

Informe de Ventas y Perfil de Clientes de Zoop 2023

Objetivo general

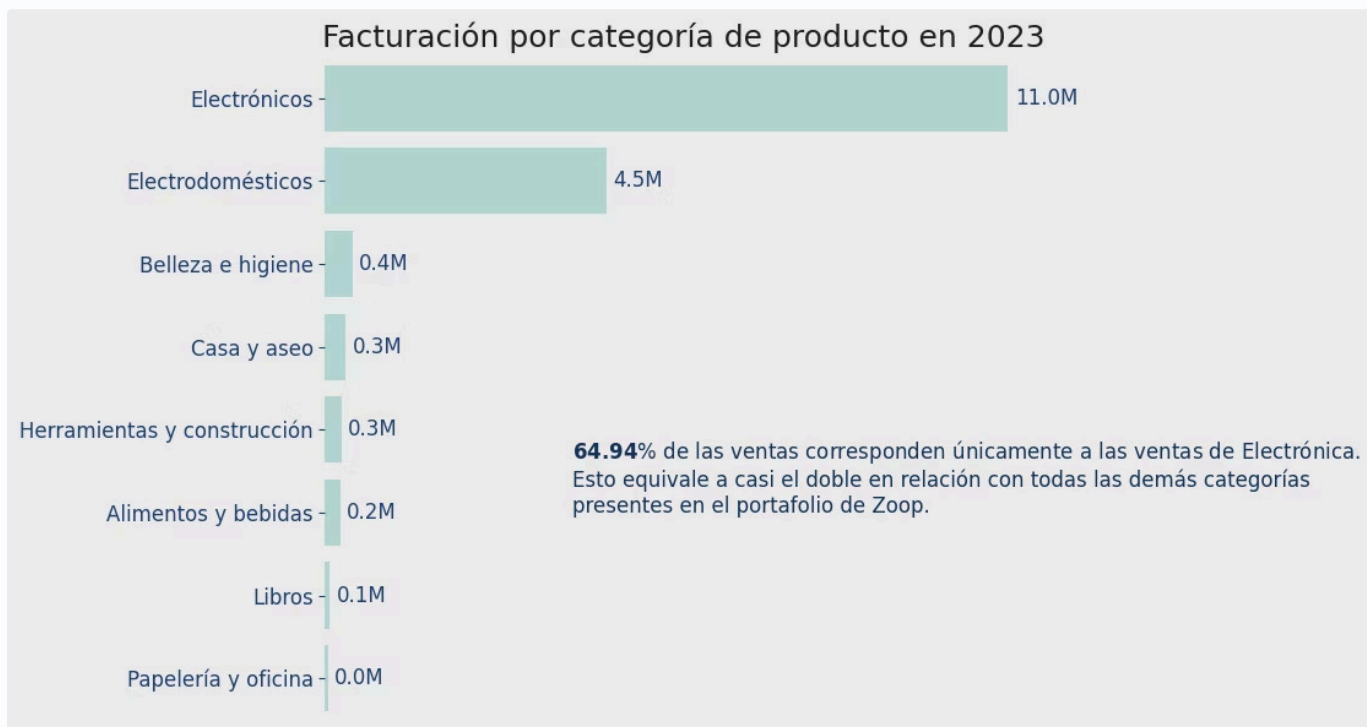
- Analizar el desempeño comercial de Zoop en 2023.
- Identificar tendencias de ventas.
- Comprender el perfil y comportamiento de los clientes.
- Detectar oportunidades estratégicas de mejora.

Contexto

Este informe presenta un análisis integral de ventas, métodos de pago, comportamiento del cliente y desempeño por región y categoría.



