



17ª Pesquisa Global Anual de Consumidores

Aumentar a lucratividade

Enfrentar os maiores
desafios do varejo

Descubra como os varejistas estão alcançando um sucesso consistente no cenário dinâmico atual utilizando insights orientados por dados e análises avançadas para identificar riscos, detectar tendências e implementar estratégias que protegem as margens de lucro e melhoram a experiência do consumidor.



Lidando com as perdas, protegendo os lucros

O gerenciamento de perdas continua sendo um desafio significativo para a maioria dos varejistas. Muitos tomadores de decisão enfrentam uma pressão crescente para reduzir roubos e perdas e minimizar a quantidade de produtos que não podem revender devido a devoluções ou erros de inventário. Os esforços para gerenciar as perdas devem ser implementados pensando na experiência do cliente. Os varejistas estão recorrendo à tecnologia para fortalecer o gerenciamento de inventário e aumentar a segurança nas lojas, preservando a lucratividade e a satisfação dos consumidores.

Aposta alta: Varejistas lutam contra fraudes e roubos



Supervisão adequada necessária para controlar as perdas no pagamento por autoatendimento

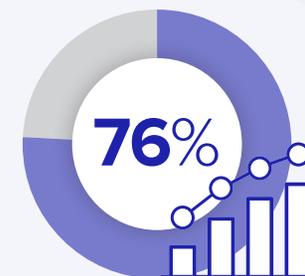


Os varejistas veem a tecnologia avançada como o futuro da prevenção de perdas

Tomadores de decisão acreditam que tecnologias-chave podem reduzir perdas

- 1 IA gerativa
- 2 Análises prescritivas baseadas em IA, aprendizado de máquina
- 3 Câmeras e sensores de pagamento por autoatendimento
- 4 Monitores de visualização pública
- 5 Scanners e etiquetas RFID

Os varejistas impulsionam os investimentos na prevenção de perdas e proteção de ativos



dos tomadores de decisão planejam aumentar os investimentos na proteção de perdas e ativos

Por setor:



Prevenção de perdas

Gerenciamento de riscos, proteção das operações

As perdas se tornaram uma realidade infeliz para os varejistas, representando um grande peso nas operações diárias e limitando os recursos. Embora tenham sido sempre um desafio, o aumento da incidência de roubos e fraudes está intensificando essa pressão. Setenta e oito por cento dos tomadores de decisão agora afirmam que se sentem sob muita pressão para lidar com roubos e perdas, um número que aumentou seis pontos percentuais desde o ano passado, destacando a crescente urgência.

As preocupações com a segurança estão se tornando tão urgentes quanto as perdas financeiras. Com o aumento de roubos e crimes, mais de oito em cada dez funcionários relatam que se sentem inseguros no trabalho, e muitos deles estão preocupados com a falta de tecnologia para detectar e reagir a ameaças à segurança. Essa ansiedade percorre as operações nas lojas, afetando o desempenho, o engajamento e a estabilidade da equipe. Quando os funcionários se sentem inseguros ou sem suporte, fica cada vez mais difícil para os varejistas manter operações fluidas e atender às expectativas dos consumidores, aprofundando ainda mais os desafios operacionais que eles enfrentam.

A perda de inventário no varejo aumenta vertiginosamente



dos tomadores de decisão relatam maiores perdas de estoque do varejo nos últimos 12 meses

Porcentagem de entrevistados que indicaram maior taxa de perda de inventário, por região:

Ásia-Pacífico	Europa	América Latina	América do Norte
54%	49%	44%	57%

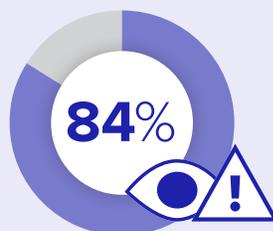
Maior preocupação com a segurança



dos funcionários estão preocupados com sua segurança pessoal devido ao aumento dos roubos e crimes nas lojas

Por região:

Ásia-Pacífico	Europa	América Latina	América do Norte
73%	85%	87%	89%



dos funcionários estão preocupados com a falta de tecnologia para identificar ameaças à segurança ou atividades criminosas

Por região:

