



DEL 24 AL 28 DE OCTUBRE

V SEMANA DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

VIGILADA por el Ministerio de Educación Nacional



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®

Acreditados
en ALTA CALIDAD



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

**V SEMANA DE LA FACULTAD
DE ADMINISTRACIÓN**



**V SIMPOSIO
INTERNACIONAL**

PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL:

**CONSUMIDORES
Y MERCADOS
EMERGENTES**

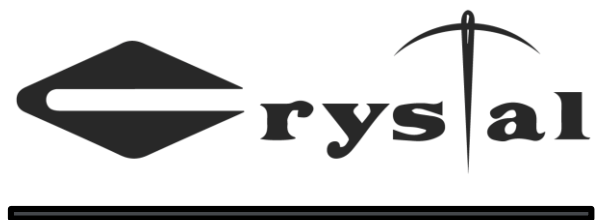


CONSUMIDOR 5.0

Tecnología, sostenibilidad y moda



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®

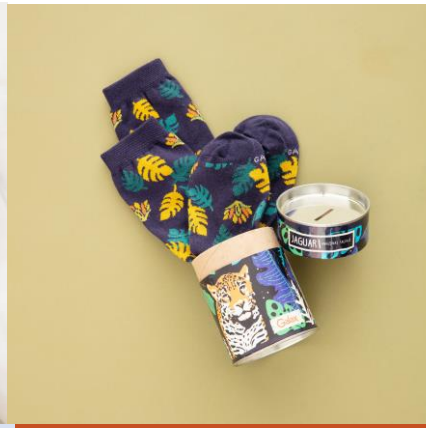


Compañía Colombia dedicada a la construcción, producción y comercialización de marcas en Latinoamérica, con más de 90 años de experiencia y tradición.

Hoy contamos con cerca de 250 tiendas en Colombia y presencia en 14 países de América Latina a través de nuestras marcas.



¿QUIÉNES SOMOS?



gef
FRANCE

PUNTO BLANCO

BABY FRESH

Galax

PARFOIS

casino

PROPÓSITO

Tejemos vida para nuestro planeta transformando el futuro desde las personas.

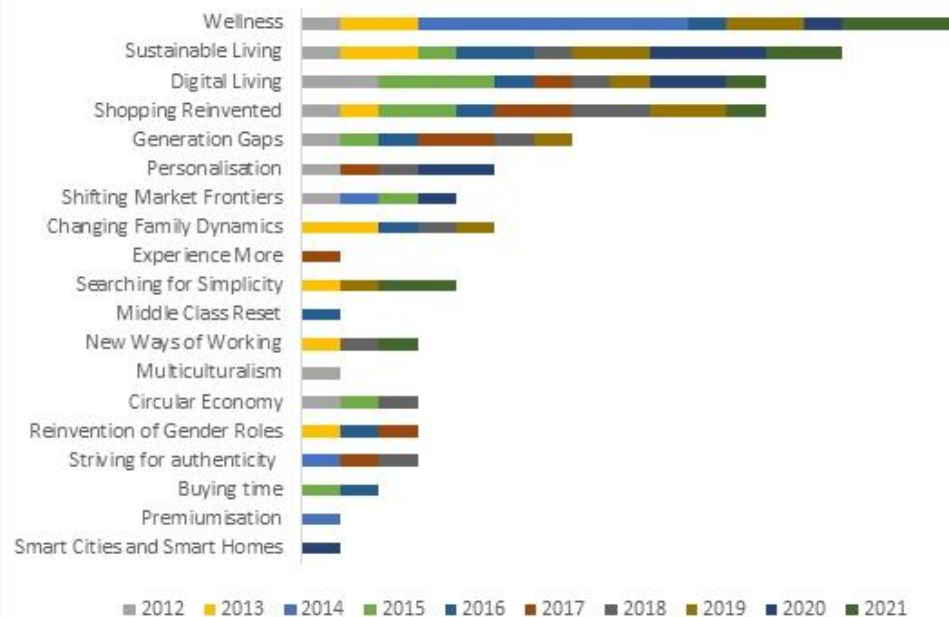
PLANETA - TEJEMOS VIDA PARA NUESTRO



Tendencias Globales del Consumidor (GCT)

