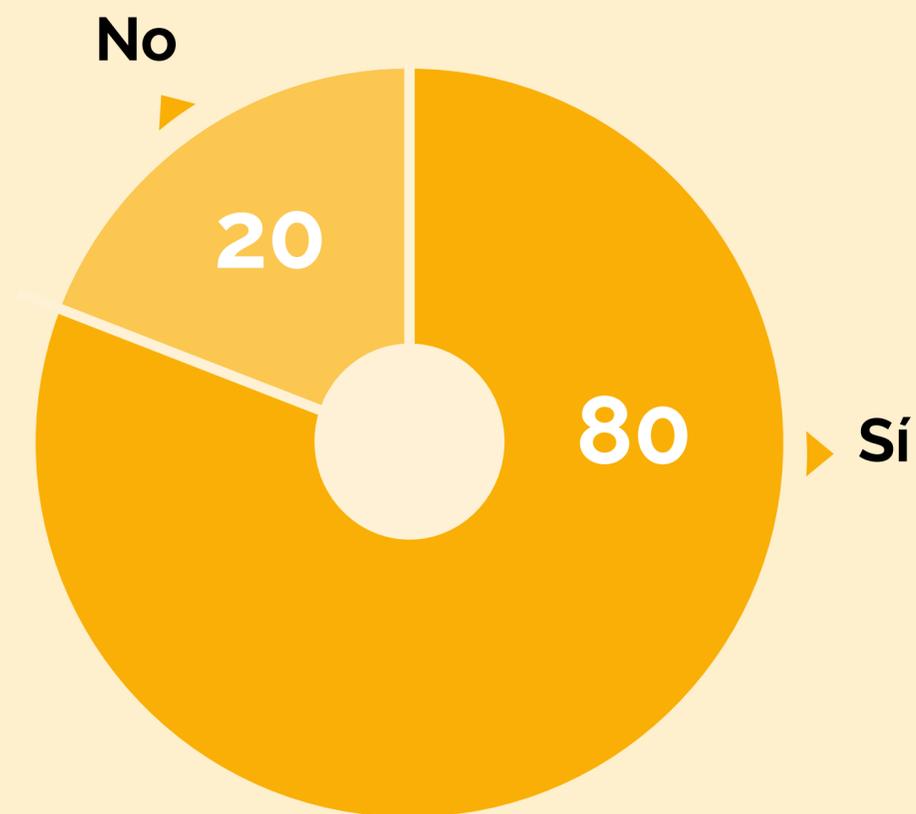
Mayor control de aforos para mayor seguridad

El 80% de los consumidores solicita conocer el aforo de las tiendas físicas que va a visitar en tiempo real.

Esto le da más confianza y seguridad a la hora de hacer sus compras.

.....

P51. ¿Le gustaría saber la afluencia de público en tiempo real para decidir si ir o no a las tiendas físicas?
(% respuesta simple)



Menos visita a la tienda, pero mayor ticket medio

El 47% de los encuestados afirma que va menos veces a la tienda física, pero compra en mayores cantidades.

El 17% declara que prefiere ir a tiendas locales para hacer sus compras.

.....
P49. ¿Cómo han cambiado tus hábitos de compra?
(% respuesta simple)

Base total muestra 2.102



El consumidor anhela las promociones

Las promociones en el punto de venta crecen 7 puntos en su valoración, y al 20% le gusta cuando puede probar productos, interactuar con ellas o recibir un regalo.

.....
P30. ¿Cómo valoras las promociones de las marcas en las tiendas físicas? (% respuesta múltiple)

