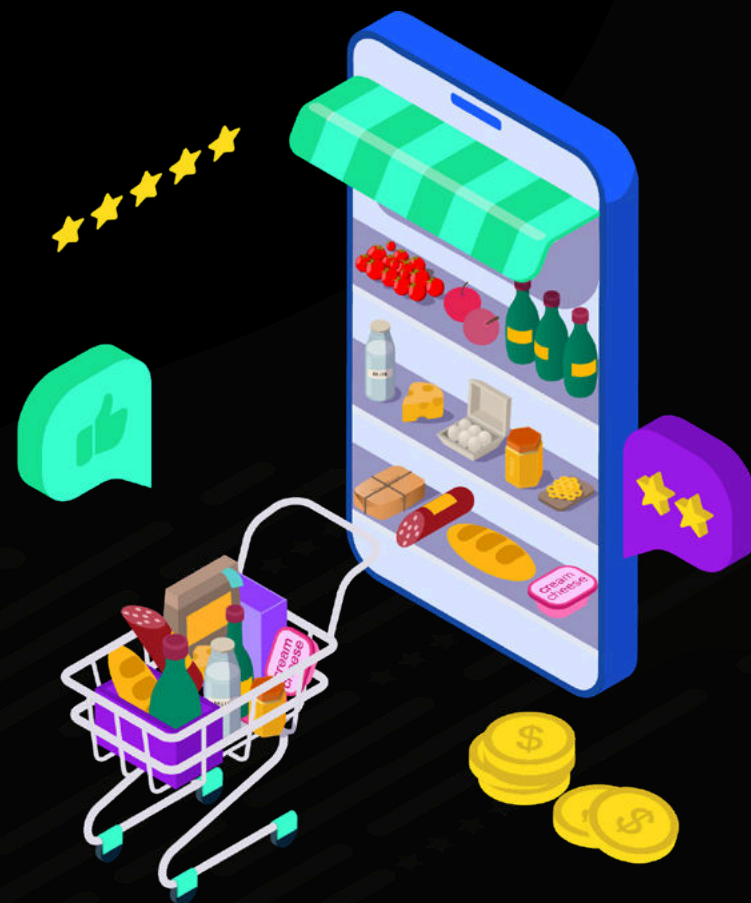


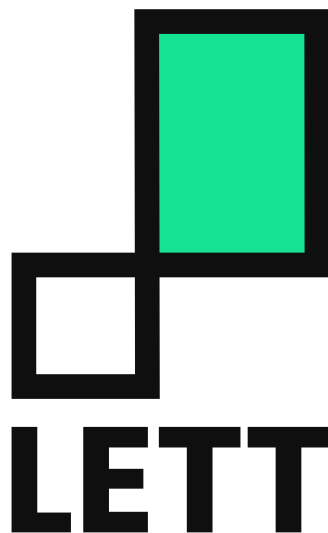
Comportamento do consumidor nos apps de delivery



opinion  box

Sumário

1	Introdução	05	➤	6	Preferências do consumidor	17	➤
2	Metodologia	07	➤	7	Comportamento do consumidor	25	➤
3	Perfil dos entrevistados	08	➤	8	Publicidade em apps de delivery	37	➤
4	Aplicativos mais conhecidos e preferidos	09	➤	9	Perspectiva dos aplicativos de delivery no Brasil	40	➤
5	Perfil de compra	13	➤	10	Insights	45	➤
	11	Conclusão	47	➤			



O que é a Lett?

A Lett é especialista em Trade Marketing Digital e tem como objetivo conectar marcas e consumidores para criar a jornada de compras perfeita no e-commerce.

Para isso, oferecemos ferramentas de inteligência de dados em tempo real, que auxiliam marcas e varejos a alavancarem suas vendas no digital.

Por meio das plataformas da Lett, as indústrias analisam KPIs de sortimento, disponibilidade de estoque, preço, conteúdo digital (imagens, título, descrição, avaliações e comentários) e muito mais. Já os varejistas, têm acesso a um portal, no qual há todas as informações que precisam para inserir na página do produto.

Saiba mais em: lett.digital

Conheça o nosso blog: dcx.lett.digital/



O que é o Opinion Box?

O Opinion Box é uma empresa de tecnologia referência em pesquisa de mercado e customer experience. Com as nossas soluções de consumer insights, ajudamos empresas a tomar decisões mais inteligentes, baseadas em dados e não em achismos.

Ao combinar o conhecimento e a experiência do nosso time com tecnologias inovadoras, entendemos o comportamento e os desejos dos consumidores com agilidade, qualidade e a um preço acessível. Com as nossas soluções multiplataformas, já atendemos mais de 1.000 empresas de diversos tamanhos e segmentos.

Saiba mais em: opinionbox.com



Introdução

Os aplicativos de delivery estão cada vez mais presentes na vida do brasileiro. Hoje, é possível, com apenas alguns cliques, pedir praticamente qualquer produto e ele estará na sua porta em alguns minutos. Restaurantes, supermercados, farmácias, pet shop, dentre outros estabelecimentos podem ser facilmente encontrados nesses apps.



Segundo dados do Opinion Box:

82%

dos consumidores afirmam que apps de delivery e conveniência facilitaram suas vidas.

45%

dos consumidores dizem não viver sem apps de entrega.



Qual é o comportamento do consumidor desses apps?



O que eles levam em conta na hora de fazer uma compra?



Qual informação é mais relevante?



Por que eles preferem comprar em apps do que em e-commerces tradicionais?

Pensando nisso e em outros questionamentos, a **Lett** e **Opinion Box** se juntaram para compreender qual é o comportamento dos consumidores de super apps. **Confira os principais insights!**





Metodologia

A pesquisa foi realizada de forma online, com:



1.657 pessoas

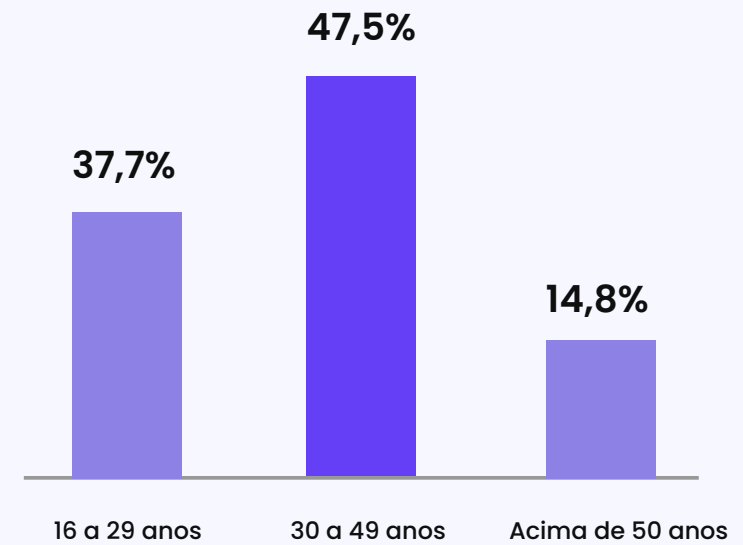


**entre os dias 4 a 13
de agosto de 2021**

Responderam o questionário homens e mulheres brasileiros, com **16 anos ou mais**, que já utilizaram aplicativos de entrega.

