

criteo.

BRASIL

Relatório de Presentes para a Temporada de Festas 2020:

Confiança do consumidor
e os novos comportamentos de
compra

Anticipation

Values

Giving

Renewal

O consumo na temporada de festas no novo normal

Apesar de toda a incerteza neste ano sem precedentes, muitos consumidores no Brasil estão prontos para ir às compras nesta temporada de festas. Pesquisamos mais de 1.100 brasileiros para saber mais. Confira algumas das principais lições que aprendemos com a pesquisa:



Os consumidores farão mais compras online neste fim de ano.

Enquanto 37% dos consumidores no Brasil dizem que já se sentem mais confortáveis para comprar em lojas físicas em relação há alguns meses, 74% deles também disseram que se sentem mais confortáveis para comprar online do que offline neste ano. E, enquanto os consumidores no Brasil dizem que comprarão mais online na maioria das categorias de produtos nos próximos meses, as compras offline serão principalmente relativas a produtos de supermercado, produtos para o lar e bebidas (cerveja, vinho e destilados).



Descontos antecipados deverão impulsionar as vendas antes da Black Friday.

Os consumidores no Brasil estão ainda mais sensíveis aos preços, e 1 em 2 diz que não aguardará até a Black Friday para comprar presentes se conseguir descontos antecipados das lojas preferidas.



Serviços de entrega são determinantes para agradar o cliente na temporada de festas.

6 entre 10 consumidores no Brasil mencionaram a entrega como um dos fatores mais importantes ao comprar online. O custo do frete também é uma das principais razões que influenciam os consumidores no Brasil a comprar em varejistas online específicos.

1

O e-commerce dará um gás à temporada de festas

2

Espere um aumento nas vendas de produtos de supermercado e produtos para o lar

3

Os consumidores no Brasil ainda querem comemorar a temporada de festas

4

As promoções provavelmente impulsionarão as vendas neste ano

5

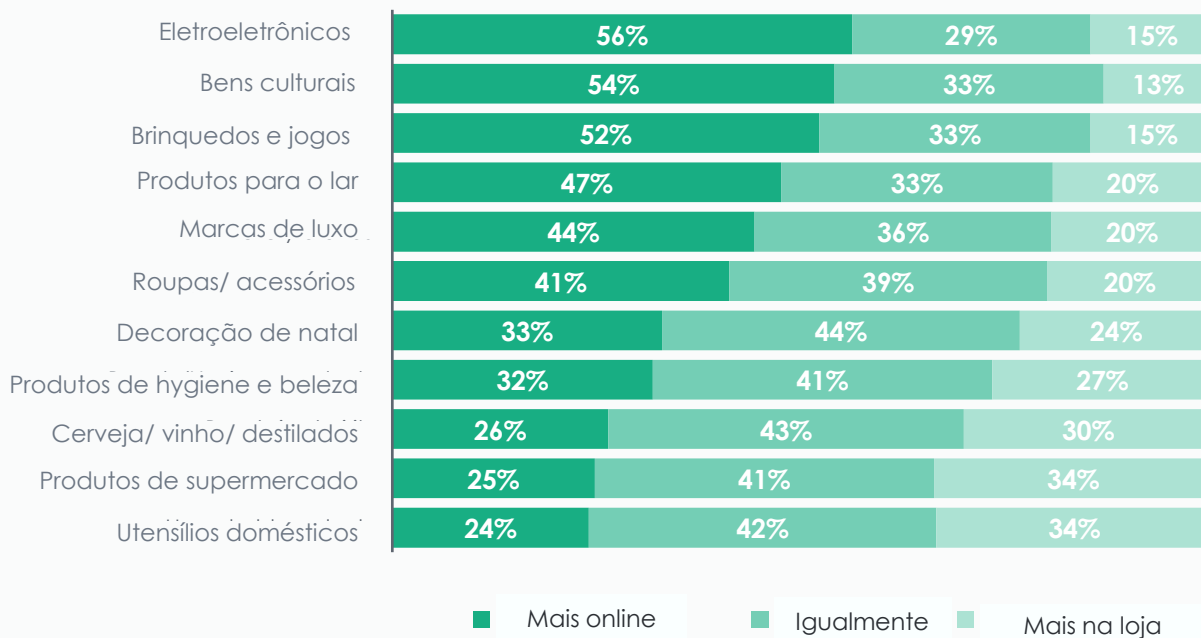
O Amazon Prime Day deverá impactar este fim de ano histórico

1

O e-commerce dará um gás
à temporada de festas

Os consumidores no Brasil se sentem mais confortáveis para comprar online neste ano do que no ano passado

Nesta temporada de festas, em comparação com o ano passado, você diria que pretende comprar produtos das seguintes categorias...



Fonte: Pesquisa sobre a Temporada de Festas, Brasil, agosto de 2020 n=1170

5 entre 10

consumidores no Brasil pretendem comprar mais produtos online neste ano, incluindo eletrônicos, bens culturais, brinquedos e jogos.

Ao mesmo tempo, 3 entre 10 consumidores no Brasil ainda visitarão lojas físicas para comprar produtos para o lar, produtos de supermercado e/ou cerveja/vinho/destilados.

