



20 DE JANEIRO, 2020

Mercado de Luxo:

7 TENDÊNCIAS PARA 2020

TENDÊNCIAS 2020

Recentemente, o Luxury Institute, especializado em pesquisa e treinamentos para marcas de bens e serviços de luxo, publicou as 7 TENDÊNCIAS que nortearão o mercado de luxo em 2020.

Compartilho aqui um resumo sobre este estudo:

1. INFLUÊNCIA CHINESA
2. PRIVACIDADE DE DADOS
3. CAPACITAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS
4. SAÚDE E BEM-ESTAR DE LUXO
5. LUXO ONLINE
6. DIVERSIFICAÇÃO DE SERVIÇOS DE LUXO
7. O FUTURO DO LUXO SÃO AS EXPERIÊNCIAS



MERCADO DE LUXO



"Felizmente, a grande maioria dos clientes abastados continua evoluindo em seus **propósitos e valores** em direção a um mundo mais **humanístico, sustentável e eqüitativo**. Eles estão impulsionando mudanças rápidas com suas **inovações, investimentos e comportamentos**. As marcas de luxo que serão bem-sucedidas nos novos anos 20 serão iguais ou superiores a esses valores. Eles se tornarão tão ágeis que poderão usar sua **criatividade** e inovação para atender às necessidades declaradas e não declaradas dos ricos e da sociedade em geral, em tempo real. "

MILTON PEDRAZA,
CEO OF THE LUXURY INSTITUTE



1

INFLUÊNCIAS CHINESAS

INFLUENCIANDO O MUNDO DO LUXO

Os consumidores de luxo chineses, confiantes do seu lugar intelectual, econômico e cultural no mundo, estão afirmando sua influência e sendo vozes ativas na definição de padrões, estilos, produtos e serviços nesse mercado.

2

PRIVACIDADE DE DADOS

Debate sobre a privacidade do consumidor deve se intensificar.

ESTADOS UNIDOS

- "California Consumer Privacy Act (CCPA)" - que visa padronizar as leis de privacidade de dados,

PRINCIPAIS DEMANDAS DA LEI

- O cliente deve saber quais dados pessoais estão sendo coletados
- Saber se seus dados pessoais são vendidos ou divulgados e para quem
- Dizer não à venda de dados pessoais
- Acesso aos dados coletados
- Solicitar que uma empresa exclua qualquer informação pessoal
- Não ser discriminado por exercer seus direitos de privacidade