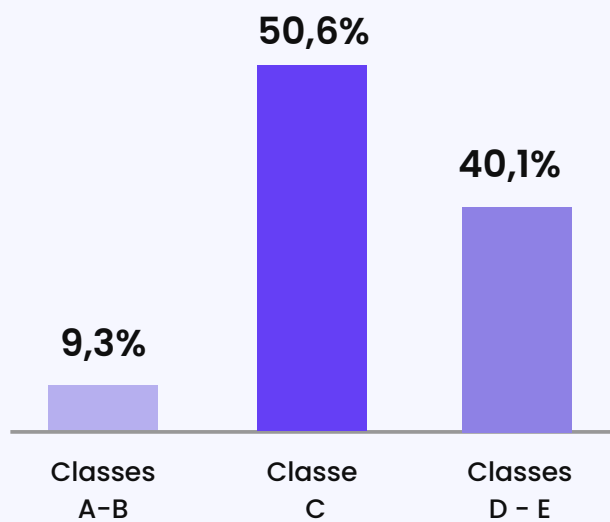


Perfil dos entrevistados

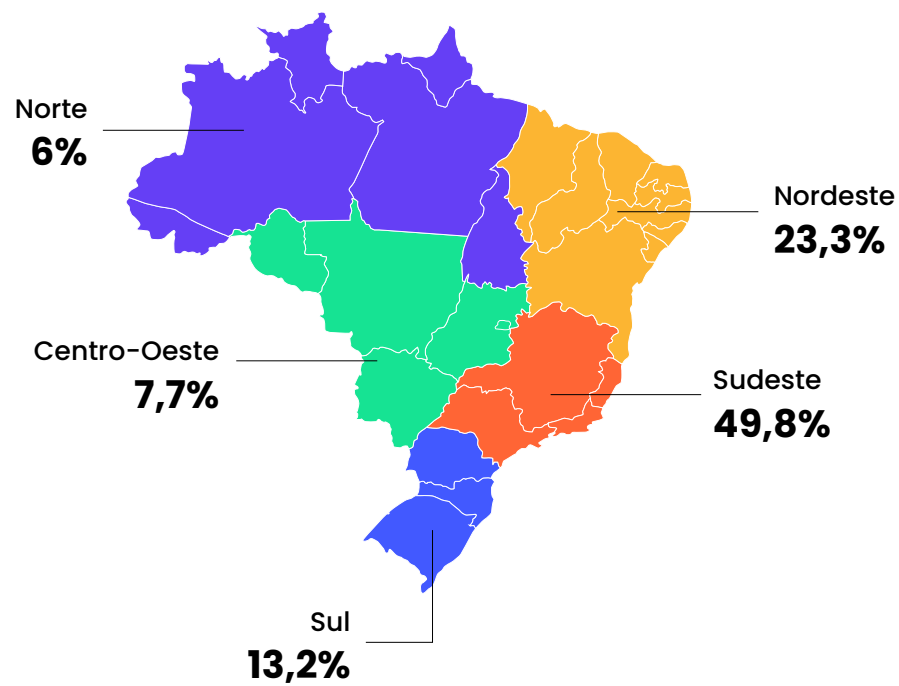




Classe Social



Localização





Aplicativos mais conhecidos e preferidos

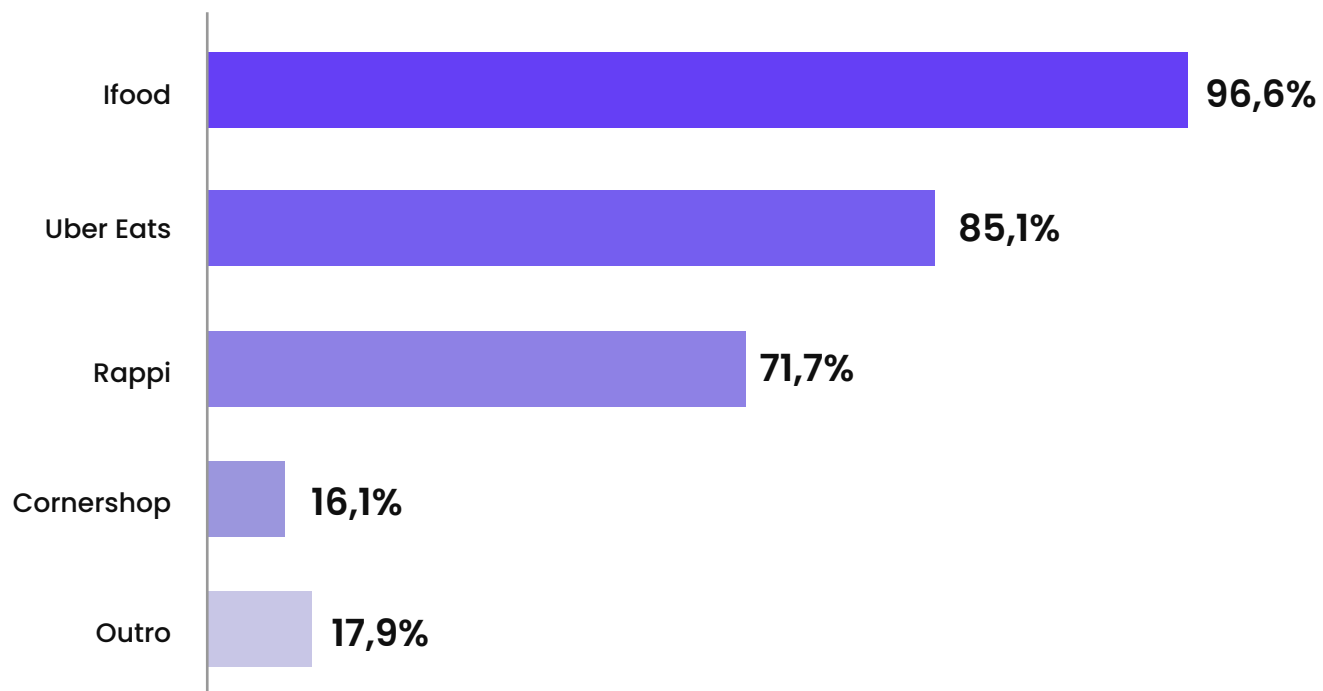
Para essa pesquisa, os aplicativos considerados foram:



Os entrevistados também foram incentivados a citar outros aplicativos que consideram relevantes. Alguns dos citados foram:

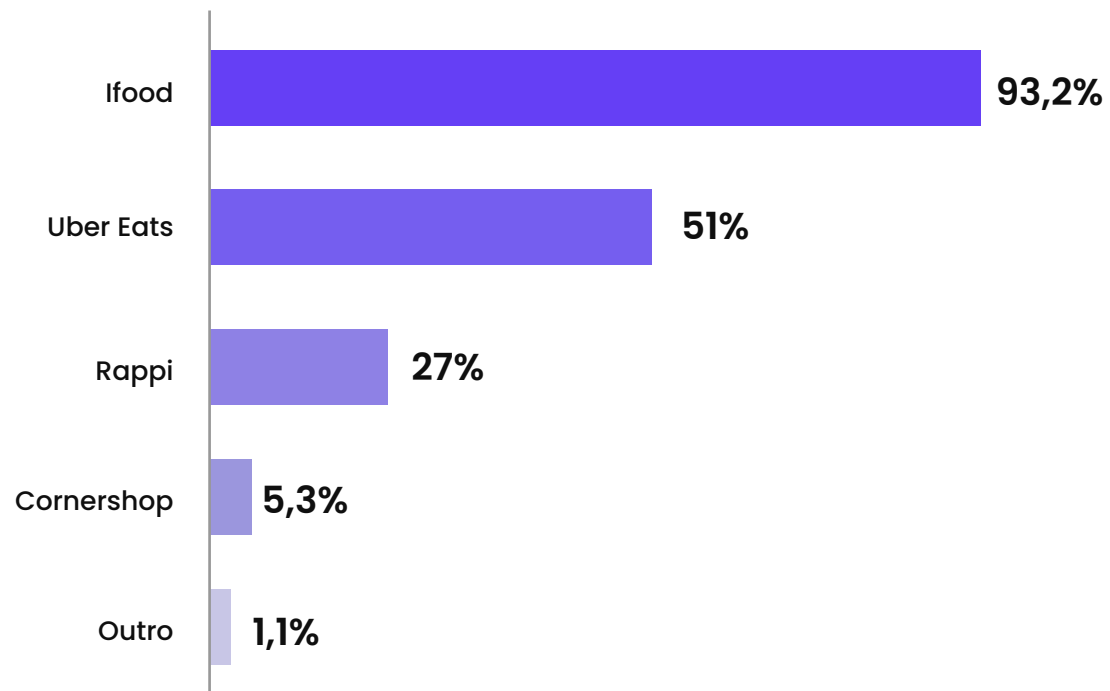


Voce já conhece, mesmo que só de ouvir falar, algum dos aplicativos a baixo?



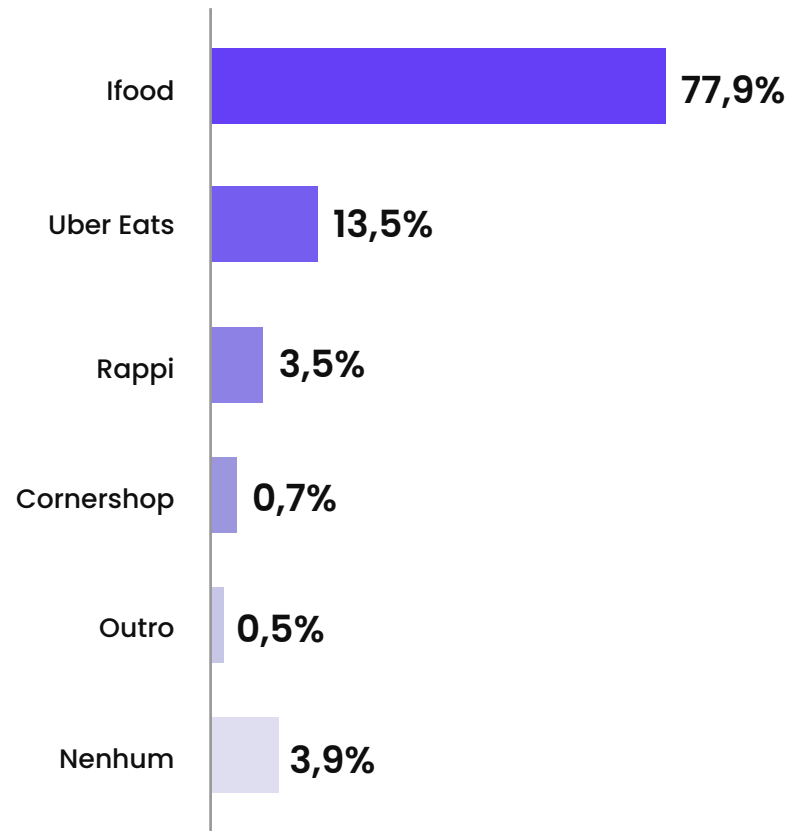
*Nessa pergunta era possível marcar mais de uma opção. Por isso, a soma total é superior a 100%.

Em qual desses aplicativos **você já fez alguma compra?**



*Nessa pergunta era possível marcar mais de uma opção. Por isso, a soma total é superior a 100%.

Qual desses aplicativos é o seu preferido?



O iFood é o aplicativo mais **conhecido e preferido** dos participantes da pesquisa

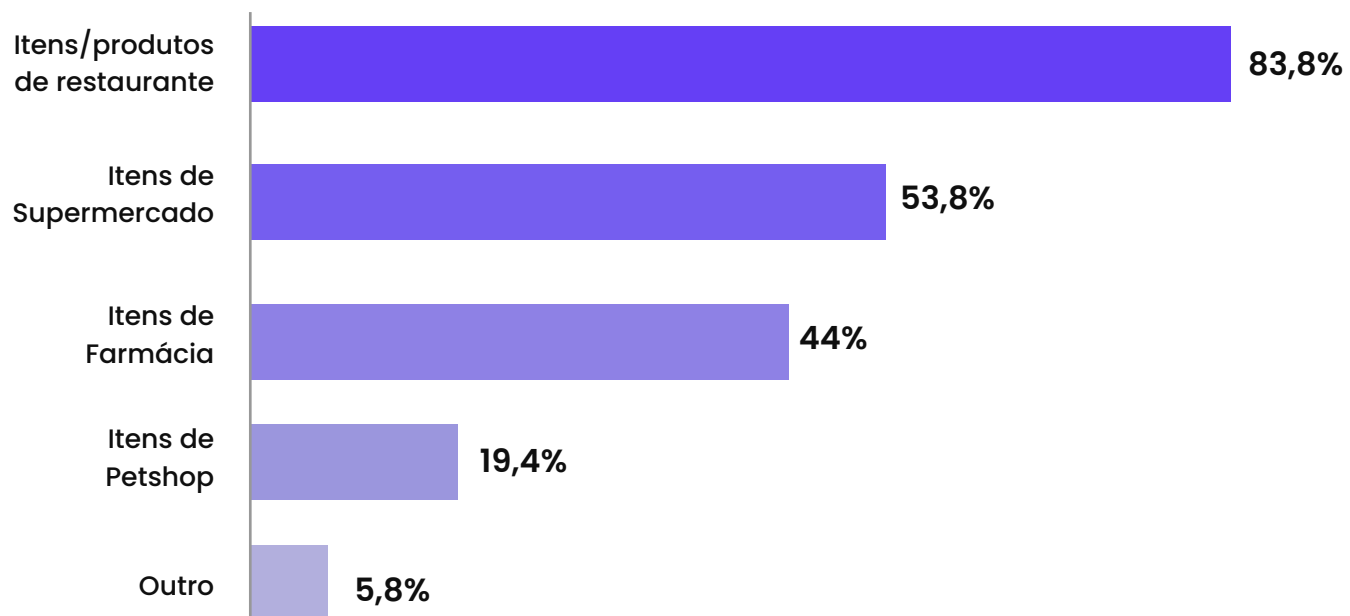
Considerando os aplicativos mais conhecidos, utilizados e preferidos do público, o iFood se destacou dos demais. Além de quase **97% dos entrevistados** já terem ouvido falar, ele é o preferido de **77,9% de todos os participantes da pesquisa**.

O Uber Eats, segundo colocado na lista de preferência, vem muito atrás, com **13,5%**. Os outros aplicativos tiveram porcentagem consideravelmente menor: Rappi (**3,5%**) e Cornershop (**0,7%**). Quase **4%** dos usuários assinalaram que nenhum dos citados era o seu favorito.



Perfil de compra

Quais tipos de produtos você costuma comprar nos aplicativos que já utilizou?



*Nessa pergunta era possível marcar mais de uma opção. Por isso, a soma total é superior a 100%.



Os restaurantes são os estabelecimentos preferidos dos consumidores em aplicativos de delivery. Mais de **80%** dos entrevistados dizem utilizar os aplicativos para esse tipo de compra. Além disso, **97%** compram itens de farmácia ou supermercado nesses aplicativos.



