futures unit

O CONSUMIDOR DO AMANHÃ

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Rua Wizard 105, Vila Madalena,
São Paulo - SP, Brasil

Futures Unit is a future consultancy with a unique blend of trend forecasting, consumer insight, foresight, brand strategy and innovation, we inspire and future-proof organizations.

f.

Somos uma unidade de negócios da Box 1824 que estuda **cenários e movimentos emergentes em comportamento e tecnologia** para **antecipar sinais e mudanças** relevantes para o mercado de cada cliente, gerando direcionamentos precisos para estratégias de inovação em produtos, serviços e negócios.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Não trabalhamos com **PREVISÃO** de futuro.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Trabalhamos para **APROXIMAR** o futuro do presente.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

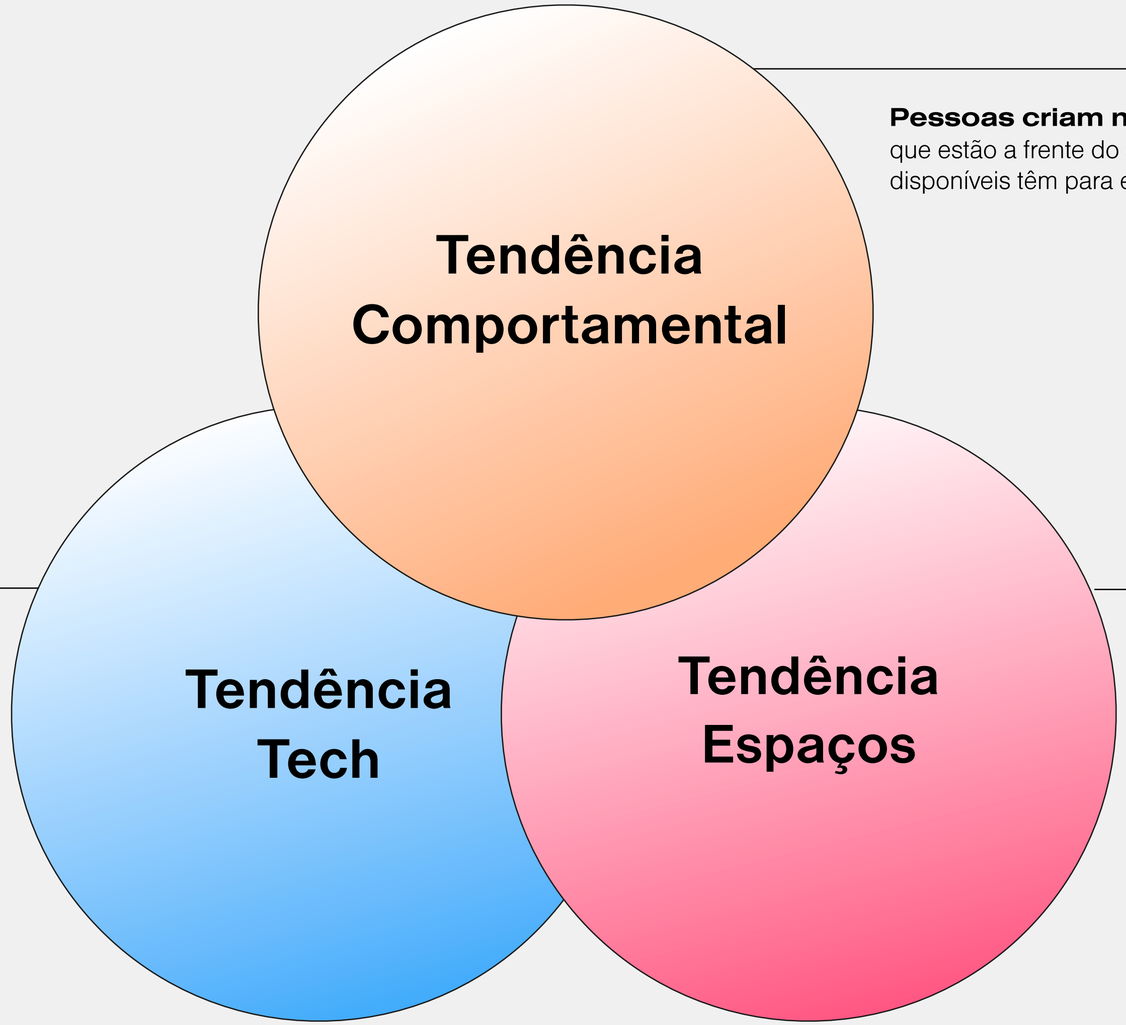
Porque acreditamos que o futuro é **CONSTRUÍDO** todos os dias pelo **CONHECIMENTO** e pelas **DECISÕES** tomadas constantemente por pessoas, negócios e instituições.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

OBJETIVO DO DIA

Revelar as principais tendências de comportamento de consumo para inspirar as cooperativas a se tornarem mais competitivas no mercado.

