



HumanTruths

El lado humano de la incertidumbre

Como Google analiza el
comportamiento de los usuarios

Confidential & Proprietary - provided under NDA only

Google





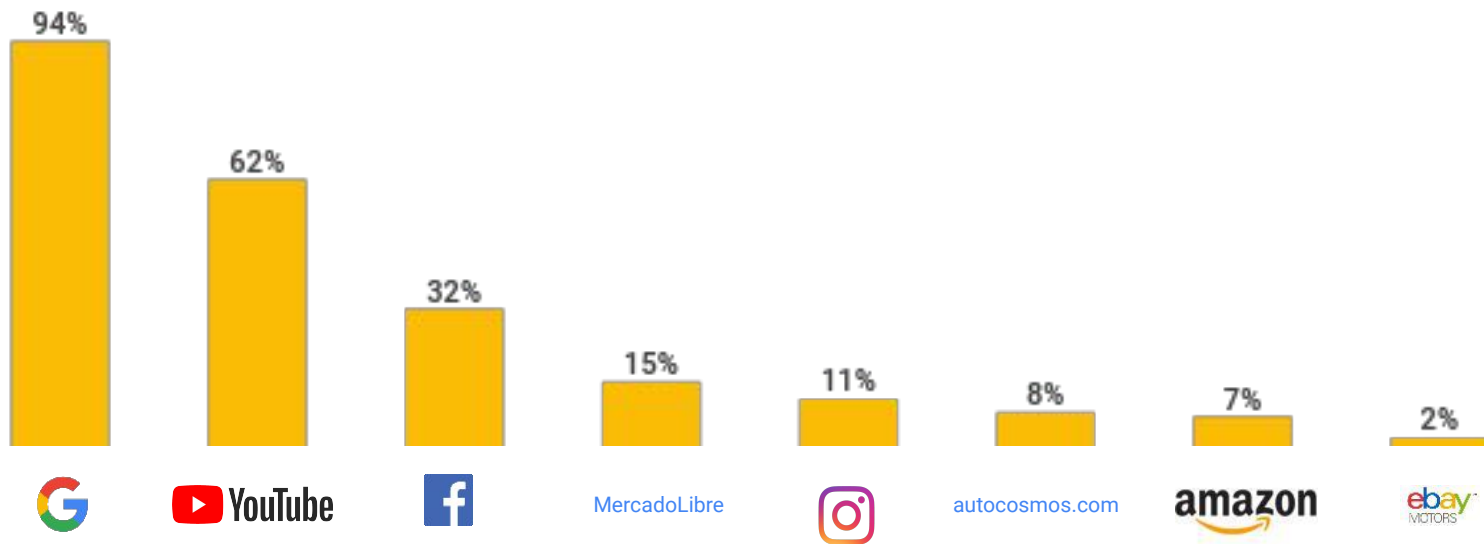
Aarón Sánchez

Senior Analytical Lead
Google Analytics & Ads

Google México

Mail: aaronsanchez@google.com

Google & YouTube las plataformas más usada para informarse por los compradores de Autos



Porque estamos aqui

- **Entender** cómo están reaccionando las personas, sintiendo, y actuando ante la crisis actual del COVID-19.
- **Explorar** cómo la crisis puede impactar las decisiones de compra
- **Ayudar** a que ustedes como marcas se puedan adaptar a estos cambios



Hoy lo que queremos como personas es volver a la normalidad, cualquiera que esta sea

Hablan

77%

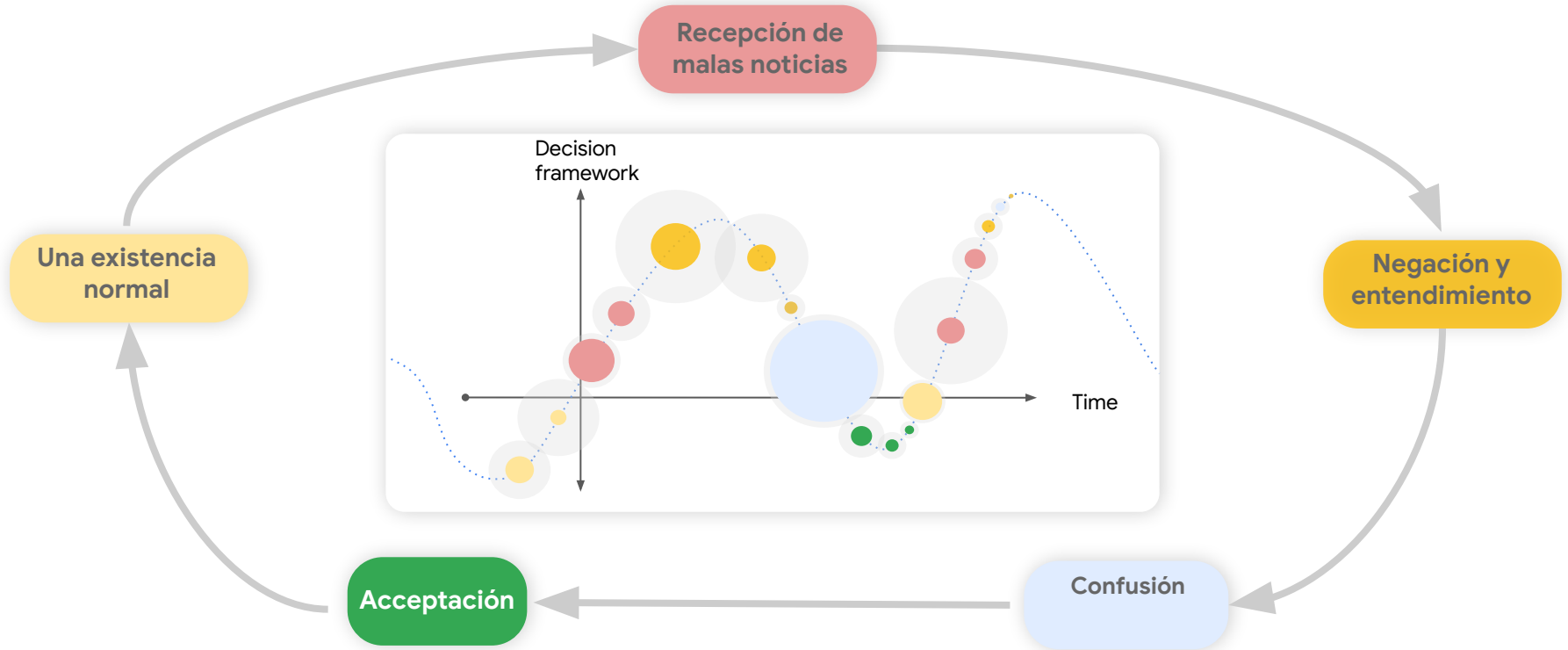
De los consumidores dice que las marcas deben de hablar en el contexto actual

Hacen

75%

De los consumidores ve importante que las marcas comuniquen que hacen con esta nueva situación

Vamos experimentando un cambio en nuestros pensamientos, que nos lleva a pensar en ciclos que terminan y vuelven a empezar



