



CONTACTOS DE PRENSA:

Avanade España:

Silvia Tejedo

+34 93 545 21 33

silvia.tejedo@avanade.com

Golin España:

Alberto Egea / Pau Guerrero

+34 91 745 86 21 / 93 236 09 23

AEgea@golin.com

PGuerrero@golin.com

EL 52% DEL SECTOR *RETAIL* TIENE INTENCIÓN DE UTILIZAR LA REALIDAD AUMENTADA Y LA ROBÓTICA EN SUS TIENDAS DURANTE LOS PRÓXIMOS DOS AÑOS

Un estudio global de Avanade analiza los nuevos roles y desafíos de las tiendas del futuro

Los profesionales del sector deben implicar al máximo a sus trabajadores en tienda y desarrollar nuevas habilidades para tener éxito

Madrid, 21 de Marzo de 2017 – Un nuevo estudio de [Avanade](#) y [EKN Research](#) explica que, en un futuro cercano, las tiendas van a desempeñar un rol muy diferente al actual, ya que los profesionales del sector esperan el desarrollo de nuevos formatos de los establecimientos comerciales. Como resultado, aquellos que quieran seguir siendo relevantes deberán adaptarse y desarrollar aquellas capacidades y soluciones tecnológicas que se requieren en [el nuevo puesto de trabajo digital en tienda](#). A pesar de ello, muchos profesionales del sector parecen estar quedándose atrás a la hora de adaptar sus equipos de trabajo a esta próxima era de cambios, tal como demuestra una gran parte de los participantes en el estudio, al indicar que en los próximos años estiman difícil implementar cambios en las actividades de sus establecimientos.

Un 60% de los entrevistados cree que las tiendas pasarán de ser un espacio centrado en las ventas “tradicionales” a convertirse en **tiendas con un enfoque temático** centradas en atraer a clientes de segmentos específicos, mientras que un 56% considera que las tiendas en el futuro serán centros logísticos para el negocio online. Los participantes también señalaron que los principales factores que potenciarán esta evolución son el aumento de las expectativas de los clientes, las continuadas ventas negativas en las tiendas (evolución de ventas para la misma superficie) y el crecimiento exponencial de los canales digitales.

A pesar de todos estos cambios previstos en las tiendas, los profesionales del sector *retail* creen que sus trabajadores en tienda seguirán desempeñando las mismas tareas que desarrollan hoy en día. En este sentido, los resultados del estudio muestran un gran contraste entre la visión de futuro que tienen los profesionales del sector y su habilidad para materializarla. Así, por ejemplo,

no estiman incrementar las actividades de cara al cliente de sus trabajadores en tienda, a pesar de que consideran que en los próximos años las tiendas acabarían teniendo un enfoque temático.

*“Los profesionales del sector deben replantearse las actividades que se desarrollan en sus tiendas y buscar soluciones y tecnologías que mejoren la experiencia del cliente e impliquen a los trabajadores”, ha comentado **Corine Vives**, Global Retail Lead y Country Manager de Avanade España. “Un 52% de los profesionales del sector retail tienen intención de utilizar la realidad aumentada y la robótica en sus tiendas durante los próximos dos años. En este sentido es importante entender el impacto de estas tecnologías en los trabajadores. Disponer de aquellas herramientas digitales que ayuden a que los trabajadores se puedan formar y puedan disfrutar de experiencias personalizadas es tan importante como tener herramientas que nos garanticen involucrar a los clientes”.*

Los participantes en esta investigación han destacado que contar con equipos más preparados, capacitados y comprometidos mejoraría la satisfacción del cliente, la disponibilidad de stock y las ventas, tanto en tienda como en online, minimizando los costes.

Ante estas conclusiones, en el [estudio completo](#), Avanade incluye diferentes recomendaciones:

- **Los equipos de trabajo de las tiendas deben cambiar** para alinearse mejor con las nuevas realidades operativas y la necesidad de los clientes de vivir experiencias de compra “sin fricción” entre el canal físico (tienda) y los canales digitales
- **Los profesionales del sector retail deben potenciar un entorno de trabajo realmente digital** que ayude a incrementar la implicación y la productividad de sus trabajadores, especialmente las nuevas generaciones de profesionales (*millennials*).
- **Las empresas del sector retail deben ofrecer formaciones rápidas y ágiles** (digitales, “en píldoras”) que maximicen el rendimiento de sus trabajadores temporales.
- **Las empresas del sector retail deben adoptar la automatización en sus tiendas**, no únicamente a nivel de *smartphones*, sino también en mercancías inteligentes, *wearables*, realidad aumentada o *tablets* POS, entre otros.

Sobre el estudio global

Trabajando conjuntamente con EKN research, Avanade ha hecho una encuesta a 161 ejecutivos del mundo del *retail* de todo el mundo, de segmentos diferentes, para entender los factores que impulsan la transformación digital y de los equipos de trabajo en tienda del sector.

Sobre Avanade

Avanade es el proveedor líder de servicios digitales innovadores y en la nube, soluciones de negocio y diseño de experiencias, facilitados a través del poder de sus profesionales y el ecosistema de Microsoft. Nuestros profesionales aportan un pensamiento fresco y audaz, que combinado con la tecnología, la experiencia en los negocios y la industria ayudan a impulsar la transformación y crecimiento de nuestros clientes y de sus usuarios. Avanade tiene más de 30.000 personas conectadas digitalmente en 24 países, brindando a los clientes las mejores ideas a través de una cultura colaborativa que honra la diversidad y refleja las comunidades en las que operamos. Avanade fue fundada en el año 2000 por Accenture LLP, quien es su accionista mayoritario, y Microsoft Corporation. Para mayor información visite <http://www.avanade.com>.

###