© 2022 Futures Unit
by Box1824



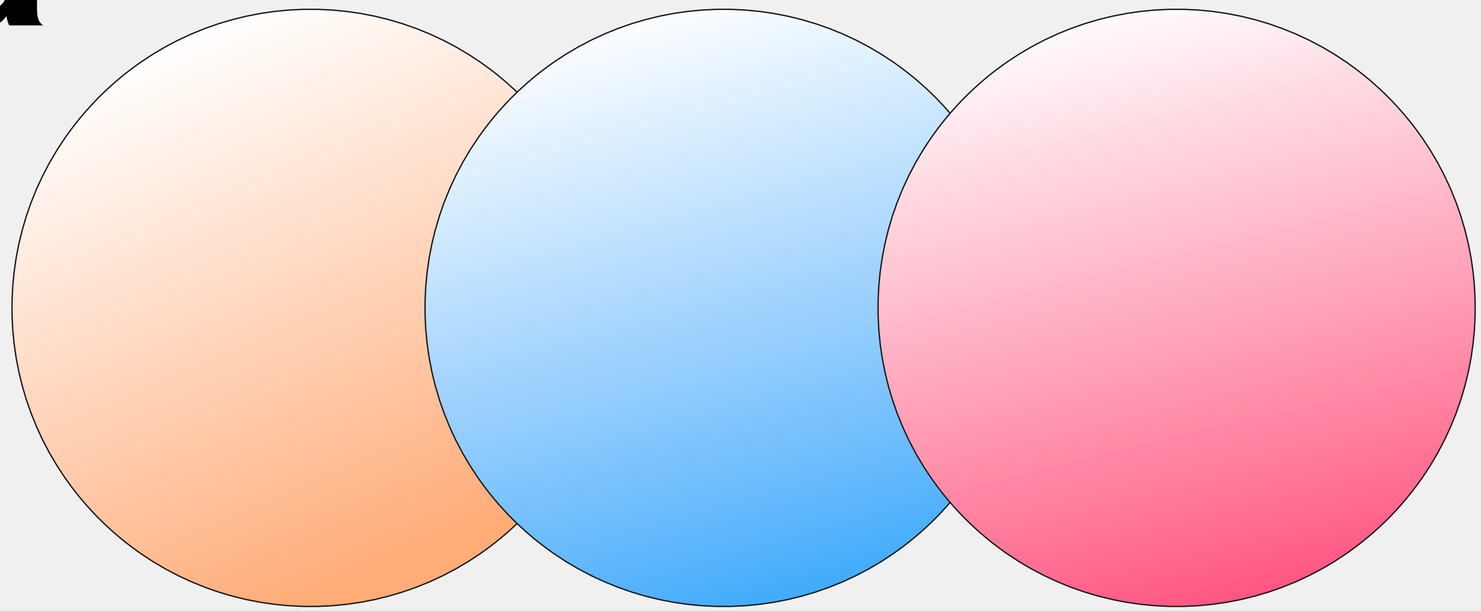
Pessoas criam novos comportamentos:
que estão a frente do que o mercado ou tecnologias disponíveis têm para entregar.

Mercado lança inovações de produtos, serviços e tecnologias:
mesmo quando não encontram demandas latentes. Inauguração de comportamento a partir do mercado.

Os espaços físicos transformam as interações das pessoas:
inovações nascem a partir do repensar das experiências

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Agenda



1.

Pessoas:
Automação da Decisão

2.

Tecnologia:
Tudo é Marketplace

3.

Espaços:
Ambientes Múltiplos

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Tendência Comportamental

© 2022 Futures Unit
by Box1824

As pessoas começam a ter mais possibilidades de consumo. Surgem novas marcas e iniciativas com uma velocidade absurda. Novos conteúdos nascem na mesma velocidade.

O Brasil já tem mais de

1,5 milhão

de lojas online, o que que representa 6% do varejo brasileiro.

As pequenas empresas detêm 52% deste espaço.

Fonte: Paypal

O **Mercado Livre** dobrou seu número de usuários ativos de 2020 para 2021, saltando de 56 milhões aproximadamente para **112,5 milhões**.

O volume de vendas nesse mesmo período foi de US$ 14,36 bilhões, que corresponde a um **aumento de 42%**.

Fonte: E-commerce Brasil

© 2022 Futures Unit
by Box1824

f.

Ao mesmo tempo, as tecnologias ganham ainda mais relevância na vida das pessoas, justamente por entrar em todos os momentos de suas rotinas:

- → Da comunicação ao entretenimento
- → Da educação à saúde
- → Do varejo ao financeiro
- → Do trabalho ao relacionamento

TEMPO DE INTERNET PARA TRABALHO DE CASA

Passou de 3h41m por dia antes da Covid-19 para **6h44min** por dia.

Fonte: Amdocs

TEMPO DE STREAMING

Foi de 2h30min para **3h43min**.

Fonte: Amdocs

TEMPO DE REDES SOCIAIS

É de aproximadamente **3h42min** por dia.

Fonte: Digital 2021

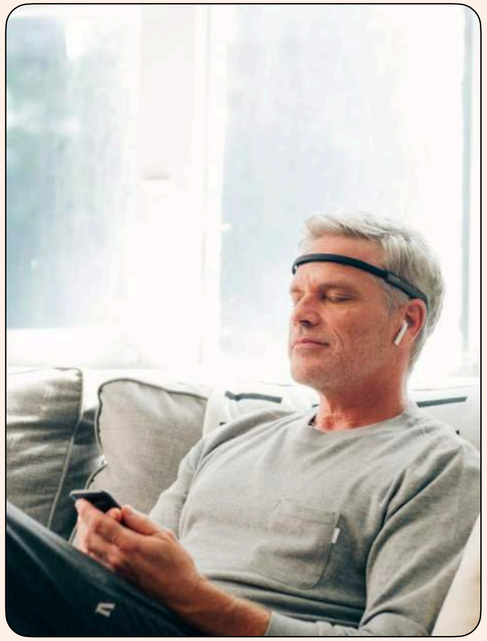
© 2022 Futures Unit
by Box1824

Surgem **novos hardwares**, não apenas softwares (apps).

RELÓGIOS INTELIGENTES

Os chamados smartwatches detêm 28% do mercado global de *wearables*, os itens de tecnologia “vestíveis”, que são usados junto ao corpo, recebendo e processando dados dos indivíduos. Só no primeiro semestre de 2022, este item teve crescimento global de vendas de 9,1%.

Fonte: SapoTek



NEURO-DISPOSITIVOS

Até mesmo as atividades cerebrais podem ser monitoradas com aparelhos vestíveis. O dispositivo **The Muse**, por exemplo, tem sete **sensores projetados para detectar e medir a atividade cerebral** por meio de EEG. Esses sensores detectam a atividade espontânea dos neurônios que geram frequências elétricas. Quando terminadas, as medições podem ser acessadas em um tablet ou smartphone via Bluetooth.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

A coleta de dados se amplifica e se incorpora a uma série de comportamentos cotidianos.