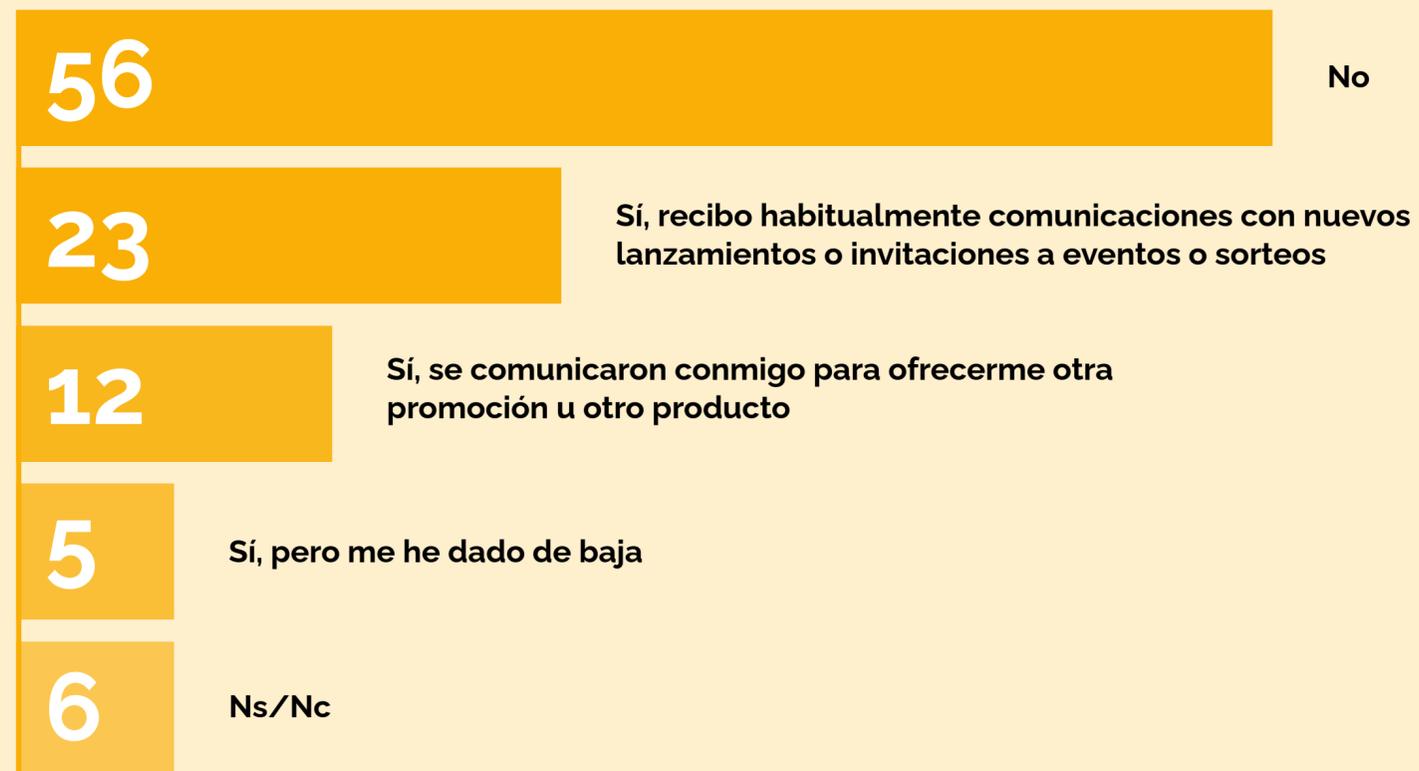


Promociones sin contacto físico... y tampoco digital

El 56% afirma que la marca o retailer no se pone en contacto con el consumidor tras participar en una promoción.

Hay una pérdida de relación con el consumidor, tanto físico como digital.

.....
P31. Tras participar en una promoción, ¿se suelen poner en contacto contigo la marca?
(% respuesta múltiple)





Muestras gratuitas: experiencia directa al consumidor

La **actividad promocional** como palanca en la experiencia de compra en la tienda física para conocer a nuestro consumidor

Colaboración entre marcas y puntos de venta para ganar atracción en la visita del cliente

Aprovechar otros canales para acercar la experiencia a casa, directo al consumidor