Ásia-Pacífico	Europa	América Latina	América do Norte
72%	87%	92%	87%

Aumento da pressão para controlar roubos e perdas

78% ↑ +6pp ano a ano

dos tomadores de decisão concordam que estão sob muita pressão para reduzir roubos e perdas

Medidas de segurança

Equilíbrio entre segurança e experiência do consumidor



O aumento da criminalidade causa preocupações nas lojas

71%

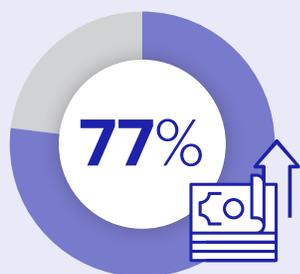
dos consumidores se preocupam com altos níveis de roubos e crimes nas lojas onde compram

Os desafios de segurança estão afetando cada vez mais a experiência nas lojas, com medidas como prateleiras trancadas e preços mais altos que afetam os consumidores.

O aumento dos roubos e crimes no varejo é uma preocupação crescente: 71% dos consumidores estão preocupados com os altos níveis de roubos nas lojas onde compram. Como os roubos aumentam os custos, 77% dos consumidores temem que os varejistas aumentem os preços, aumentando também a pressão sobre seus orçamentos e, muitas vezes, obrigando a reduzir os gastos. Embora a manutenção da lucratividade seja essencial, esses preços aumentam o risco de levar os consumidores para a concorrência, tanto nas lojas físicas quanto online, que oferecem melhores preços ou uma seleção mais ampla.

Em resposta, os varejistas estão aprimorando as medidas de segurança e as ferramentas de gerenciamento de inventário. Contudo, essas iniciativas podem, às vezes, gerar dificuldades para os consumidores. A escassez de inventário causada por roubos ou problemas operacionais pode deixar as prateleiras desabastecidas, aumentando a frustração do consumidor. Os tomadores de decisão do varejo estão se concentrando em soluções que protegem o inventário e, ao mesmo tempo, aumentam a conveniência do cliente, com o objetivo de manter uma experiência de compra perfeita.

Com o pico dos roubos, os clientes temem um aumento nos preços



dos consumidores se preocupam com o aumento de roubos e crimes, que poderiam pressionar os varejistas a aumentar os preços

Por geração:

Geração Z (18+)	Millennials	Geração X	Baby Boomers
72%	77%	74%	82%

Produtos trancados interrompem a experiência de compra



dos consumidores expressam frustração quando os produtos que procuram estão trancados ou protegidos dentro de caixas

Por geração:

Geração Z (18+)	Millennials	Geração X	Baby Boomers
75%	78%	77%	79%



Os desafios da prevenção de perdas se intensificam

Principais desafios dos tomadores de decisão na prevenção de perdas

- 1 Equilíbrio entre os esforços de segurança e a experiência do cliente
- 2 Integração de esforços com os sistemas existentes para identificar as tendências e padrões
- 3 Coleta e análise de dados relacionados à perda de inventário

Mudança tecnológica no varejo

Visibilidade e automação para a excelência operacional

Com as pressões crescentes decorrentes da evolução das expectativas dos consumidores e dos desafios operacionais, os varejistas estão recorrendo à tecnologia para melhorar a visibilidade e simplificar suas cadeias de suprimentos.

Os investimentos em ferramentas como RFID e rastreamento em tempo real se tornaram essenciais para manter níveis precisos de estoque, evitar discrepâncias e enfrentar rapidamente perdas potenciais. O alinhamento do inventário com a demanda permite que os varejistas aumentem a lucratividade e criem experiências de compra mais efetivas.

Além da eficiência operacional, as análises baseadas em IA e as soluções emergentes, como a visão computacional, oferecem formas poderosas de prever tendências, monitorar a atividade na loja e melhorar a segurança. Essas tecnologias permitem que os varejistas façam uma transição de estratégias reativas para estratégias proativas, identificando riscos antes que eles surjam, otimizando recursos e oferecendo experiências de compras descomplicadas. Ao adotar a automação avançada, os varejistas reduzem a ineficiência e equilibram a segurança com a conveniência do cliente, garantindo que as iniciativas de prevenção de perdas melhorem as operações em vez de interrompê-las.