Estas **quantidades massivas de informação** (*Big Data*) e a **tomada de decisões com base na análise** desse material (*analytics*) possibilitam a antecipação de tendências e a percepção de **informações relevantes para tomadas de decisão e planejamentos futuros** em qualquer setor.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Quando menos se espera, a vida de todos já está digitalizada. E, nesse sentido, a tecnologia se torna uma grande aliada a partir de **3 pontos:**

Premissas Preventiva Preditiva

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Premissas

A partir de valores, ética, moral, gostos e afins, somente conteúdos filtrados passam a alcançar uma pessoa. O que foge das suas premissas, não aparece em sua vida. Essa “bolha” individual se dá inclusive pelo avanços dos algoritmos e aperfeiçoamento das recomendações, que passam a ser “sugestões perfeitamente curadas”.

“

A pandemia está fazendo os consumidores pensarem mais sobre o impacto de suas decisões de compra no meio ambiente e na sociedade em geral.

Oliver Wright, Accenture

83%

dos entrevistados brasileiros preferem comprar produtos de empresas que tenham propósitos alinhados aos seus valores.

97%

dos brasileiros entrevistados esperam que marcas solucionem problemas sociais.

Fonte: Accenture

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Preventiva

Antecipações de serviços e produtos que podem diretamente prevenir uma pessoa a partir de suas questões individuais. Muito conectada ao campo da saúde, a tecnologia ajudará de fato a materializar essas demandas que a pessoa nem conseguiria saber.

Google

O **Google** adquiriu a divisão de saúde da empresa de inteligência artificial **DeepMind**, com sede em Londres, que criou um aplicativo de saúde usado para fornecer aos médicos dos hospitais do National Health Service [NHS] acesso fácil aos registros médicos.

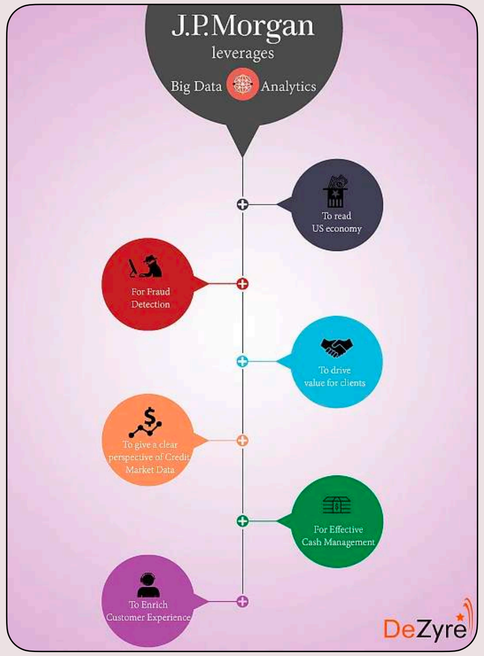
CarePredict

Inteligência Artificial está sendo usada para o tratamento e prevenção de doenças entre a população idosa. Um exemplo é o **CarePredict**, um dispositivo semelhante a um relógio que pode rastrear a atividade específica em que uma pessoa provavelmente estará envolvida, considerando os padrões em seus gestos, entre outros dados. Se movimentos repetitivos de comer não forem detectados como esperado, um cuidador é alertado.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Preditiva

Impactos e sugestões a partir da vida de cada indivíduo. O que não for ou não pode ser relevante para ela, não aparecerá.



J.P.MORGAN

A gigante do mercado financeiro utiliza Big Data Analytics para prever tendências e entender o melhor momento para comprar ou vender ações.

Com essa ferramenta, a empresa consegue evitar perda de ações e investimentos imprecisos.

AMAZON

A Amazon é um dos lideres no mercado nesse quesito. Ela desenvolveu um sistema de recomendações de produtos para seus clientes que já consegue identificar até vontades desconhecidas. As sugestões são baseadas no histórico de compras, nos itens visualizados ou inseridos, na lista de desejos, qualificações e, inclusive, nas escolhas de outros usuários com hábitos semelhantes.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

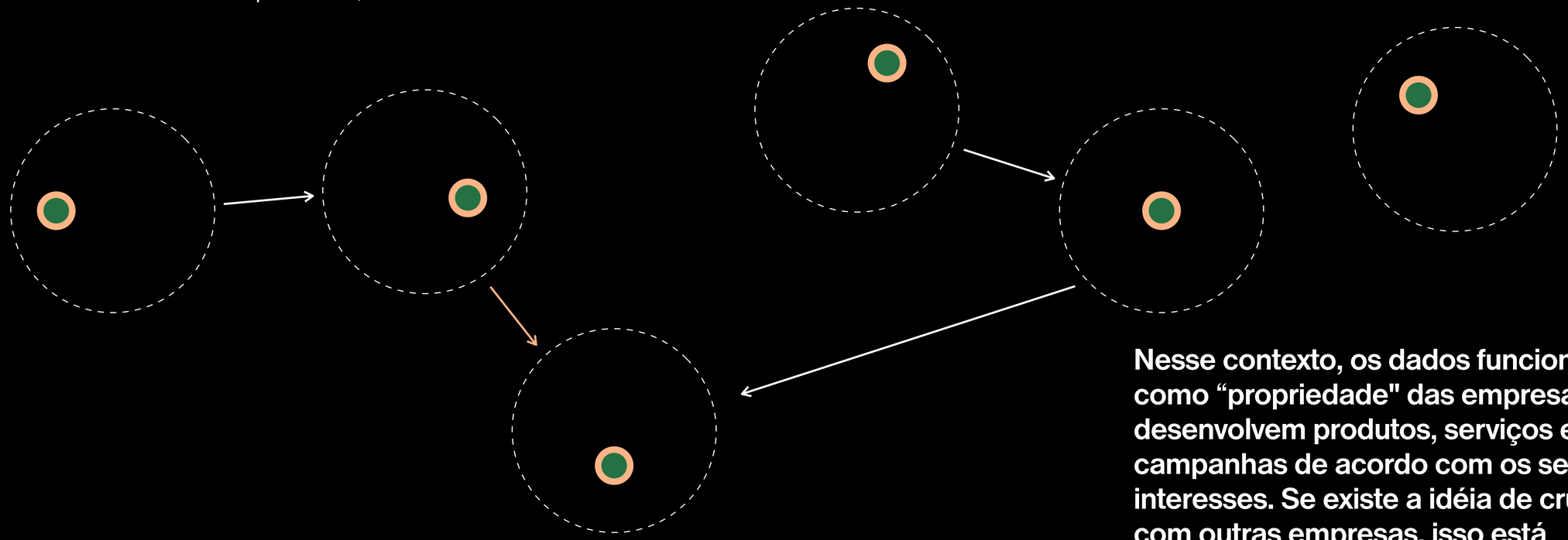
E para que isso
aconteça, uma
mudança substancial
vai tomar força.
Liderada e forçada
pelas pessoas,
não pelas marcas.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

ANOS 2020

Empresas Dados Pessoas

Orientação pelo comportamento - empresas donas dos dados
(despertar da consciência das pessoas)



Nesse contexto, os dados funcionam como “propriedade" das empresas que desenvolvem produtos, serviços e campanhas de acordo com os seus interesses. Se existe a idéia de cruzar com outras empresas, isso está totalmente em suas mãos.