+54%

aumento nas vendas online ano após ano em setembro de 2020

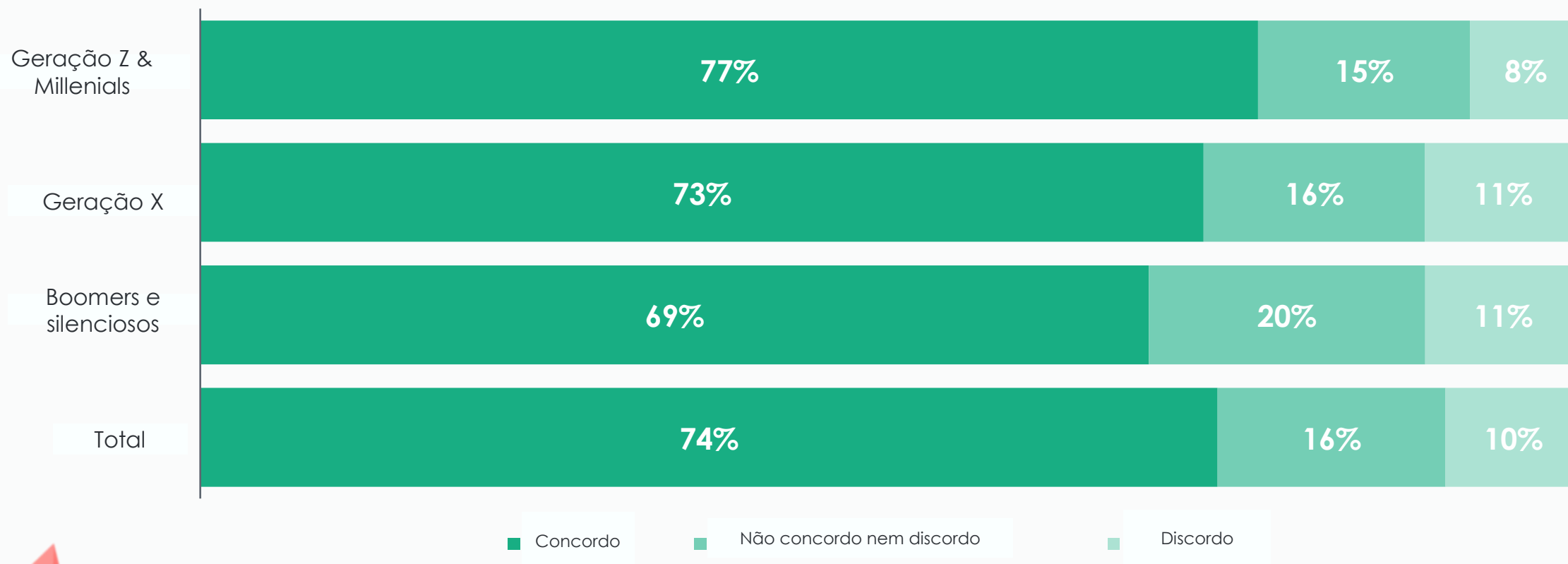


Fonte: Dados da Criteo, Brasil, vendas indexadas de 1º a 21 de setembro de 2020, em comparação com o mesmo período em 2019.

E isso vale para todas as gerações no Brasil.



Em razão da COVID-19, eu me sinto mais confortável comprando online do que em lojas físicas neste ano
(Concordo totalmente + Concordo parcialmente)

