Store Analytics – Neue Tools
Beratung on DEMAND!

Digitales Assistenz-System von Store Analytics eröffnet neue Horizonte für Verkauf und Kunden-Erlebnis auf der Fläche

Mittwoch, 21.02.2018

Anfang dieses Jahres bestätigte die Studie „Auf Zukunft eingerichtet“ der KPMG-Wirtschaftsprüfung und des IFH Köln, was der größte konventionelle Schweizer Einrichtungs-Fachhändler Pfister bereits 2015 wusste: Einer der Hauptgründe für die Unzufriedenheit beim Besuch im Möbelhaus ist das Fehlen einer digitalen Anlaufstelle auf der Verkaufsfläche, wenn der Kunde persönliche Beratung wünscht.
Eine große Verkaufsfläche bedeutet auch eine entsprechende Herausforderung bei der optimalen Abdeckung durch das Verkaufs-Personal. Für eine sympathische Beratung und eine Top-Kunden-Betreuung ist die Kunden-Wahrnehmung eine notwendige Bedingung. Ohne diesen ersten verbalen oder nonverbalen Kontakt mit dem Kunden ist ein persönlicher RundumService nicht möglich. Es ist Aufgabe des Händlers, sicherzustellen, dass der Kunde in den Filialen einfach mit Wohnberatern in Kontakt treten kann.
Der Aufwand des Kunden, um eine Beratung anzufordern, muss so klein wie möglich gehalten werden. Aus diesem Grund hat Möbel Pfister eine Möglichkeit gesucht, um dieses Problem zu lösen und ist auf Store Analytics aufmerksam geworden.
„Mit der stationären Lösung ‚Assist‘ von Store Analytics bieten wir dem Kunden unabhängig vom aktuellen Standort des Verkaufs-Personals die Möglichkeit, einfach mit unseren Wohnberatern in Kontakt zu treten. Über gut sichtbare Terminals auf der Verkaufsfläche können Kunden jederzeit per Fingertipp persönliche Beratung anfordern. Das System informiert alle verfügbaren Wohnberater auf ihrer Smartwatch über den Ort der Kundenanfrage und zeigt dem Kunden mit Foto und Namen, wer die Anfrage ent- gegennimmt und sich um das Anliegen kümmert“, erläutert Dominik Müller, Projektleiter bei Pfister.
„Assist“ weiß über die Smartwatch der Wohnberater, wer sich im Moment im Kunden-Gespräch befindet bzw. für eine Beratung zur Verfügung steht. Sollten dennoch einmal alle Wohnberater im Kunden-Gespräch sein, wird dem Kunden zur Überbrückung der Wartezeit ein Gratis-Getränk angeboten.
Das System wurde während einer umfangreichen Testphase über eineinhalb Jahre in der Pfister-Filiale Pratteln auf Herz und Nieren geprüft. Neben der technischen Implementierung galt es vor allem den wirtschaftlichen Nutzen sowie die Verbesserung des Einkaufs-Erlebnisses zu beweisen. „Wir mussten damit rechnen, dass es unter den Wohnberatern sowohl Befürworter als auch Gegner unserer Lösung geben wird. Doch schnell wurde auch den Zweiflern bewusst, in welchem Maße das System sie beim Erreichen ihrer Verkaufsziele unterstützen kann“, so Peter Marggraff, Geschäftsführer von Store Analytics.
Auch der Datenschutz muss gewährleistet sein, weshalb sich Store Analytics an die Vorgaben von Pfister und die bekannten Verordnungen gehalten hat. Folgende Ergebnisse kamen am Ende der Testphase heraus:

- Mehrumsatz dank reduzierter Absprungrate der Kunden
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch verbesserten Kundenservice
- Effizienterer Mitarbeiter-Einsat durch Auswertungen von Ort, Zeit und Erfolg der Kundenanfragen
- Ringruf per Smartwatch führte zu reduziertem Einsatz der Telefone und ruhigerem Verkauf

Anhand der Beratungsanfragen der Kunden an den einzelnen Terminals können aussagekräftige Daten über Anfragehäufigkeit und -zeitpunkt in den einzelnen Bereichen des Möbelhauses gewonnen werden. So konnte z. B. Möbel Pfister erkennen, dass an unterschiedlichen Standorten besonders häufig ein Beratungsbedarf von den Kundinnen und Kunden bestand, sodass nun entsprechende Optimierungs-Maßnahmen abgeleitet werden konnten.

Christoph Zysset, Pfister: „Wir haben den Umsatz messbar gesteigert und die Zufriedenheit unserer Kunden verbessert."

Verkaufs-Vorstand Christoph Zysset von Möbel Pfister bestätigt: „Durch ‚Assist' haben wir messbar den Umsatz steigern und die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden verbessern können. Dieses neuartige Assistenzsystem bringt den Verkauf und das Kundenerlebnis auf der Fläche auf ein neues Level."

Daten-Basis für wichtige Entscheidungen

Seitens Store Analytics erfolgt eine Aufbereitung aller gesammelten Daten ab Auslösung einer Beratungs-Anfrage bis zur erfolgreichen Beratung. Über das von Store Analytics entwickelte Analyse-Tool „Foundation" sind tiefe Einsichten in das Alltagsgeschäft möglich, um unter anderem Flächen-Bewirtschaftung und Einsatzplanung der Mitarbeiter zu optimieren.
Das Tool stellt Visualisierungen und Tabellen mit Kennzahlen bereit, um künftig wichtige Unternehmens-Entscheidungen auf fundierter Basis treffen zu können:

- Die Flächen-Performance zeigt, wann und wo Kunden besonders häufig Beratung benötigenund unterstützt bei der Flächenbewirtschaftung.
- Die Produktivität kombiniert u. a. den Besucher-Strom, Anzahl und Status der Wohnberater, die Beratungs-Anfragen mit Ort, Zeit und Wetter, um die Personal-Einsatzplanung zu optimieren.
- Das Baum-Diagramm visualisiert den Verlauf von Beratungs-Anfragen und zeigt sofort Schwachstellen bei der Beratungs-Performance auf.

Bei Pfister führten diese gewonnenen Erkenntnisse bereits zur Optimierung verschiedener Abteilungsflächen, da die Kunden-Anfragen Hot-Spots nach Beratungs-Bedarf sichtbar machen. „Durch ‚Assist' lassen sich zudem unsere Marketing-Maßnahmen besser messen und steuern", so Zysset.

Dominik Müller, Pfister: „Das System zeigt dem Kunden mit Foto und Namen, welcher Berater ihn abholt."

„Im Gespräch mit den verantwortlichen Händlern hören wir häufig, dass man schon genügend Budget und Zeit in die Schulung des Verkaufs-Personals investiere. Gut geschultes Fachpersonal ist das ‚A und O' – keine Frage. Nur bringt es wenig, wenn der Kunden-Kontakt nicht zur richtigen Zeit am richtigen Ort entsteht", erläutert Marcel Florian, einer der beiden Geschäftsführer von Store Analytics.

Pfister hat sich daher entschieden, 15 seiner Filialen mit dem Assistenz-System der Zukunft ausstatten zu lassen. Bereits heute ist „Assist“ in den Filialen Pratteln, am Stammsitz Suhr, in Ètoy, Zürich Walcheplatz und Lyssach im Einsatz. Mehr Infos und Video unter www.storeanalytics.de.

Beratung on DEMAND!

Downloads

- MM0218_106_BF_PR_StoreAnalytics.pdf