Individuos se concentran en **necesidades actuales y agudas**

Proprietary + Confidential

Ejemplos de búsquedas trending y creciendo alrededor del mundo



Delivery de comida



Suministro de desinfección



Wifi



**Cómo hacer
dinero**



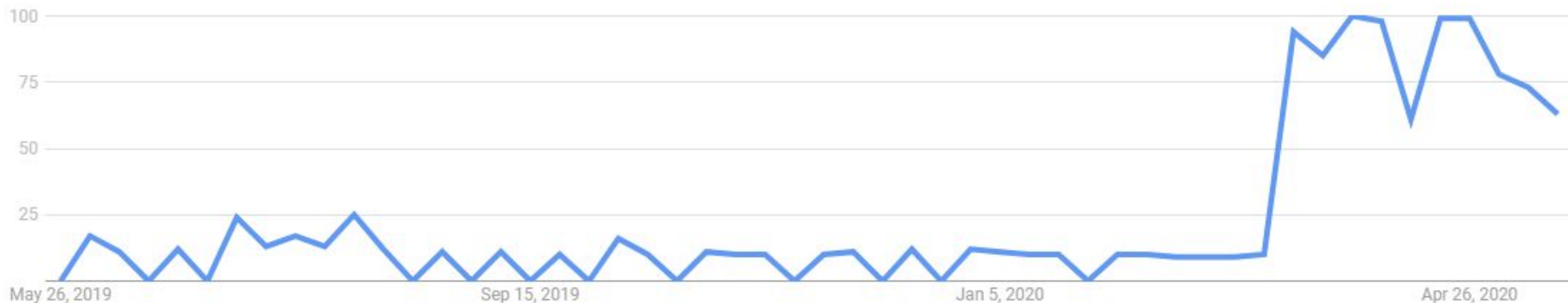
Preguntas de salud

Fuente: Google Trends, Enero - Marzo 2020 vs Enero - Marzo 2019

...Tendencias similares están apareciendo en Latinoamérica

Proprietary + Confidential

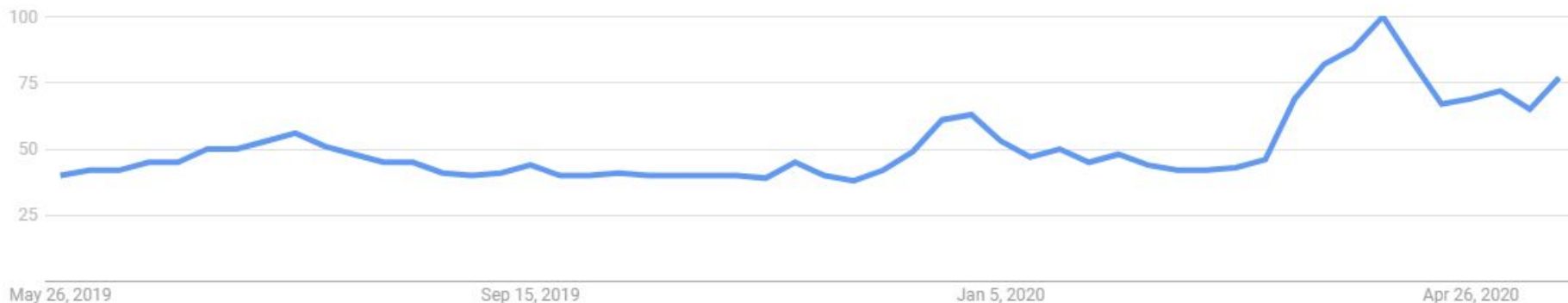
Búsquedas en México de: "actividades para hacer en casa"



...Tendencias similares están apareciendo en Latinoamérica

Proprietary + Confidential

Búsquedas en México de: "netflix"



Con tanta gente pasando más tiempo en casa, el uso de Youtube ha crecido alrededor del mundo

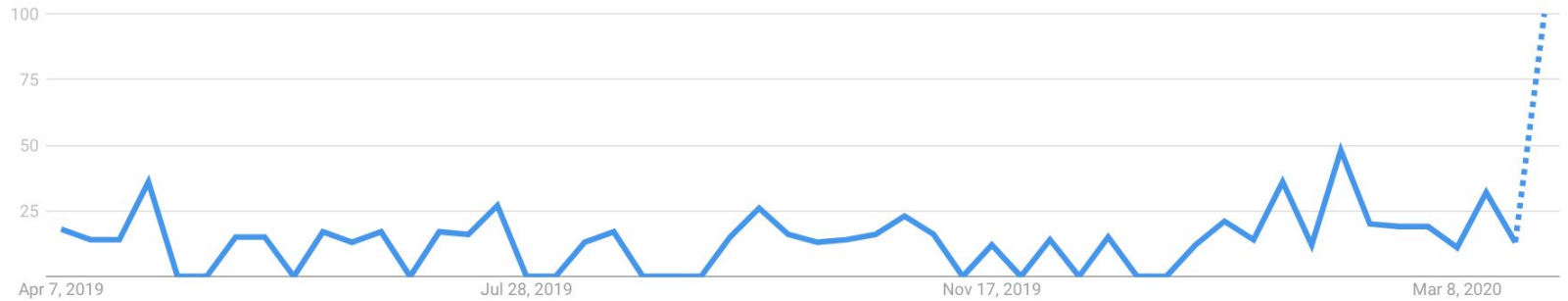
En YouTube estamos viendo **decenas de millones de búsquedas** cada día relacionadas a COVID-19.

Durante el último mes, hemos visto **miles de millones de views** en contenido de Youtube sobre COVID-19.

Tendencias que son relevantes para online video

Proprietary + Confidential

Búsquedas globales: Virtual Test Drive



Con todo lo ocurrido con el brote de COVID-19 han cobrado mayor relevancia **6 tendencias** emergentes clave



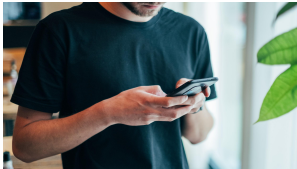
La revolución del
No-Contacto



La Casa es la nueva
oficina



Entretenimiento de
“Quédate en casa”