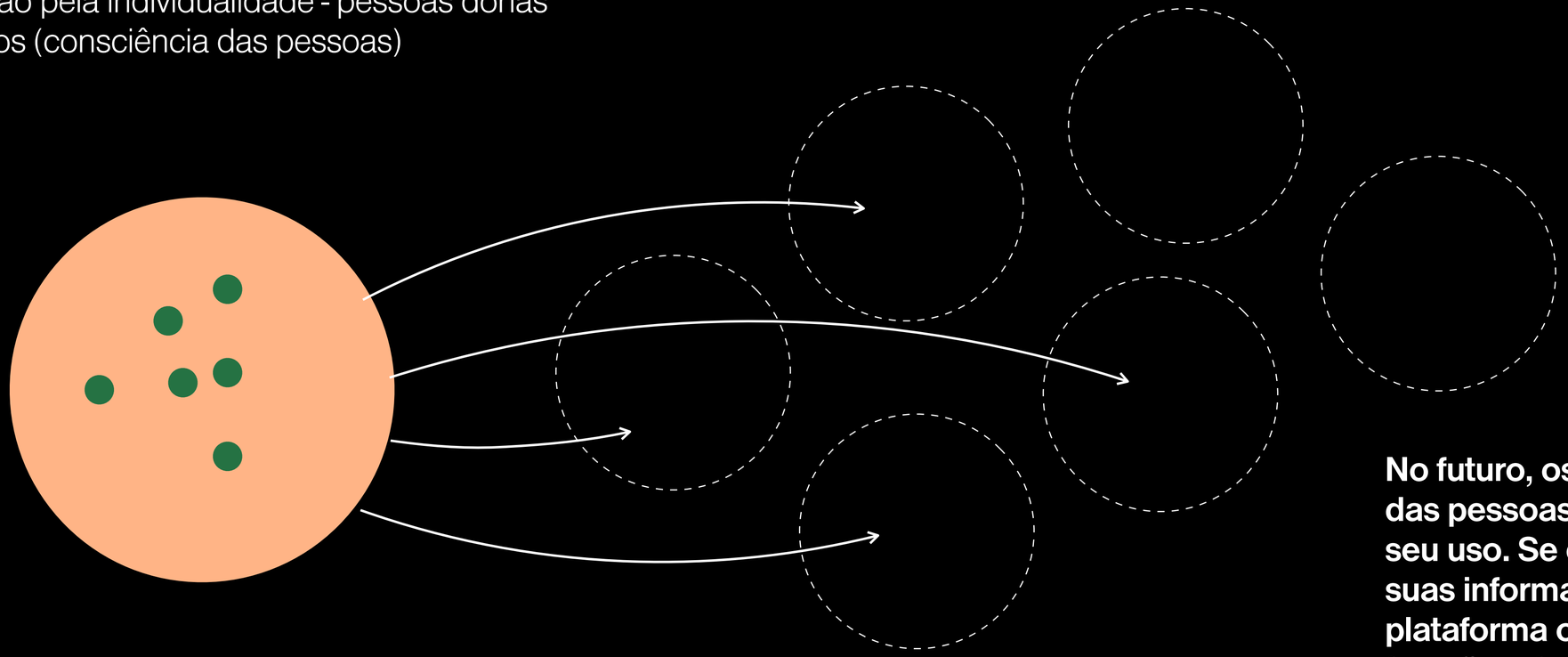
© 2022 Futures Unit
by Box1824

f.

ANOS 2025|30

Empresas Dados Pessoas

Orientação pela individualidade - pessoas donas dos dados (consciência das pessoas)



No futuro, os dados serão “propriedade" das pessoas, que passam a determinar o seu uso. Se é do interesse delas liberar as suas informações que estão em uma plataforma ou outra, elas liberam. Se não for, não o fazem. Os dados são usados a partir de suas vontades.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

ORIENTAÇÃO PELA INDIVIDUALIDADE:

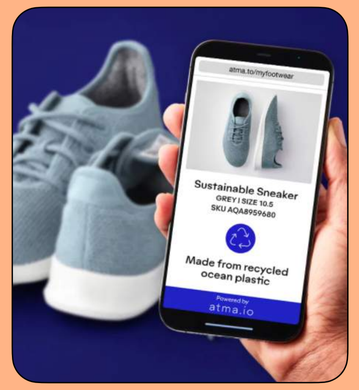
É o controle das informações de cada pessoa em suas próprias mãos. **A tecnologia se torna uma aliada de suas decisões.**

PERSONALIZAÇÃO

Baalm é uma comunidade de cosméticos por assinatura. Antes de assinar, as pessoas fazem **testes para avaliar os objetivos de pele, rotinas e produto**s. Por uma taxa de $15, os membros possuem acesso a consultorias, recomendações, eventos, etc. A plataforma prioriza personalização e não possui parcerias com marcas.

ASSINATURAS

Caixa Colonial é um clube de produtos artesanais por assinatura que valoriza o pequeno produtor local e a cultura alimentar das regiões brasileiras. São produtos gastronômicos artesanais como embutidos, queijos, compotas, doces, bebidas, cada mês de uma região diferente, respeitando a cultura alimentar e a identidade / terroir de cada localidade.