80%

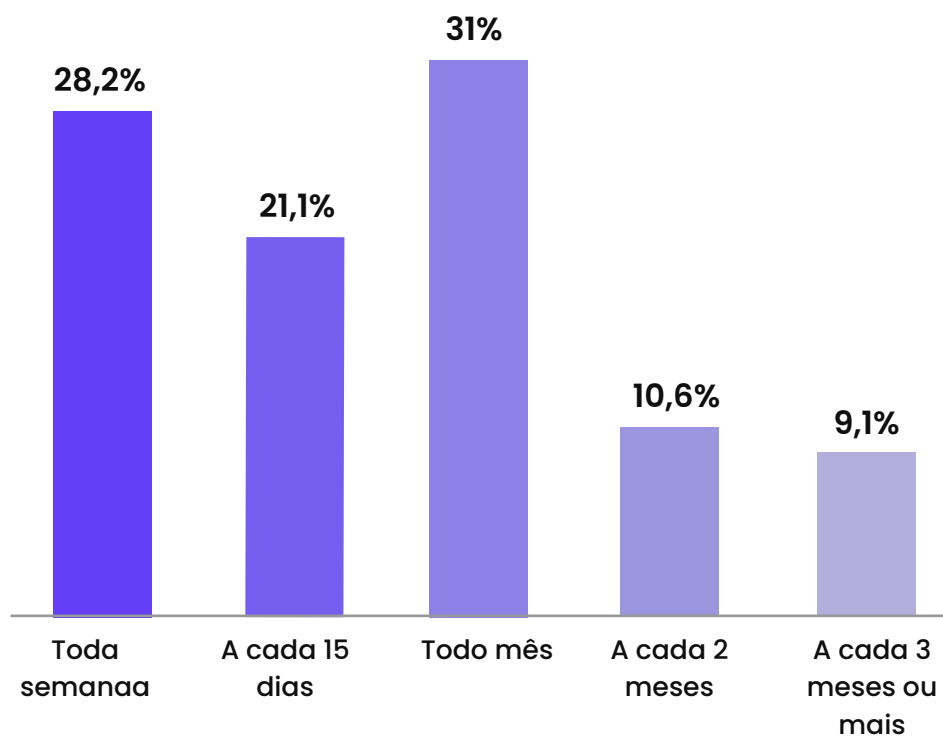
Usam aplicativos para compras em restaurantes



97%

Usam aplicativos para comprar itens de farmácia ou supermercado

Com que frequência você costuma fazer compras em aplicativos de entrega?



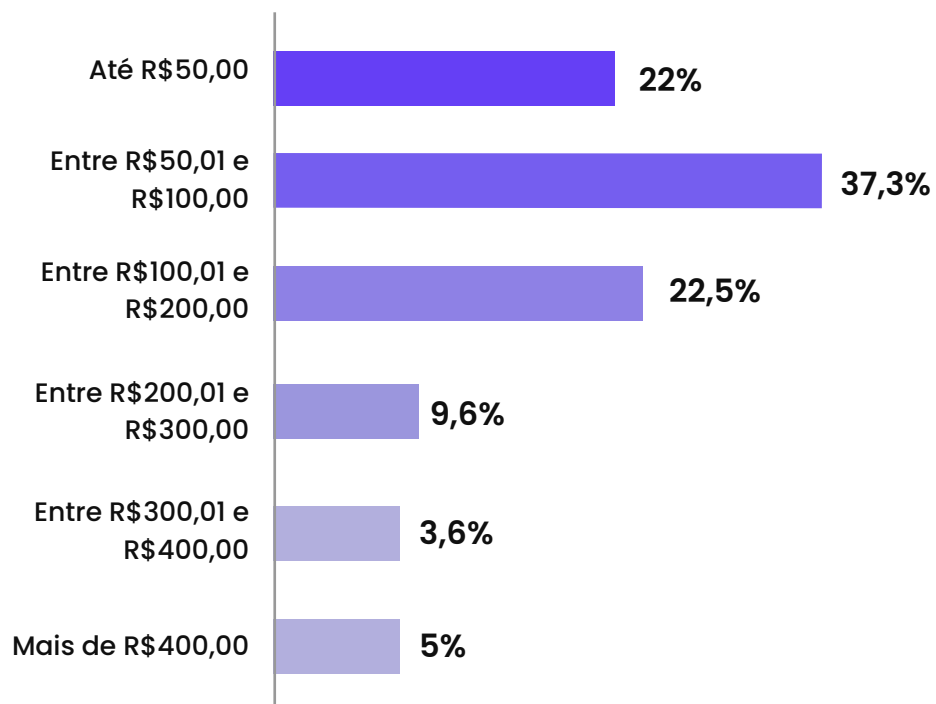
Mais de **28%**

dizem pedir delivery em aplicativos toda semana.



A facilidade do acesso aos apps de delivery é um dos pontos cruciais para o sucesso desse mercado. Como podem receber o que desejam em pouco tempo, os consumidores utilizam esses programas com frequência.

Quanto, em média, você gasta por compra nesses aplicativos?



É importante que o lojista entenda o seu público-alvo e o ticket médio, que também varia conforme o seu produto.

mais de
37%

dos consumidores gastam entre R\$50,01 e R\$100,00 nas compras em aplicativos de delivery.

mais de
40%

gastam mais de R\$100,01, em média, a cada compra.

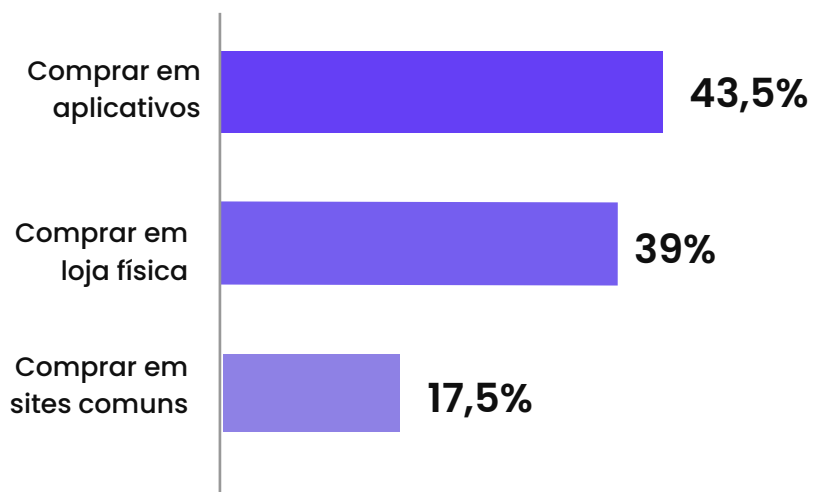


Preferências do consumidor

A comodidade é um dos grandes motivos para o crescimento dos aplicativos de delivery no Brasil. O consumidor pode, sem sair de casa, receber exatamente o produto que deseja, com poucos cliques e em poucos minutos. No entanto, esses programas também competem com os e-commerces comuns.



Em relação a compras de supermercado, farmácia ou pet shop, o que você prefere?



De acordo com esses dados:

mais de
43%

dos consumidores preferem comprar em aplicativos de entrega.

39%

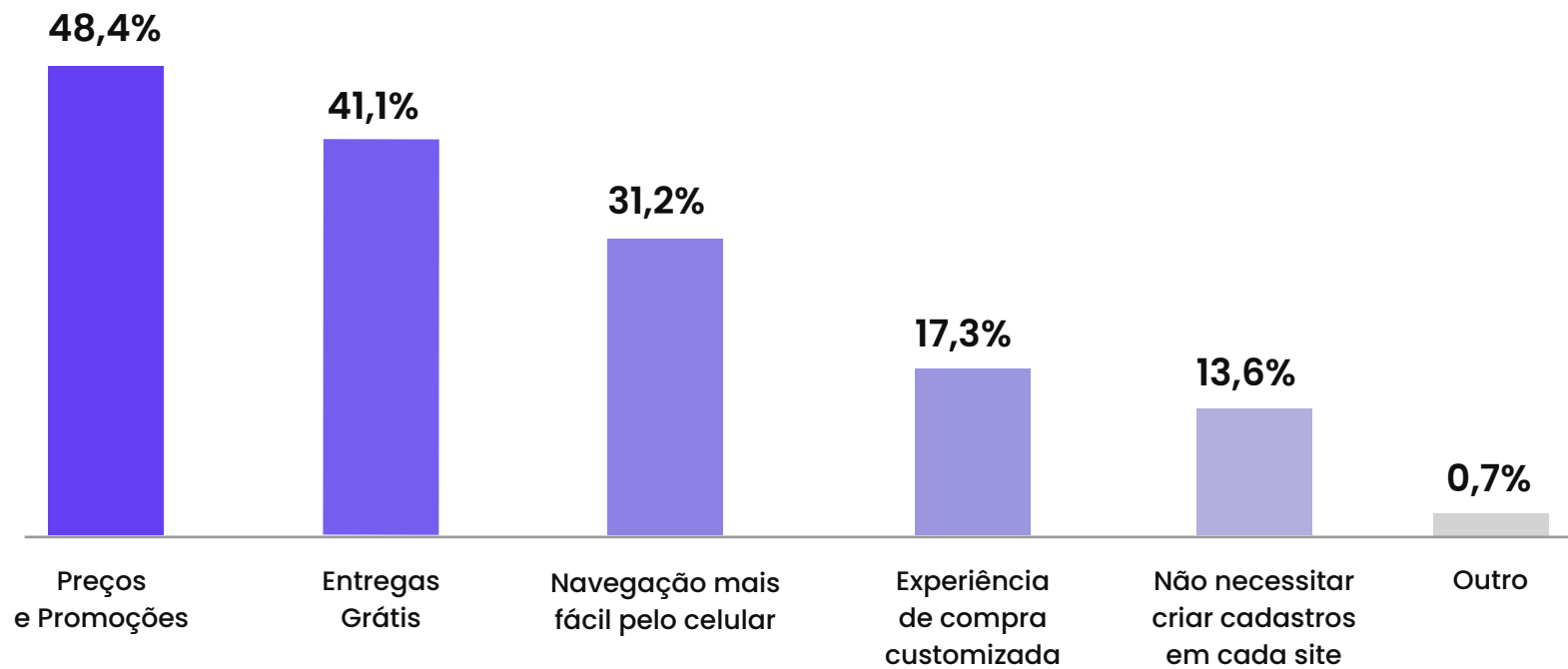
dos consumidores preferem comprar em lojas físicas.

mais de
17%

dos consumidores preferem comprar em sites comuns.

Para entender melhor essa lógica, perguntamos o que faz o usuário preferir os apps.

Em relação à compras de supermercado, farmácia ou pet shop,
o que te faz optar pela compra no aplicativo ao invés de um e-commerce comum?

