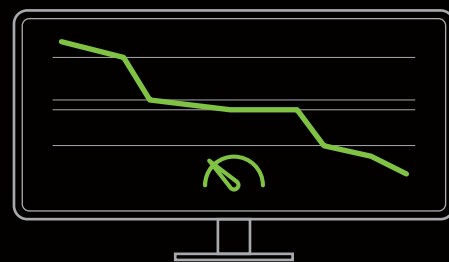


Experiência de compra online e de operações *last mile*
A experiência digital do consumidor
2020



95%

dos operadores em Portugal têm websites responsivos, que permitem ao consumidor realizar as suas compras online em dispositivos tablet e mobile.



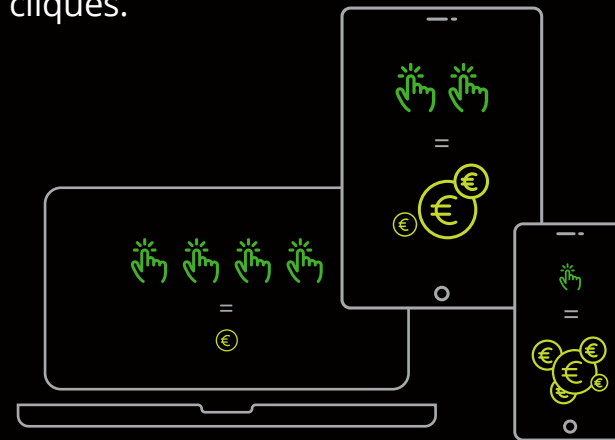
A velocidade de carregamento

e estabilidade visual dos websites dos operadores portugueses apresenta-se, de forma generalizada, inferior à recomendada afetando negativamente a experiência de compra do consumidor.

Os consumidores valorizam uma experiência de utilização com um menor número de cliques.

61%
dos operadores permitem aos utilizadores comprar online **sem necessidade de registo e**

47%
tem **one page check-out.**



35%

dos operadores disponibilizam o MB Way enquanto método de pagamento online.

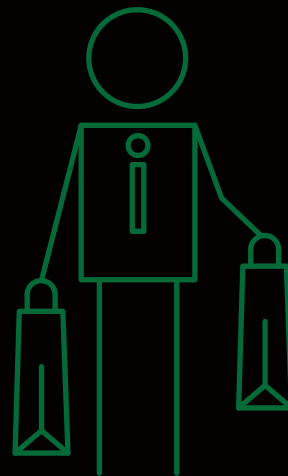
Os operadores devem diversificar as opções de pagamento, adaptadas aos diferentes perfis de consumidores e apostar na implementação de métodos digitais como o MBWay, cada vez mais valorizados pelo consumidores portugueses.



O consumidor é altamente susceptível a descontos.



81%
dos operadores portugueses respondem a esta tendência apresentando uma categoria dedicada a artigos em promoção nos seus websites.



72%

dos operadores apostam na sugestão ao consumidor de produtos complementares durante o processo de compra online, de forma a proporcionar uma melhor experiência do consumidor e maximizar a probabilidade de vendas adicionais.

Os comentários e classificações valorizados no processo de decisão de compra, sendo no entanto funcionalidades apenas disponíveis em cerca de

41%
das lojas online.

- ★★★★★
Utilizador 1
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat.
- ★★★★★
Utilizador 2
Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit.
- ★★★★★
Utilizador 3
Ut aliquip ex ea commodo consequat!



"Deloitte" refere-se a uma ou mais firmas membro e respectivas entidades relacionadas da rede global da Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"). A DTTL (também referida como "Deloitte Global") e cada uma das firmas membro são entidades legais separadas e independentes. A DTTL não presta serviços a clientes. Para mais informação aceda a www.deloitte.com/pt/about. A Deloitte é líder global na prestação de serviços de audit and assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax e serviços relacionados. A nossa rede de firmas membro compreende mais de 150 países e territórios e presta serviços a quatro em cada cinco entidades listadas na Fortune Global 500®. Para conhecer o impacto positivo criado pelos aproximadamente 312.000 profissionais da Deloitte aceda a www.deloitte.com. Esta comunicação contém apenas informação de carácter geral, pelo que não constitui aconselhamento ou prestação de serviços profissionais pela Deloitte Touche Tohmatsu Limited, pelas suas firmas membro ou pelas suas entidades relacionadas (em conjunto a "Rede Deloitte"). Deve aconselhar-se com um profissional qualificado antes de tomar qualquer decisão que possa afetar as suas finanças ou negócio. Nenhuma entidade da Rede Deloitte pode ser responsabilizada por quaisquer danos ou perdas sofridos por quem haja baseado a sua decisão nesta comunicação.