Mapping GCT to Megatrends

GCT Trends per Year Related to Each of the Megatrends



- **Bienestar y sostenibilidad** impulsando la vida sostenible.
- **Digital** es un habilitador clave para que los consumidores se conecten fácilmente con las marcas y creen experiencias.
- **Experiencia de compra y viaje** del consumidor

Referenciación

Ejemplos de adopción de tecnología por parte de minoristas y marcas en varias etapas del proceso de compra

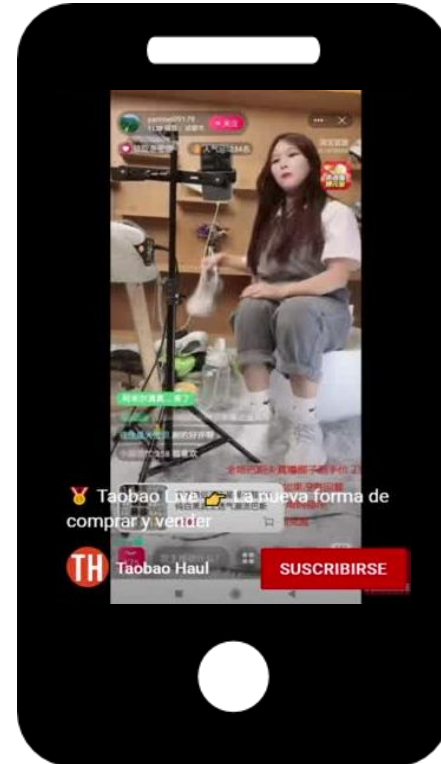
Consciencia

Consideración

Transacción

Entrega

Compromiso



Conocimiento del cliente
Posicionamiento de Marca
Consumo de Videos

Habilitador -App-
Red social
Live streaming



LIVESTREAM SHOPPING

La plataforma de venta de transmisión en vivo de Alibaba, Taobao Live, tiene casi 40 millones de seguidores.

En un festival de compras en línea promocionado como la venta en línea de 24 horas más grande del mundo, el mercado de Taobao registró \$ 7.5 mil millones en los primeros 30 minutos.

Referenciación

Ejemplos de adopción de tecnología por parte de minoristas y marcas en varias etapas del proceso de compra

Consciencia

Consideración

Transacción

Entrega

Compromiso



Shiseido Skin Visualizer es una consulta de la piel basada en IA que utiliza un dispositivo sin contacto para medir y visualizar el estado de la piel de los clientes y brindar recomendaciones personalizadas para el cuidado de la piel.

Habilitador -Bigdata - AI

Referenciación

Ejemplos de adopción de tecnología por parte de minoristas y marcas en varias etapas del proceso de compra