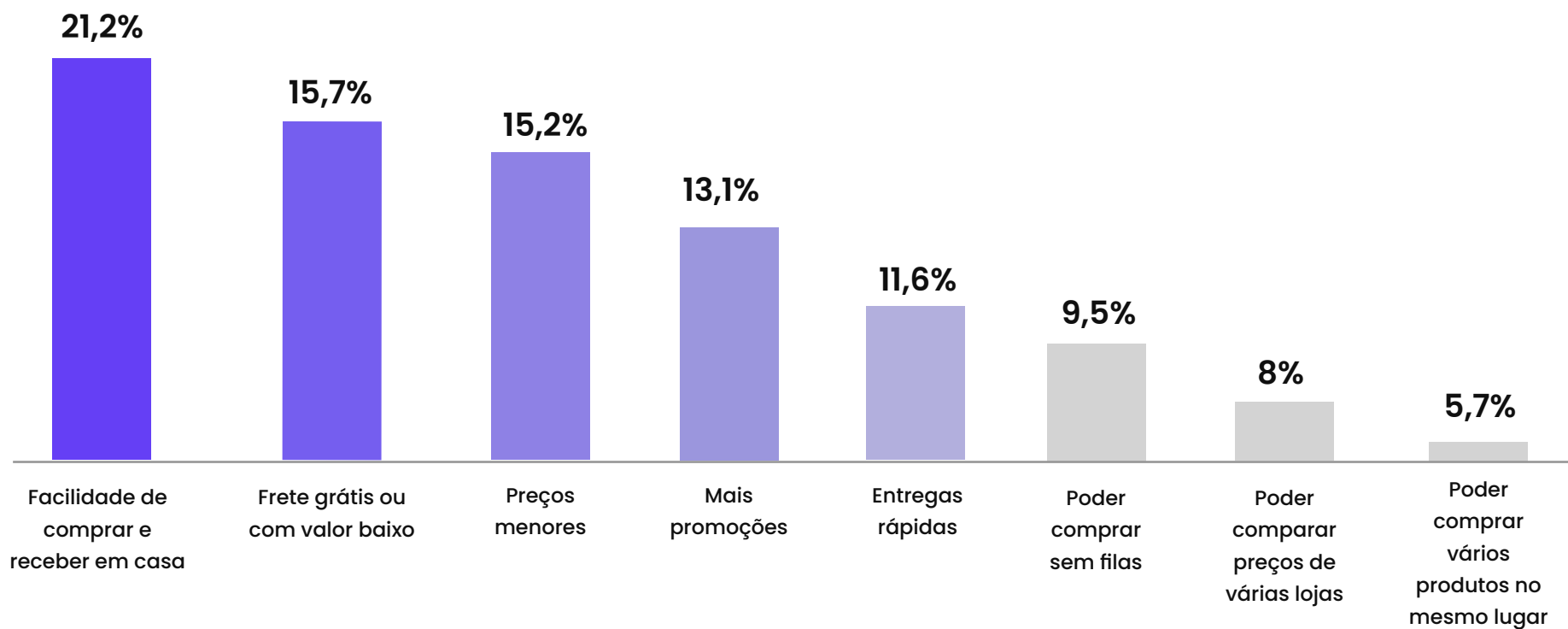


*Nessa pergunta era possível marcar mais de uma opção. Por isso, a soma total é superior a 100%.

Os preços e as promoções oferecidos pelos aplicativos de entrega se mostraram um fator definitivo para a escolha dos apps. A facilidade de acesso e navegação pelo celular também se mostrou um aspecto importante, com **31,2% dos consumidores** tendo assinalado essa opção.



O que te leva a decidir por fazer uma compra em aplicativo?

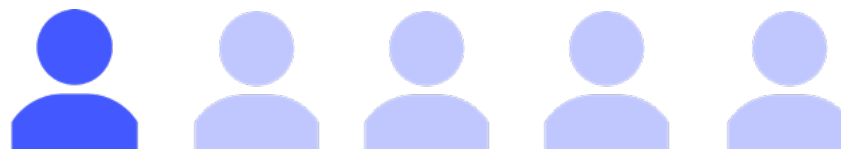


A possibilidade de receber os produtos em casa sem pagar nada a mais por isso também é um ponto importante.

1 a cada 5 entrevistados

consideram a entrega grátis o maior diferencial para fazer uma compra em um aplicativo.

Para **11,6% dos entrevistados**, o tempo de entrega é o fator mais importante para comprar em um aplicativo de delivery. Além disso, é possível afirmar que os bons preços e a entrega ágil são pontos cruciais para o sucesso de estabelecimentos dentro de apps de delivery.



O que te faz repetir a compra numa mesma loja em um aplicativo?



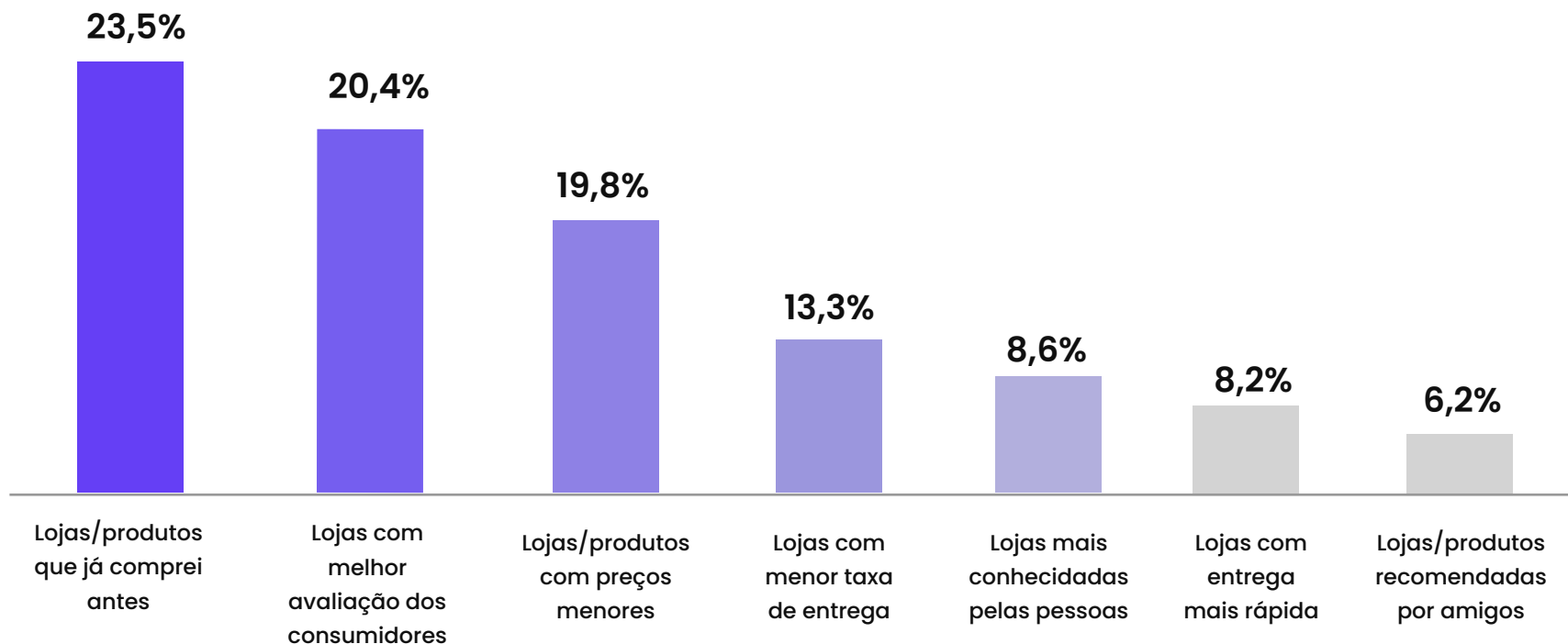
*Nessa pergunta era possível marcar mais de uma opção. Por isso, a soma total é superior a 100%.



Perguntados sobre fatores que os fazem repetir a compra na mesma loja dentro do aplicativo, os consumidores mantiveram os preços, tanto da entrega quanto dos produtos, como diferenciais.

Outros aspectos que ganharam força no momento da fidelização foram a boa experiência de compra (72,4% julgaram como um fator importante) e a facilidade de encontrar os produtos desejados (38,5%).

No momento em que busca por um produto em um aplicativo, qual é a sua preferência?

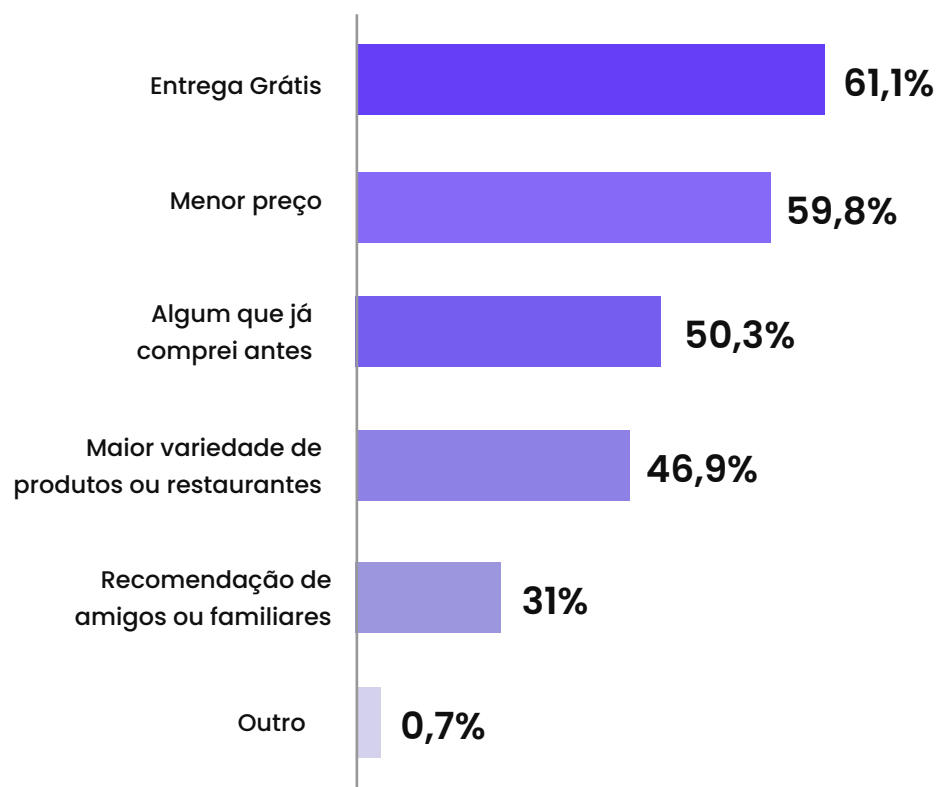


Proporcionar uma **boa experiência de compra para o seu cliente é essencial**. Em outro questionamento feito aos entrevistados, a maioria elegeu como fator definitivo para a sua escolha o fato de já ter comprado naquele lugar anteriormente.



