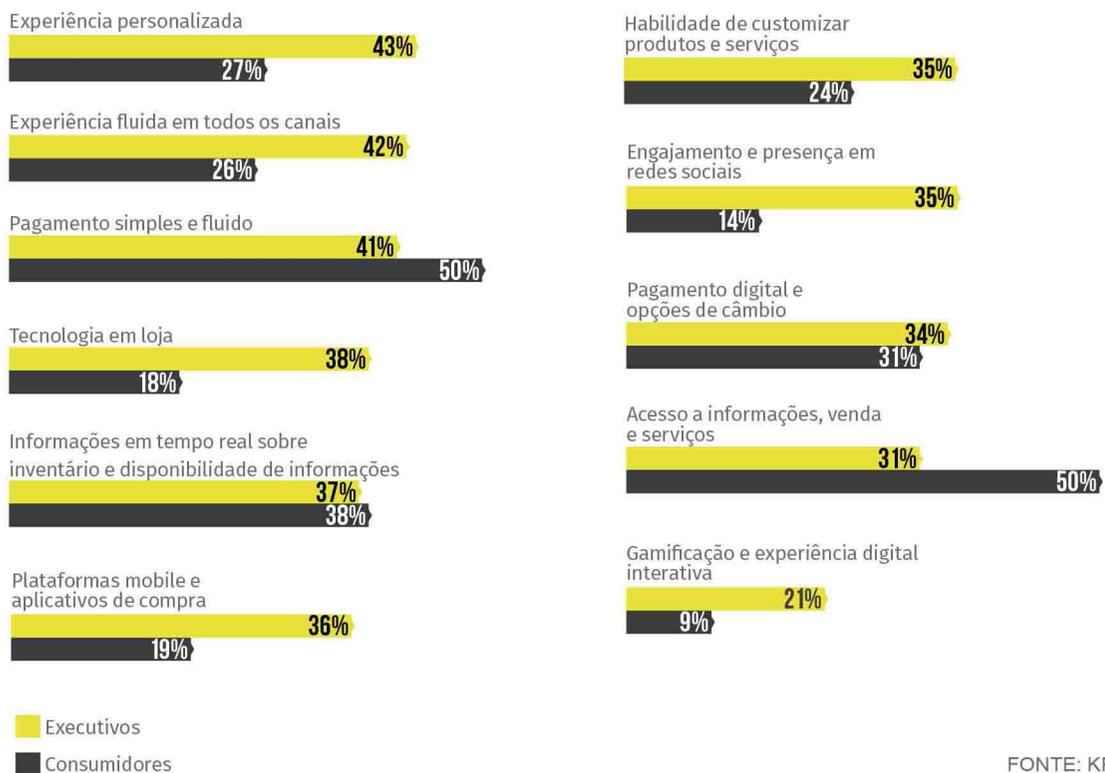


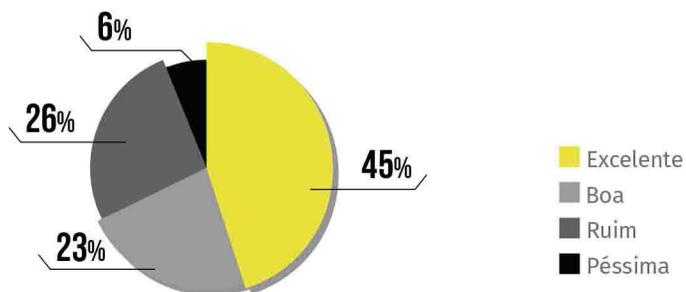
# O CONSUMO EM NÚMEROS

Estudo da KPMG mostra descompasso em preferências de empresas e consumidores

## QUAIS FATORES INFLUENCIAM A COMPRA?



## COMO AS EMPRESAS AVALIAM A PRÓPRIA CAPACIDADE DE OFERECER EXPERIÊNCIA AO CLIENTE?



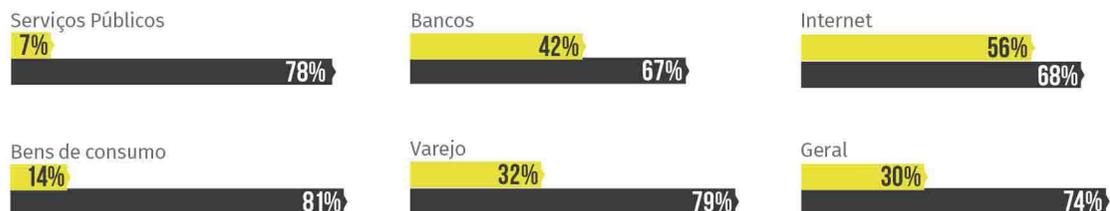
## O QUE LEVA O CONSUMIDOR A COMPRAR EM LOJAS FÍSICAS?



FONTE: KPMG

## VISÕES OPOSTAS

Enquanto as empresas pensam que entendem seus consumidores, eles dizem o contrário



- Empresas que são consideradas focadas no cliente, de acordo com consumidores
- Empresas que declaram ser centradas no cliente

FONTE: CAPGEMINI