Comunidades virtuales
emergentes

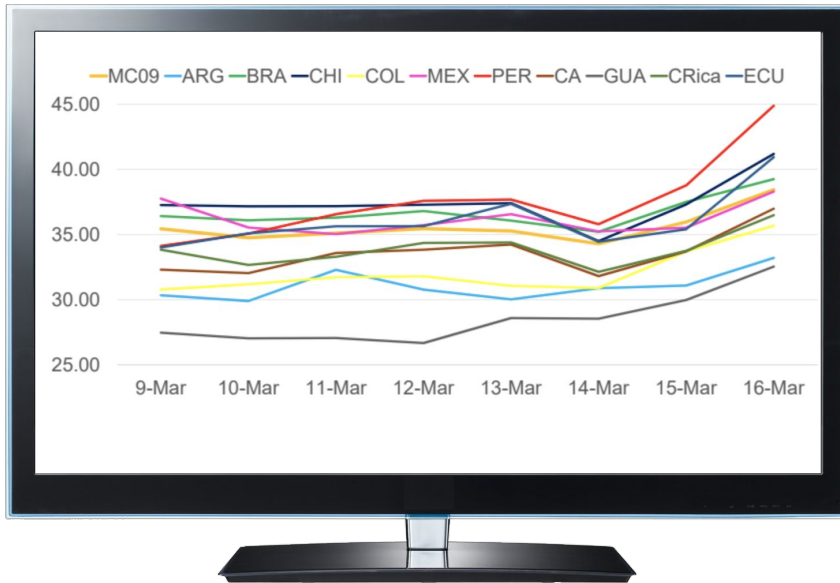


Navegando a través de
la Inestabilidad
Económica



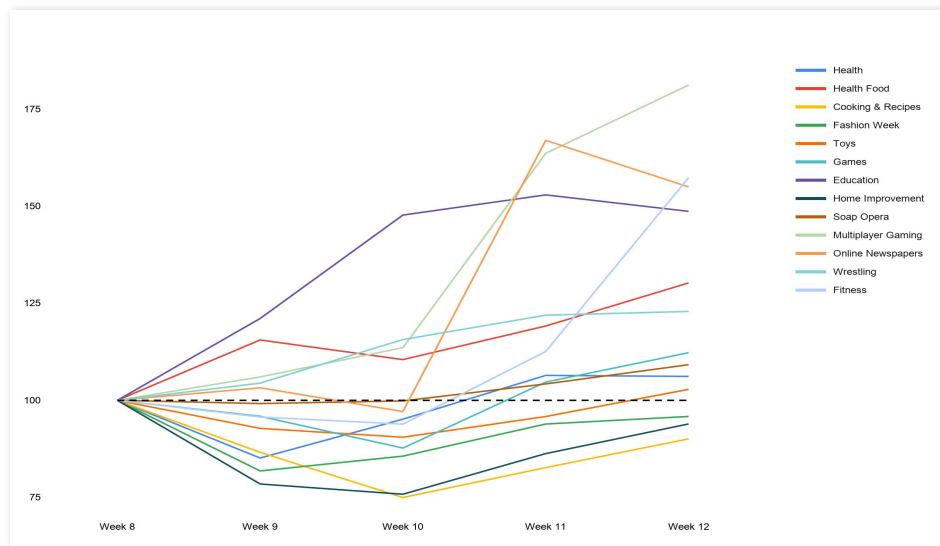
Estado mental del
Viajero

Mientras que la gente se queda en casa, la **audiencia de TV** aumenta de manera general en la región



- Los hogares con TV en América Latina han aumentado un **8.5% su consumo de TV** en la última semana, lo que representa un aumento del 8% en el tiempo promedio que pasan por día.
- Principalmente, los contenidos que han generado este movimiento se centran en **noticias y telenovelas**.

Y en **YouTube**, las **vistas** crecen en todas las categorías desde la semana 10 de 2020