Comportamento do consumidor

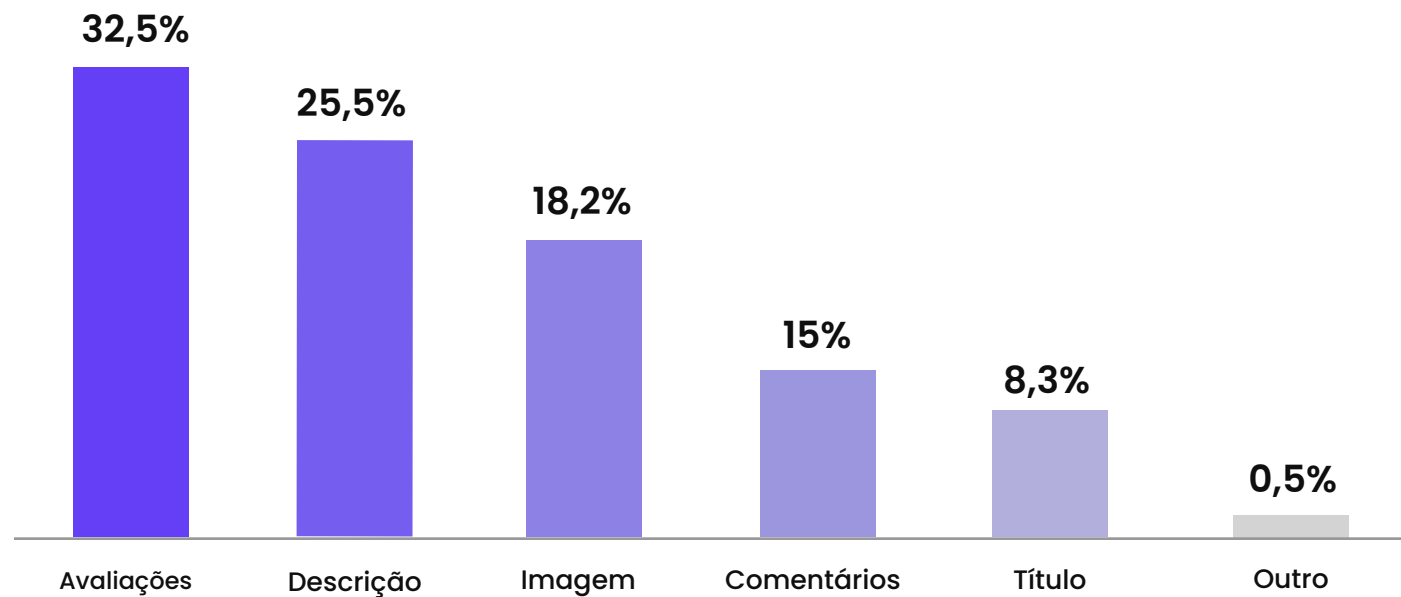
Como voce escolhe
em qual aplicativo vai comprar?



*Nessa pergunta era possível marcar mais de uma opção. Por isso, a soma total é superior a 100%.

Começando pela escolha dos aplicativos, os consumidores colocam as **entregas grátis como o diferencial mais importante para a sua escolha**. Entre os pontos sugeridos, a recomendação de amigos e familiares é a que se mostrou menos influente.

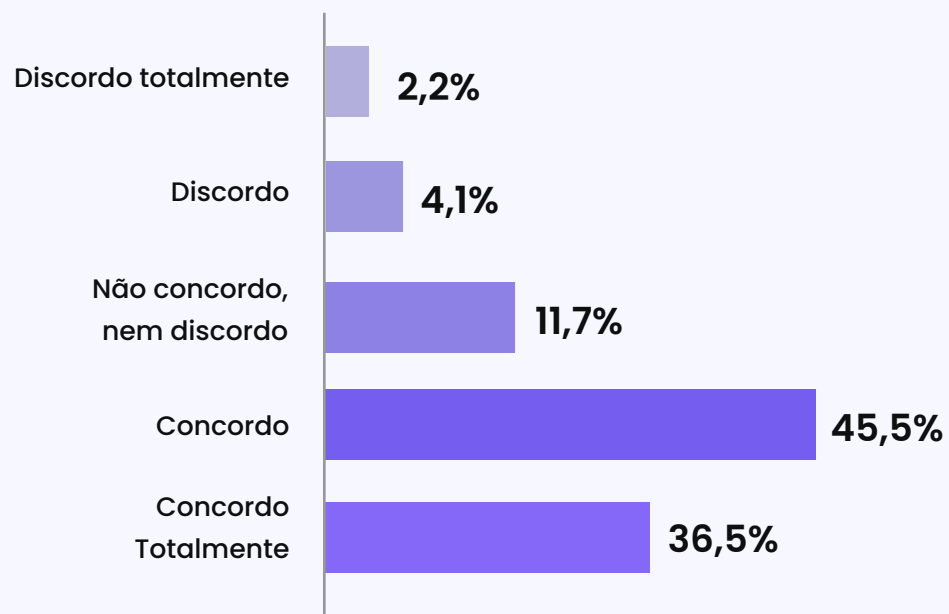
Nos aplicativos, quando você acessa a página de um produto
quais informações são mais importantes no momento de decisão da compra?



Inserir uma descrição e uma imagem para a página do seu produto é um diferencial importante. No gráfico acima, vimos que **43,7% dos consumidores** têm esses dois fatores como os mais importantes para a sua decisão de compra.



Já desisti de uma compra após ver os comentários sobre produto/loja



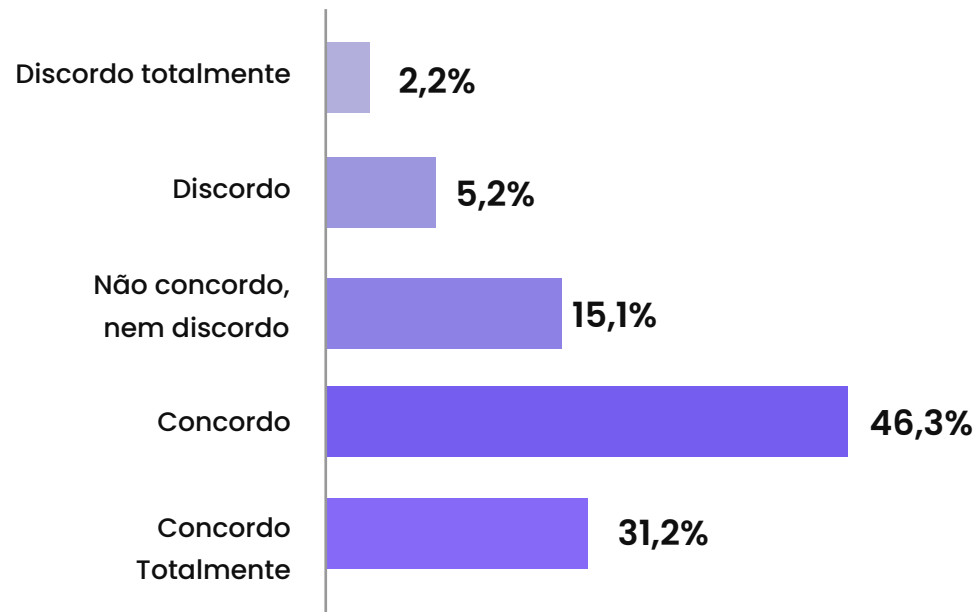
82%

dos entrevistados já desistiram de uma compra após ler os comentários sobre a loja ou o produto.



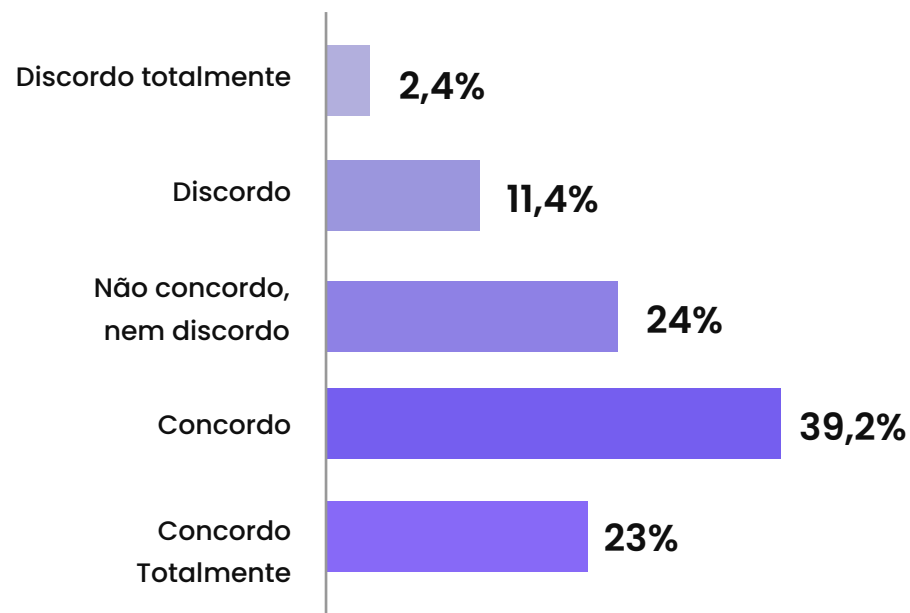
Proporcionar uma boa experiência para o consumidor é crucial e evita comentários negativos.

Quando eu fico satisfeito com um produto que comprei no aplicativo, eu volto no app e o avalio positivamente

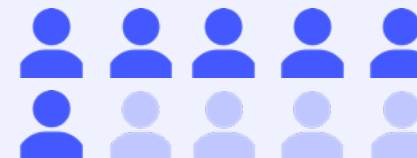


Comentários e avaliações são importantes para a decisão final do consumidor. Depois de ter uma boa experiência, **77,5% dos consumidores avaliam positivamente a loja ou o aplicativo.**

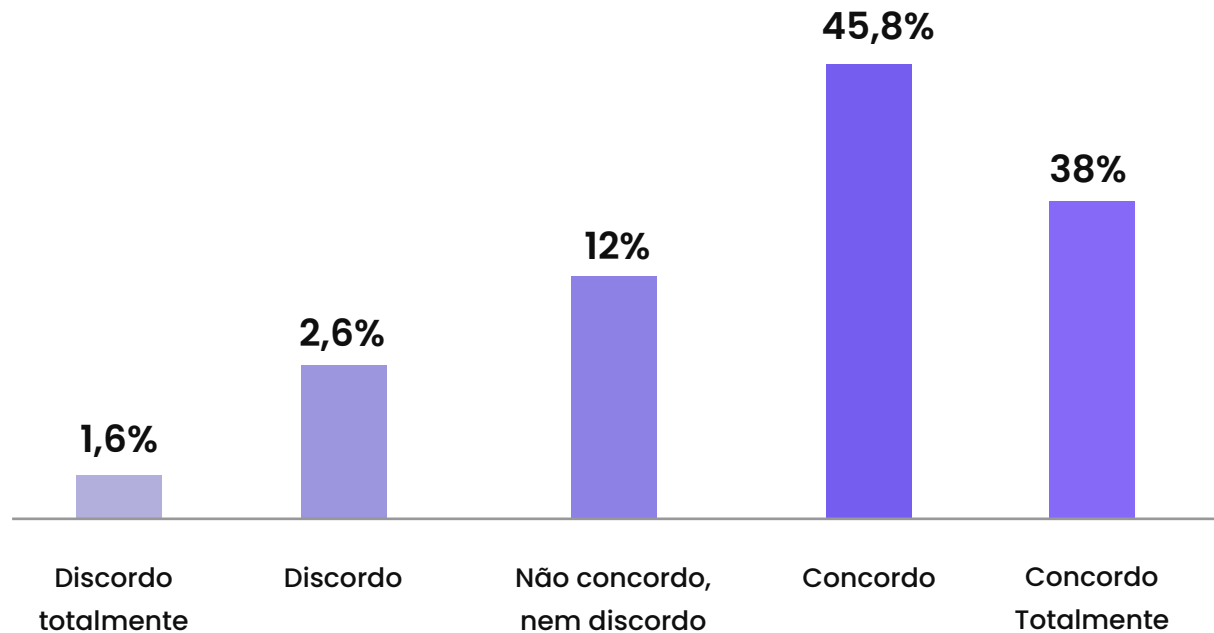
Quando eu fico insatisfeito com um produto que comprei no aplicativo, eu volto no app e o avalio negativamente



Avaliações ruins podem afetar diretamente qualquer negócio. Depois de ficarem insatisfeitos, **6 a cada 10 consumidores** voltam no aplicativo e avaliam de forma negativa.