TRANSPARÊNCIA NA CADEIA DE FORNECIMENTO

Atma.io é uma plataforma que, ao conectar produtos na nuvem, atribuindo identificações digitais exclusivas aos itens do dia-a-dia, **proporciona transparência, rastreamento, armazenamento e gerenciamento de todos os eventos associados a cada produto individual** - da fonte ao consumidor - ao longo de toda cadeia.

PROCEDÊNCIA E RASTREAMENTO

Desrotulando é o primeiro aplicativo de avaliação e rankeamento de alimentos do Brasil. Ele ajuda os consumidores a escolher produtos mais saudáveis e conscientes no supermercado. O aplicativo **traduz as informações importantes do rótulo em uma nota, de 0 a 100, indicando os produtos mais saudáveis**, de acordo com os seus objetivos alimentares.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

ORIENTAÇÃO PELA INDIVIDUALIDADE:

Começa um novo momento, em que boa parte das decisões passa a ser **automatizada**, a partir do mais íntimo de cada individuo.

"IMAGINA SE A GELADEIRA AVISASSE O QUE VAI ESTRAGAR?"

A linha de **armazenamento conectado Ovie** ajuda a tornar os consumidores mais conscientes do conteúdo de sua geladeira e **avisa os usuários antes que os alimentos estraguem**, empregando um sistema de luzes LED que passa de verde para amarelo e vermelho à medida que os itens se aproximam ou ultrapassam sua data de validade.

"IMAGINA PODER PROGRAMAR O FOGÃO, DEIXAR OS ALIMENTOS E TUDO SAIR PRONTO AO MESMO TEMPO?"

A **ThermoMix** é uma máquina alemã que busca unir em um aparelho diversas funcionalidades. Ela **é uma espécie de liquidificador que também cozinha e mexe os alimentos** em temperaturas e velocidades ajustáveis. Vem com uma balança, um painel touchscreen e diversos outros utensílios que podem ser comprados individualmente.

"IMAGINA SE VOCÊ PUDESSE LIMPAR O ELETRODOMÉSTICO COM UM CLIQUE DE BOTÃO?"

Os fornos combinados da **Rational** já trazem soluções para os problemas de limpeza deste eletrodoméstico. Com um clique de botão e algumas pastilhas de limpeza, ele se limpa sozinho.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

E disso nasce a principal tendência comportamental:

Automação das Decisões

Um mundo onde as pessoas confiarão tanto na máquina que ela se tornará uma extensão das suas jornadas pessoais.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Tendência Tecnológica

© 2022 Futures Unit
by Box1824

As tecnologias irão permitir que **qualquer pessoa compre, a qualquer momento, qualquer coisa de qualquer lugar.**

O e-commerce brasileiro registrou um faturamento recorde em 2021, que totalizou mais de

R$ 161 bi

um crescimento de 26,9% comparado ao ano anterior.

As categorias com mais pedidos realizados foram **moda, beleza e perfumaria, e saúde** (com crescimento de 87% no faturamento de venda online de remédios).

34,9%
36 a 50 anos

Já **celulares, eletrodomésticos e eletroeletrônicos** foram os segmentos com maior faturamento em 2021.

32,1%
26 a 35 anos

E as regiões de maior destaque são o Sudeste, que concentrou 62,3% das vendas, e o Nordeste, com 15,1%.

16,6%
mais de 51 anos

Fonte: Neotrust, 2022

© 2022 Futures Unit
by Box1824

> Cada canal vai ser também um lugar de venda; nesse sentido, todo conteúdo, seja influente ou não, vai ser varejo. Logo, o varejo é o futuro da influência.

Especialista

© 2022 Futures Unit
by Box1824

E com a vida das pessoas cada vez mais tecnológica, **todos os momentos são determinantes.**

71%

dos consumidores pesquisados confirmaram fazer compras dessa forma. Por estarem online na maior parte do tempo, consumidores estão propensos a comprar em **“micro-momentos”**. O ato de comprar é quase automático, em segundo plano, enquanto eles realizam outras tarefas.

Fonte: IBM, 2020

© 2022 Futures Unit
by Box1824

A tecnologia transforma também o papel do varejo tradicional

© 2022 Futures Unit
by Box1824

SAC > **Serviço de Relacionamento Digital**

O tradicional Serviço de Atendimento ao Consumidor ganha novas camadas e relevância a partir da relação digital com as pessoas. O **atendimento** se torna **relacionamento**.

As estatísticas da McKinsey (2020) mostram que as interações digitais com os clientes (vendas, atendimento etc.) aumentaram rapidamente em 2020, aceleradas pela pandemia. **A maioria das interações com clientes em todo o mundo foi conduzida por meio de canais digitais** em julho de 2020, em comparação com 36% apenas alguns meses antes. **Este movimento não se esgota com a atual retomada.**

O mercado mundial de chatbots deve crescer quase 30% ao ano até 2024, resultado impulsionado pelo uso em atendimento a clientes.

Fonte: Business Insider Intelligence, 2020

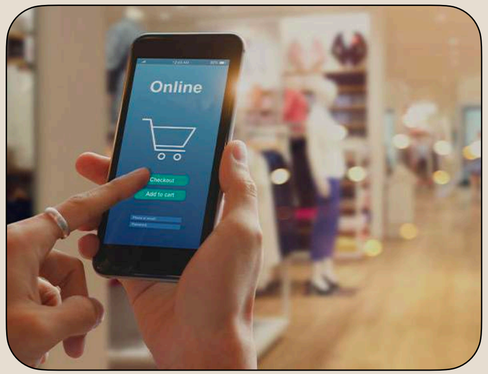
No Brasil, empresas dos setores financeiro e de varejo estão entre as que mais usam a tecnologia.

Fonte: Code7

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Loja física > **4Es: Experimentação + Experiências + Educação + Entretenimento**

O espaço físico se adensa e ganha camadas que antes não eram esperadas do varejo: **pra além de conhecer o produto, se torna local de trocas intensas e que geram valor.**



FIGITAL

Os consumidores que buscam mesclar suas compras entre os ambientes online e as lojas físicas passaram de 29%, em 2019, para 49% em 2021.

