

¿Cómo se buscan y se compran los servicios de TELECOMUNICACIONES?



3 de cada 4 consumidores han buscado o comprado en los últimos 6 meses.

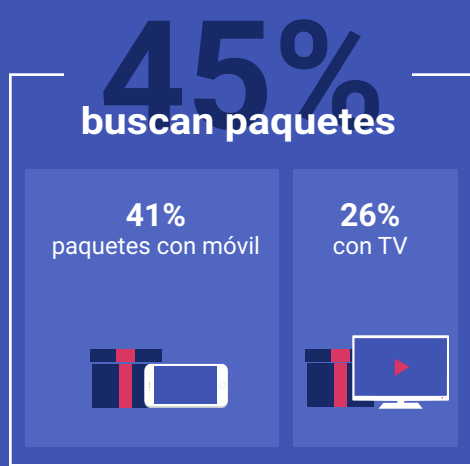


Sin embargo, en los últimos tres años ha crecido el número de **clientes inactivos**.

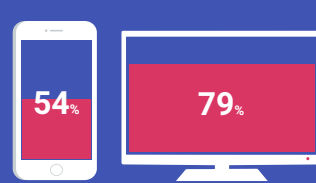
LA BÚSQUEDA

Se busca más información sobre LÍNEAS MÓVILES, pero teniendo en cuenta la tasa de penetración de cada servicio, la búsqueda de TV DE PAGO es mucho mayor.

65% busca información

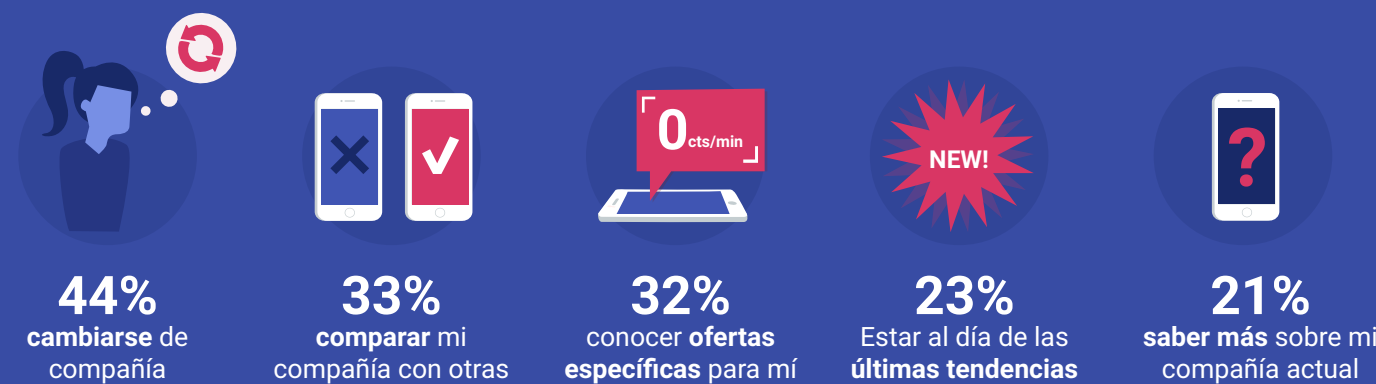


Búsqueda sobre usuarios de cada servicio



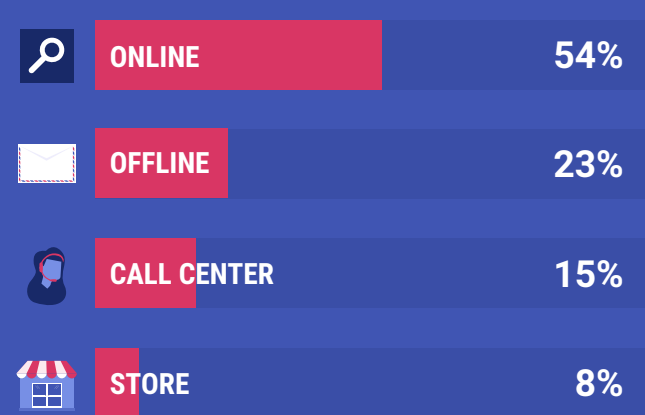
¿Por qué buscan?