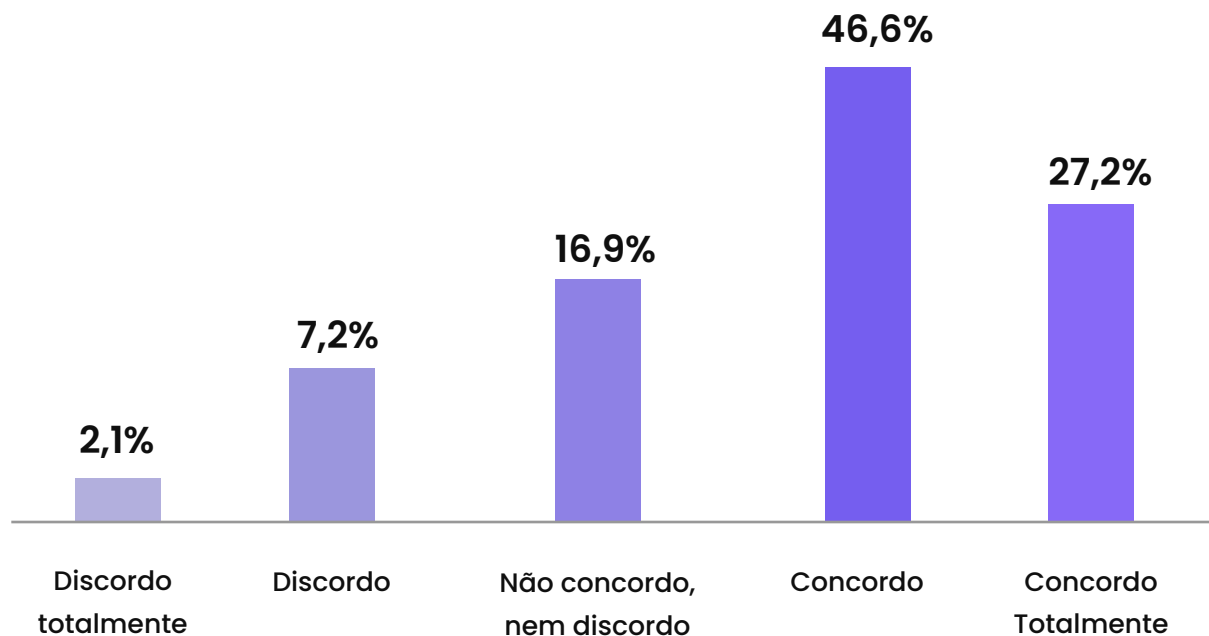


Quando eu tenho uma boa experiência de compra no aplicativo,
eu recomendo para amigos e familiares



A recomendação entre amigos e familiares é uma das divulgações mais efetivas possíveis. Depois de uma boa experiência, **83,89% dos entrevistados recomendam a loja ou aplicativo para seus conhecidos.**

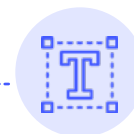
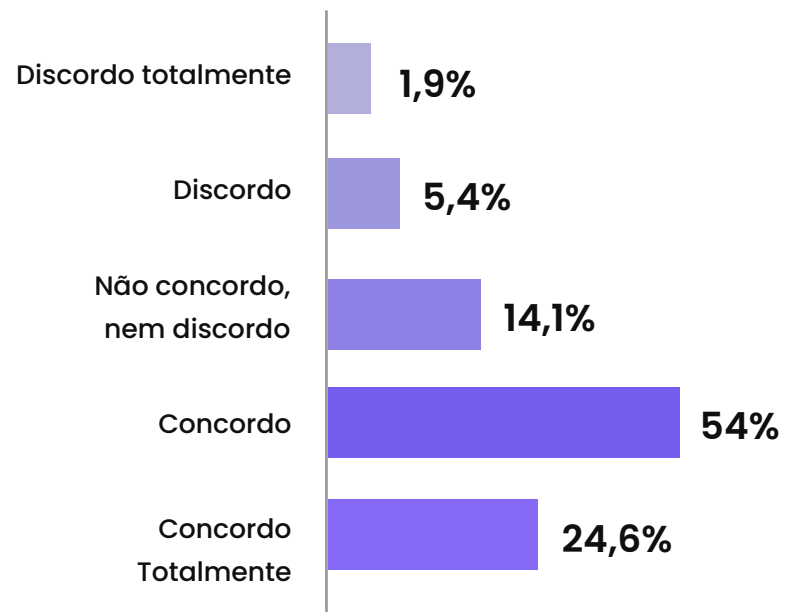
Quando eu tenho uma experiência de compra ruim no aplicativo eu reclamo do aplicativo para amigos e familiares



Mais de 73%

dos consumidores entrevistados reclamam para amigos e familiares quando têm uma experiência ruim em aplicativos de delivery.

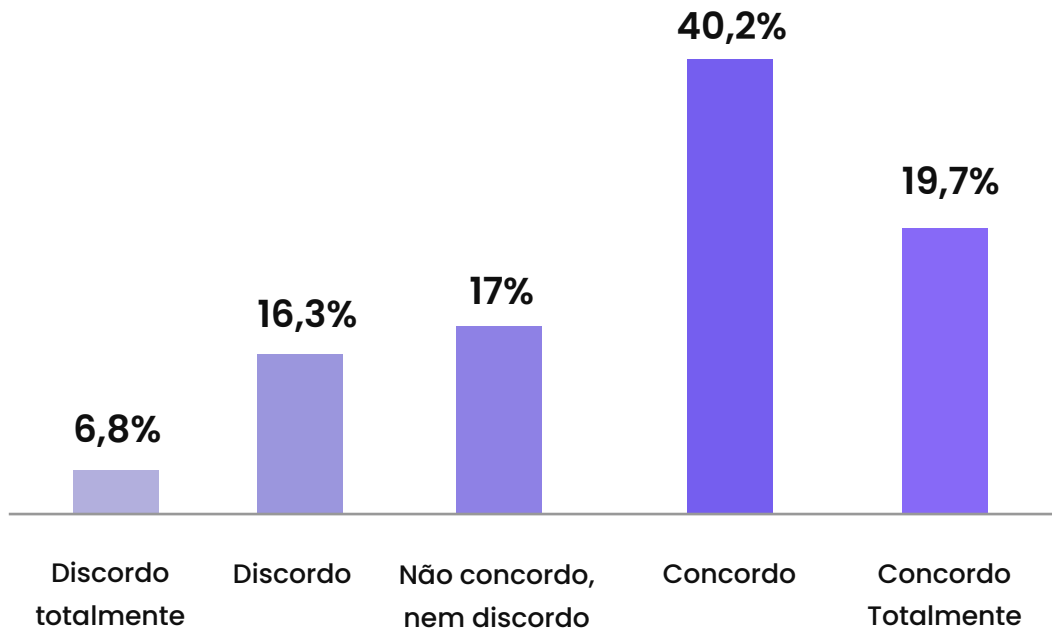
Quando não encontro uma informação sobre o produto, procuro o produto em outro aplicativo ou site



As informações sobre o produto transmitem segurança para o consumidor. **8 a cada 10** preferem comprar em outro site quando não encontram descrição ou imagem do item.



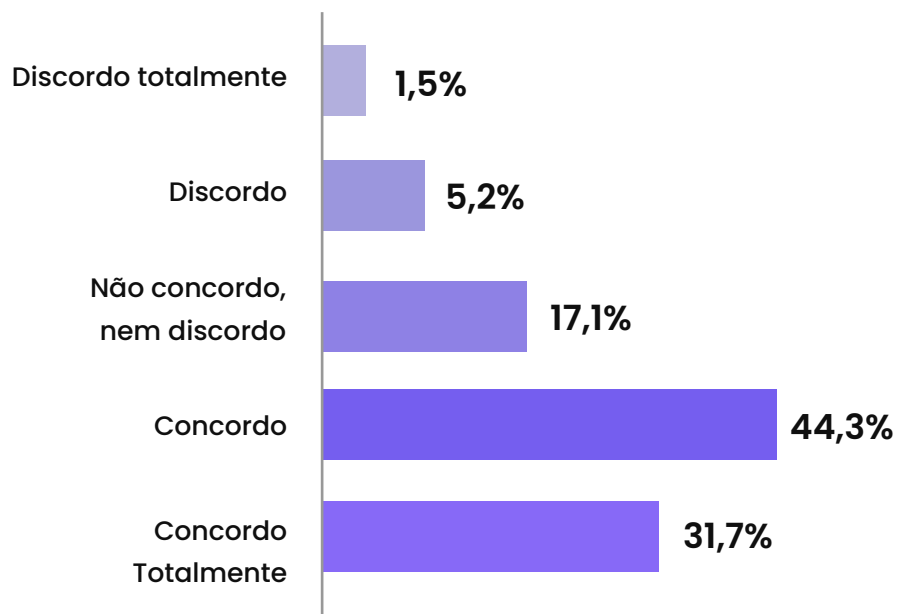
Já comprei um produto e chegou diferente da imagem que estava no aplicativo



Quase 60%

dos clientes já receberam um produto diferente da imagem divulgada, o que afeta negativamente toda a experiência de compra.

Quando o aplicativo não apresenta pelo menos uma imagem do produto, eu não compro

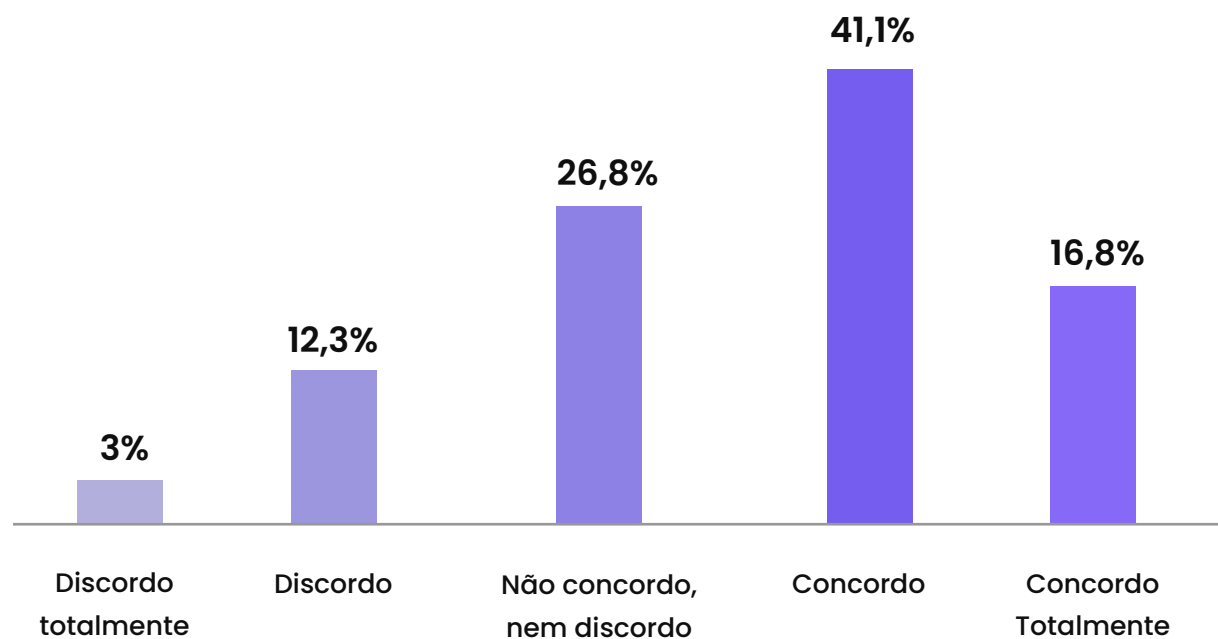


Você compraria um produto que não sabe como é?