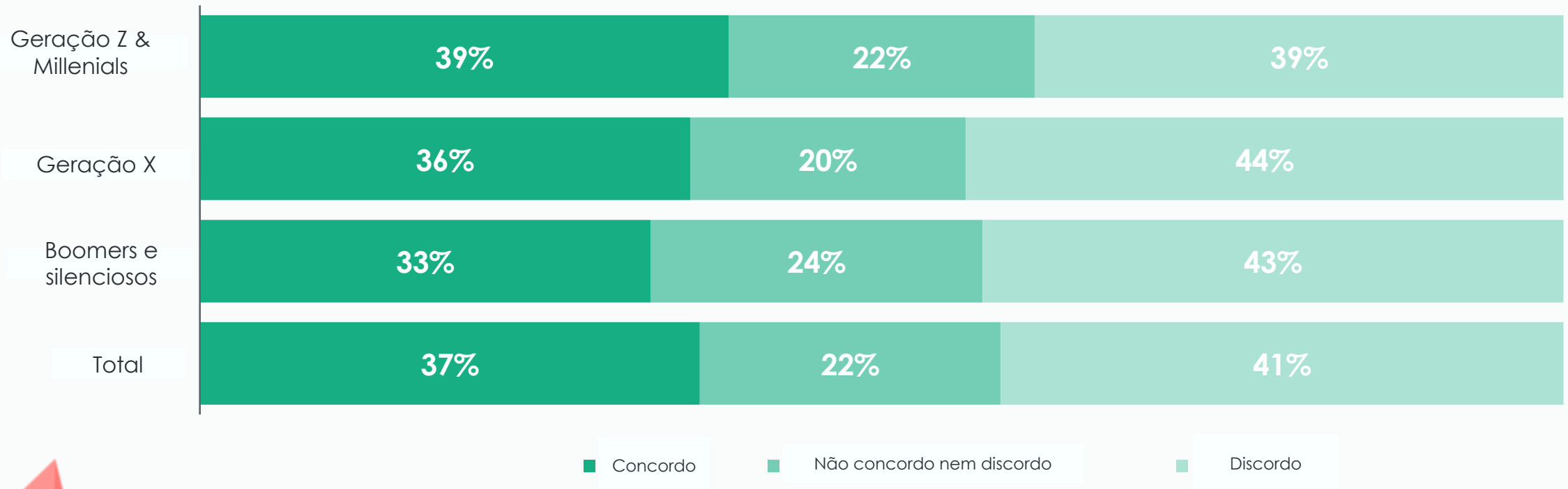


Fonte: Pesquisa sobre a Temporada de Festas, Brasil, agosto de 2020 n=1170

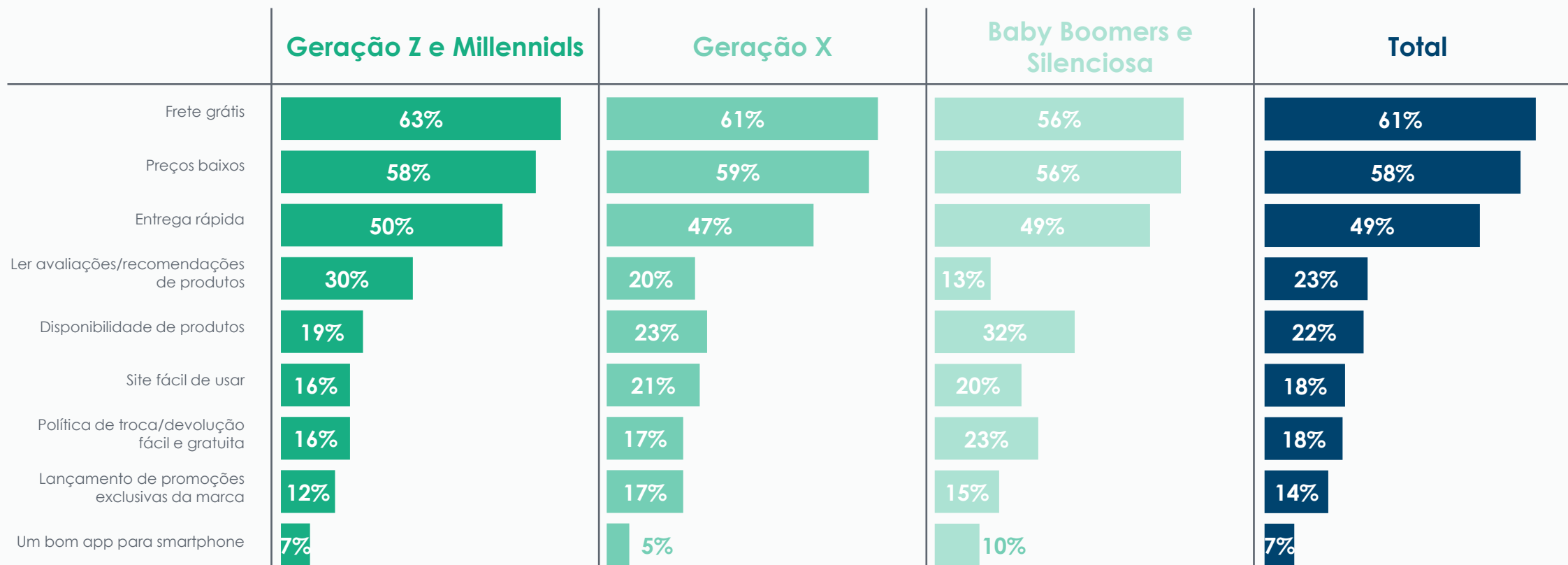


No entanto, o consumo em lojas físicas não terminou. Um terço dos brasileiros agora já se sente mais confortável para fazer compras em lojas físicas do que há alguns meses

Agora já me sinto mais confortável para fazer compras em lojas físicas do que há alguns meses
(Concordo totalmente + Concordo parcialmente)



Ao comprar online, a maioria dos consumidores espera frete grátis e preços baixos

