

Fecha: 24-06-2025
 Medio: El Mercurio
 Supl. : El Mercurio - Bodelaje y Transporte
 Tipo: Noticia general
 Título: **La conexión humana es clave para integrar el social commerce en retail**

Pág. : 2
 Cm2: 95,8

Tiraje: 126.654
 Lectoría: 320.543
 Favorabilidad: ☐ No Definida

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, What-

sApp 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.



REPORTER: Arturo Catalán A. - SUPERVISORA: Magdalena Espinoza - REDACTORES: Richard García, Valentina Pizarro, So-