3

CAPACITAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS

INVESTIMENTOS

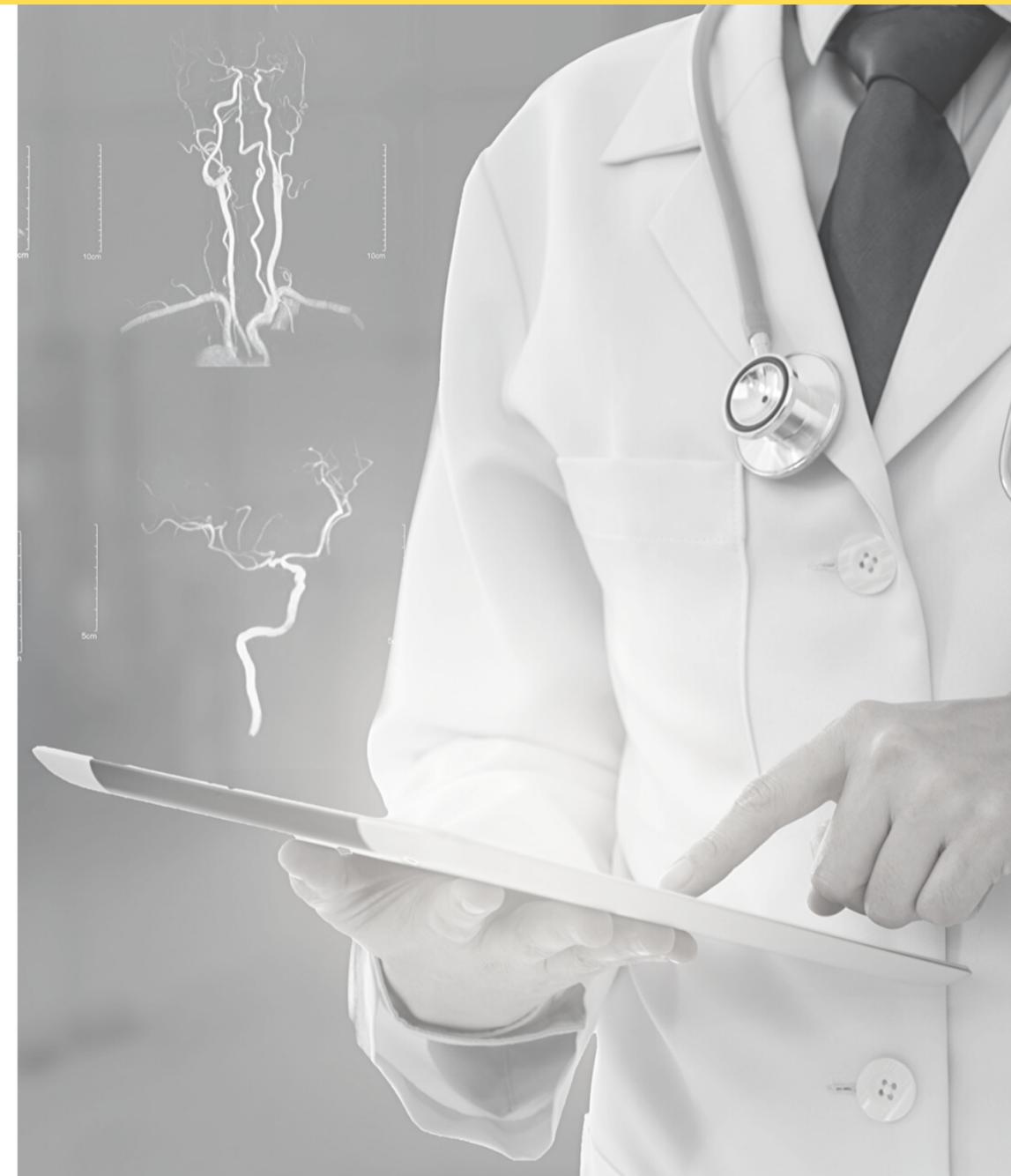
- Nos últimos anos, o varejo investiu em atualizar suas lojas e seus procedimentos a partir das diversas novas tecnologias. A **Inteligência Artificial** (A.I.) seduziu CEOs mas não garantiu os resultados financeiros.
- Agora, os executivos compreendem que é importante investimentos proporcionais em **Inteligência Emocional** dos seus funcionários para reter talentos, integrá-los aos ambientes tecnológicos para proporcionar uma experiência equilibrada aos clientes.

EDUCAÇÃO & INTELIGÊNCIA EMOCIONAL AOS FUNCIONÁRIOS

4 SAÚDE E BEM-ESTAR DE LUXO

MEDICINA & TECNOLOGIA

- O crescimento da indústria da saúde e bem-estar premium foi evidente nos últimos anos. Tratamentos de pele, ioga, meditação, exercícios... tiveram ofertas variadas na prestação de serviço.
- Em 2020, o setor de **saúde de luxo** iniciará seu crescimento meteórico. Veremos novas ofertas enraizadas na medicina do estilo de vida de luxo, como: **conceitos inovadores** de dieta, nutracêuticos eficazes, tratamentos médicos, hospitais e clínicas encontrando novas aplicações em escala.



