

Reporte de Lectura

Tema:	Consumidores híbridos
-------	------------------------------

Ficha de la fuente de información.	
No.1	<i>Fuente original. Google</i>
Palabras claves. Consumidor híbrido, comercio híbrido, experiencia omnicanal, marketing digital.	
Referencia APA. Zendesk México. (2023, marzo 12). Qué es un comercio minorista híbrido: Características clave. https://www.zendesk.com.mx/blog/minorista-hibrido-que-es-y-como-impulsar-a-tope-las-ventas-de-este-negocio/	

Texto
“El consumidor híbrido se caracteriza por tener la flexibilidad para comprar en una tienda de manera online y retirar el producto de forma presencial o viceversa. Además, aprovechan y utilizan la variedad de canales digitales para comunicarse con las empresas” (Zendesk México, 2023).
Prontuario
El consumidor híbrido combina experiencias de compra físicas y digitales, utilizando de forma flexible ambos canales para satisfacer sus necesidades. Este perfil utiliza internet no sólo para investigar, sino también para comprar con opciones de entrega o retiro en tienda, demostrando una integración real entre comercio presencial y digital. Esta tendencia es una evolución del comportamiento del consumidor actual que demanda soluciones omnicanal y personalizadas (Zendesk México, 2023).

Reporte de Lectura

Tema:	Bizzmkt, “Customer journey: cómo cambia con el consumidor híbrido”
-------	--

Ficha de la fuente de información.	
No.1	Fuente original. Google
<p>Palabras claves. Consumidor híbrido, experiencia integrada, omnicanalidad, comportamiento del consumidor, digital y físico.</p>	
<p>Referencia APA.</p> <p>Bizzmkt. (2025). Customer journey: cómo cambia con el consumidor híbrido. https://bizzmkt.com/customer-journey-como-cambia-con-el-consumidor-hibrido/</p> <p>El consumidor híbrido navega indistintamente entre experiencia física y digital para comprar y consumir. Valora una experiencia fluida y consistente donde lo digital y físico se complementan. La personalización, facilidad tecnológica e integración son esenciales para satisfacer sus requerimientos. Este comportamiento rompe con el customer journey tradicional, mezclando etapas online y offline de forma simultánea o alternada.</p>	

Texto
“El consumidor híbrido espera una experiencia consistente entre lo físico y digital, utilizando múltiples dispositivos y canales para informarse y comprar” (p. 3).
Prontuario
El consumidor híbrido demanda una experiencia omnicanal integrada que combine naturalmente las opciones digitales y físicas para informarse, comparar y adquirir productos o servicios. Este comportamiento obliga a las marcas a ofrecer soluciones tecnológicas integradas y personalizadas que mejoren la experiencia del cliente (Bizzmkt, 2025).