El principal motivo de búsqueda es evaluar un posible cambio de compañía



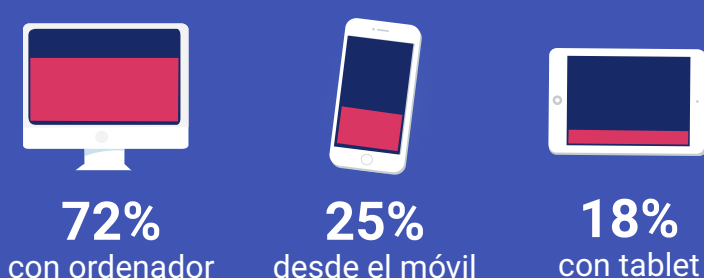
¿Cómo buscan?

¿Qué buscan?



La página web del operador es el touchpoint más importante en la búsqueda de información. La tienda es el lugar donde cerrar ventas.

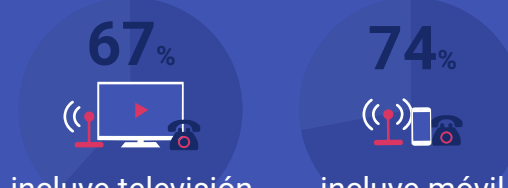
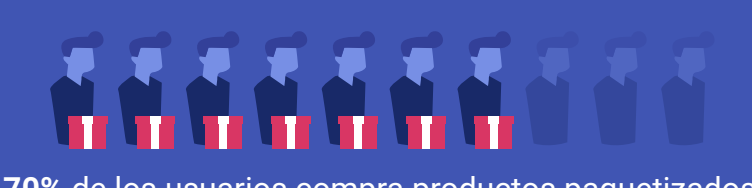
¿Con qué buscan?



SEGÚN EL TIPO DE BÚSQUEDA:

- Ordenador para escribir o gestionar mucha información
- Smartphone par APPs y RRSS
- Tablet para artículos de mayor profundidad

LA COMPRA



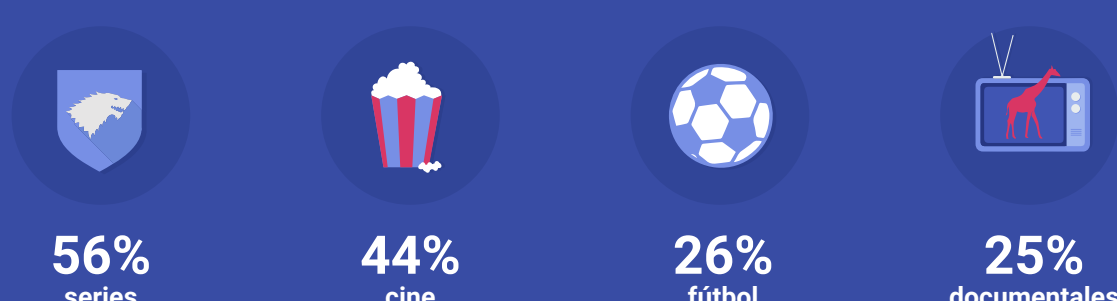
La televisión

Es el principal driver de compra de un nuevo paquete

68% contrata tv dentro del paquete inicial

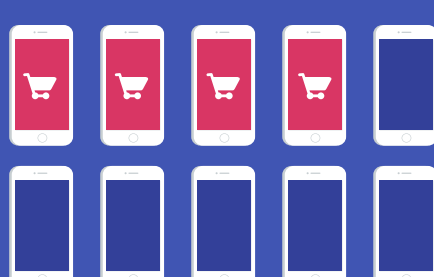
32% como upgrade

¿Por qué se compra tv?



E-Commerce

4 de cada 10 compras son ONLINE



Ventaja:
Comodidad y precio

Desventaja:
No poder hablar con una persona

¿Por qué cambiar de compañía?



1. El precio



2. Atención al Cliente

La mitad de las personas que se cambiaron de compañía se habría quedado con la suya si les hubiera ofrecido lo que buscaban.



1/4 compras es iniciativa de la compañía