Fonte: Social Miner e Opinion Box, 2021

76,8%

das pessoas utilizam ferramentas de buscas online antes de decidir por uma compra

72%

também observam os produtos nas lojas físicas antes de completar a aquisição pela internet.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Loja física > 4Es: Experimentação + Experiências + Educação + Entretenimento

ADIDAS FLAGSHIP LONDRES

A loja oferece o Running Lab, um espaço em que os clientes podem testar os tênis da marca correndo em uma esteira localizada em um espaço imersivo onde imagens da cidade vão se movendo de acordo com a velocidade do exercício. A performance é acompanhada pelos consultores da Adidas, que recomendam o melhor par de tênis para aquela pessoa.

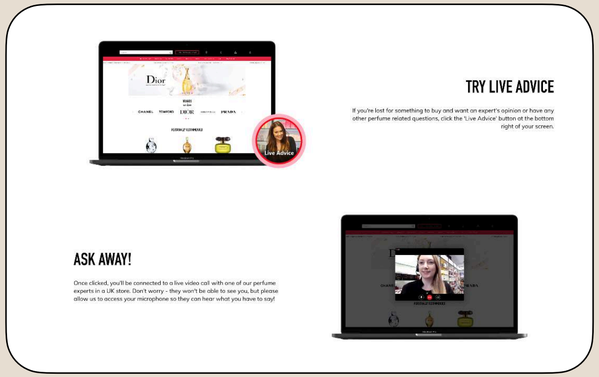
DENGO CHOCOLATES

Em São Paulo, a marca de chocolates artesanais tem sua Fábrica de Dengo, um espaço que além de loja, bar e restaurante, oferece a possibilidade de ver de perto a fabricação do chocolate, mesclando experiencias físicas e em realidade virtual. O visitante também pode fabricar suas próprias barras de chocolate – desde a escolha dos ingredientes até a embalagem.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

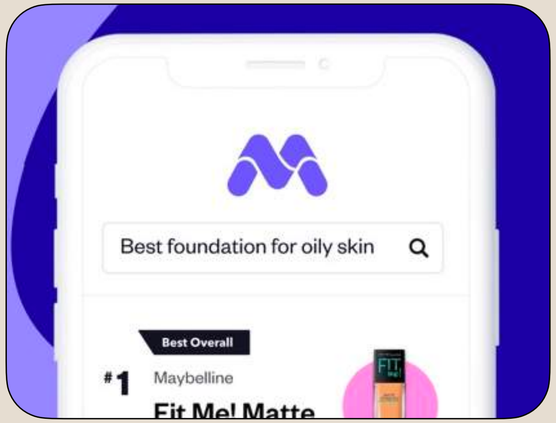
Vendedores > **Especialistas**

O efetivo de pessoas que vai liderar a ponta das vendas muda. Para além de um poder de “convencimento”, persuasão, simpatia e comunicação, **a principal habilidade será conhecer profunda e tecnicamente o que está se vendendo.**



PERFUME SHOP

A rede de lojas do Reino Unido introduziu um serviço de **chat ao vivo por vídeo com especialistas de vendas**. Combinando o online com o offline, experts em fragrâncias podem falar sobre os produtos sem que a pessoa precise sair de casa. **A taxa de conversão aumentou em 155%** no mês após o lançamento.



MIRA

Novo buscador para produtos e informações de beleza, t**raduz milhões de reviews de produtos em sinopses simplificadas, compara informações e preços lado a lado**. As pessoas podem pedir recomendações para outros usuários que tenham tipos de pele/cor/estética parecidos. A plataforma usa reconhecimento facial e inteligência artificial para ajudar na escolha de produtos e ativar a comunidade.

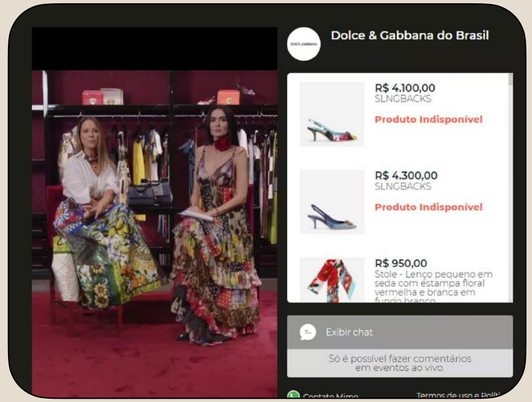
© 2022 Futures Unit
by Box1824

Consultores > **Influenciadores e criadores de conteúdo (live stream)**

O time de influenciadores terá um papel imprescindível na proliferação de conteúdos e informação, para muito além dos produtos. **Colocar em evidência e trabalhar próximo aos consumidores será fundamental nessa nova jornada.**

Estudo global da consultoria PwC mostra que, no Brasil, **77% das pessoas se dizem influenciadas a comprar produtos por meio das redes sociais** – ou seja, informações obtidas nestes canais, pelos comentários e 'likes' de amigos ou perfis de marcas, tiveram impacto nas suas decisões de compra. Por isso, plataformas como o Instagram e o Facebook estão cada vez mais de olho nessa fatia importante do mercado para ofertar às empresas uma possibilidade efetiva de capturar ainda mais consumidores.

Fonte: PwC, 2020



LIVE COMMERCE

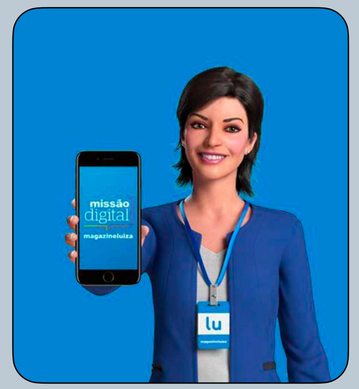
Avaliado em mais de US$ 155 bilhões em receitas anuais e com perspectivas de grande crescimento, o live commerce, prática de vendas de produtos ao vivo por meio de influenciadores, tornou-se uma estratégia relevante de grandes varejistas brasileiros. Americanas, Magazine Luiza, Mercado Livre e outras empresas estão investindo em tecnologia e parcerias para ampliar a capacidade de vendas ao vivo.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