- **Fitness, salud y educación** son las categorías con mayor crecimiento

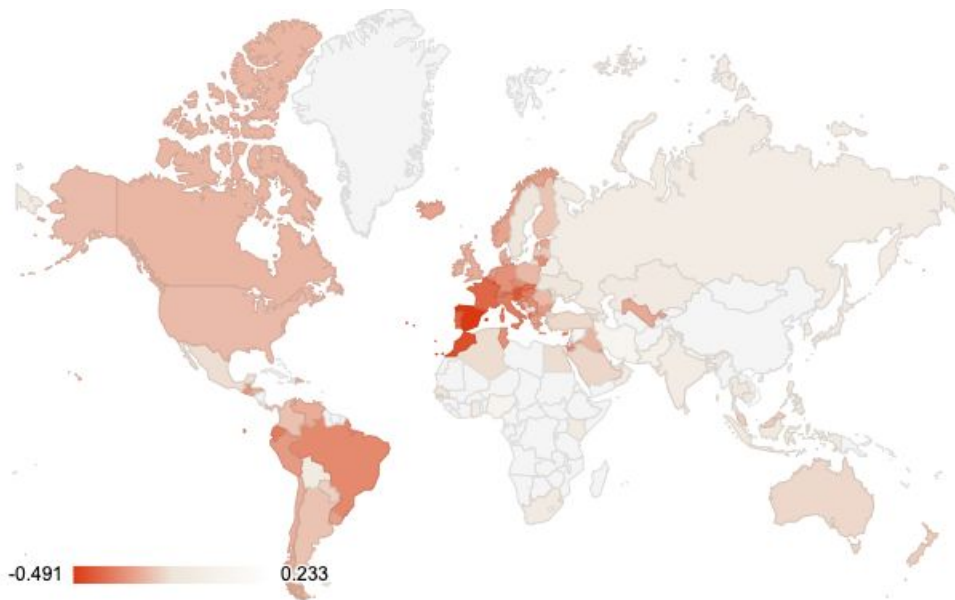


Comportamiento del consumidor de Auto

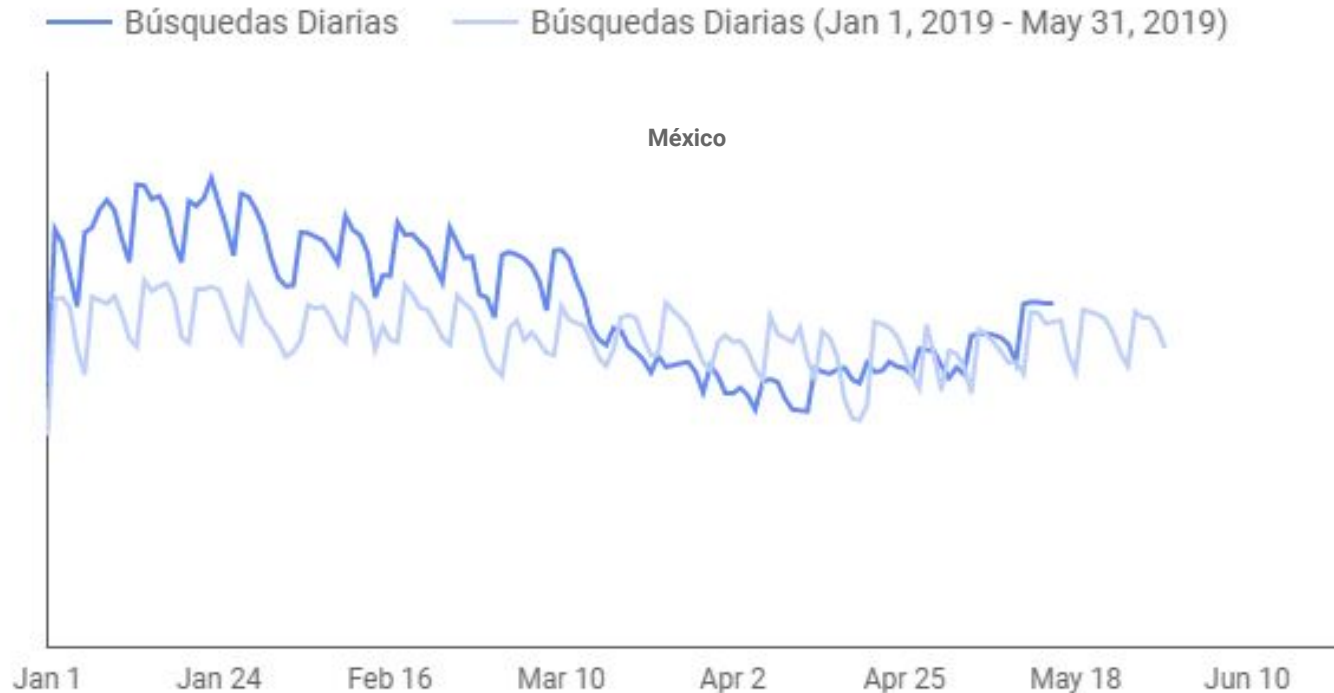
Búsquedas de automotriz a nivel global

-24%

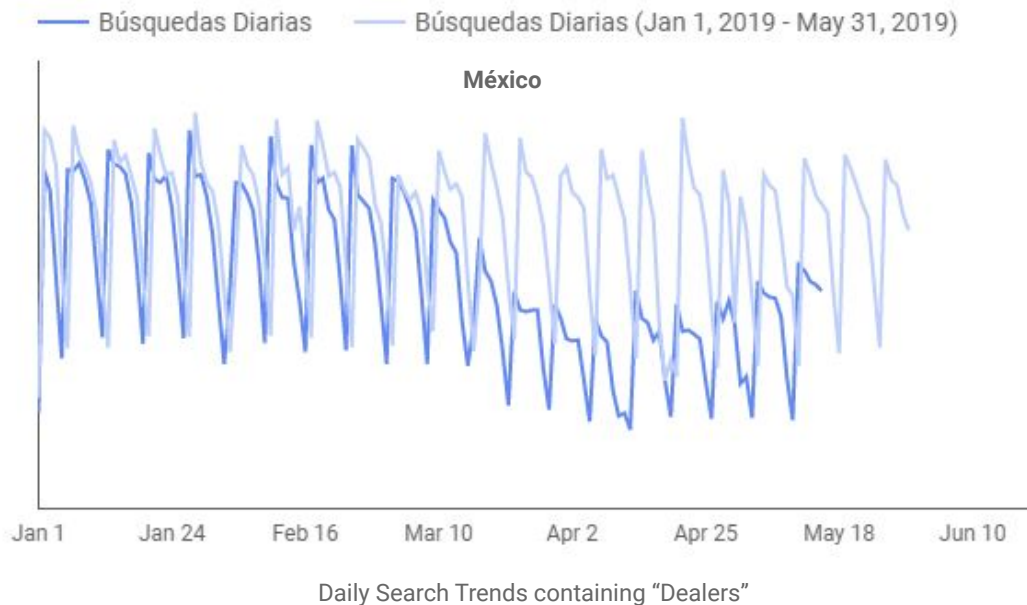
Average Automotive Brand Query
Decline in the Last 7 Days
(Week over week 3/13 - 3/19)



Ya empezamos a observar una recuperación en búsquedas de la industria automotriz (interes)