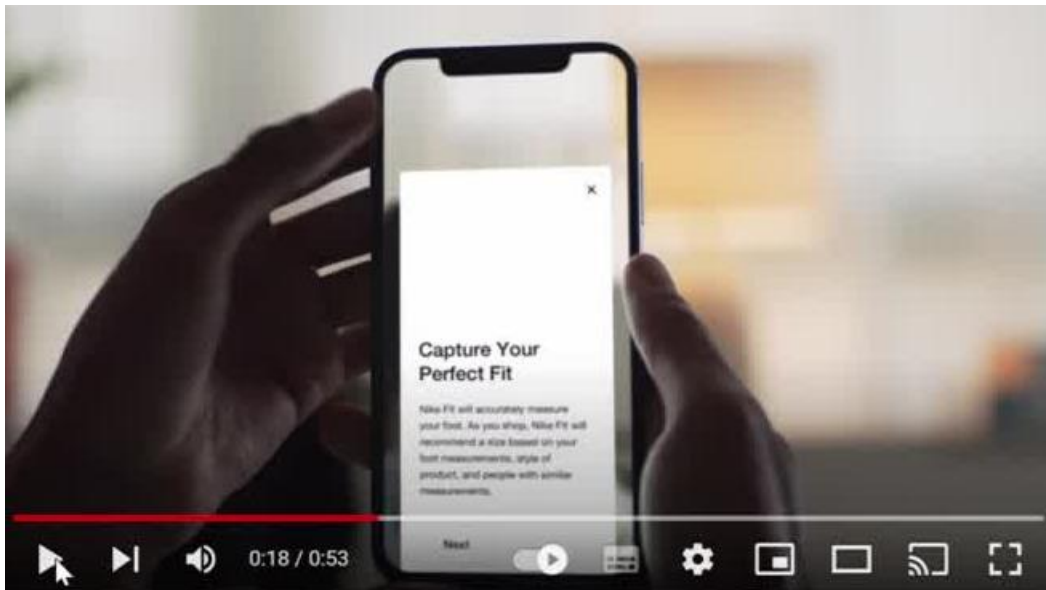
Consciencia

Consideración

Transacción

Entrega

Compromiso



Nike Fit es una herramienta para ayudarte a encontrar tu talla ideal en la mayoría de los estilos de calzado Nike.

Incluso tiene en cuenta tus preferencias personales

Nike utiliza estos datos para mejorar sus productos y ofrecer sugerencias de tallas y ajustes más precisos

Habilitador -Bigdata - Algoritmos y
Recomendación

Referenciación

Ejemplos de adopción de tecnología por parte de minoristas y marcas en varias etapas del proceso de compra

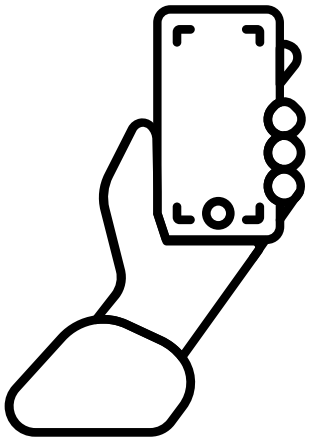
Consciencia

Consideración

Transacción

Entrega

Compromiso



Habilitador -Medio de pago
Puro digital - CÓDIGO ÚNICO



Home Depot acepta pagos de Bitcoin a través de los sistemas de pago de Flexa instalados en sus tiendas y en cualquier moneda, garantizando su cambio con la tasa real del mercado

Eliminó la fricción que tradicionalmente involucraban los pagos con Bitcoin.

Referenciación

Ejemplos de adopción de tecnología por parte de minoristas y marcas en varias etapas del proceso de compra

Consciencia

Consideración

Transacción

Entrega

Compromiso



Amazon Hub Locker te ofrece un punto de entrega de autoservicio para recoger y devolver tus paquetes de Amazon.com.

Habilitador - Locker - Auto gestión -
Recoge

Referenciación

Ejemplos de adopción de tecnología por parte de minoristas y marcas en varias etapas del proceso de compra

Conciencia

Consideración

Transacción

Entrega

Compromiso



Lanzó una mobile App experience llamada CONFIRMED. Funciona como comunidad virtual y centro de marca que otorga a los miembros acceso a productos y contenidos exclusivos. La experiencia se centra en mejorar el storytelling de la marca con los creadores de Adidas.

Habilitador - APP - Personalización - Acceso a Beneficios

OMNICANALIDAD


“Es ver la experiencia a través de los ojos del cliente, para generarle una experiencia de compra en todos los canales para que sea simple, integrada y consistente”




Sabían que...