SAC	**Serviço de Relacionamento Digital**
Loja física	**4E’s: Experimentação + Experiências + Educação + Entretenimento**
Vendedores	**Especialistas**
Consultores	**Influenciadores e criadores de conteúdo (live stream)**

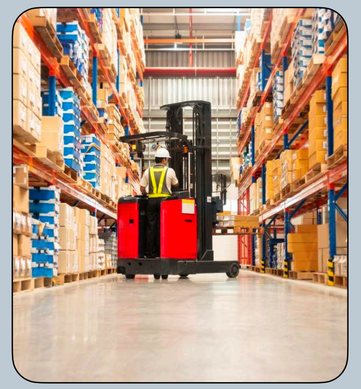
© 2022 Futures Unit
by Box1824

Mas a principal mudança e dinâmica está justamente na logística da coisa: as janelas de entregas estão se reduzindo cada vez mais, chegando a **horas** ou **minutos.**



SUPERAPPS

A **Magalu** aproxima de se tornar um superapp e uma bigtech. A compra da empresa de conteúdo Jovem Nerd é a 17ª de uma série de aquisições pela empresa de varejo em áreas diversificadas desde o início de 2020. Seus investimentos contemplam uma estratégia forte de content commerce, além de ampliação do marketplace.



DARK STORES

Galpões de delivery que focam em entregas de no máximo 15 minutos. A **Daki** começou em janeiro de 2021 e hoje está presente em 11 cidades de 3 estados (SP, RJ e MG) e já conta com mais de 80 lojas. São mais de 1 milhão de pedidos entregues, todos de bicicleta – que contribuíram para economizar mais de 300 toneladas de carbono – e mais de 1,5 milhão de downloads do aplicativo.

DRONES

Ambev fechou parceria com a empresa **Speedbird Aero** para testes de entregas via drones. Os primeiros voos serão realizados com o veículo DLV2, que suporta 8 kg de carga. Após a certificação pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), ele deverá operar em rotas pré-definidas. A cidade escolhida para a realização dos testes ainda está em fase de escolha.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

f.

A conversão de uma compra vai se dar de **três formas:**

AUTOMATIZADA

NEGOCIADA PELAS “COISAS”

HUMANIZADA → QUALIFICADA

© 2022 Futures Unit
by Box1824

E disso nasce a principal tendência tecnológica

Tudo é Marketplace

Não existe fronteira entre pesquisa, entretenimento e conversão de compras:
em todos os espaços é possível realizar o consumo.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Tendência Espaços

© 2022 Futures Unit
by Box1824

f.

O espaço físico não só **NÃO deixará de existir**, como **se tornará ainda mais relevante**.

Até as Big Techs já estão se movimentando para abri-los.

A **Amazon** inaugurou um salão de beleza de alta tecnologia em Londres, que possui espelhos especiais que permitem experimentar diferentes cores de cabelo por meio de realidade aumentada, além de uma seleção dos melhores produtos também disponíveis online.

Em 2021, o **Google** abriu duas lojas físicas em Nova York, onde disponibiza seus produtos e serviços de forma direta.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

“Essa idéia de que o digital mata o físico é uma grande bobagem. Ele transforma o físico, mas o torna ainda mais necessário.”

Especialista

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Assistiremos ainda mais expansões e migrações nos próximos meses e anos.

> “O mercado de móveis acontece 90% no offline. Com esse movimento, aumentamos o nosso mercado em 10 vezes. São 43 mil lojas de bairro no Brasil. E não há um nome com escala nacional. A ideia é criar essa rede”

Daniel Scandian, cofundador e presidente da varejista

MadeiraMadeira abre 100 lojas e quer mais 70 até fim do ano

Sucesso no mundo digital, a MadeiraMadeira quer estender sua presença também para o varejo físico. A estratégia de abertura de lojas, que começou há cerca de dois anos, se acelerou recentemente, chegando mais de 115 lojas. Recentemente, a rede passou a vender material de construção, eletrodomésticos e decoração, e usa as lojas físicas para testar novas categorias.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

1. ESPAÇOS VERSÁTEIS

No pós-pandemia, vemos a potencialização de espaços com funções múltiplas. Condensando rotinas, maximizando experiências, contribuindo para o consumo consciente e entregando versatilidade em novas linguagens para se conectar com o consumidor.

NORDSTROM

A Nordstrom aposta em serviços para proporcionar uma ótima experiência ao cliente: **conserto de sapatos, ajustes e alterações, alfaiate, personal stylist, devolução na loja de compras on-line de outros varejistas, lavagem a seco, e diversos serviços de beleza e bem-estar**.

TIM MORUMBI SHOPPING

A loja conceito está integrada ao metaverso e, por meio de um óculos de realidade virtual (VR), os clientes podem imergir no ambiente da Cryptovoxels, explorando o espaço da loja, área gamer e arena multifuncional da TIM. O espaço também **oferece ambiente de Internet das Coisas (IoT), que simula uma residência, além de um espaço de coworking gratuito, lounge e café**.

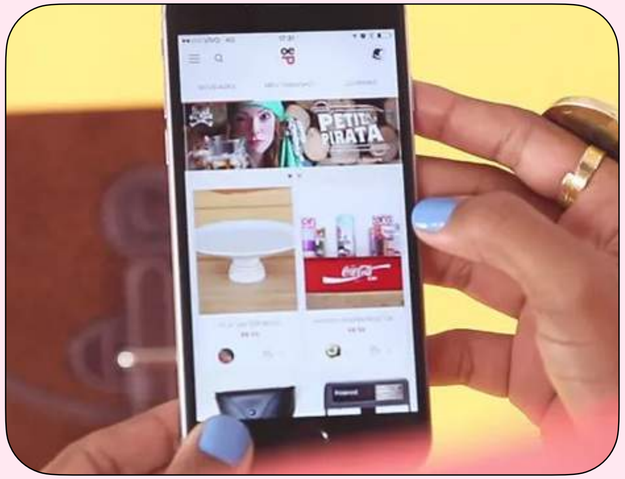
© 2022 Futures Unit
by Box1824

2. ECONOMIA DA PRECISÃO

Os consumidores estão adotando uma abordagem mais mínima, fazendo investimentos em qualidade e produtos de alto desempenho. Nisto entram reutilização e upcycling em qualquer lugar possível.