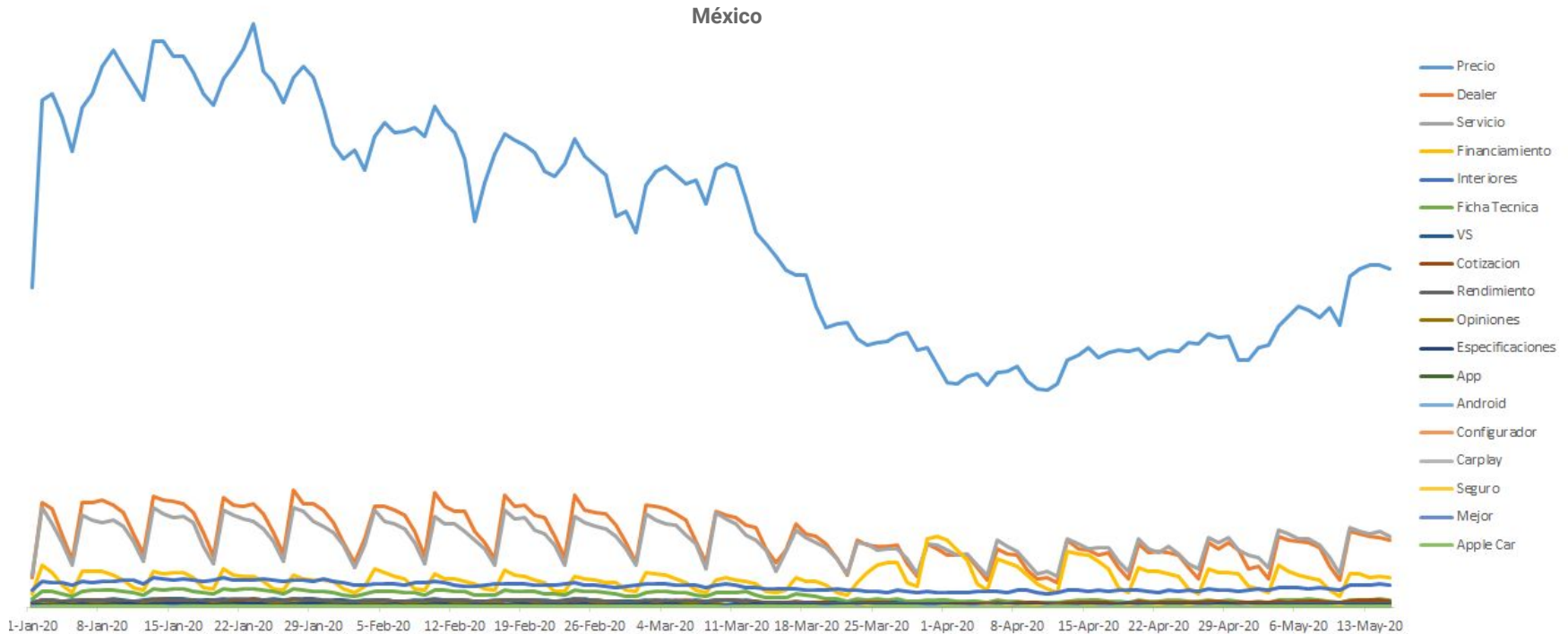


Recuperación que no está a la misma velocidad por segmentos



Búsquedas para
“concesionarios” continúan
por debajo 2019

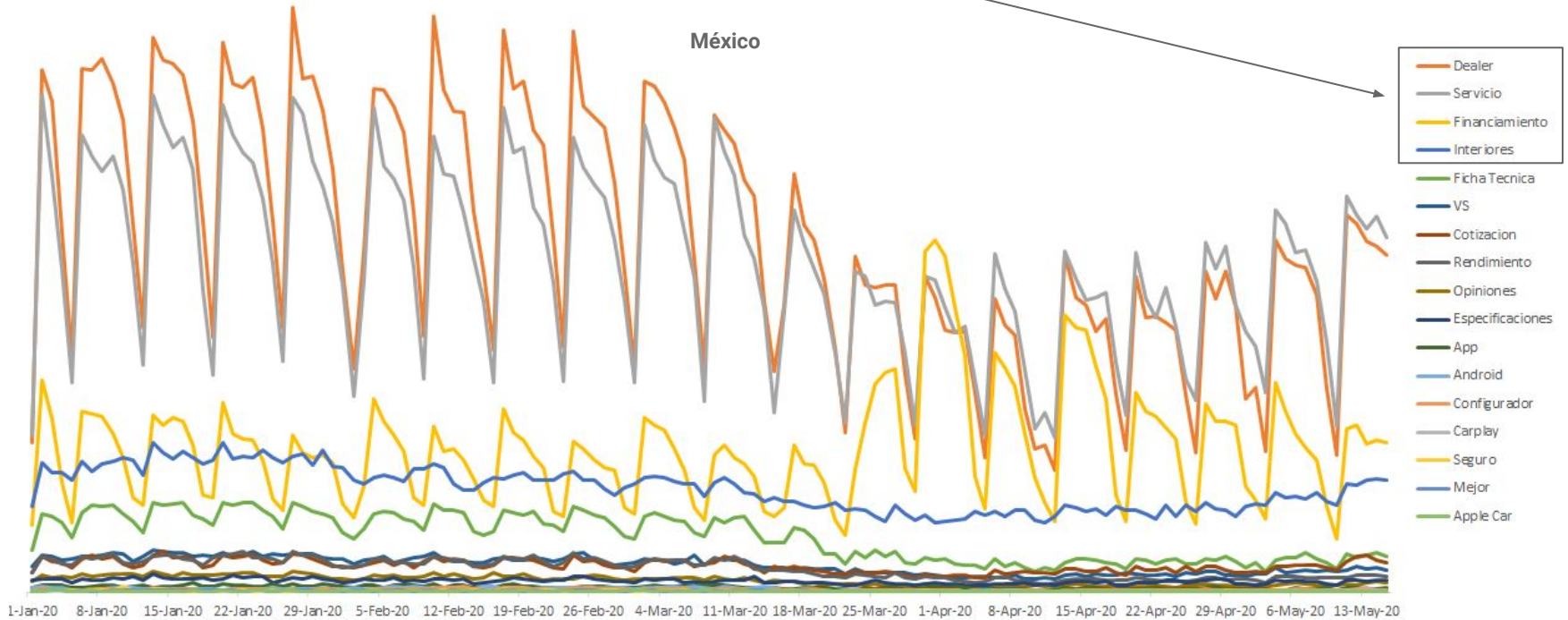
Siendo **Precio** el atributo más buscado



Source: Google Internal Data. Includes Brands



Quitando Precio



Las 5 Tendencias en tiempos de Crisis en la industria automotriz

Top insights Automotrices

1

Disfrutar del Contenido

A pesar de la caída en búsquedas, hay ciertas categorías como **Lujo, Deportivos o “exóticos”** que generan mucho interés para los usuarios

2

Recuperar el control con una buena oferta

Derivado de la incertidumbre económica, **negociar y encontrar una buena oferta se convierte en parte importante de la experiencia de compra**

3

Encontrar Espacios seguros

Existe una preocupación real sobre espacio y transporte público, **tomando el auto como una extensión de nuestra seguridad en casa**

4

Cuidar nuestro auto con Cariño

Conforme incrementan las búsquedas alrededor de tutoriales, **la gente está interesada en conocer mejores formas de limpiar, desinfectar y cuidar el auto**

5

Avanzar con ayuda de Digital

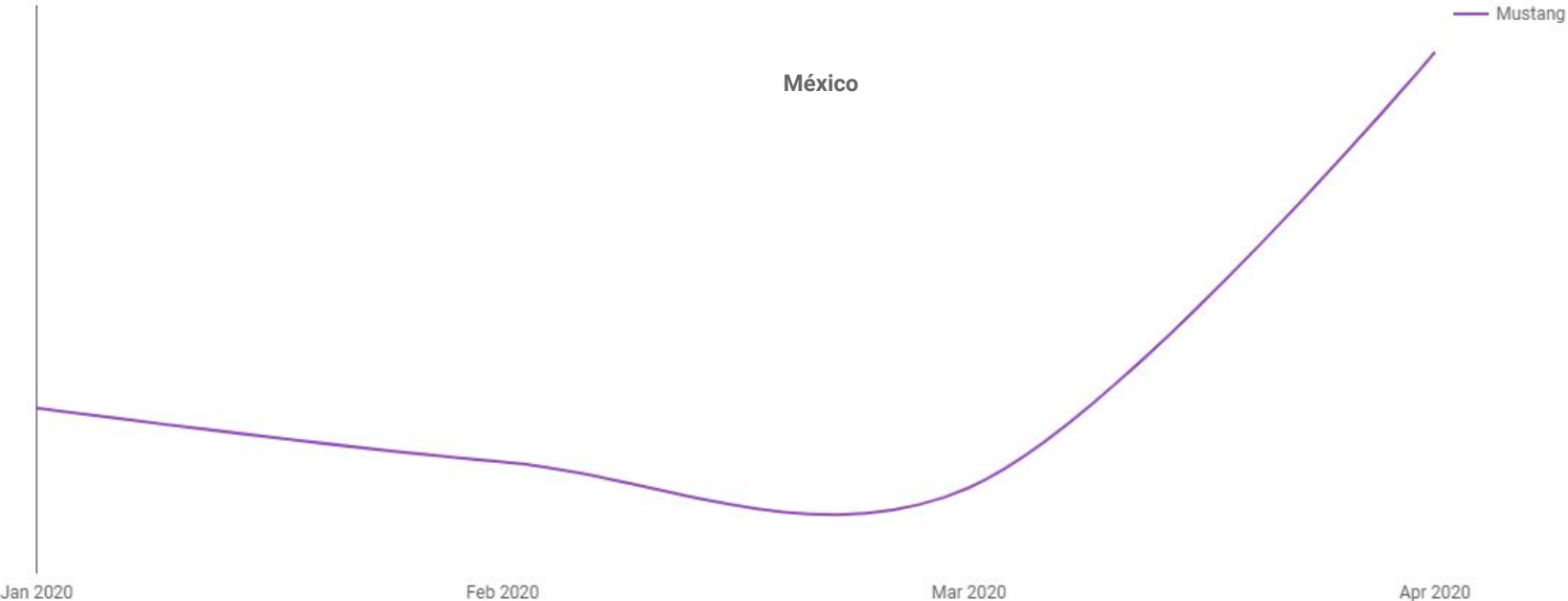
Intención y deseo de **vivir una experiencia distinta en el proceso de compra.**

1

Disfrutar del Contenido

A pesar de la caída en búsquedas, hay ciertas categorías como Lujo, Deportivos o “exóticos” que generan mucho interés para los usuarios