Modelo de mudança: Planos de implantação quinzenais dos tomadores de decisão



Automação e inteligência

RFID por artigo

59%

Alerta de falta de estoque

57%

Sistema de verificação de inventário automatizado

56%

Localizadores de produtos

56%

Rastreamento de pedidos/comprovantes de retirada

52%

Planejamento e previsão da demanda e de pedidos

51%



Análises e IA

IA gerativa

59%

Inteligência artificial/aprendizado de máquina

58%

Inteligência visual/visão computacional

57%

Planejamento e previsão da demanda

56%

Visibilidade de inventário em tempo real

55%

Análises preditivas

55%

Análises prescritivas

53%



A visibilidade de inventário em destaque

76%

dos tomadores de decisão planejam aumentar os investimentos em visibilidade de inventário

Por setor:



71%

Varejistas de alimentos



80%

Grandes varejistas



67%

Farmácias



71%

Varejo diversificado

O caminho a seguir

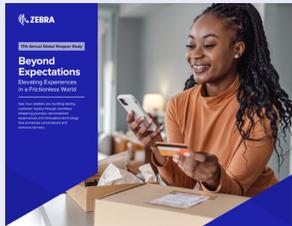
A tecnologia é essencial para a proteção dos lucros

O futuro do varejo depende da capacidade de equilibrar a inovação com a precisão operacional. Com o aumento da complexidade das perdas decorrentes de roubos, fraudes e devoluções de produtos que não podem ser revendidos, os varejistas precisam ir além dos métodos tradicionais de prevenção de perdas. O sucesso agora depende da adoção de ferramentas avançadas, como inteligência artificial, análises preditivas, visão computacional e planejamento da demanda, que oferecem insights, aumentam a visibilidade e permitem tomar decisões mais fundamentadas.

Os varejistas que se comprometem com essas inovações poderão não apenas para sobreviver, como também prosperar no mercado atual. Os investimentos em tecnologia permitirão operações ágeis, garantirão a lucratividade e proporcionarão as experiências de compra perfeitas que os clientes esperam. Em um cenário cada vez mais competitivo, aqueles que atuam decisivamente hoje formarão o ambiente do varejo de amanhã, garantindo o sucesso a longo prazo através da excelência operacional e da adaptação contínua.

Sobre a pesquisa

A Zebra Technologies encomendou uma pesquisa global realizada com consumidores adultos (a partir de 18 anos), tomadores de decisão e funcionários para analisar as tendências e tecnologias que transformam o setor de varejo. Distribuída online pela Azure Knowledge Corporation, a pesquisa deste ano contou com mais de 4.200 entrevistados em diversos assuntos, como experiência do consumidor, uso de dispositivos e tecnologias, entrega e processamento de pedidos em loja e online. A 17ª Pesquisa Global Anual de Consumidores da Zebra relata as atitudes, opiniões e expectativas que estão moldando o futuro do setor. A série se concentra em três temas principais:



Além das expectativas

Aprimorar as experiências em um mundo simplificado



Aumentar a lucratividade

Enfrentar os maiores desafios do varejo



Descobrir a excelência

O poder dos funcionários motivados

Para visualizar a série completa da 17ª Pesquisa Global Anual de Consumidores, acesse zebra.com/shopperstudy

Para saber como a Zebra pode ajudar os varejistas a melhorar a experiência do cliente, aprimorar as operações omnicanal e proteger os lucros, acesse zebra.com/retail

Sobre a Zebra Technologies

A Zebra (NASDAQ: ZBRA) capacita as organizações de varejo e seus funcionários para que tenham sucesso na economia sob demanda, fazendo com que cada ativo e colaborador da linha de frente esteja visível, conectado e totalmente otimizado em meio às operações. Com um ecossistema de mais de 10.000 parceiros em mais de 100 países, a Zebra atende a clientes de todos os portes, incluindo 94% das empresas listadas na Fortune 100, com um portfólio premiado de hardware, software, serviços e soluções que digitalizam e automatizam os fluxos de trabalho.



Sede Corporativa
e América do Norte
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede Ásia-Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Sede EMEA (Europa,
Oriente Médio e África)
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Sede América Latina
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com

ZEBRA e a cabeça de Zebra estilizada são marcas comerciais da Zebra Technologies Corp., registradas em muitas jurisdições no mundo todo. Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários. ©2024 Zebra Technologies Corp. e/ou suas afiliadas.