Em contraste com a tendência geral de queda no varejo, **as revendas estão em alta**. O setor de segunda mão **deve dobrar ao longo dos próximos 5 anos**, chegando a US$7 bilhões, segundo dados da plataforma global ThreadUp.

Fonte: Wunderman+Thompson, 2021



Fundado em 2009, o **Enjoei** cresceu e ganhou fama com a venda de produtos usados e de boa qualidade. No primeiro trimestre de 2021, o número de novos vendedores atingiu 225 mil, uma **alta de 118%** em comparação com o mesmo período do ano anterior. Os **novos compradores chegaram a 202 mil**, uma expansão de 107%.

Em 2020, a gigante global de móveis e decoração **IKEA abriu sua primeira loja de segunda mão na Suécia**. Lá, todos os produtos comercializados são reaproveitados ou reciclados.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

3. INTEGRAÇÃO DO VAREJO COM A CIDADE

A compreensão de que os formatos até então padrão dos shoppings centers caminham para o obsoleto. É preciso pensar em centros humanos e comunitários, com o comércio como consequência e não objetivo.

> Há uma oportunidade para os shoppings serem como praças do passado, que reúnem as pessoas para se encontrar, compartilhar ideias, trocar bens e serviços locais e, então, voltar para suas vilas e casas.

Especialista

Fontvieille, França

Shopping American Dream, Miami

Com **68% dos cidadãos do planeta previstos para viver em cidades até 2050**, isso exige novas abordagens sobre como nossas ruas e espaços são usados, ao lado de um reenquadramento de quem e quais são as prioridades para nossas cidades futuras.

Fonte: The Future Laboratory, 2021

© 2022 Futures Unit
by Box1824

4. SERVIÇOS ROBÓTICOS

A tecnologia elevando a industria da hospitalidade, integrando a jornada do consumidor de forma racional e eficaz, mas ainda assim com visão humanizada.

51% dos consumidores querem evitar os vendedores de loja, 2 em cada 5 pessoas gostariam mais de ver **mais caixas registradoras de autoatendimento** introduzidas.

Fonte: K3 Business Technology, 2021

A **Roboteria**, startup de Joinville (SC), desenvolveu a primeira célula robotizada a servir sorvetes. A partir de um tablet, o cliente faz seu pedido personalizado, efetua o pagamento e recebe o produto, que são sundaes e milk-shakes em sabores variados, em copos e canudos biodegradáveis.

Aberto em 2018 em **Shanghai**, o restaurante da **Robot.He** tem uma combinação de passarelas, braços robóticos e balcões que fazem com que os funcionários economizem tempo e energia na hora de entregar os pedidos. Todo o procedimento é guiado através de um app proprietário que submete códigos QR do cliente para reserva de mesa, pedido e pagamento.

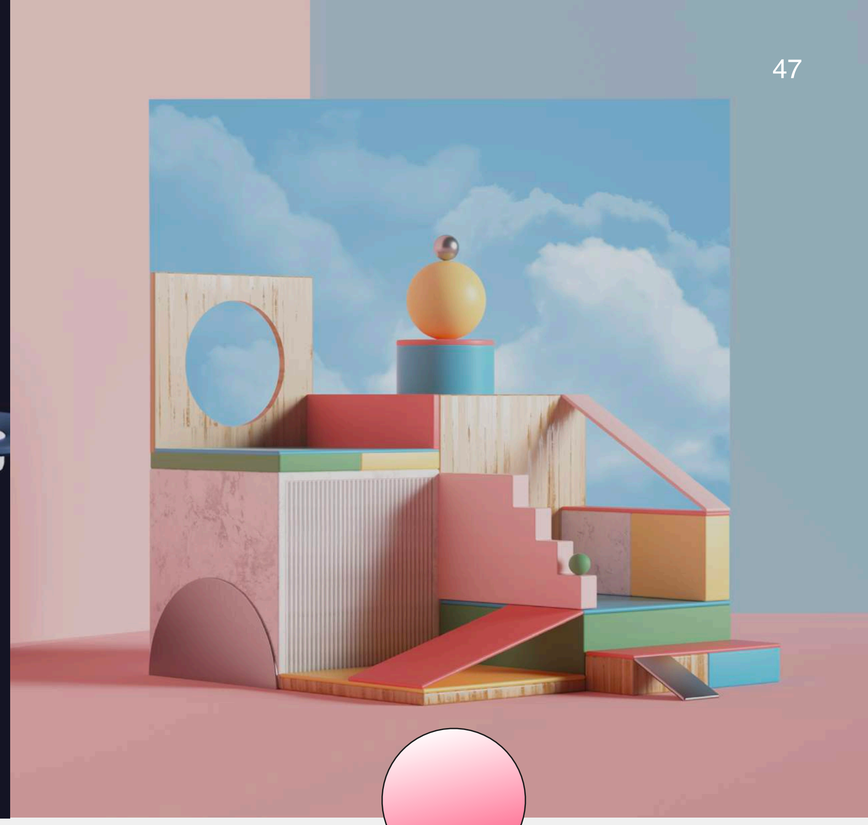
© 2022 Futures Unit
by Box1824

E disso nasce a principal tendência para os espaços

Ambientes Múltiplos

Navegando entre virtual e físico, entre centro de educação e loja, os ambientes do futuro atendem as mais variadas demandas.

© 2022 Futures Unit
by Box1824



Nasce nas Pessoas:

Automação das Decisões

Nasce nas Techs:

Tudo é Marketplace

Nasce nos Espaços:

Ambientes Múltiplos

© 2022 Futures Unit
by Box1824

f.

Obrigada , Thank You,
Gracias, Merci, Grazie,
Dank, תודה, 谢谢,
Dhanyavaad.

© 2022 Futures Unit
by Box1824

Rua Wizard 105, Vila Madalena,
São Paulo - SP, Brasil

Futures Unit is a future consultancy with a unique blend of trend forecasting, consumer insight, foresight, brand strategy and innovation, we inspire and future-proof organizations.

f.