Ventas por Categoría de Producto



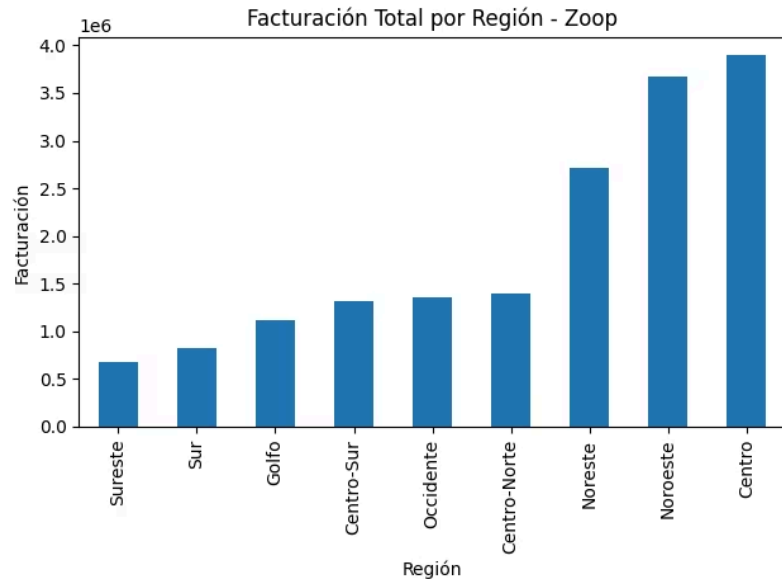
Hallazgos clave:

- Electrónicos concentra la mayor facturación ($\approx 11\text{M MXN}$).
- Representa aproximadamente 65% del total de ventas.
- Existe alta dependencia de una sola categoría.
- Las demás categorías muestran una participación significativamente menor.

Conclusión estratégica:

El portafolio está fuertemente concentrado en Electrónicos, lo que implica riesgo de dependencia comercial.

Distribución Geográfica de Ventas



Región Centro

Lidera en facturación.

Región Norte

Muestran fuerte desempeño.

