

## **El eRetail Week LATAM reunió a la industria digital de la Latinoamérica y cerró el Tour de eventos 2020**

*La serie de eventos de comercio electrónico se llevó a cabo entre el 7 y el 13 de diciembre por primera vez de forma online y gratuita*

Diciembre de 2020.

**Del 7 al 13 de octubre se llevó a cabo la primera edición del eRetail Week LATAM Online [Live] Experience, una iniciativa del eCommerce Institute.** El evento fue desarrollado bajo un innovador formato online y gratuito que fue transmitido para toda América Latina y el mundo.

**El formato brindó una feria exposición virtual y una semana de capacitación intensiva en diferentes áreas del retail eCommerce, a través de una serie de eventos creados para contribuir a la profesionalización de la gestión de los negocios online en el sector a través de paneles y la presentación de casos de negocios con invitados especiales.**

**Más de 40 speakers compartieron sus experiencias y aprendizajes,** analizando casos de éxito, entregando cifras y datos muy interesantes acerca del estado actual de la economía digital en América Latina. Entre los highlights del evento, algunos datos a destacar:

*Consumo:*

- **Los tres sectores que más crecieron en el segundo cuarto de 2020** en comparación con el mismo periodo de 2020 fueron: **Hogar (64%), Electrodomésticos (58%) y Salud y Belleza (55%).**
- **Los productos con mayor crecimiento** en los mismos períodos mencionados arriba fueron: los productos de **farmacia (94%), medidores de grasa (79%) y equipos médicos y ortopédicos (70%).** Las mascarillas representaron el 44% de las ventas de productos de farmacia. El Alcohol Isopropílico es el segundo ítem más vendido de este periodo<sup>1</sup>.

*Desafíos y oportunidades:*

- Entre los desafíos del ecommerce se encuentran **la incorporación de la personalización de la experiencia del usuario, generar piezas de contenido relevantes y dinámicas, aumentar la permanencia del usuario en el sitio y sugerir productos relacionados al buscado/comprado**<sup>2</sup>.

*Usabilidad:*

---

<sup>1</sup> Fuente: Presentación Naire Vegas, Commercial Manager Softlines, Linio Perú

<sup>2</sup> Fuente: presentación Rboy Cibrian, CEO & Founder, BrainDW

- **Las necesidades del usuario son la claves:** buscan hacer sus compras más rápido. **Los productos se tienen que encontrar fácilmente**, por lo que es importante que estén categorizados de forma correcta y con una foto adecuada.
- **Se deben implementar soluciones de atención al consumidor** como chatbots, F.A.Q., preguntas de otros compradores, etc. **Es vital que las empresas estén presentes para ayudar a los clientes en el carro de compras, en la página de producto y en el checkout.**
- Todo cambio que se lleve a cabo en la web tienen que simplificar la UX<sup>3</sup>.

*Medios de pago:*

- **Las tarjetas de crédito ya se han establecido como los medios de pago más utilizados**, con una tasa de conversión alta y media, respectivamente.
- Habrá que prestarle muchísima atención en un futuro muy cercano a los pagos con **Bitcoin y otras Criptomonedas como alternativa de los pagos digitales existentes y como tendencia mundial.**

**Este evento fue el último del año de la propuesta de valor del eCommerce Institute a través del Tour de eventos virtuales eCommerce Day. El eCommerce Institute lleva 14 años fomentando el desarrollo de la industria del comercio electrónico en América Latina a través del Tour eCommerce Day con más de 120 eventos realizados en 17 países de la región.**

**¡Los esperamos en la edición 2021 del Tour eCommerce Day! >**  
[www.ecommerceday.org](http://www.ecommerceday.org)

**Acerca del eCommerce Institute**

Es una organización sin fines de lucro de carácter regional que desarrolla y apoya la Economía Digital en los diferentes países de Latinoamérica con el objetivo de promover iniciativas que profesionalicen y consoliden el mundo de los negocios por Internet. Dentro de los objetivos se encuentra tejer una red abierta de entidades e instituciones a nivel regional que potencie las actividades de cada uno de sus integrantes y del conjunto.

>> Para más información sobre sus iniciativas y acciones ingrese en [www.ecommerce.institute](http://www.ecommerce.institute)

---

<sup>3</sup> Fuente: presentación Nicolás Gore, Director Comercial de Lyracons