Búsquedas de Mustang

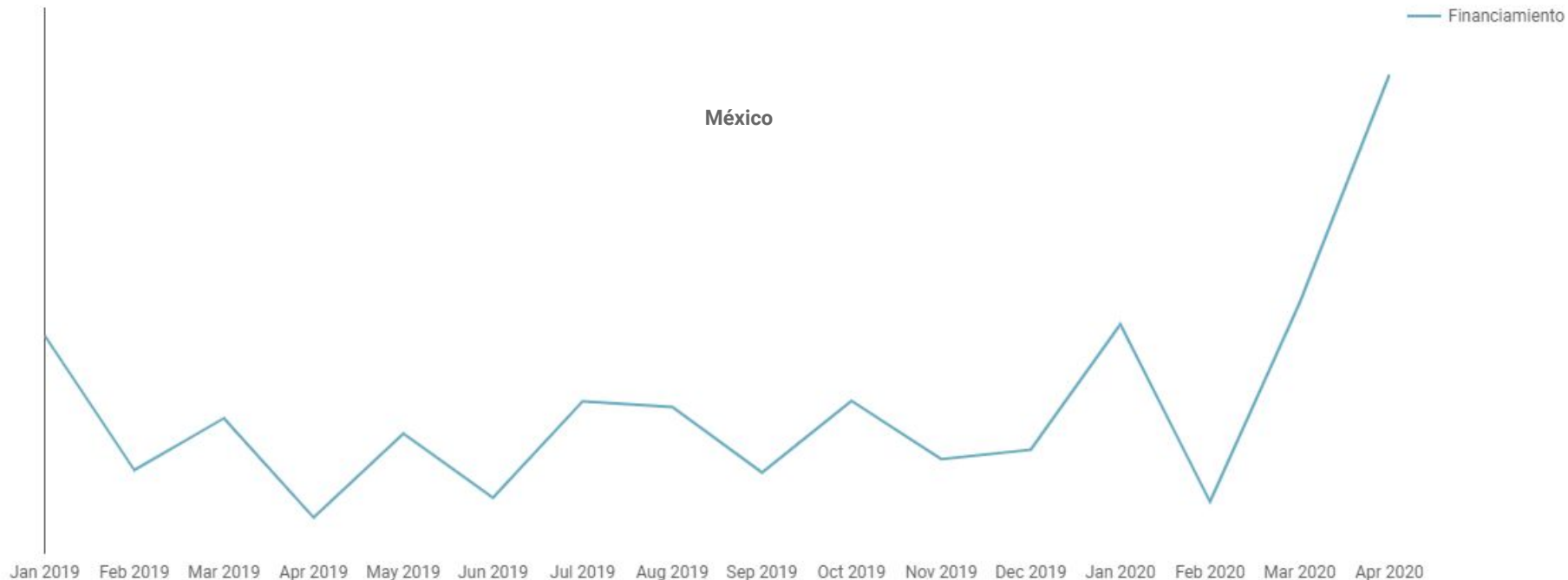


2

Recuperar el control con una buena Oferta

Derivado de la incertidumbre económica, negociar y encontrar una buena oferta se convierte en parte importante de la experiencia de compra

Búsquedas relacionadas con **Financiamiento**



3

Encontrar Espacios Seguros

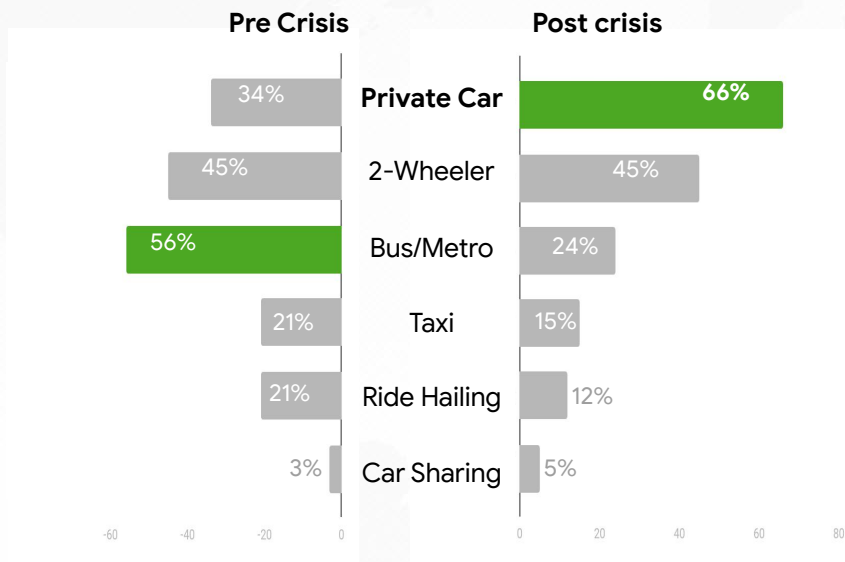
Existe una preocupación real sobre espacio y transporte público, tomando el auto como una extensión de nuestra seguridad en casa

Post-pandemia: motivos de compra



Medio de transporte preferido: antes y después de la pandemia

Mode of Transport*



Post crisis:

*Compradores de autos: “manejar a un carro privado puede **reducir el riesgo de infecciones**”*

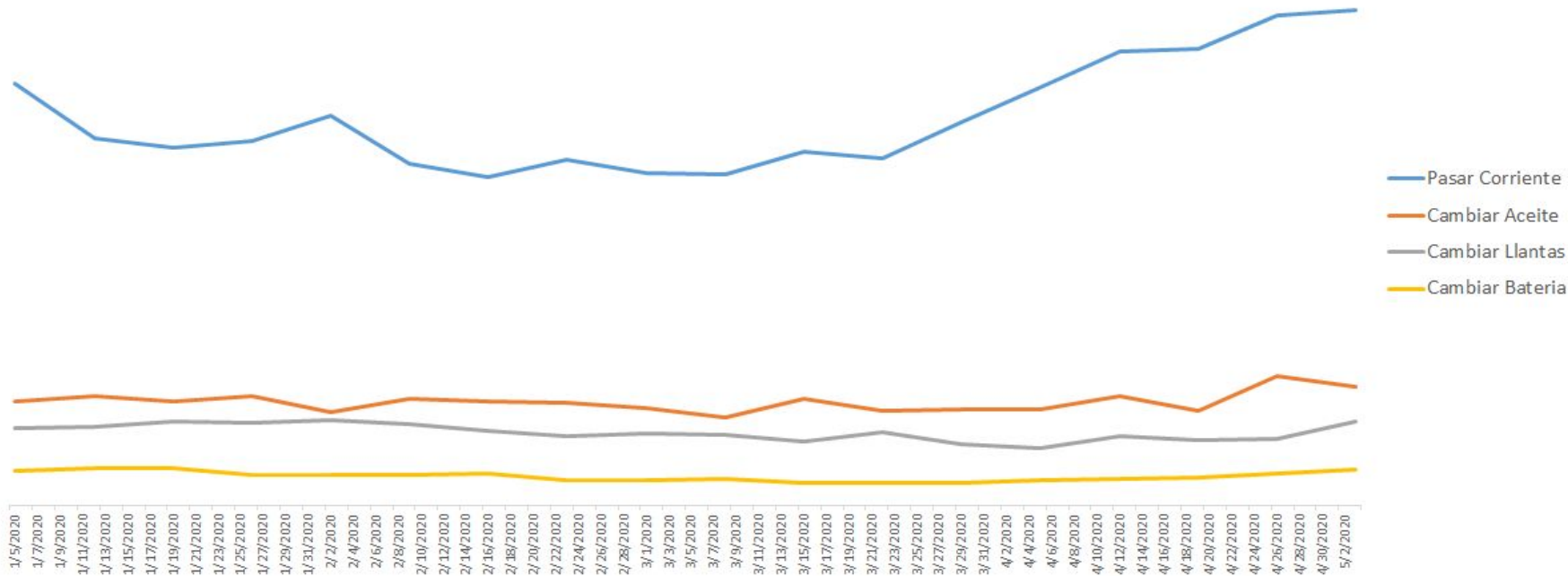
***50% de compradores** de autos buscaban **aspectos relacionados a salud:** materiales antibacteriales en el interior del vehículo, filtros de AC, etc*