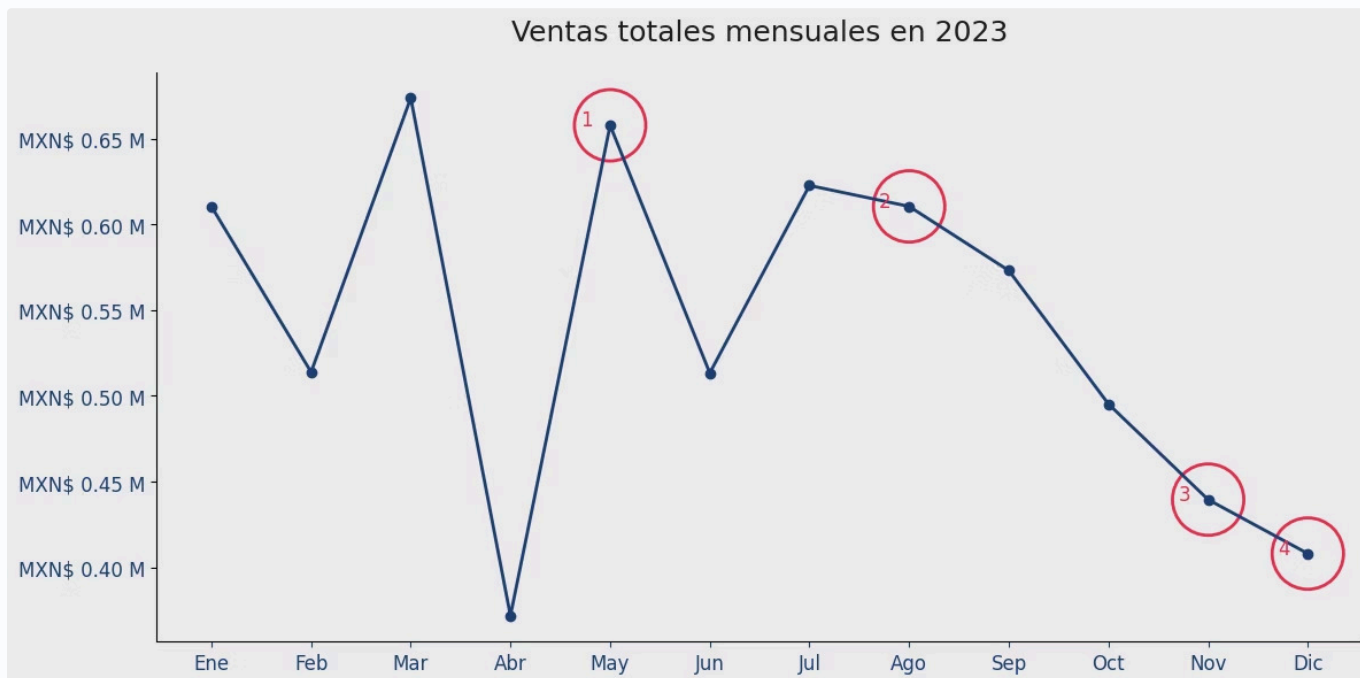
Región Sur

Presentan menor volumen de ventas.

Conclusión estratégica:

Existe potencial de crecimiento