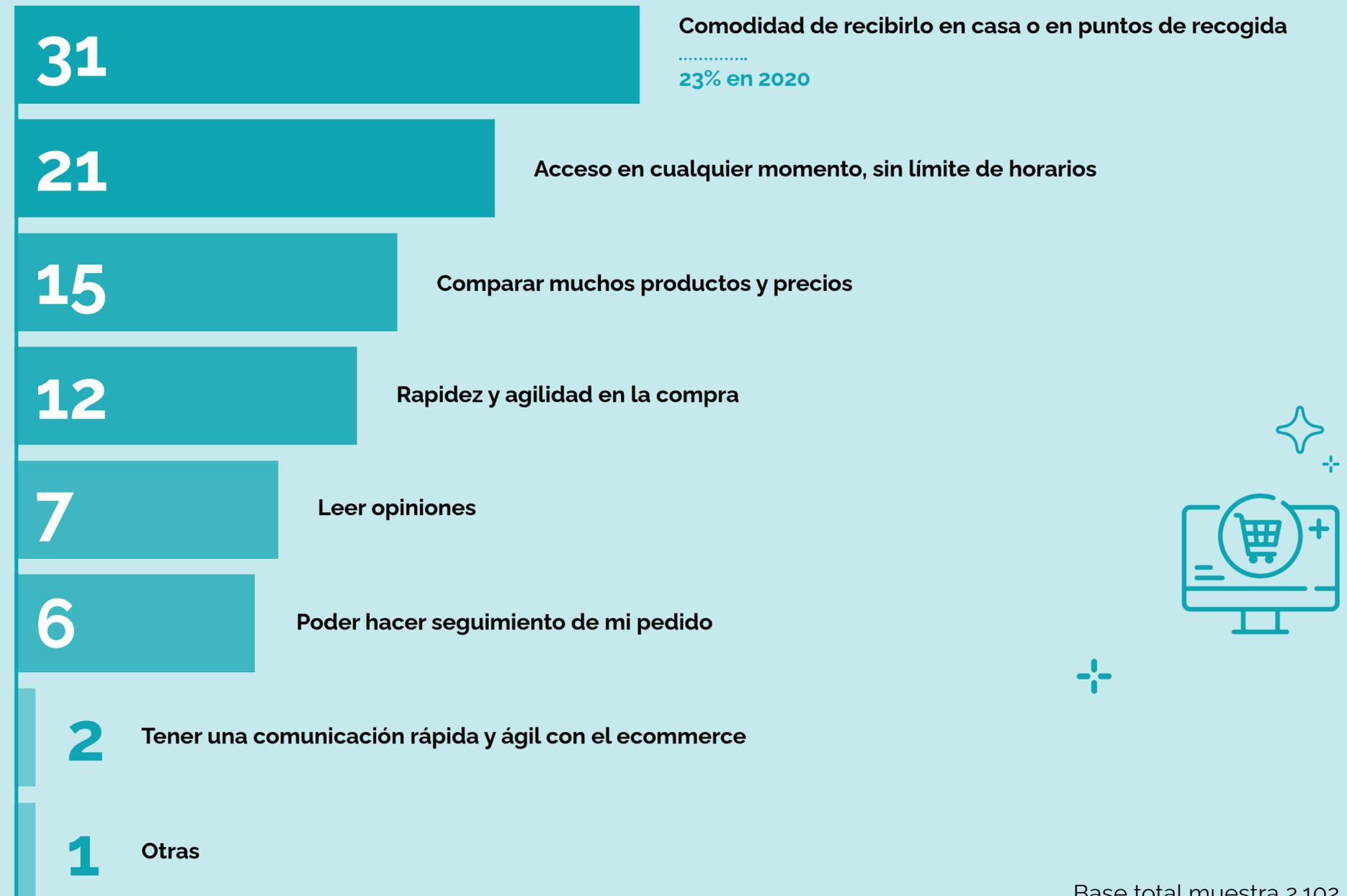


4. Experiencia en tienda online

Comprar online y recoger en coche o recibir en casa

El 31% valora la comodidad de recibir en casa o recoger la compra, 8 puntos más que en 2020.

.....
P32. Y ¿Cuál es la principal ventaja en la compra online? (% respuesta simple)