LUXO ONLINE

5

CAMINHANDO PARA O FUTURO

- O mercado de luxo on-line terá que oferecer novas e **lucrativas oportunidades** de crescimento ou enfrentar a irrelevância. 2020 é o ano em que o varejo de luxo enfrentará o fato de que esse modelo de negócios é o destino.
- Em 2020, as marcas de luxo de primeira linha concluem que o amadurecimento do **comércio eletrônico é crucial**. No entanto, é importante haver uma gestão rigorosa, seletiva e alinhada aos conceitos da marca e evitando a sua banalização.



DIVERSIFICAÇÃO

6

MENOS AQUISIÇÕES

- O setor prevê diminuição do número de aquisições entre as grandes marcas e a **consolidação** dessas em novos setores.
- Veremos, em 2020, que as marcas de luxo globais irão **diversificar seus serviços**, investindo em bens de serviços futuristas - prevendo crescimento mais rápido e margens mais altas, **expandindo suas habilidades** de relacionamento com o cliente.



EXPERIÊNCIAS

7

REINVENTAR-SE

- A moda sempre se viu na vanguarda de todas as categorias de bens e serviços de luxo. No entanto, a moda ainda é centrada no produto, e não no cliente. Em 2020, outras **experiências de luxo**, como: tecnologia, beleza, viagens, gastronomia, saúde e bem-estar, serão consideradas mais importantes para investir tempo e poder de compra dos clientes.
- As marcas de moda de luxo devem **reinventar** seus modelos de negócios e otimizar sua proposta de valor por meio de experiências atraentes e serviços emocionalmente inteligentes para seus clientes.



APLIQUE AO SEU NEGÓCIO

- 1 CONHEÇA AS **ESPECIFICIDADES** DOS SEUS CLIENTES.
- 2 **DISCRIÇÃO** COM OS DADOS DE SEUS CLIENTES É UMA OBRIGAÇÃO.
- 3 PROMOVA RECICLAGENS, **TREINAMENTOS** E REEDUCAÇÃO DA SUA EQUIPE.
- 4 TESTE NOVAS TECNOLOGIAS ANTES DE APLICÁ-LAS E **ENVOLVA** SUA EQUIPE NESTE PROCESSO.
- 5 MONITORE SUA **IMAGEM** ONLINE E PRIORIZE PROCESSOS **SUSTENTÁVEIS**.
- 6 **DIVERSIFIQUE** SEUS PRODUTOS E SERVIÇOS SEM PERDER A **ESSÊNCIA** DA SUA MARCA.
- 7 PROMOVA **EXPERIÊNCIAS** PARA SEUS CLIENTES, MAS TAMBÉM PARA SUA EQUIPE.



ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA



Experiências

Proporcionar experiências. Seja através das redes sociais, nos pontos de vendas, no atendimento ou no pós-vendas. Todas as ações da marca precisam estar alinhadas para despertar emoções coerentes ao seu público.



Qualidade

Qualidade é um pré-requisito. Produto e atendimento precisam estar acima das expectativas e surpreender o cliente. Atenção aos detalhes é fundamental. Treinamentos e especializações devem ser constantes para alcançar a excelência.



Personalização

Não há concorrência para produtos exclusivos no mercado. A personalização imprime identidade, estilo de vida, ideias e valores - construindo uma relação de lealdade. A boa reputação da marca é crucial para a credibilidade.

CB CONSULTORIA

SOLUÇÕES PARA BRILHAR
POR CELINA BÜHLER



NEGÓCIOS

Consultoria personalizada para empreendedores. Definição de estratégias de excelência para posicionar você e/ou sua marca.



