

Nuevas tendencias de compra B2B en México

El papel de los canales digitales en el ciclo de compra de B2B en México



Introducción:

Hoy en día las empresas trabajan bajo esquemas muy distintos a los de hace algunos años. La automatización, las transacciones en línea y las interrupciones en la cadena de suministro han transformado la manera en que vendemos y compramos. Sobre todo, en los negocios B2B.

En Sana Commerce, entrevistamos a 101 directivos y gerentes en México, encargados de las compras dentro de sus empresas, pertenecientes a los sectores de la manufactura, distribución y mayoristas, dentro de las industrias de construcción, maquinaria, electrónica, automotriz, artículos para el hogar y dispositivos médicos, quienes compartieron cómo es su interacción con sus proveedores B2B y los retos que aún presentan las tiendas en línea para satisfacer sus necesidades.

Por lo anterior, hemos preparado esta infografía donde resaltamos los datos más relevantes del comportamiento de los compradores B2B en México, con el fin de ayudarte a planear las estrategias comerciales y de mercadeo de tu empresa de cara a los retos que presenta el 2022.

¿Qué significa mejorar tus estrategias comerciales? Sencillo: conseguir más ventas, optimizar o automatizar procesos y mejorar las relaciones con tus clientes.

Interacción de los compradores B2B con plataformas digitales



Los compradores B2B están gastando más en línea desde el estallido de la pandemia



Los 3 canales de compra más utilizados hoy en día para hacer pedidos en B2B en México son:



Oportunidades y desafíos del comercio electrónico B2B en México

El 57% de los compradores en B2B en México afirma que los sitios de comercio electrónico de sus proveedores no cumplen con sus expectativas. Principalmente por estas razones:



La personalización continúa siendo un tema crítico para los compradores mexicanos en B2B. Tan solo la mitad señala que las tiendas en línea brindan la personalización que ellos esperan de sus proveedores.

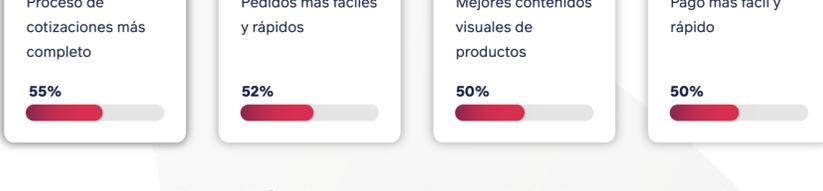


A pesar de estos obstáculos, la mayoría de los compradores b2b en México prefieren comprar en línea:



Experiencia de cliente B2B

En general, los compradores B2B mexicanos buscan experiencias de compra online similares a las que ofrecen las compañías B2C. Las principales diferencias que encuentran son:



Los errores en los pedidos continúan siendo un aspecto crítico dentro de las empresas mexicanas que ofrecen a sus clientes la opción de comprar de forma digital. 50% de los compradores B2B afirman tener errores de sus pedidos en línea de forma mensual, principalmente por estas 3 razones:



Esto afecta la productividad de los compradores B2B, ya que el 53% tiene que contactar con su proveedor frecuentemente luego de hacer un pedido.

Si bien 7 de cada 10 compradores en México B2B afirman que sus proveedores no brindan información precisa a través de sus canales de venta (online y offline), **El 84% asegura que las tiendas en línea de sus proveedores son el canal más confiable**, y un **49%** confía plenamente en realizar sus compras B2B a través de este medio.



En general, los compradores B2B en México están cada día más conectados en el mundo digital, siendo los canales en línea su medio preferido para hacer pedidos y consultar nuevos proveedores, lo que supone una gran oportunidad para los fabricantes, mayoristas y distribuidores.

Sin embargo, los portales de comercio electrónico B2B tradicionales presentan dificultades en cuanto a la información de inventario y precios en tiempo real, integración con la tecnología actual de las empresas, información de producto, procesos de compra sencillos y seguimiento de los pedidos con datos precisos.

Sana Commerce es una solución SaaS que permite a las empresas resolver los retos de experiencia de cliente que padecen los compradores B2B en la actualidad. Gracias a la integración nativa al ERP de SAP o Microsoft Dynamics con el comercio electrónico podrás brindar comodidad total a tus clientes, escalabilidad a tu negocio y confiabilidad de que tus datos se reflejan en tiempo real.

¿Quieres ver cómo funciona un E-Commerce SaaS diseñado con todas las funcionalidades e integraciones que demandan los compradores B2B mexicanos de hoy?

Observa Sana Commerce Cloud en acción →