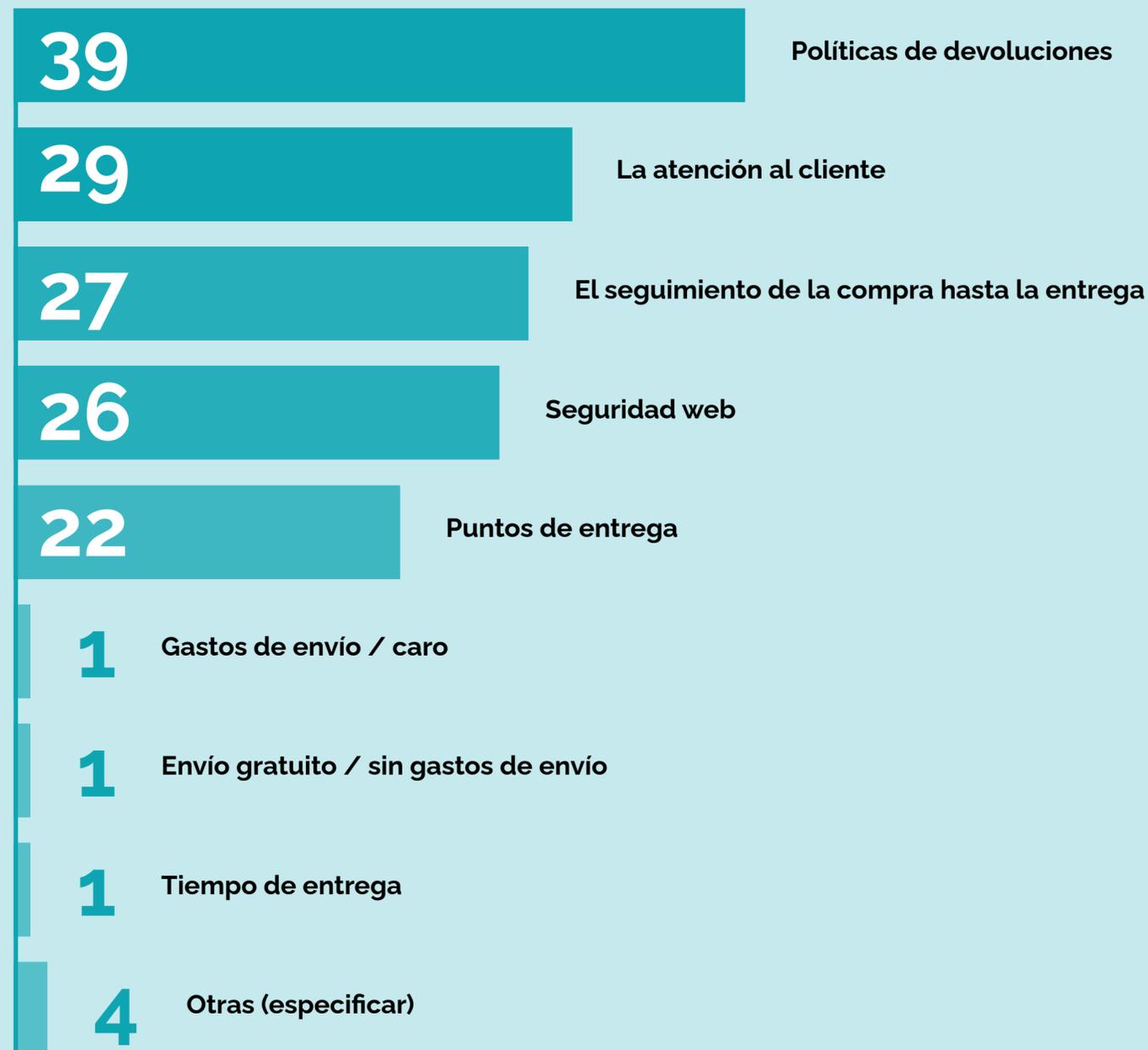


Ecommerce y política de devoluciones van de la mano

La política de devoluciones en ecommerce se mantiene como el principal motivo de mejora de compra online.

La atención al cliente continúa como punto de mejora para el 29% de los encuestados.

.....
P33. ¿Qué mejorarías de la compra online?
(% respuesta múltiple)



Ecommerce, a la altura de las circunstancias en época COVID

El 62% afirma que las compras realizadas en comercio online han llegado en tiempo y forma. Además, el 68% cree que el ecommerce ha sido la solución a las compras con las restricciones de movilidad.

.....
P50. En lo referente a la tienda online, ¿en general cómo crees que ha sido el servicio durante la pandemia? (% respuesta simple)



