

MUNDO E-COMMERCE

La conexión humana es clave para integrar el *social commerce* en *retail*

Actualmente, las decisiones de compra de los usuarios por internet ocurren en su mayoría en redes sociales. En la nueva era del *retail*, la conexión humana se ha convertido en el pilar fundamental para integrar el *social commerce* de manera efectiva.

Más allá de las transacciones digitales, los consumidores buscan experiencias auténticas y relaciones genuinas con las marcas. Esta interacción directa, facilitada por plataformas como Instagram, WhatsApp y TikTok, permite a las empresas dialogar en tiempo real, responder inquietudes y construir una comunidad leal.

Sin embargo, esta cercanía requiere una logística ágil y personalizada. La entrega eficiente y la atención al cliente en múltiples canales son esenciales para mantener la promesa de una experiencia humana. Las empresas deben integrar tecnología con empatía, utilizando herramientas digitales para facilitar la comunicación y adaptarse a las necesidades individuales de cada cliente.

Las decisiones de compra son un mix entre lo humano y lo digital.



EDITOR: Arturo Catalán A. - SUBEDITOR: Magdalena Espinosa - REDACTORES: Richard García, Valentina Pizarro, En