4

Cuidar y mantener nuestro Auto

Conforme incrementan las búsquedas alrededor de tutoriales, la gente está interesada en conocer mejores formas de limpiar, desinfectar y cuidar el auto

Búsquedas en YouTube de “¿Cómo?”





5

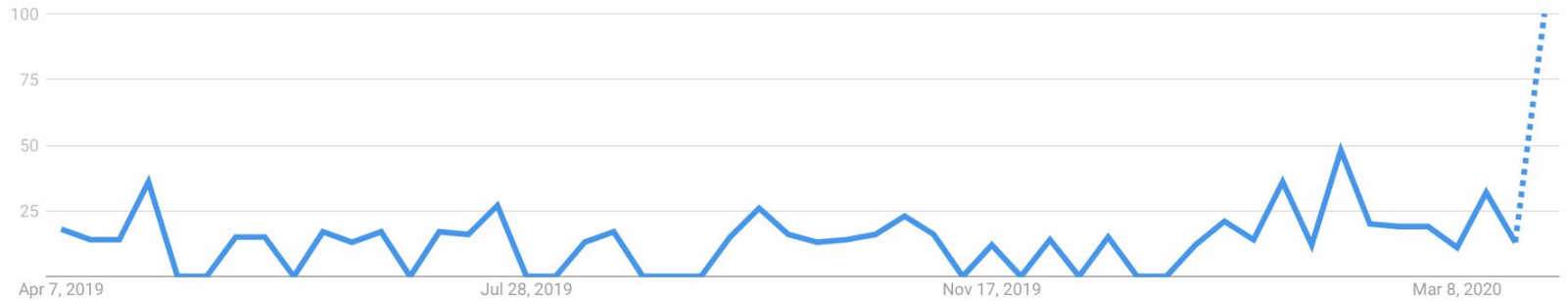
Avanzar con ayuda de Digital

Intención y deseo de vivir una experiencia distinta en el proceso de compra.

Tendencias que son relevantes para online video

Proprietary + Confidential

Búsquedas globales: Virtual Test Drive



Prueba de manejo en casa a través de la entrega del vehículo

% de los consumidores que consideran la prueba de manejo en casa como una buena alternativa a una visita al concesionario



Sugerencias por parte de Google

Consideraciones para tu approach de Marketing

- 1 Responde a las preguntas que los consumidores están haciendo sobre tu marca.** Asegurate de tener la suficiente cobertura y presencia con los usuarios que están buscando información relacionada con tu marca y productos.
- 2 Mantente cerca de los consumidores y se relevante incluso en tiempos difíciles.** Adapta tu creativo a la nueva realidad y necesidades de los consumidores. Considera el incremento de consumo de video por parte de los mismos.
- 3 Continúa repensando y reconstruyendo tus canales de venta y servicios.**

Creativos: Adapta tu creativo a la nueva realidad

Preguntas guía:

- ¿Son todos los elementos de los creativos (tono, copy, visuales, keywords, placements) apropiados y relevantes con la nueva realidad?
- ¿Cuales son los productos o campañas más relevantes a los que nuestro media puede dar apoyo ahora mismo?
- ¿Cuáles son formas en que nuestra marca puede ser útil para personas y negocios en este momento?

Consideraciones

- **Considera adaptar tu contenido** a trending topics, por ejemplo “Cómo trabajar desde el auto”, “Study with me: how Electric vehicles work”
- **Re-usa contenido relevante ya existente** para permanecer top-of-mind
- **Considera las nuevas necesidades de los usuarios**, por ejemplo opciones de financiación

Más detalles en **Think With Google:**

[Inside Google Marketing: 5 principles guiding our media teams in the wake of the COVID-19 outbreak.](#)





Evoluciona tu comunicación para matchear con las necesidades de consumidores

Audita y optimiza los **creativos** de Search y Video para resaltar las ofertas de negocio actuales

- Audita los **“Call To Actions”** para que sean correctos. Se consciente de statements como **“Apurate que se termina”**.
- Apalancate en Video para **resaltar showrooms** virtuales y **ofertas** de servicios.
- **Resalta** ofertas e iniciativas.

Ad · www.reydelvwlinden.com/ ▾

Online VW Sales- Service Open | Home Delivery-No Contact Sales

JVW dealer mintues from Bridgewater, Union, Jersey City. and Staten Island. Financing Available. Open Monday To Saturday. Schedule A Test Drive. Highlights: Staff Of Friendly Professionals Available, Conveniently Located.

[Special Offers](#) · [Service Parts Department](#) · [Schedule Service](#) · [Directions](#) · [Services](#)

📍 401 E St Georges Ave, Roselle, NJ - (908) 486-6200 - Hours & services may vary

Ad · www.crowleyauto.com/Kia-Dealership/Bristol ▾ (888) 990-7306

Crowley Kia Online Car Buying | Largest Kia Dealership in CT

Stuck at home? Check out Crowley Kia's large online inventory of new & used vehicles. There's never been a better time to purchase a new or used Kia. Buy yours online! Voted Best CT KIA Dealer. Voted Best in Service. Open 7 Days a Week. 5-Star Quality Service.

Ad · www.buyatoyota.com/ ▾

Toyota® Deals & Offers | We're Here To Support You

Select Vehicles May Be Eligible To Defer The 1st Payment Up To 90 Days From Contract Date. Customer Program Effective March 18 to May 4, 2020. Shop Online To Learn More. Value Your Trade. Schedule A Test Drive. Visit Your Local Dealer. Call Your Local Dealer.