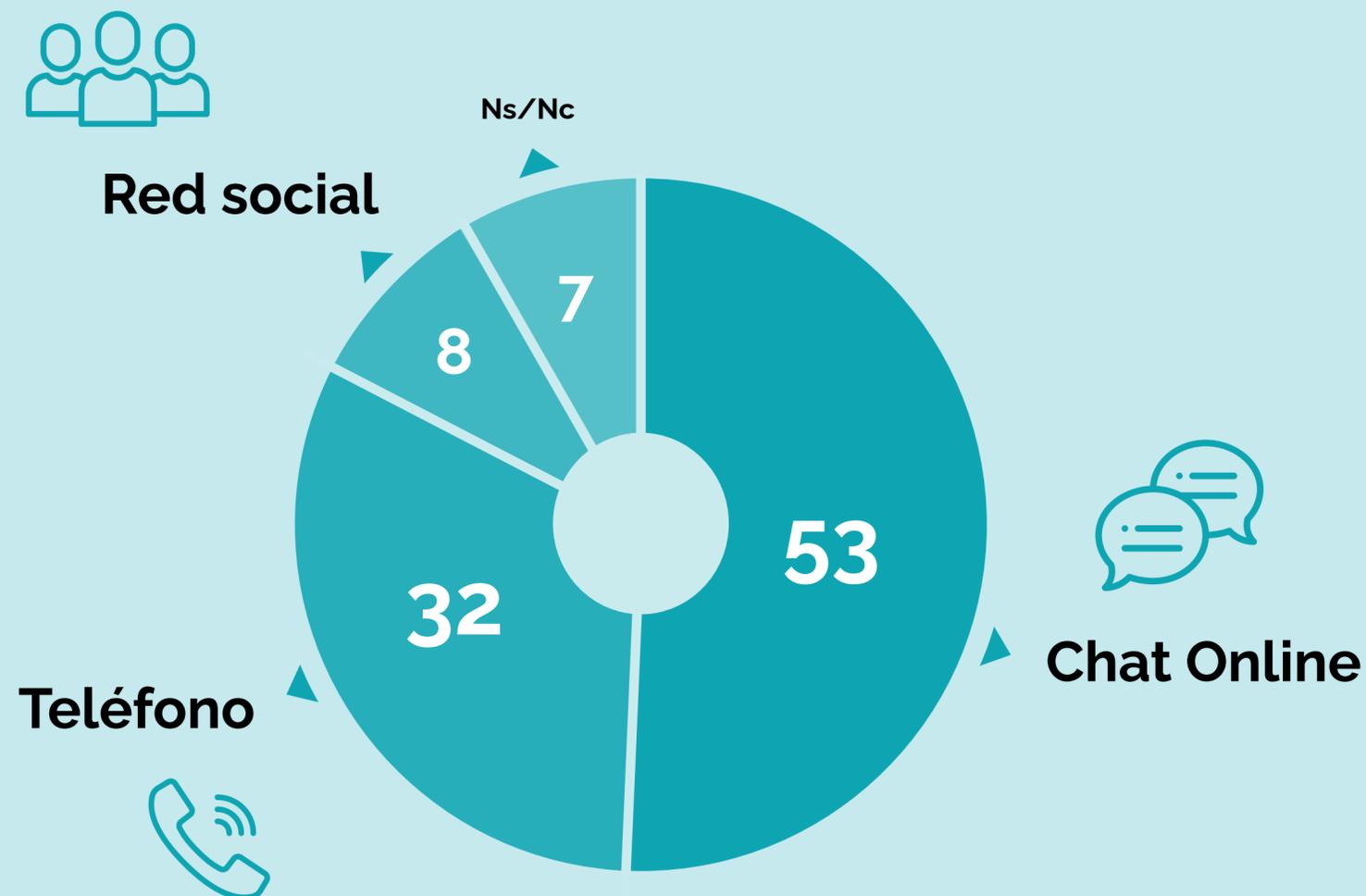
.....
P52. ¿Y en qué medida consideras que la compra online ha sido la solución principal a las restricciones de movilidad y confinamiento? Para ello utilice, por favor, una escala de 0 a 10 en la que 0 sería una mala solución y 10 la principal solución (% respuesta simple)



Chat online, canal preferido en la tienda online

El chat online sigue siendo el rey en la experiencia online, elegido por más del 50% de los compradores.

.....
P34. ¿Cómo prefieres comunicarte con el vendedor en la compra online? (% respuesta simple)

