



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. | **SUBEDITORA:** Magdalena Espinoza | **PEDACTORES:** Richard García, Valentina Pizarro, Fe