76,1%

dos consumidores desistem da compra quando não há imagem da mercadoria.

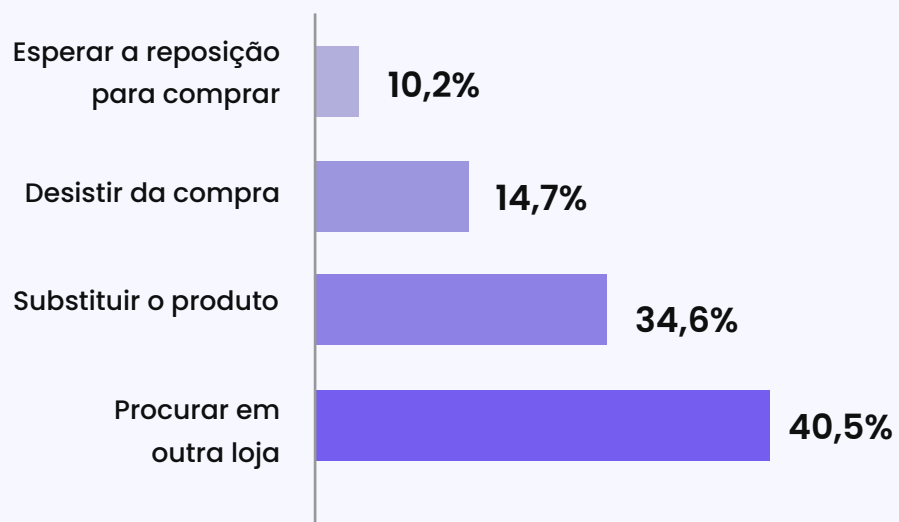
Eu troco facilmente de aplicativo quando as páginas demoram muito para carregar



Mais da metade dos consumidores (57,9%)

trocam de aplicativo quando a página demora a carregar.

Quando voce decide fazer uma compra de supermercado em um aplicativo e o produto está fora de estoque, o que você costuma fazer?



Manter o estoque atualizado no aplicativo também é importante. Perguntados sobre o que fazem quando o produto que escolheram está fora de estoque, **40,5% disseram que procuram em outra loja.**

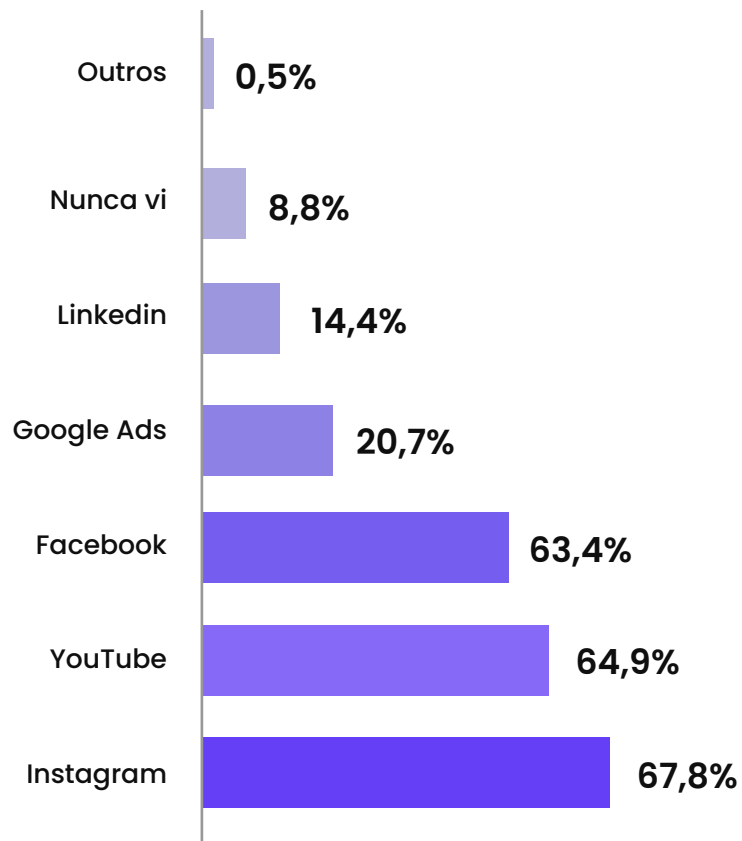


Publicidade em apps de delivery

As redes sociais são importantes espaços para divulgação em praticamente qualquer segmento. Com os aplicativos de delivery não é diferente: eles estão presentes, principalmente em forma de anúncio, em quase todas as redes sociais.



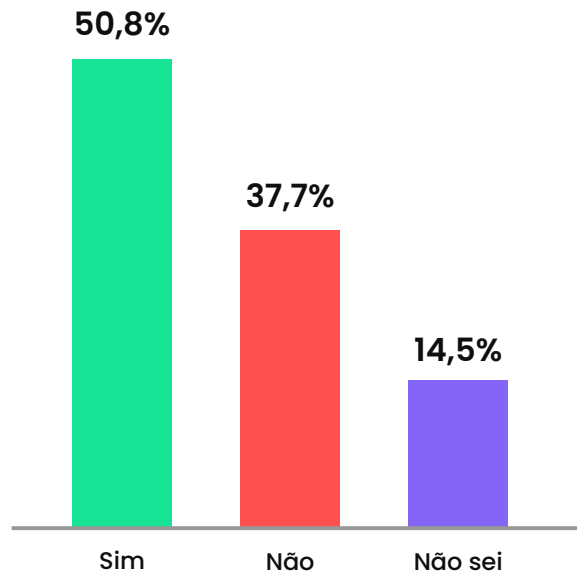
Você já se deparou com algum anúncio desses aplicativos nas redes sociais?



*Nessa pergunta era possível marcar mais de uma opção. Por isso, a soma total é superior a 100%.

O Instagram (**67,8%**), o YouTube (**64,9%**) e o Facebook (**63,4%**), segundo os entrevistados, são onde os aplicativos de delivery mais estão presentes em formas de anúncio. O Google Ads (**20,7%**), plataforma de anúncios do Google, aparece bem atrás. Apenas **8,8%** dos consumidores nesta pesquisa nunca viram anúncios desse tipo em nenhuma rede social.

O anúncio que voce viu te influenciou a comprar algum produto ou serviço no super app?



Quase metade dos clientes responderam que já foram influenciados a comprar após ver um anúncio. Outros **31,7%** disseram não ter sido influenciados, enquanto **13,2%** não souberam responder a questão ou não lembram.

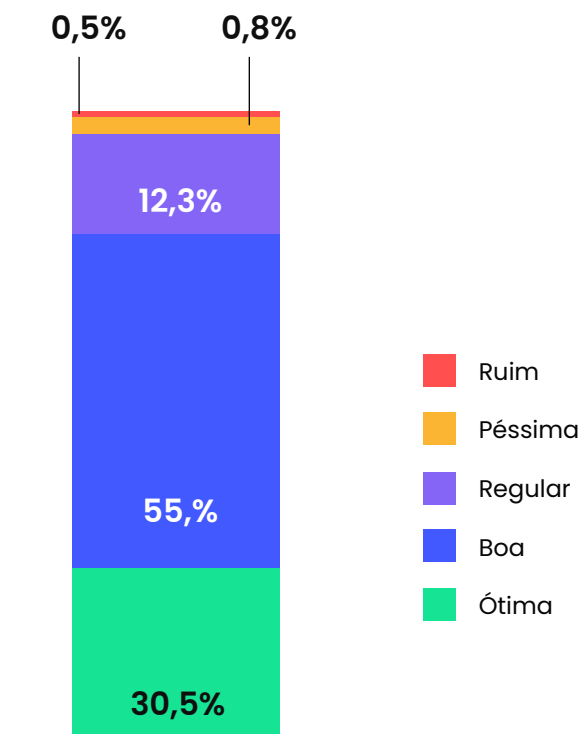


Perspectivas dos aplicativos de delivery no Brasil

Embora o mercado dos aplicativos de delivery tenha crescido, não significa que os serviços estejam bons ou tenham melhorado nos últimos meses. Por isso, perguntamos aos entrevistados sobre suas experiências de compra mais recentes.



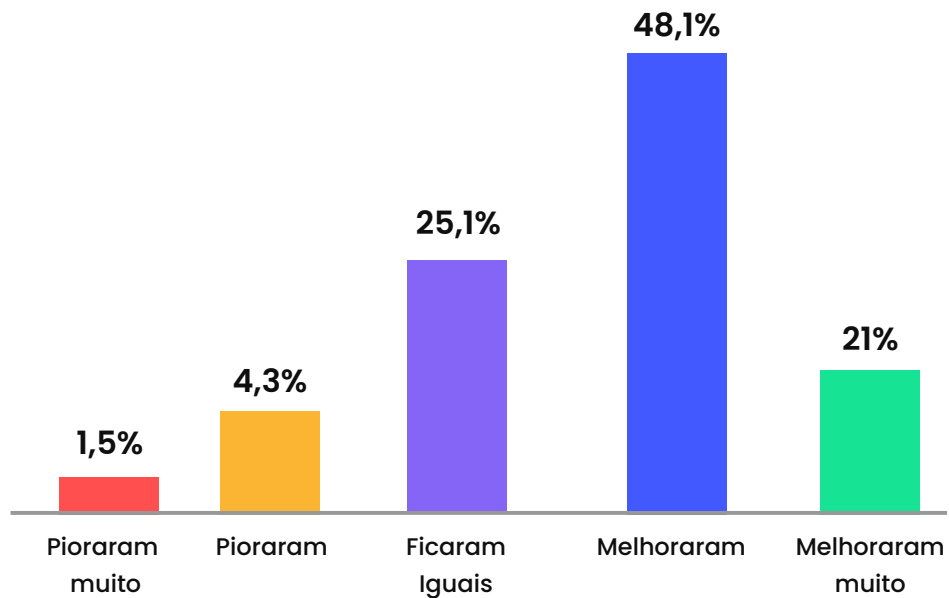
De forma geral, como você avalia a qualidade das suas últimas experiências de compra nos aplicativos?