en regiones con menor penetración comercial.

Evolución Mensual de Ventas 2023



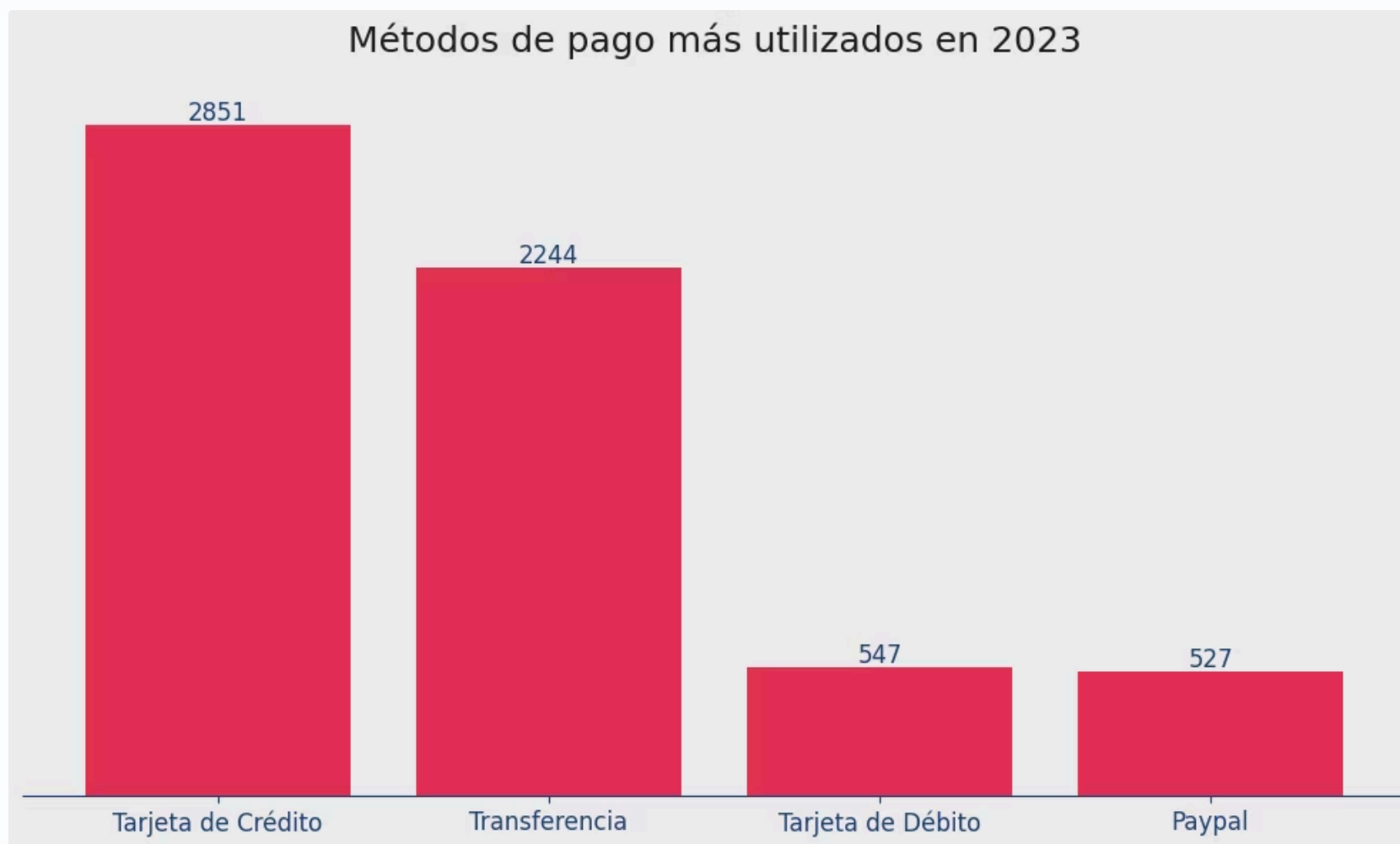
Hallazgos clave:

- Picos de ventas en marzo y mayo.
- Caída significativa en abril.
- Tendencia descendente en el último trimestre (octubre–diciembre).
- Diciembre presenta uno de los valores más bajos del año.

Conclusión estratégica:

Se observa estacionalidad marcada y desaceleración al cierre del año.

Preferencias de Métodos de Pago



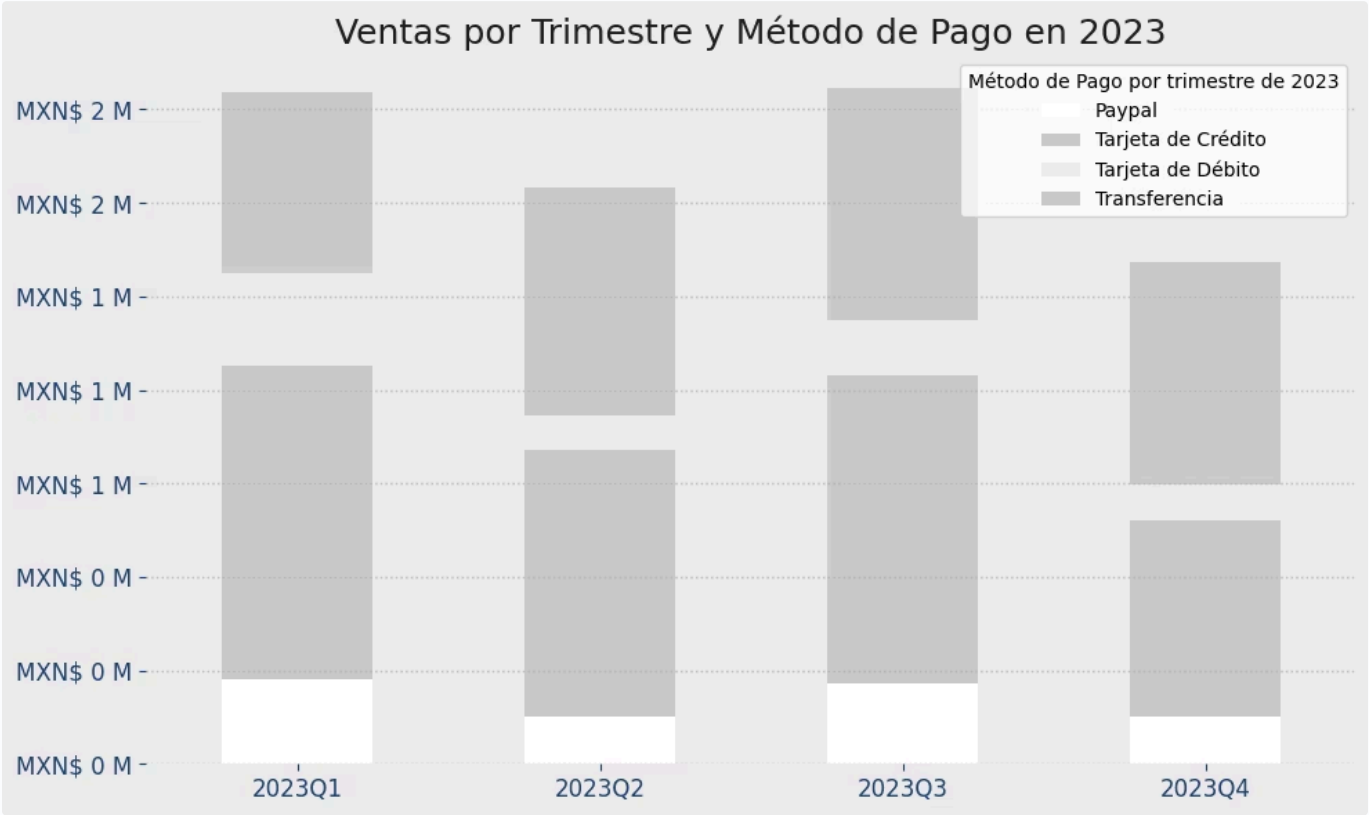
Hallazgos clave:

- Tarjeta de Crédito es el método más utilizado.
- Transferencia ocupa el segundo lugar.
- Tarjeta de Débito y PayPal tienen menor participación.

Conclusión estratégica:

Los pagos digitales tradicionales dominan el comportamiento del cliente.

Análisis Trimestral por Método de Pago



Hallazgos clave:

- Tarjeta de Crédito mantiene liderazgo en todos los trimestres.
- Segundo trimestre muestra ligera desaceleración.
- Tercer trimestre recupera dinamismo.
- Transferencias mantienen comportamiento estable.

Conclusión estratégica:

La tarjeta de crédito es el principal motor de ingresos trimestrales.



TV, Internet & Streaming Services



Home Utilities



Ground Transportation



Select Clothing Stores



Gas Stations



Programa de Cashback y Zoop Pay

Hallazgos clave:

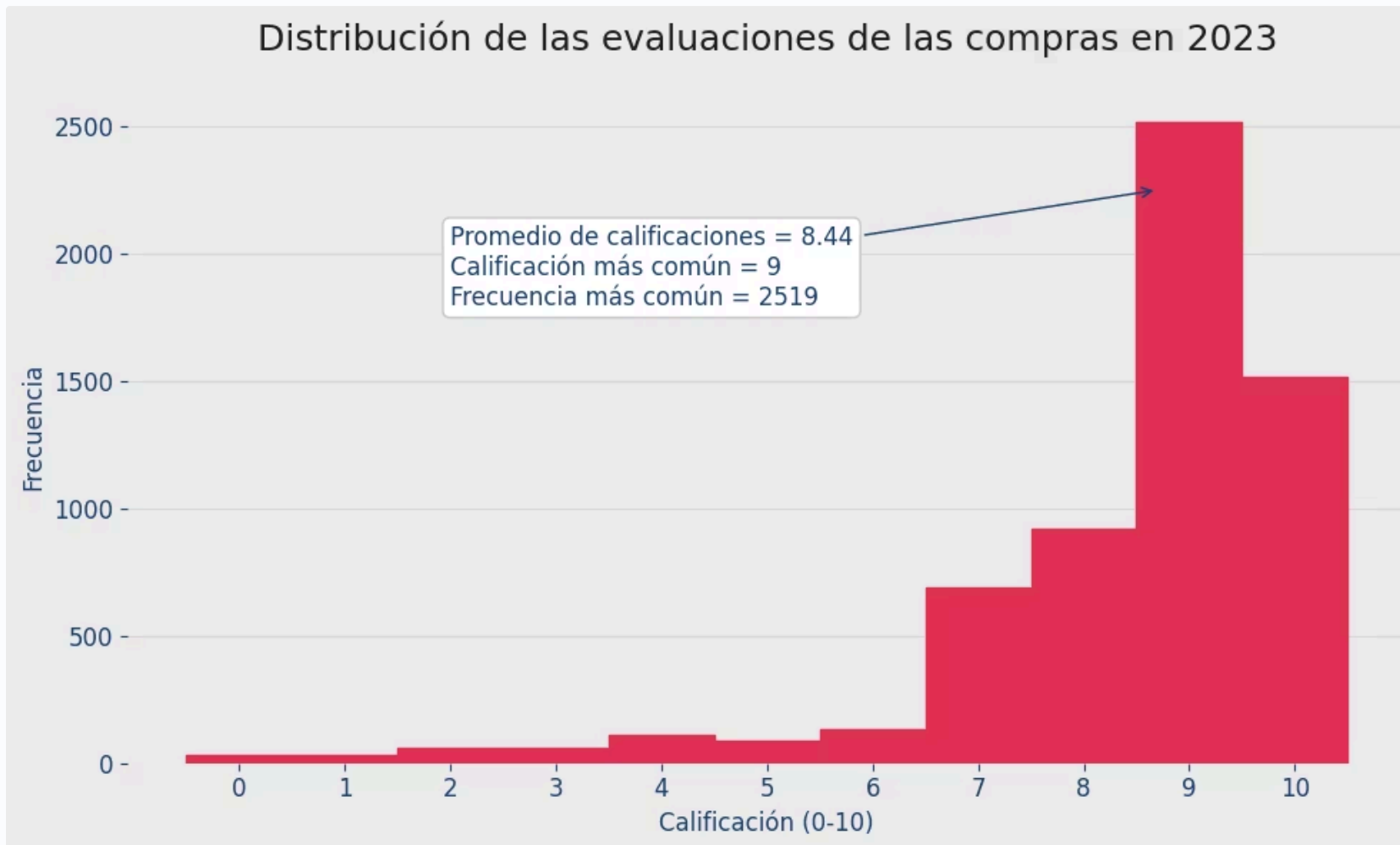
- 42.3% de los clientes participan en el programa.
- 57.7% no utilizan cashback.
- Existe una oportunidad clara de expansión del programa.

Conclusión estratégica:

El programa aún tiene margen significativo de crecimiento y fidelización.



Evaluación de Satisfacción de Productos



Hallazgos clave:

- Promedio de calificación: 8.44.
- Calificación más frecuente: 9.
- Alta concentración en calificaciones 8–10.
- Nivel elevado de satisfacción general.

Conclusión estratégica:

Los clientes muestran alta satisfacción, lo cual fortalece reputación y recompra.

