

## Veja como é hoje o comprador idoso

08-Nov-2019

A imagem do consumidor mais idoso que é totalmente analógico é um mito. Atualmente, 63,9% dos sêniores (consumidores com mais de 60 anos) utilizam smartphones em suas compras (contra apenas 23,9% em 2017) e 34,6% compram por meio de aplicativos (eram 11,6% há dois anos). Como se não bastasse, QR Codes já são usados por 11%.

Segundo a terceira edição do estudo "Hábitos de Compra do Consumidor 60+", realizado pela Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo - SBVC e pela AGP Pesquisas e Estatísticas, não precisar sair de casa e comprar a qualquer hora são os principais motivos para a população com mais de 60 anos decidir comprar online, também motivados pela percepção de que os preços são mais competitivos que os das lojas físicas.

O estudo mostrou que experiências que incomodavam os clientes com mais de 60 anos, como lojas muito cheias e vendedores impacientes, já não incomodam tanto, mas grandes filas em super e hipermercados continuam sendo um ponto de atrito relevante para esse grupo de consumidores. Três em cada quatro entrevistados afirmam que deixam de frequentar lojas que oferecem um atendimento ruim e buscam um concorrente, mostrando que essa é uma questão extremamente relevante para eles. Considerando que a experiência recebida no PDV continua com uma nota ruim (apenas 6,8 em uma escala de zero a 10), o varejo ainda tem um caminho longo a percorrer para atender bem o público sênior.

Fonte: Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo - SBVC