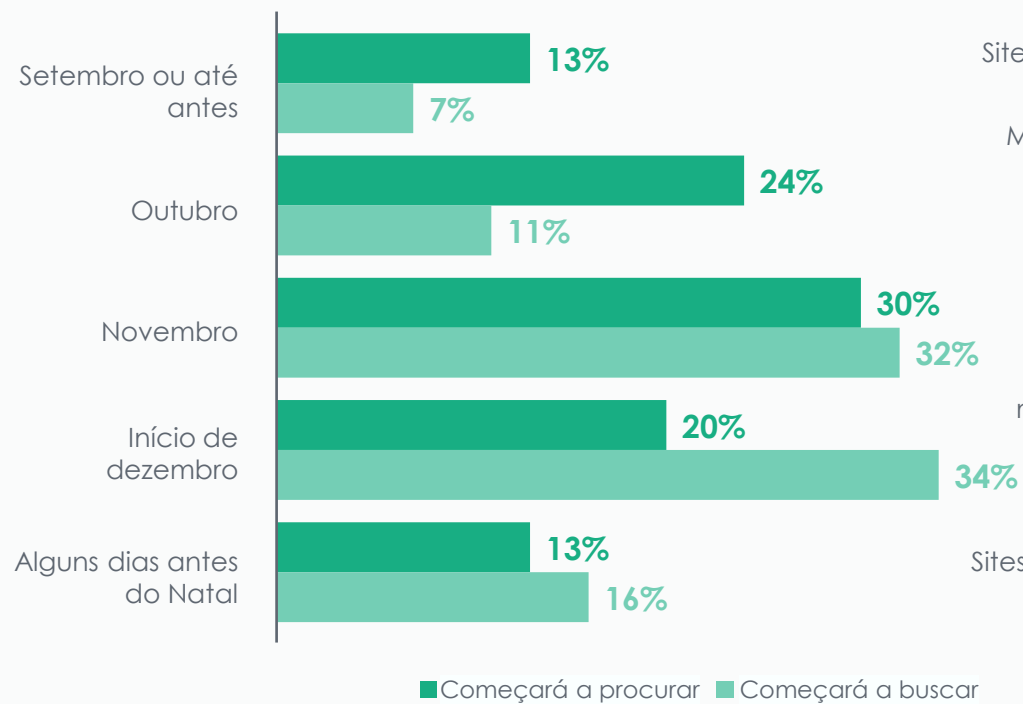


6 entre 10

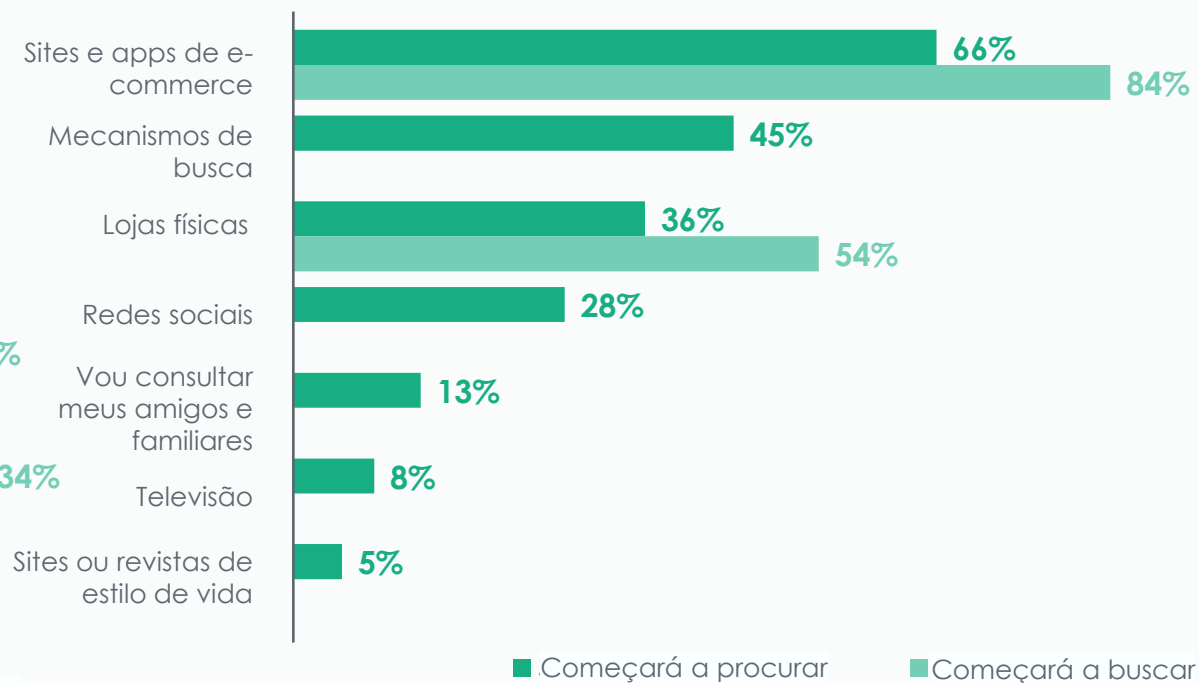
Consumidores no Brasil são sensíveis aos preços. Ao comprar online, em média 6 entre 10 consumidores no Brasil esperam frete grátis e preços baixos.

A maioria dos consumidores no Brasil pesquisará e comprará presentes em sites e apps de e-commerce, mas consumidores mais velhos têm maior probabilidade de começar a comprar em lojas físicas.

Quando você pretende começar a pesquisar/comprar presentes para a temporada de festas deste ano?



Neste ano, onde você começará a pesquisar/comprar presentes?

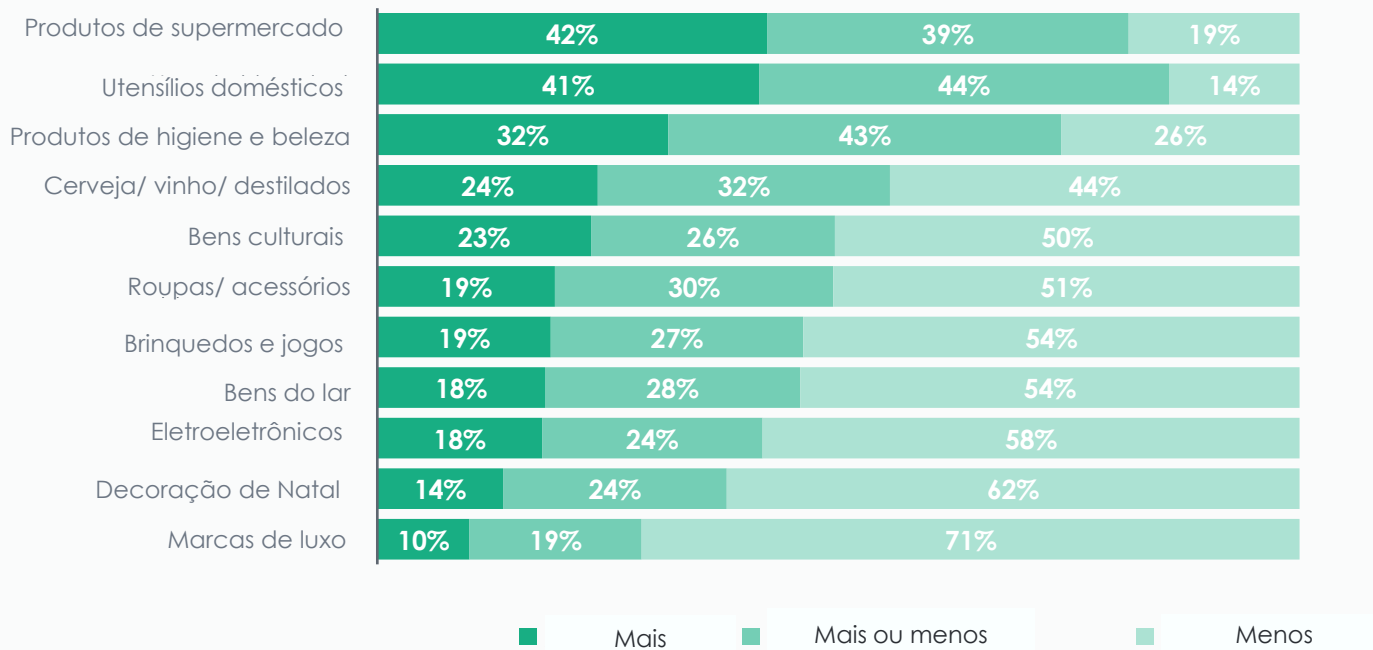


2

**Esperare um aumento nas vendas
de produtos de supermercado e
produtos para o lar**

Os consumidores no Brasil comprarão mais produtos de supermercado e para o lar.

Você comprará mais ou menos produtos das seguintes categorias em comparação com o ano passado?



Pesquisa sobre as Temporadas de Festas, Brasil, agosto de 2020 n=1170

4 entre 10

Consumidores no Brasil gastarão mais em produtos de supermercado e para o lar.