90% 

De la tasa de retención de clientes es más alta para las empresas que hacen uso de la omnicanalidad en comparación a las que usan un Mono canal

73% 

De los compradores usan más de un canal al momento de realizar su compra

75% 

De la población en el 2025 en Colombia será generación millennials y x, y que el 60% de estos espera una experiencia completa y consciente a la hora de interactuar con una marca

 1 de cada 5

Empresas en Latinoamérica utilizan una estrategia omnicanal consiguiendo un NPS DEL 8,5 frente a las que no de un 5,8

Objetivo

Digitalización



Conocimiento



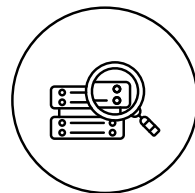
Personalización



Retorno



Datos de conexión
Registro
almacenamiento
conocimiento
análisis y segmentación



Comunicación personalizada
por cliente de valor canal,
oferta
ACCIONES



Organización - Tecnología - Infraestructura - Procesos Robustos

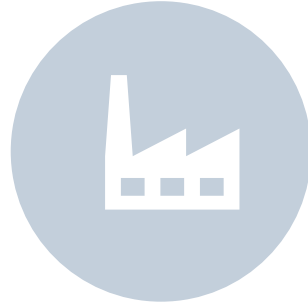
COMPETENCIAS CLAVES DEL NEGOCIO



1.
Sostenibilidad



2.
Innovación



3.
Industria 4.0



4.
Transformación Digital



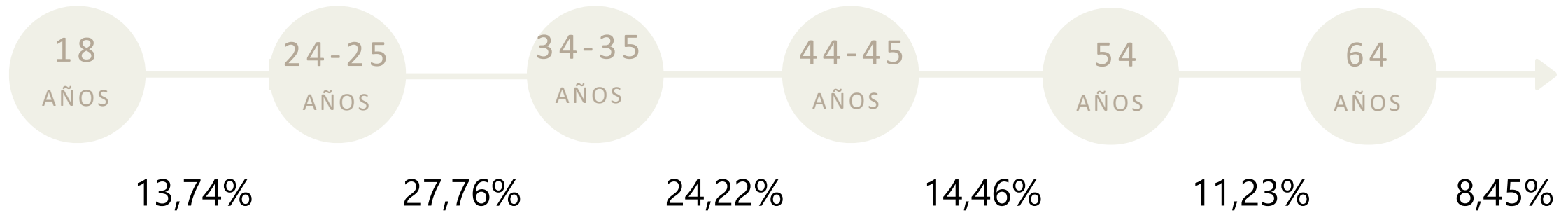
5.
Desarrollo del Talento

OMNICALIDAD – CUSTOMER CENTRIC

Quién es nuestro cliente con la información que tenemos



PUNTO BLANCO®



Generación Y 1981-1996
Millennials

Generación X 1965-1980

3. MILLENNIALS (GENERACIÓN Y)

NACIMIENTO:
1981 y 1996.

MIGRANTES DIGITALES:

- WhatsApp 92%
- Instagram 62%
- Twitter 19%
- Facebook 38%
- Tiktok 25%

- Son multitasking.
- Usan activamente las redes sociales.
- Buscan emprender su propio negocio.
- Dependiente de los smartphone o tecnología a fin.
- Disfrutan de la experiencia de compra innovadora.



MILLENIALS

una generación muy representativa

BUYER PERSONA



NOMBRE	Catalina
EDAD	36
PAÍS	Colombia
PROFESIÓN	Innovación
ESTADO CIVIL	Casada
HIJOS	No
ESTRATO SOCIAL	NSE 5

INTERESES

Dedica la mayor parte de su tiempo a divertirse y estar bien con ella misma, por eso hace deportes, viajes conscientes, prefiere el cine y los conciertos.

Busca la fortaleza de la mente, cuerpo y espíritu, para ello incluye la meditación y concentración a través del yoga y el mindfulness.

RETOS

Busca medios ágiles y simples para encontrar lo que desea. Tener tiempo.

META

Busca contribuir con el planeta, uso consciente de los recursos, estar en armonía con el universo, y vivir tan intensamente como su tiempo se lo permita.

MOTIVACIÓN

Equilibrio, ser feliz, balancear todo en su vida.

FRUSTRACIÓN

Se frustra cuando en su día a día tiene actividades que pueden ser más cortas y tecnológicas para ahorrar tiempo, pero no lo son, como filas, tiempos de espera largos y cuando no está conectada ya que depende 80% de su móvil.