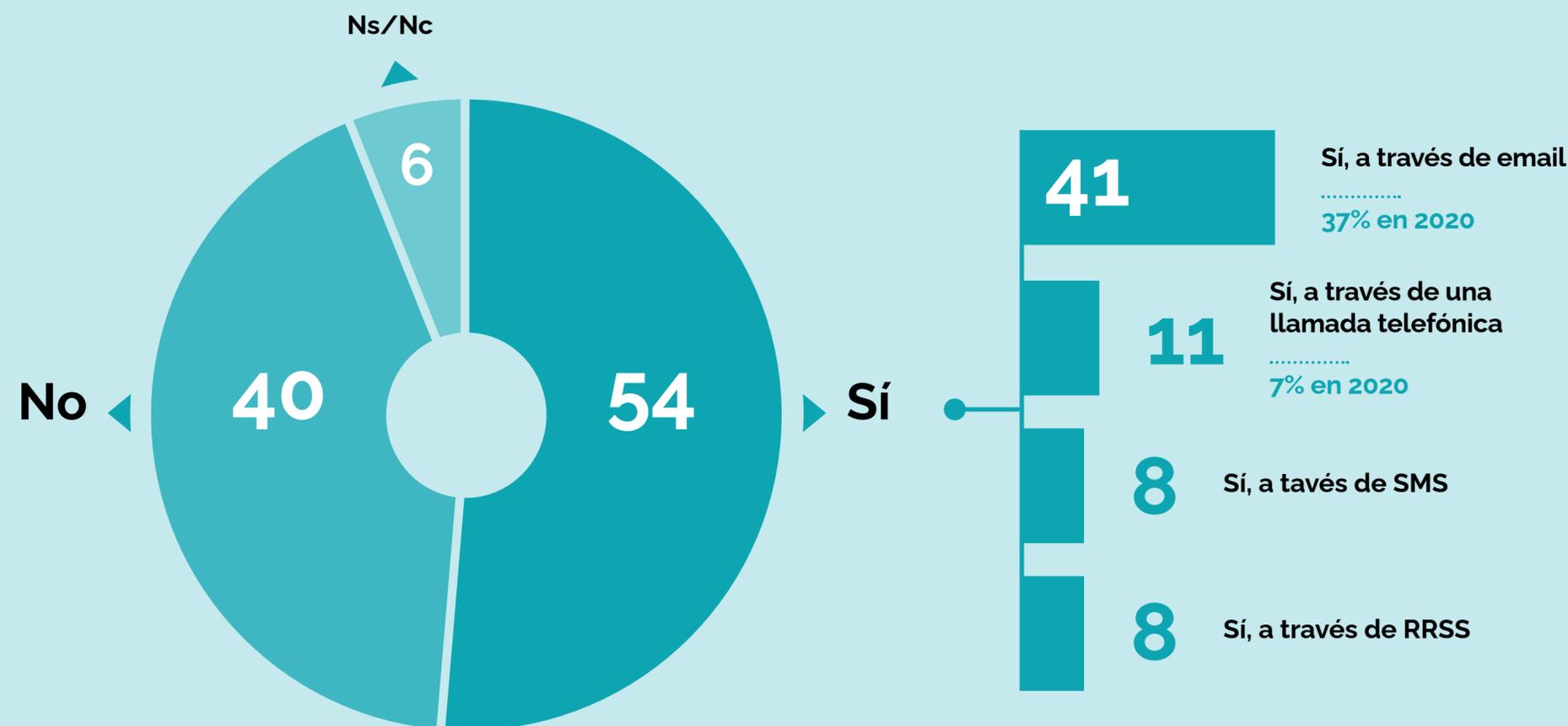


La experiencia del consumidor continúa tras la compra

Al 54% de los consumidores le gustaría seguir en contacto con la marca o retail tras realizar una compra, 7 puntos más que en 2020.

Email y teléfono son los canales preferidos con un aumento de 4 puntos respecto 2020.

.....
P24. Tras realizar una compra o contratar un servicio, ¿te gustaría que se pusieran en contacto contigo?
(% respuesta simple)