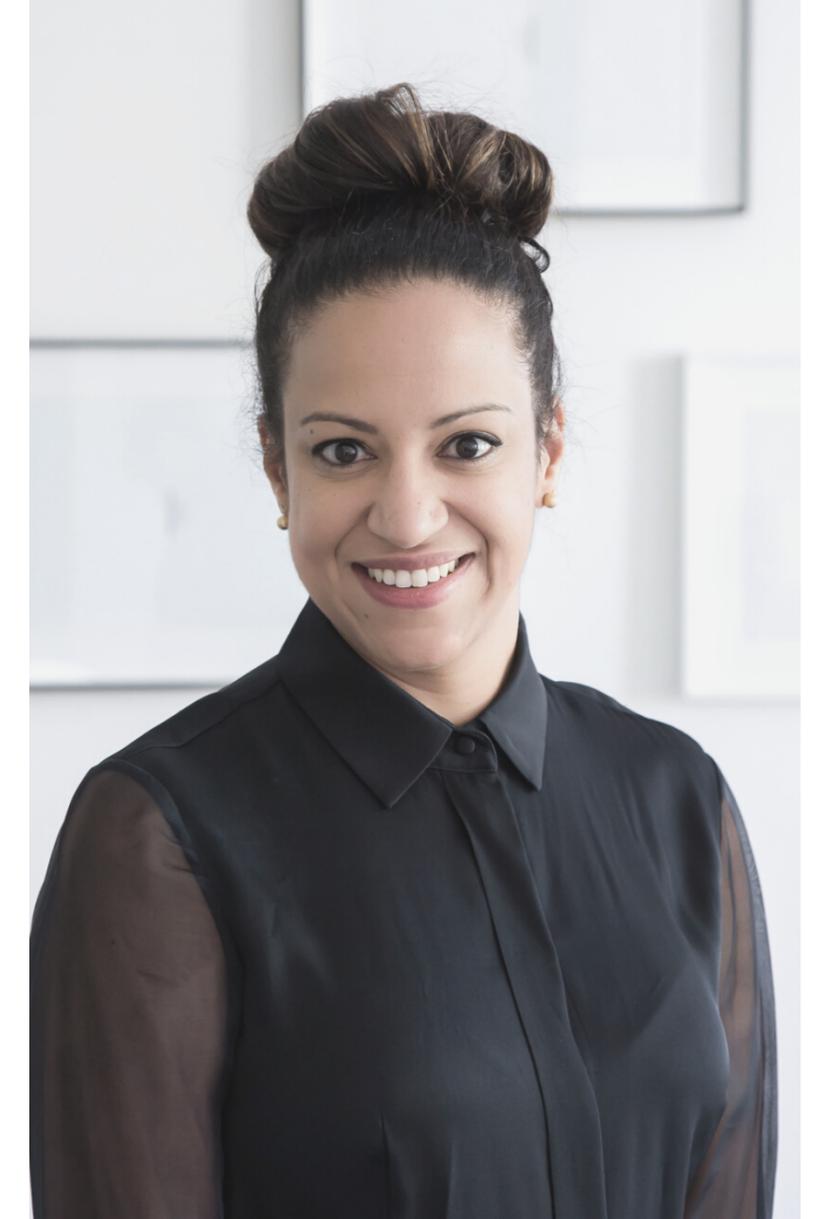
MERCADO DE LUXO

Treinamento de equipes, palestras, aulas, estudos e consultoria para voltados ao segmento de luxo no Brasil. Temas: Hospitalidade e Varejo.



ETIQUETA INTERNACIONAL

Palestras, treinamentos e consultoria privada ou grupos. Etiqueta social e corporativa.



"Minha missão é desenhar
Estratégias de Excelência
para você brilhar."

CELINA BÜHLER

BRASIL - FRANÇA
+33 6 40 95 19 73

CB CONSULTORIA

SOLUÇÕES PARA BRILHAR

POR CELINA BÜHLER

NEGÓCIOS | ETIQUETA INTERNACIONAL | MERCADO DE LUXO

BRASIL - FRANÇA

+33 6 40 95 19 73

ETIQUETTE@CELINABUHLER.COM

@CELINABUHLER.CONSULTORIA

WWW.CELINABUHLER.COM