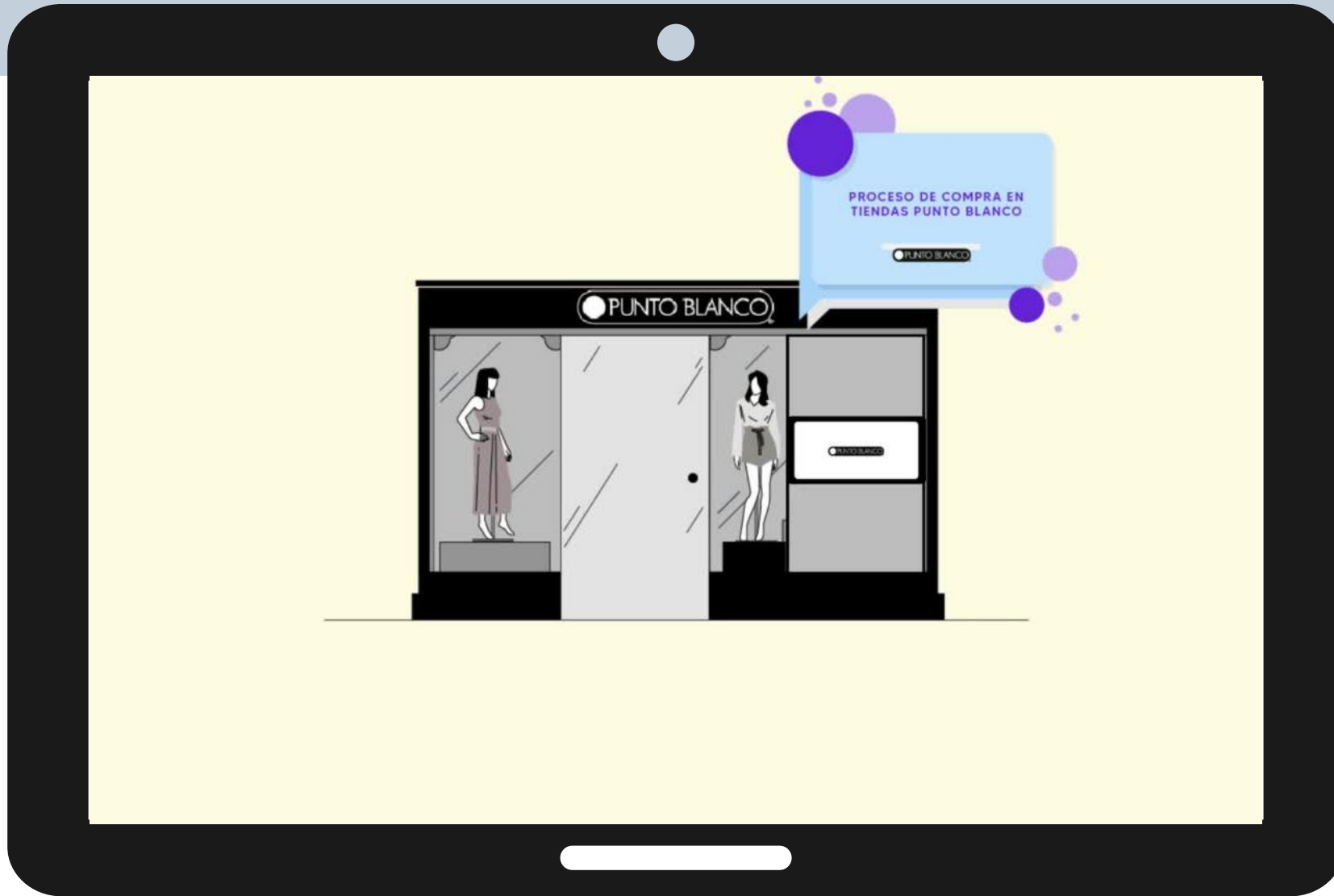
FUENTES DE INFORMACIÓN

Depende de la tecnología, ama Instagram, Facebook, YouTube para estar al día en moda y temas de interés.