As categorias que serão desafiadas incluem cerveja/vinho/destilados, cultura, roupas/acessórios, brinquedos e jogos, produtos para o lar, eletroeletrônicos, decoração de Natal e marcas de luxo. Nesses casos, os consumidores que pretendem comprar menos superam aqueles que pretendem comprar mais em relação ao ano passado.

3

Os consumidores no Brasil ainda querem comemorar a temporada de festas

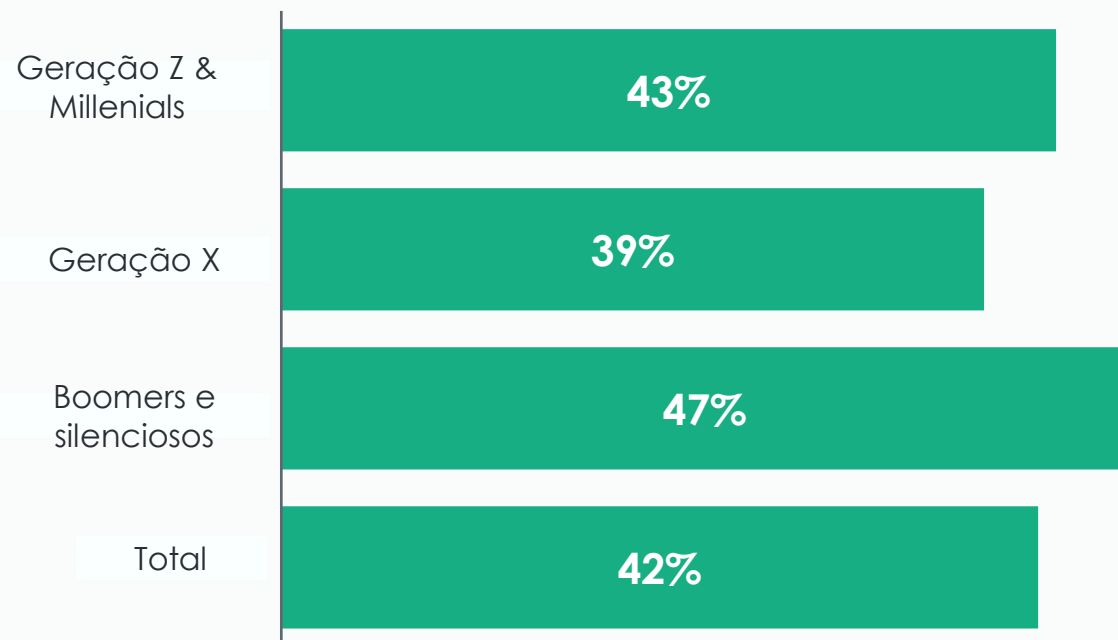
A crise de COVID-19 afetou a situação pessoal da maioria dos brasileiros, especialmente os da Geração X.

	Geração Z e Millennials	Geração X	Baby Boomers e Silenciosa
Eu perdi parte significativa da minha renda	36%	41%	37%
Eu estava desempregado antes da crise e, por conta da situação, não pude continuar procurando trabalho	17%	9%	7%
Eu perdi muito dinheiro com a queda do mercado de ações	12%	7%	5%
Eu perdi meu emprego temporariamente	12%	10%	5%
Minhas despesas médicas aumentaram muito (que eu pago para mim, um parente, um amigo etc.)	12%	10%	10%
Eu perdi definitivamente meu emprego	7%	7%	6%
Não tenho mais acesso ao seguro de saúde	6%	9%	9%
Eu precisei parar de trabalhar para cuidar de parentes enfermos	5%	4%	2%
Nenhuma das opções acima	26%	33%	47%

As gerações mais jovens sentem em maior grau o impacto econômico da crise da COVID-19, mas não estão deixando que isso afete sua vontade de celebrar (e gastar). Porém, em razão dos desafios econômicos, a concorrência será mais acirrada do que nunca e alguns consumidores, que antes eram menos sensíveis aos preços (por exemplo, a Geração Z), poderão tornar-se mais sensíveis.

Os planos para a temporada de festas provavelmente mudarão neste ano.

Eu ainda não sei se haverá reuniões familiares neste ano



Fonte: Pesquisa sobre a Temporada de Festas, Brasil, agosto de 2020 n=1170

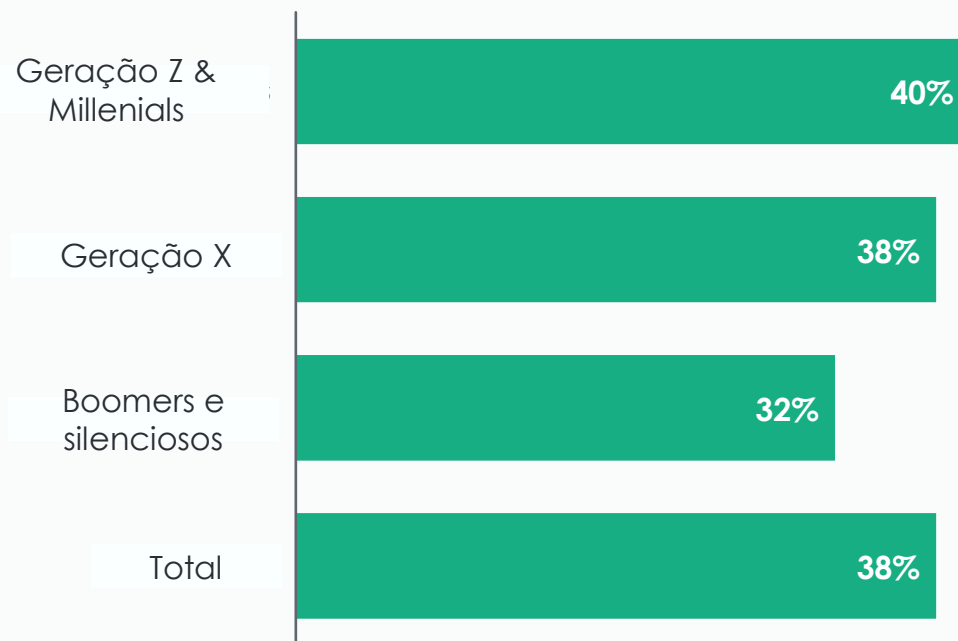
4 entre 10

consumidores no Brasil, especialmente as gerações mais velhas, ainda estão incertos se haverá ou não reuniões familiares neste ano.