Nesta pesquisa, **mais de 85% dos consumidores alegaram boas ou ótimas experiências** dentro de super apps de delivery recentemente.

Os entrevistados também deram as suas opiniões sobre a evolução da qualidade do serviço nos últimos meses.

E nos próximos 12 meses,
a experiência de compra nos aplicativos:



Os resultados foram animadores, já que:

69%



indicaram melhora na experiência de compra nos aplicativos.

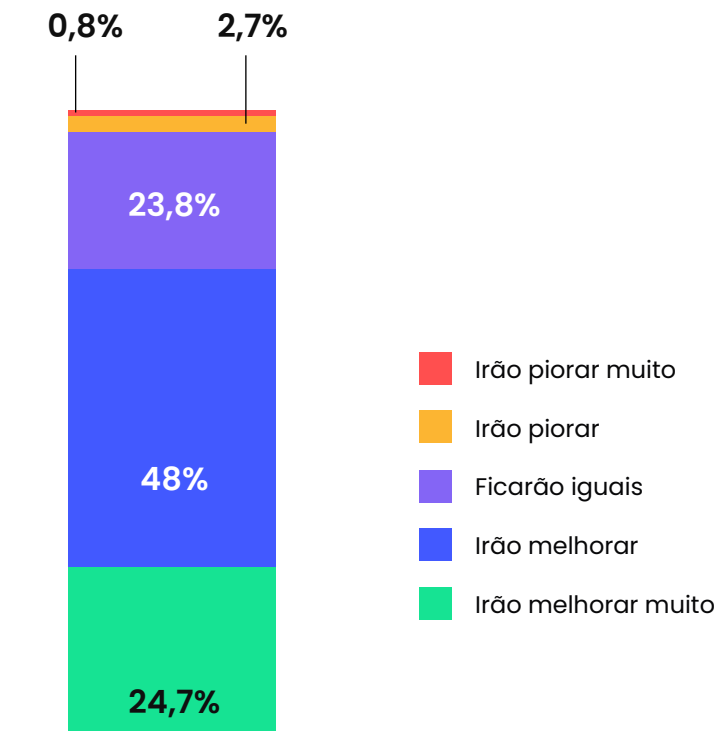
30,8%



observaram piora ou estagnação na qualidade da experiência de compra.

A projeção - segundo os consumidores entrevistados - para a experiência de compra nos aplicativos de delivery também é boa.

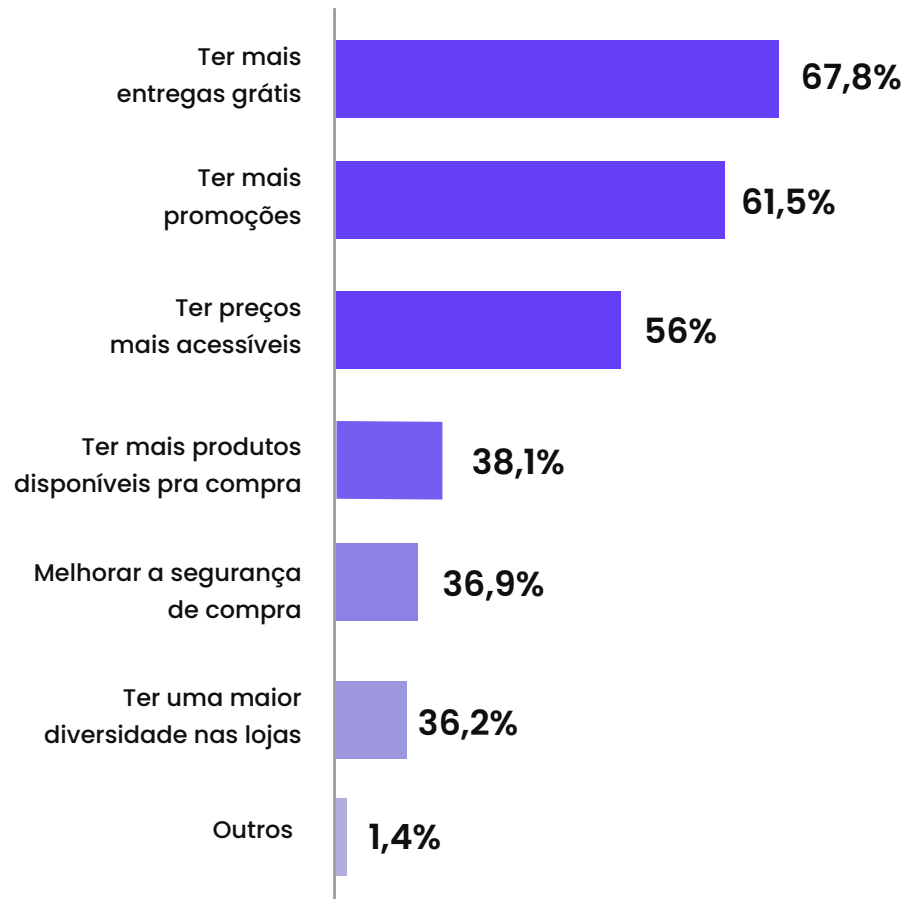
E nos próximos 12 meses você imagina que a experiência de compra nos aplicativos:



Evoluir não é um processo fácil. Identificar o que precisa ser mudado pode demandar por muito tempo e dinheiro.

Para tentar ajudar nesse processo, os consumidores identificaram algumas das possíveis melhoras para os aplicativos de delivery no Brasil.

O que você acredita que precisa melhorar nos aplicativos de entrega?



*Nessa pergunta era possível marcar mais de uma opção. Por isso, a soma total é superior a 100%.

Outra vez, a entrega grátis foi bastante apontada pelos consumidores. Para **68%** deles, os aplicativos deveriam cobrar menos por este serviço.

A quantidade de promoções, de acordo com **61,5%** dos entrevistados, também pode ser melhorada. Em "outros", diversos clientes apontaram a relação com os entregadores um ponto a ser aprimorado.



Principais insights

Mercado em ascensão: Os aplicativos de delivery estão crescendo no Brasil. **43%** dos consumidores preferem comprar através deles do que em sites comuns ou lojas físicas;

Aplicativos mais conhecidos: O iFood e o Uber Eats são os apps de delivery mais conhecidos do Brasil. Mais de **96%** alegaram conhecer o iFood e **85,15%** já ouviram falar do Uber Eats;

Aplicativo mais utilizado: O iFood se mostrou o aplicativo de delivery mais popular no Brasil. Mais de **93%** dos consumidores já fizeram, pelo menos, uma compra através desse app;

Aplicativo preferido: Entre os aplicativos preferidos, o iFood se destacou mais uma vez. O app é o melhor para mais de **77%** dos entrevistados;

Ticket médio: **37,24%** dos clientes gasta entre R\$50,01 e R\$100,00 a cada compra em um aplicativo de delivery;

Entrega grátis: O consumidor não quer sentir que está pagando por algo além do preço do produto. Por isso, investir em entregas grátis é um caminho interessante. **61%** dos clientes escolhem em qual aplicativo vão comprar levando em conta o preço dos fretes;

Experiência de compra: Pedir em aplicativos de delivery é o sinônimo de comodidade. Por isso, é importante proporcionar uma boa experiência para os consumidores, desde o momento da compra até a entrega. **72%** dos clientes que possuem uma boa experiência de compra voltam ao app futuramente;

Informações sobre os produtos: as avaliações (**32,5%**) de outros consumidores são as informações mais importantes para os consumidores. Depois aparecem a descrição (**25,5%**) e as imagens (**18,2%**);

Descrição: Tenha uma descrição para todos os seus produtos. 1 a cada 4 consumidores têm essa informação como a mais importantes em uma página de compra;

Imagem: A imagem é crucial para qualquer compra. **75%** dos clientes já desistiram de uma compra porque o produto não possuía imagem;

Estoque: Não venda produtos fora de estoque. Nestes casos, 4 em cada 10 consumidores trocam de aplicativo;

Anúncios: Os anúncios são uma ótima forma de atrair consumidores. **46%** são influenciados a comprar depois de ver um anúncio em rede social;

Falta de informação: Tenha sempre informações sobre o produto em sua página. **80%** dos consumidores trocam de loja ou aplicativo quando não encontram nada sobre a mercadoria;

Promoções: As promoções são importantes diferenciais para a maioria dos consumidores. 7 a cada 10 repetem a compra em uma loja de app de delivery com boas promoções;

Desistência da compra: Mais de **80%** dos consumidores desistem de uma compra após ver comentários negativos sobre a loja ou o produto;

Evolução em apps de delivery: Apenas **5,7%** dos consumidores alegaram piora nos aplicativos de delivery nos últimos meses. Quase **70%** disseram que houve melhora;

Otimismo em apps de delivery: 7 a cada 10 consumidores imaginam que, nos próximos 12 meses, o serviço em aplicativos de delivery irá melhorar.



Conclusão

Ligar para um restaurante para fazer um pedido tem se tornado cada vez mais raro, uma vez que os apps de delivery oferecem mais comodidade para os consumidores. Em contrapartida, com a evolução do mercado, a competitividade aumenta e a qualidade do serviço deve acompanhar.

Se você possui uma loja em aplicativo de delivery, aprimore sempre a página do seu produto. Tenha descrição e imagem atualizados. Invista também na qualidade de sua mercadoria, gerando melhores avaliações e comentários, fatores importantes para futuros compradores. As promoções também podem ser um diferencial importante da sua loja.

Se você possui uma indústria que fabrica produtos para pet, supermercados, alimentos, entre outros, fique atento às informações sobre o produto e na relação com os apps. Como mostramos, as avaliações (**32,5%**) de outros consumidores são as informações mais importantes para os consumidores. Depois aparecem a descrição (**25,5%**) e as imagens (**18,2%**).

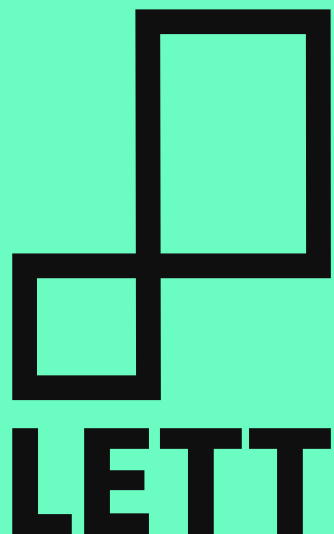
Todos os dados dessa pesquisa possuem o objetivo de ajudar você a traçar melhores estratégias para aumentar as vendas online focando no que mais importa: o consumidor. Conhecer o seu cliente é fundamental para melhorar a experiência de compra e aumentar a presença da sua marca no digital.

EQI Saúde, Higiene e Beleza 2021:

conheça a única pesquisa que avalia a qualidade do e-commerce no Brasil sob a perspectiva do consumidor final!

[Acesse agora](#)





A Lett é uma solução que aproxima marcas e consumidores criando a jornada de compras perfeita no e-commerce.

Por meio de inteligência de dados para e-commerce, a Lett tem como objetivo principal criar experiências inesquecíveis para que as marcas aumentem suas vendas online.

Quer saber mais? Entre em contato agora mesmo!

[lett.digital](https://www.lett.digital)