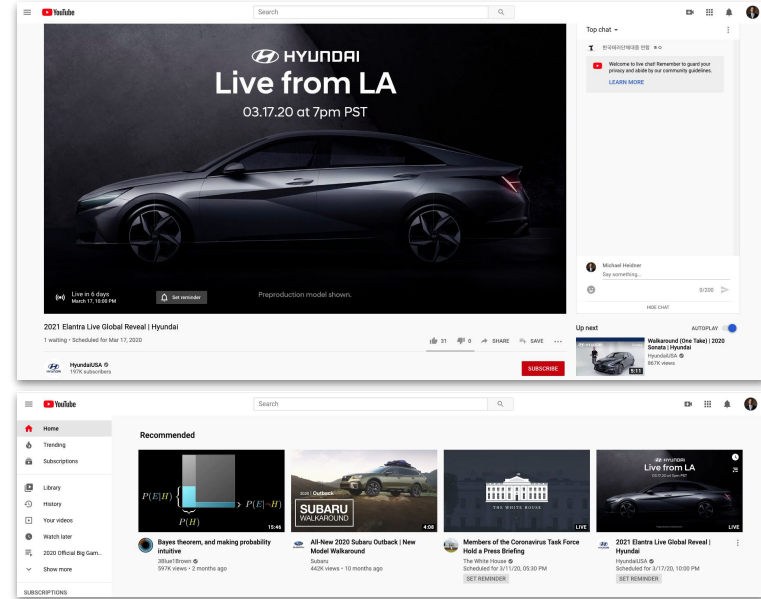
[Find A Dealer](#) · [View Models](#) · [Vehicle Comparison](#) · [Trade-In Values](#) · [View Offers](#)

Ventas y servicios digitales: Ejemplos de lanzamientos digitales

Los “Auto-shows” son uno de los momentos clave para las marcas para hacer el debut de nuevos nameplates, updates de modelos, e innovación. Las revelaciones de nuevos vehículos son uno de los momentos de mayor volumen de búsquedas para un nuevo modelo, incentivando un momentum de interés para un lanzamiento.

Con la cancelación del Salón del Automóvil de Ginebra y el New York Auto Show pospuesto algunas marcas han llenado el vacío a través de **pivotar hacia reveals plenamente digitales** para mantenerse en línea con su calendario de lanzamientos. Algunos ejemplos incluyen: [FIAT 500](#), [Hyundai Elantra Global Reveal](#), [BMW i4](#).

Mas detalles desde **Think With Google**: [A guide to hosting virtual events on YouTube](#). [Inside Google Marketing: 3 things we're considering as we rethink live events](#)





Explora modelos de atención al cliente alternativos

¿Hay formas en que puedas adaptarte para hacer frente a las necesidades de los consumidores en este momento de distanciamiento social?

- ¿Tenés la capacidad de transaccionar online?
- ¿Tenés la habilidad de ofrecer test drives “at home”?
- ¿Ofrecés pick-up y delivery para ventas y servicios?
- ¿Pueden los clientes completar el proceso financiero online?
- Si las puertas del concesionario están cerradas, ¿está aún tu email abierto para recibir preguntas que tengan los clientes?



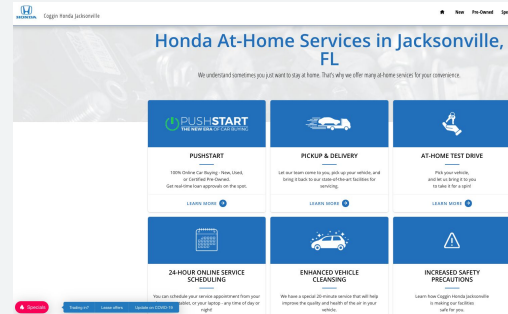
It's not business as usual, but we are here for you.

7 views · Mar 20, 2020

Bill Brown Ford

6 subscribers

Here at Bill Brown Ford in Livonia, we know things are changing every day, and in these uncertain times, we wanted you to know that we were going above and beyond the CDC guidelines to keep our entire dealership and all of our vehicles clean and fully sanitized. This is true in each and every transaction.



[Link to video](#) del mensaje de concesionarios en US durante estos momentos

Oferta de servicios Honda “At-Home”

Piensa en formas de como devolver a la comunidad

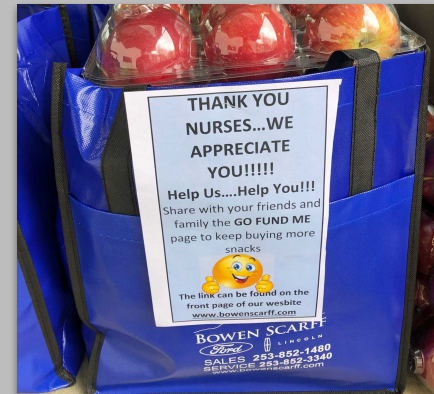
Clientes están buscando marcas que muestran que están dispuestas a poner su granito de arena con alguna iniciativa que ayude a las comunidades locales durante estos momentos difíciles.

- Ofertas de vehículos de test drives a staff médico o la primera línea de defensa que normalmente quizás no estaban conduciendo su propio auto o confiando en transporte público para llegar al trabajo.
- Apertura de servicios para los vehículos de staff de servicios médicos o esenciales para mantenerlos circulando por las calles lo mejor posible.
- Ofrece servicios complementarios o descontados a staff médico. ¿Una sanitización/limpieza de vehículo gratis? ¡Incluso un cambio de aceite puede dejar una gran imagen!

Concesionaria presta vehículos para asistir como ambulancia durante pandemia



Concesionario local inicia campaña para dar soporte a enfermeros/as en COVID-19



Showrooms y test drives virtuales

Video online es una gran manera de llevar a los clientes al concesionario mientras están en su casa. Contenido de video resaltando tu inventario e introduciendo a los vendedores ayuda a promover la consideración.

- Test drives con vendedores reales.
- Recorridos del vehículo y demostración de features.
- ¡No necesitas una gran producción! Algunos de los videos más populares de Dealers en Youtube fueron grabados con un smartphone.

¿Tenés un modelo nuevo que justo había llegado a tu stock o necesitas promover una acción grande de ventas? Considera ir incluso un paso más allá con un evento de [Live Streaming](#) en YouTube

More details from **Think With Google:**

[Inside Google Marketing: 3 things we're considering as we rethink live events](#)



2018 Honda Fit Sport (Manual) Review and Test Drive | Herb Chambers

225K views 1.3K likes 194 comments SHARE



Herb Chambers Honda of Seekonk
Published on Sep 16, 2017

SUBSCRIBE 37K



The 2019 Audi Q5 Review | Walkaround | The best luxury SUV?

45,711 views • Jun 4, 2019

266 likes 37 comments SHARE SAVE



Walter's Audi
754 subscribers

SUBSCRIBE

¿En qué estadio está su concesionaria hoy?



Clicks

“Alguien visitó mi sitio!”

Leads

“Demostraron interés en mis vehículos”

Ventas

“Nos han comprado y tenemos la oportunidad de construir una relación”

Básicos

Avanzados

Expertos

Más Info

[Google Trends](#)

[The auto dealer's guide to moving metal in a digital world](#)

GRACIAS!