Um terço dos consumidores no Brasil ainda comprará nesta temporada de festas, apesar do contexto desafiador.

Eu pretendo comprar produtos especificamente para esta temporada de festas

(Certamente sim + Provavelmente sim)



Fonte: Pesquisa sobre a Temporada de Festas, Brasil, agosto de 2020 n=1170

Um terço

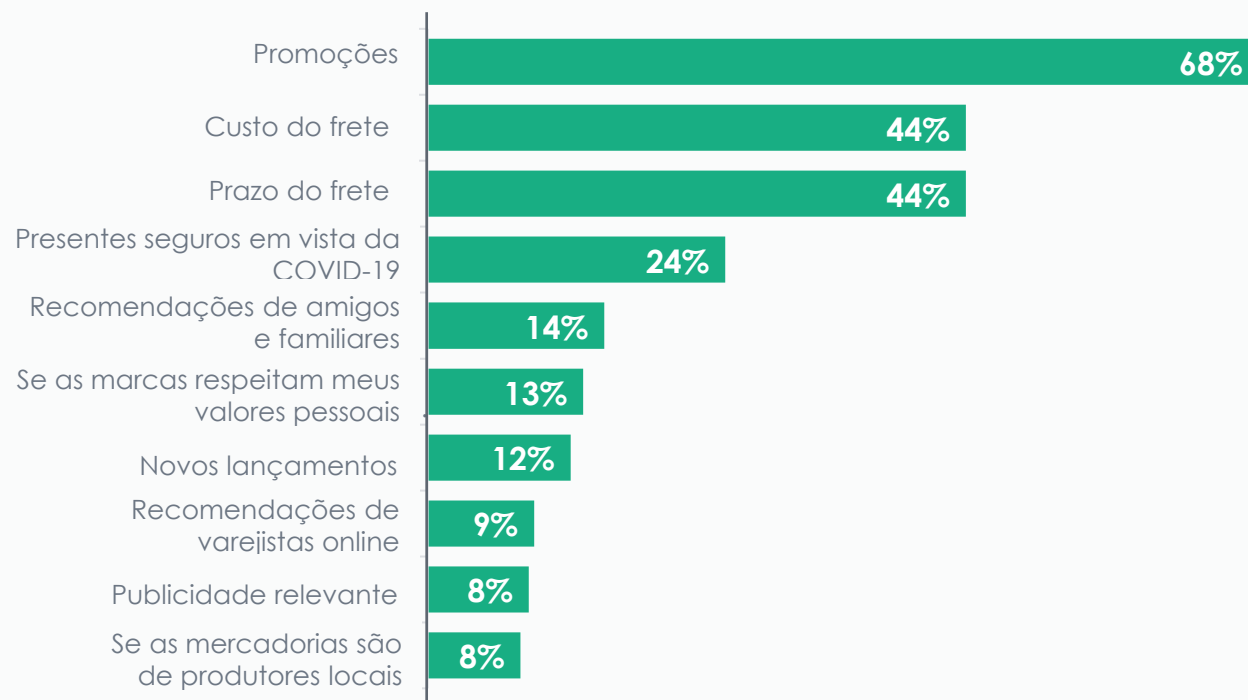
dos consumidores no Brasil pretende comprar produtos especificamente para a temporada de festas.

4

**As promoções provavelmente
impulsionarão as vendas neste ano**

As promoções terão um impacto significativo nas compras de presentes neste ano.

Neste ano, quais fatores você acha que influenciarão suas compras de presentes?



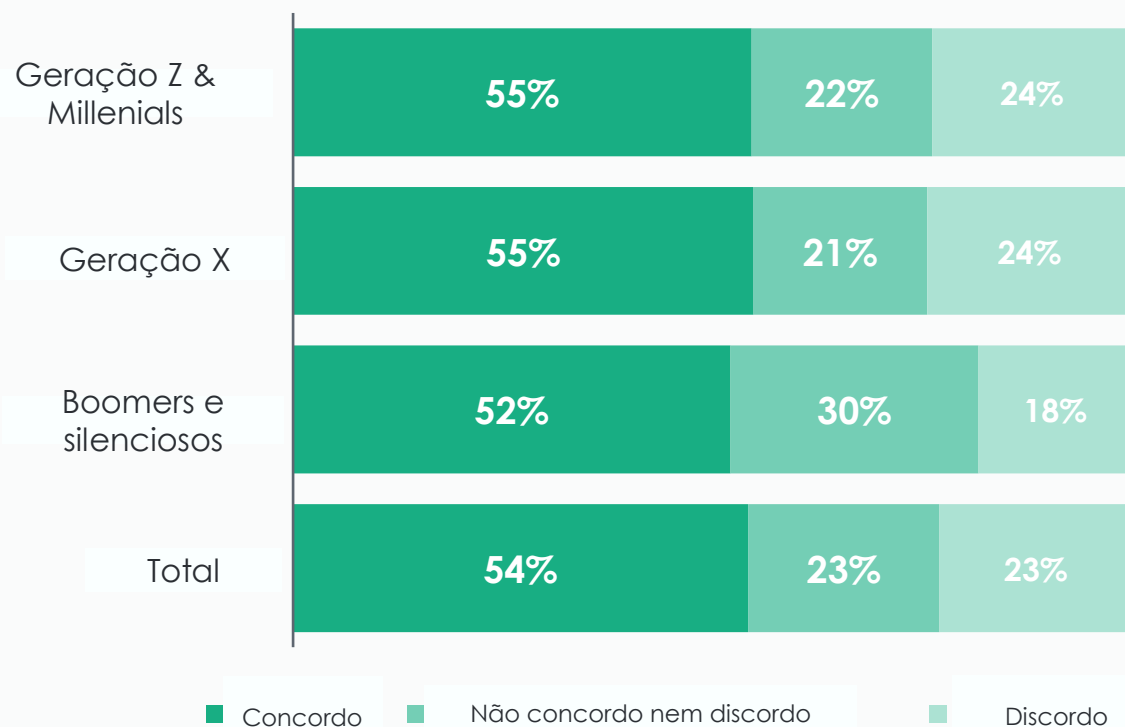
Fonte: Pesquisa sobre a Temporada de Festas, Brasil, agosto de 2020 n=1170