El comprador híbrido y el marketing relacional



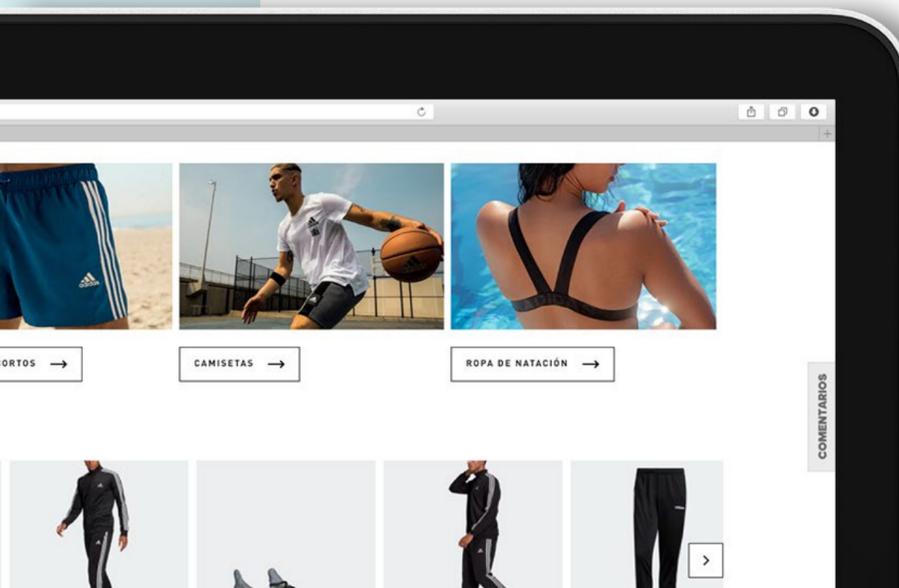
España es el tercer país que más creció en ecommerce en 2020

¿Conocemos a los compradores de nuestras páginas web?

¿Sabemos qué necesitan y qué comportamiento van a tener?

¿Podemos anticiparnos a su demanda?

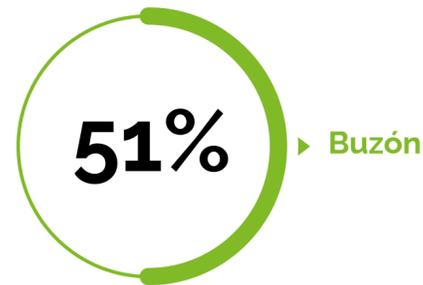
¿Qué relación con el cliente estamos construyendo en este canal?



KANTAR

Recibir ofertas y promociones:

- 37% Email
- 35% Tienda física
- 31% Folleto digital



◀ INFORMACIÓN ▶



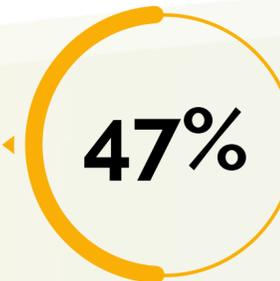
En 2020, 49% descubrió nuevas marcas a través de:

- 16% Tienda física
- 11% Folleto en buzón

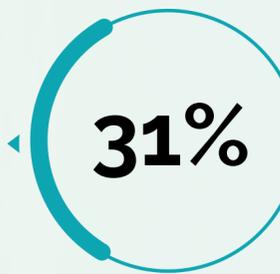
Lo más valorado:

- 62% Ver los productos antes de comprarlos
- 50% Encontrar los productos fácilmente

Visita menos la tienda pero tiene un ticket medio más alto



Comodidad como la principal ventaja del ecommerce

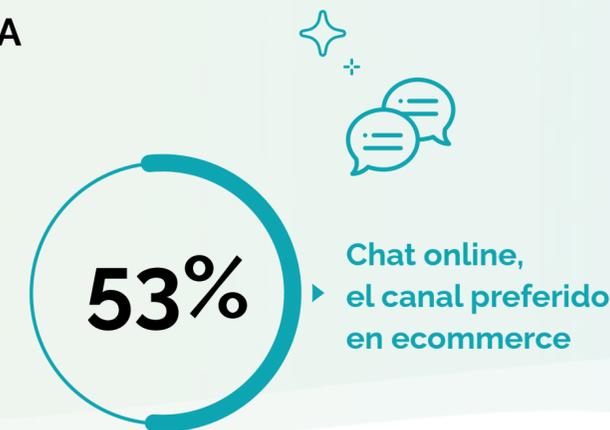


El nuevo consumidor quiere:

- 28% Tiendas con medidas de higiene y de aforo
- 20% Conocer aforo en tiempo real

EXPERIENCIA DE COMPRA

◀ Física ▶ Online ▶



Quieren mejorar...

- 39% Política de devoluciones
- 29% Atención al cliente

Sí a las promociones:

- 28% Cree que animan la tienda física
- 20% Quieren probar productos, jugar y conseguir regalos

El ecommerce...

- 62% Buen servicio y tiempos de entrega
- 68% Solución principal a las restricciones de movilidad

Sí al contacto tras la compra



Medios favoritos:

- 41% Email
- 11% Teléfono



◀ FIDELIZACIÓN ▶

Es fiel a una marca



63%

Tiene marcas preferidas



Gracias



MEDIAPOST
Marketing Relacional