



Valdner Papa PhD

Doctor of Philosophy in Business Administration in Neuromarketing

Florida Christian University – Orlando –Florida - USA

MBA in Business Administration in Neuromarketing

Florida Christian University – Orlando –Florida – USA

Administracion de Empresas – FGV – Brasil

Profesor Florida Christian University

Member of the board of several dealership Groups



15,16 y 17⁺
setiembre
19:00 a 22:00
horas

**+ CONGRESO
ONLINE**

REVOLUCIÓN DIGITAL
DE MARKETING Y
VENTAS AUTOMOTRICES

El mundo digital , nuevo mercado y nuevo consumidor

Valdner Papa
Septiembre 2020

¿Es nuevo el canal digital?

¿No hemos oído del canal digital?

¿No hemos oído sobre la mayor importancia de internet?

¿No hemos oído de la potencia del teléfono móvil conectado las 24 horas?

¿No percibimos la enorme penetración de las redes sociales?

Entonces, ¿por qué sólo con pandemia todo llega al oído y entra este nuevo canal digital, trae un nuevo consumidor y crea un nuevo mercado?

¿Quién escuchó aceptó y no actuó?

- Prefiero atender a los clientes que vienen a la tienda.
- Responder a los “leads” no genera ventas, es mucho trabajo por poco resultado
- Vender en Internet es algo que tardará mucho en madurar
- El cliente quiere ver, tocar y oler el coche

Quien gana la carrera no es el más inteligente, ¡es el más rápido!

- Hay una tendencia a creer que las innovaciones tardan en suceder
- ¡El equipo ganador no se mueve!
- ¡Siempre hay un precio que pagar por esta postura!

Llega Covid 19

- Luego viene la pandemia y con ella viene:
- Miedo
- Ansiedad
- Necesidad de manejar lo emocional
- Visión borrosa del futuro
- Entorno negativo en los medios
- Altera comportamientos
- Evalúa y busca alternativas y soluciones

Efecto del MIEDO

- Miedo a lo nuevo
- Miedo a lo desconocido
- Miedo a la incertidumbre

Economía

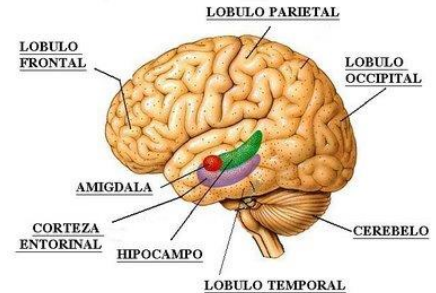
Finanzas

Políticas

Medio ambiente

Consecuencias del MIEDO

- Activa la amígdala cerebral
- El comportamiento de SUPERVIVENCIA comienza inmediatamente
- PARA !
- ¡REFLEJA MÁS!
- ¡AOHA!
- ¡PRIORIZA!
- ! BUSCA !
- ! COMPARA ALTERNATIVAS!



Esta Foto de Autor Desconhecido está licenciado em [CC BY-NC-ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

En paralelo: EL TIEMPO VUELA

- Conectado las 24 horas en el móvil
- Mucha información
- Opiniones
- Comparaciones
- Cuando te das cuenta , el tiempo ha pasado
- Las redes sociales calientan las relaciones



[Esta Foto](#) de Autor Desconhecido está licenciado em [CC BY-NC-ND](#)

El consumidor hace descubrimientos !

- ¡INTERNET FUNCIONA!
- Compra,
- Paga
- Recibe
- Evalúa
- Selecciona y repite con mejores resultados
- No hay necesidad de salir de casa
- Está al alcance de tu mano
- Después de la primera vez todo es fácil
- No hay presión

La tecnología continúa a un ritmo exponencial !

- La tecnología crea soluciones para:
- Ahorrar tiempo
- Innovaciones
- Inteligencia artificial
- Inteligencia emocional
- Lectura de comportamiento
- Experiencias en 3D y 4D

Tecnología + Inteligencia emocional y artificial = Cambio de comportamiento + Cambio de expectativa

- La presencia personal y virtual comienzan a convivir
- La identificación, el reconocimiento personal y el perfil emocional facilitan el vínculo
- Las funciones básicas pueden ser realizadas por robots, sin sorpresas ni impactos negativos
- La modernidad encanta

Se forma un NUEVO CONSUMIDOR que acaba creando un NUEVO MERCADO

- CANAL DIGITAL Y VIRTUAL
- NUEVOS CANALES DE VENTA
- NUEVA FORMA DE DIÁLOGO Y ENLACE SE NECESITAN
- NUEVAS NECESIDADES
- MUTACIÓN CONSTANTE Y RÁPIDA



¿QUIÉN ES EL NUEVO CONSUMIDOR?

- Quiere ahorrar tiempo
- Quiere transparencia, honestidad
- Quiere opciones alternativas
- Quiere un servicio de calidad para resolver tus necesidades
- Busque la facilidad sin burocracia
- Seguridad del proceso
- Fácil contacto cuando lo necesite
- Siempre comienza con lo más básico y aumenta las ganas.

¿CÓMO SERVIR A ESTE CONSUMIDOR?



- Tiendas físicas sencillas con alta tecnología
- Tiendas virtuales fáciles de interactuar
- Sin presión
- información disponible de inmediato
- Divulgación de marketing digital
- Construcción de memes - uso de la ingeniería memética
- Crear anclajes emocionales: valores que son relevantes para las necesidades del consumidor.

¿Qué es el NUEVO MERCADO?

- Presencia física y virtual actuando simultáneamente
- Alta tecnología
- Innovación
- Realidad aumentada, 3D y 4D
- Recepcionistas holográficos
- Robots guía
- Realidad virtual Medida de caudal por temperatura
Medición del perfil conductual y del estado de ánimo
Rapidez y flexibilidad para adaptarse a nuevas
necesidades y realidades
- Interacción permanente
- Uso intenso del lenguaje digital

¿Qué ofrece el nuevo mercado?

- Multiplicidad de opciones, ejemplo:
Movilidad
 - Propiedad
 - Alquilar
 - Compartiendo Autos
 - Firmar Autos



NUEVAS HERRAMIENTAS DE MERCADO

- Inteligencia artificial
- Inteligencia emocional
- Ingeniería memética
- Neurociencia y neuromarketing
- Tecnología de punta
- Trabajo a distancia y presencial

DESAFÍOS

- Todo involucra
- PERSONAS
- Emociones
- Creencias
- Visiones, valores y principios
- Diferentes generaciones - diferentes reacciones



Muchas gracias

valdnerpapa@uol.com.br