68%

dos consumidores no Brasil são sensíveis aos preços. Portanto, as promoções provavelmente terão um impacto positivo nas compras deste ano.

Promoções antecipadas neste ano impulsionarão as vendas.

Eu não esperaria até a Black Friday para comprar presentes se eu conseguisse descontos das minhas lojas favoritas



Fonte: Pesquisa sobre a Temporada de Festas, Brasil, agosto de 2020 n=1170

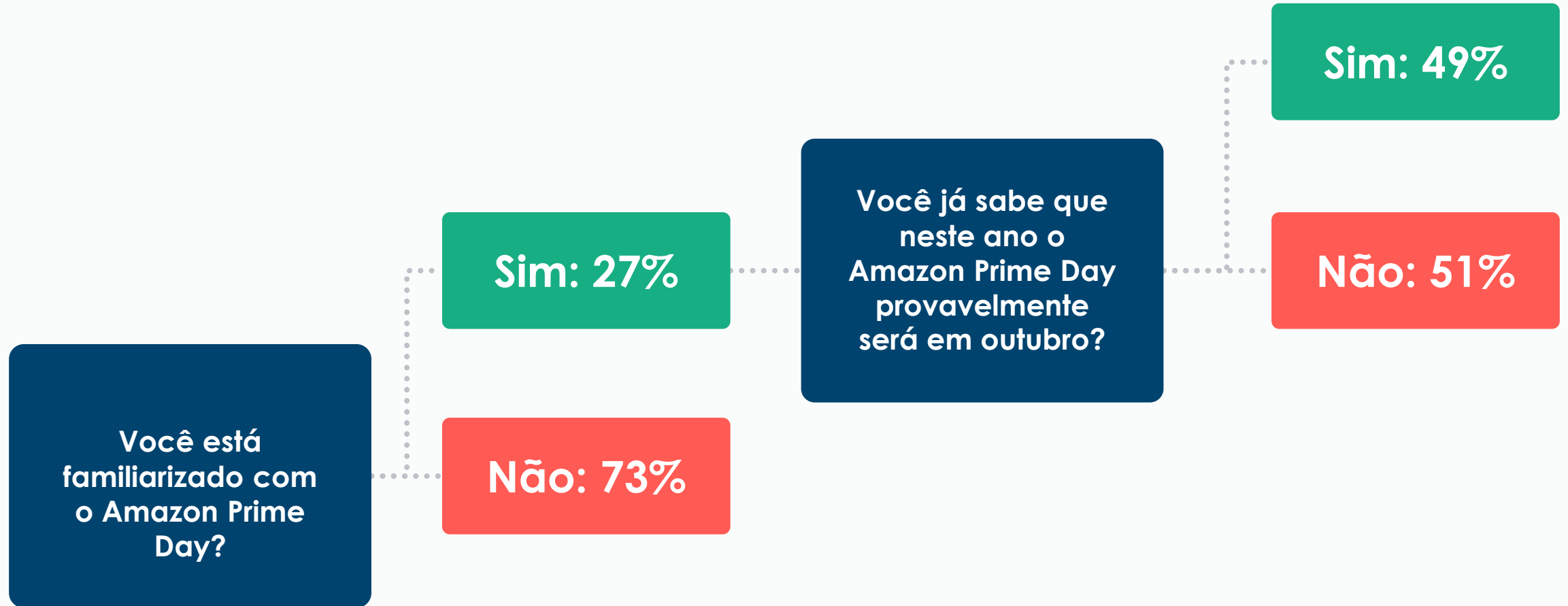
Mais da metade

dos consumidores no Brasil disse que não esperaria até a Black Friday para comprar presentes se conseguisse descontos das lojas favoritas neste ano.

5

O Amazon Prime Day deverá impactar este fim de ano histórico

49% dos consumidores no Brasil, que estão habituados ao Amazon Prime Day, estão cientes sobre a nova data deste ano.



Sabendo da nova data do Amazon Prime Day deste ano...

75%

dos membros Prime provavelmente comprarão alguns presentes da temporada de festas durante o Amazon Prime Day

71%

dos membros Prime provavelmente gastarão parte do dinheiro que normalmente usariam durante a Black Friday no Amazon Prime Day

71%

dos membros Prime provavelmente aguardarão até o Amazon Prime Day para começar a pesquisar presentes para a temporada de festas

Como engajar o consumidor na temporada de festas 2020

Capriche na sua estratégia de e-commerce e não descuide das suas lojas físicas.



Mais compras online: esta será a principal diferença para a maioria dos consumidores nesta temporada de festas. As lojas físicas podem estar abertas ou fechadas, mas a maioria dos consumidores no Brasil já pretende comprar a maior parte dos presentes online neste ano.



Turbine seu app ou site promovendo novos produtos em estoque e outros incentivos, como descontos e frete grátis. Se suas lojas físicas estiverem abertas, comunique sobre as medidas de segurança que você está tomando para colocar a saúde pública em primeiro lugar e impulsionar o tráfego.

Destaque-se em meio à concorrência com opções de entrega rápida e devolução fácil.