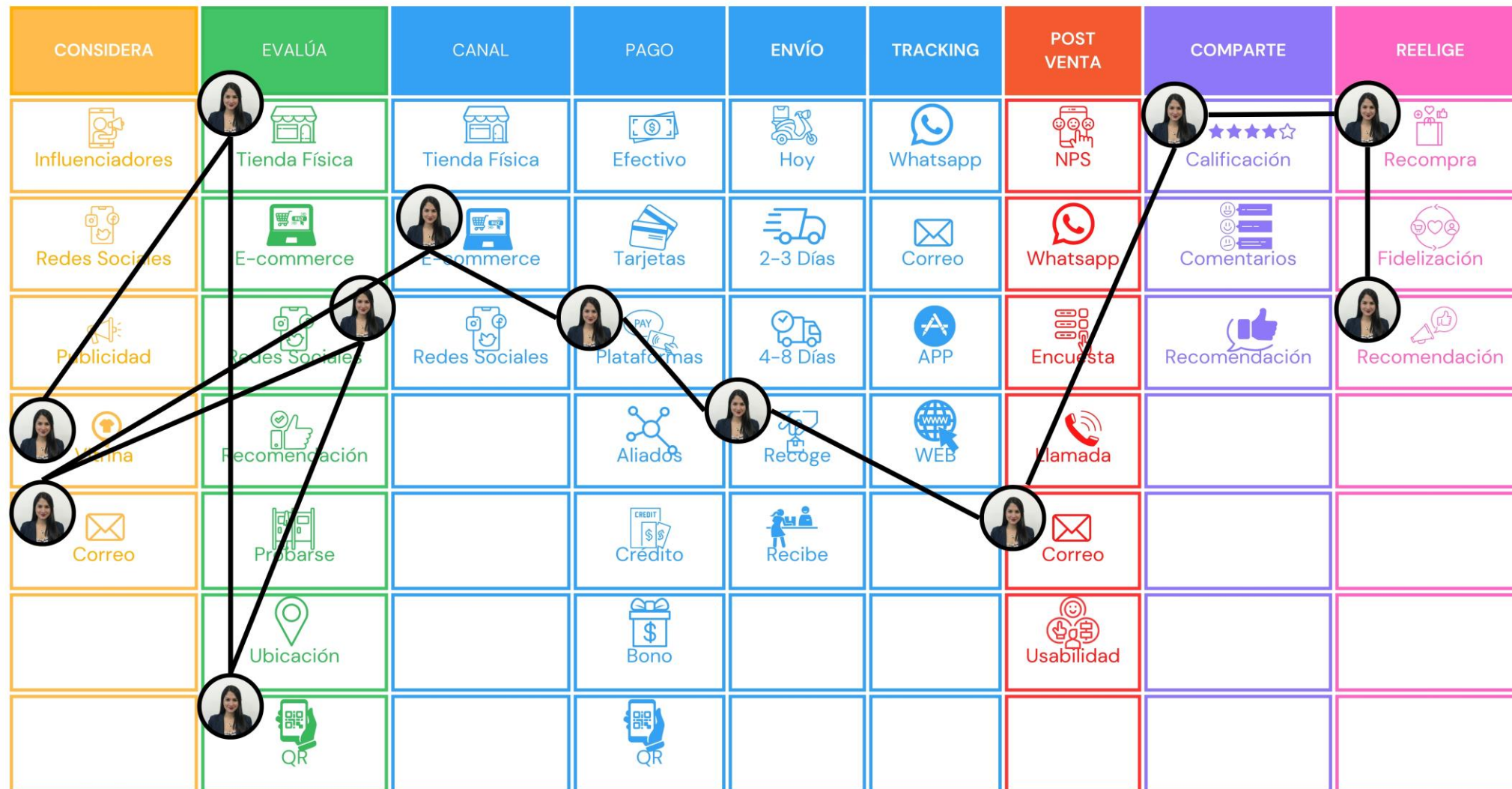
ADICIONAL

Es una persona práctica para poder desarrollar todo lo que se propone y quiere, por eso amó la pandemia y poder trabajar desde casa, así pudo viajar más y estar desde cualquier lugar. Todo lo que le dé velocidad, facilidad y autogestión está muy bien para ella .

