

Estudio revela que chilenos privilegian cercanía y rapidez antes que el precio en farmacias y tiendas de cuidado de la salud

Cuando los chilenos necesitan comprar un medicamento o un producto para el cuidado de la salud y el bienestar personal, lo primero que privilegian es la cercanía, la agilidad que ofrecen en el proceso de compra y los menores tiempos de espera a la hora de elegir un local para adquirirlos, antes que el precio.

Así lo determinó un estudio de dunnhumby, firma global de analítica de consumo para retail, sobre las preferencias de los consumidores chilenos en el canal salud y bienestar.

El estudio busca determinar qué tan bien posicionada está la propuesta de valor al cliente de un retailer para su éxito a largo plazo en el mercado de los medicamentos recetados, OTC (sin receta médica) y productos para el cuidado de la salud y personal. Para ello evaluó 15 retailers, entre farmacias, supermercados y plataformas de comercio electrónico.



Los consumidores valoran principalmente que una farmacia esté cerca, que las compras sean expeditas y con tiempos de espera reducidos. Recién después de eso viene el precio. Cuando los productos que venden tienden a percibirse como equivalentes, el estudio confirma que la experiencia y la relación con el cliente serán los principales motores de diferenciación y crecimiento en la categoría de salud y bienestar en Chile.