Confira se seus clientes estão satisfeitos com seu atual serviço de entrega e se não vão migrar para algum outro concorrente que tenha um serviço de entrega ou uma política de devolução melhor.

Consumidores de todas as gerações querem entrega rápida e frete grátis. Esses fatores podem ser essenciais para você se destacar da concorrência quando os clientes estão pensando onde comprar produtos semelhantes aos seus em outro site ou app.

Use dados de intenção de compra

O que são dados de intenção de compra?

Nosso gráfico focado no consumidor, o **Criteo Shopper Graph**, contém dados de intenção exclusivos. Nossa tecnologia observa comportamentos de navegação e compra para ver **as jornadas dos consumidores e intenções de compra reais**, incluindo:

+2,5 bi
de consumidores
online ativos

US\$ 900 bi
em transações
anuais de e-
commerces

+120
sinais de
intenção por
consumidor

Obtenha
resultados em
cada canal:



Seu site

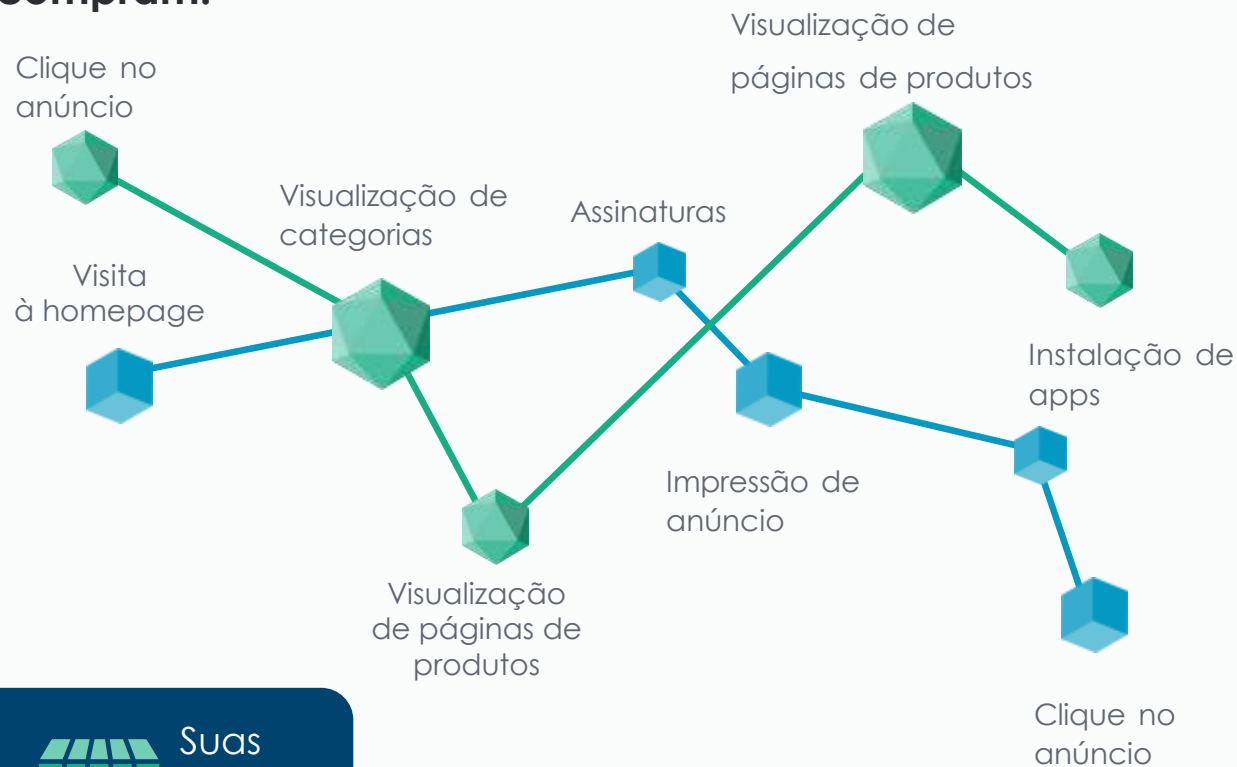


Seu app



Suas
lojas
físicas

Conecte os pontos em todos os canais onde as pessoas compram:



Para mais insights de marketing sobre a temporada de festas, entre em contato com a Criteo.



Sobre a Criteo

A Criteo (NASDAQ: CRTO) é a empresa global de tecnologia que leva os profissionais de marketing a outro patamar com publicidade confiável e impactante. 2.700 funcionários da Criteo trabalham em parceria com mais de 20.000 marcas e varejistas e milhares de publishers em todo o mundo para oferecer performance em escala em todos os canais, aplicando avançado machine learning em bases de dados incomparáveis.

A Criteo empodera empresas de todos os tamanhos com a tecnologia que elas precisam para conhecer e atender melhor seus clientes. Para mais informações, visite www.criteo.com.

Apêndice

Consumidores na temporada de festas: amostra de detalhamento (Brasil)

Por grupo etário (gerações)

Geração Z	N=183 (16%)
Millennials	N=351 (30%)
Geração X	N=406 (35%)
Boomers	N=216 (18%)
Silenciosa	N=14(1%)
Total geral	N=1170 (100%)

Por grupo etário (faixas)

18-24	N=152(13%)
25-34	N=284 (24%)
35-49	N=343 (29%)
50-64	N=272 (23%)
65	N=119 (10%)
Total geral	N=1170 (100%)

Por sexo

Feminino	N=572 (49%)
Masculino	N=596 (51%)

Por renda familiar

Menos de BRL 15.000	N=250 (21%)
BRL 15.000-29.999	N=214 (18%)
BRL 30.000-49.999	N=205 (17%)
BRL 50.000-74.999	N=127 (11%)
BRL 75.000-99.999	N=121 (10%)
BRL 100.000-149.999	N=102 (9%)
BRL 150.000-200.000	N=52 (4%)
Mais de BRL 200.000	N=39 (3%)
Prefiro não dizer	N=64 (5%)