Storytelling



CUSTOMER JOURNEY MAP



COMPAÑÍA SOSTENIBLE



AMBIENTAL



SOCIAL



ECONÓMICO



OBJETIVOS

DE DESARROLLO SOSTENIBLE





NATIVA

POR  PUNTO BLANCO®

- Colección fibra Orgánica
- Materiales sostenibles
- Comunidad Indígenas de la Sierra Nevada de Santa Marta
- Fundación ProSierra





- Colección con ilustraciones hechas a mano, inspiradas en afluentes.
- Materiales sostenibles
- Colaboración con Ilustradores Locales y comunidades artesanas.
- 'quitapesares', figuras hechas a mano por las Tejedoras por la Memoria de Sonsón, Antioquía

Alado

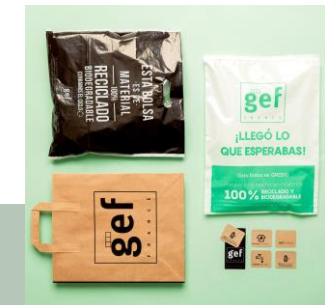


Producción

- Manufactura responsable con el medio ambiente
- Uso de fibras sostenibles y recicladas
- Colecciones sostenibles

Tiendas y producto

- Bolsas biodegradables y
- Etiquetas y bolsas de regalo con material reciclado
- Construcción sostenible





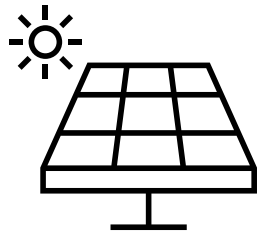
Agua

PTAR Marinilla
Renovación Tecnológica



Siembra de árboles

100.000
Árboles nativos
+ 50.000 en proceso



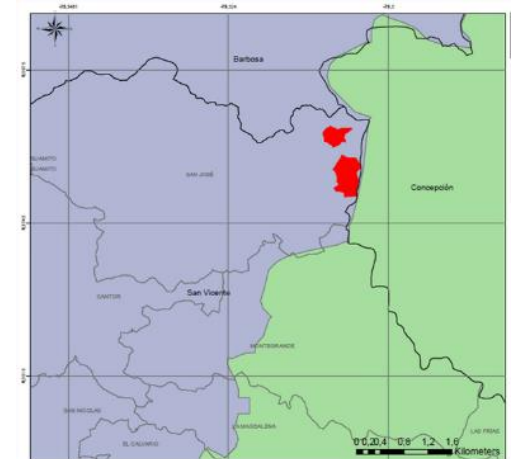
Paneles Solares

4.602 Paneles
4M kWh/año
2.428 Ton CO2/año



Economía Circular

Hilos de Esperanza
Círculo de la generosidad
Compostaje Residuos Orgánicos
Retorno de bobinas
Ganchos | Cajas | Maniqués



Económico

- Generar rentabilidad
- Generación de Empleo
- Accionistas, colaboradores
- Línea de estrategia



PARA PENSAR...

¿CÓMO ES EL MERCADO DE HOY?

Un mundo altamente cambiante: No es el fuerte el que le gana al débil. Es el **RÁPIDO** quien le gana al **LENTO**.

Los modelos de negocios en las compañías **NO DURAN, ESTAN EN CONSTANTE CAMBIO.**

Un entorno altamente **COMPETITIVO**, todo el mundo produce, vende o hace algo para atender las necesidades de los otros.


Las **FRONTERAS FÍSICAS** y las distancias ya no existen.



 crystal



 gef
FRANCE

 PUNTO BLANCO

BABY FRESH

Galax

casino

PARFOIS