Perfil Demográfico de Clientes

Distribución por Edad

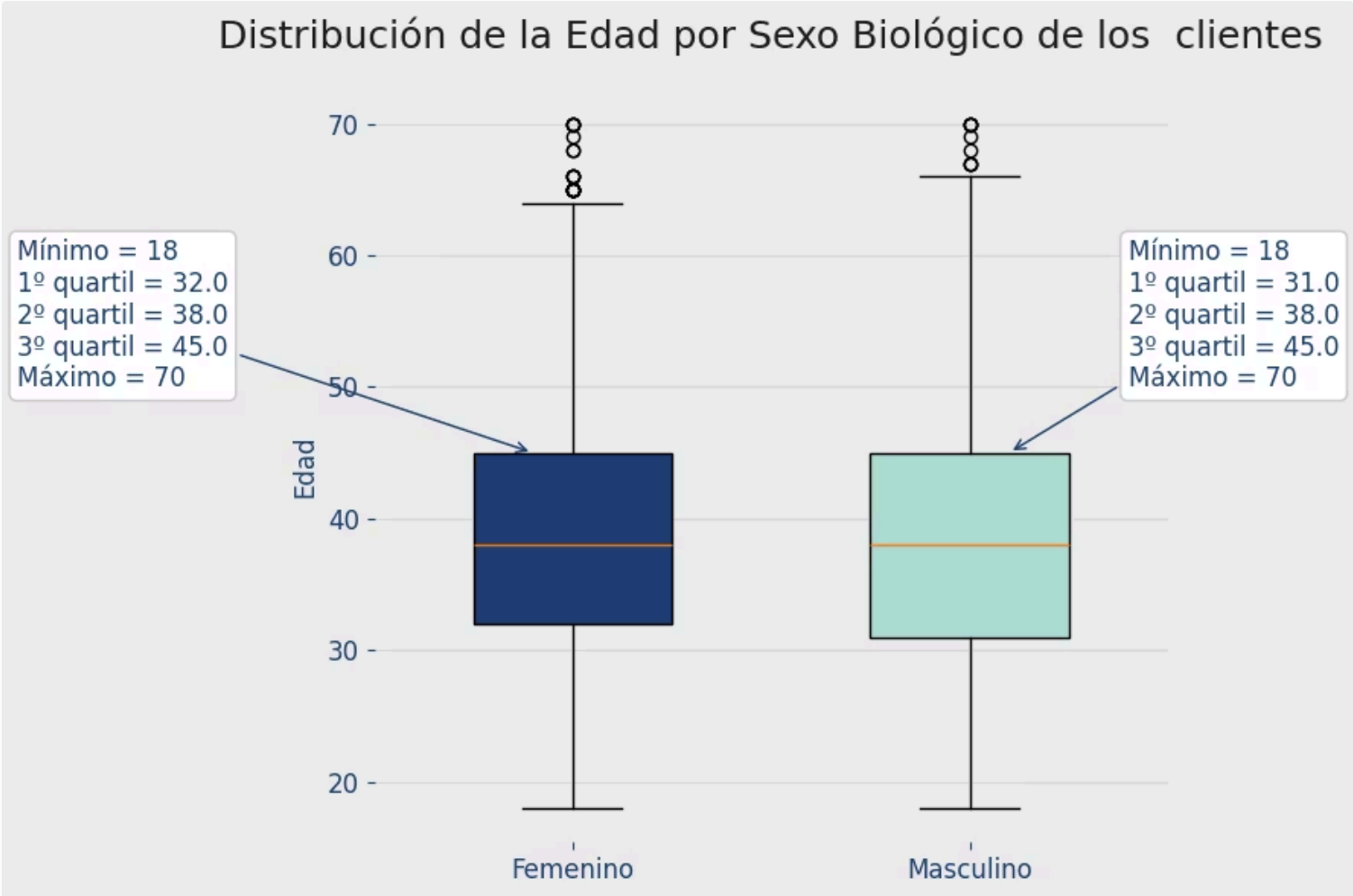
Hallazgos clave:

- Distribución de edades similar entre femenino y masculino.
- Mediana cercana a 38 años en ambos grupos.
- Rango amplio (18 a 70 años).
- Perfil de cliente adulto económicamente activo.

Conclusión estratégica:

No existen diferencias significativas por sexo en términos de edad promedio.

Distribución por Sexo



Conclusiones y Perspectivas 2024



Fuerte dependencia de la categoría Electrónicos.

- Liderazgo consolidado de tarjeta de crédito.
- Alta satisfacción del cliente.
- Oportunidad de crecimiento en:
 - Regiones con menor facturación.
 - Programa de cashback.
 - Diversificación de categorías.

Zoop presenta un desempeño sólido en 2023, con oportunidades claras para expansión estratégica y optimización comercial.