



cegid

Retail

改变店内客户体验的
4种成功策略

“

81% 的 IT 领导者正在应用新技术来支持客户互动，其中大多数人强调改善客户体验是他们的首要任务之一。”

来源: CIO Magazine



“就地”满足客户的想法已成为零售商数字化转型的核心。

现在，卓越客户体验 (CX) 的大部分工作都属于 CIO 和 IT 领导者的职责范围，因为零售商希望兑现无摩擦品牌体验的承诺，并在本地和国际舞台上的竞争中保持领先地位。

在这里，我们探讨了 4 种店内解决方案，这些解决方案已被证明可以帮助零售商实现卓越的客户体验，并为店员、客户和零售商创造利润。

01. 将销售点转变为移动服务点

02. 通过超个性化提高忠诚度

03. 获得库存的唯一实时视图

04. 确保每家门店的每一个细节都准确无误

01.

将销售点转变为移动服务点

移动设备对店内销售产生重大影响。IHL Group 的一项研究显示，员工使用移动销售工具的公司销售额增长了 77%。移动 POS 也持续在当今的购物体验中发挥主导作用，不仅对于顾客，而且对于店员也是如此。为了增加销售收入、提高客户忠诚度并保持竞争力，零售商必须为店员提供完整的移动 POS 解决方案，使他们能够访问准确的客户数据、获得库存的单一视图并执行关键的全渠道服务，例如 Endless Aisle 和 Ship from Store。

这一切都可以通过 Cegid Retail Live Store 来实现，这是新一代店内协作应用程序，旨在提升店内客户体验并帮助零售商设定新的业务节奏。

基于持续集成、持续部署 (CI/CD)，Cegid Retail Live Store 用户每两周就会收到新功能的反馈，以快速、持续地部署新功能。



队列清理



全移动端结算



在线购买
线下提货



在线预定



无尽通道



忠诚度与促销



MS团队集成



国际合规性

Balibaris

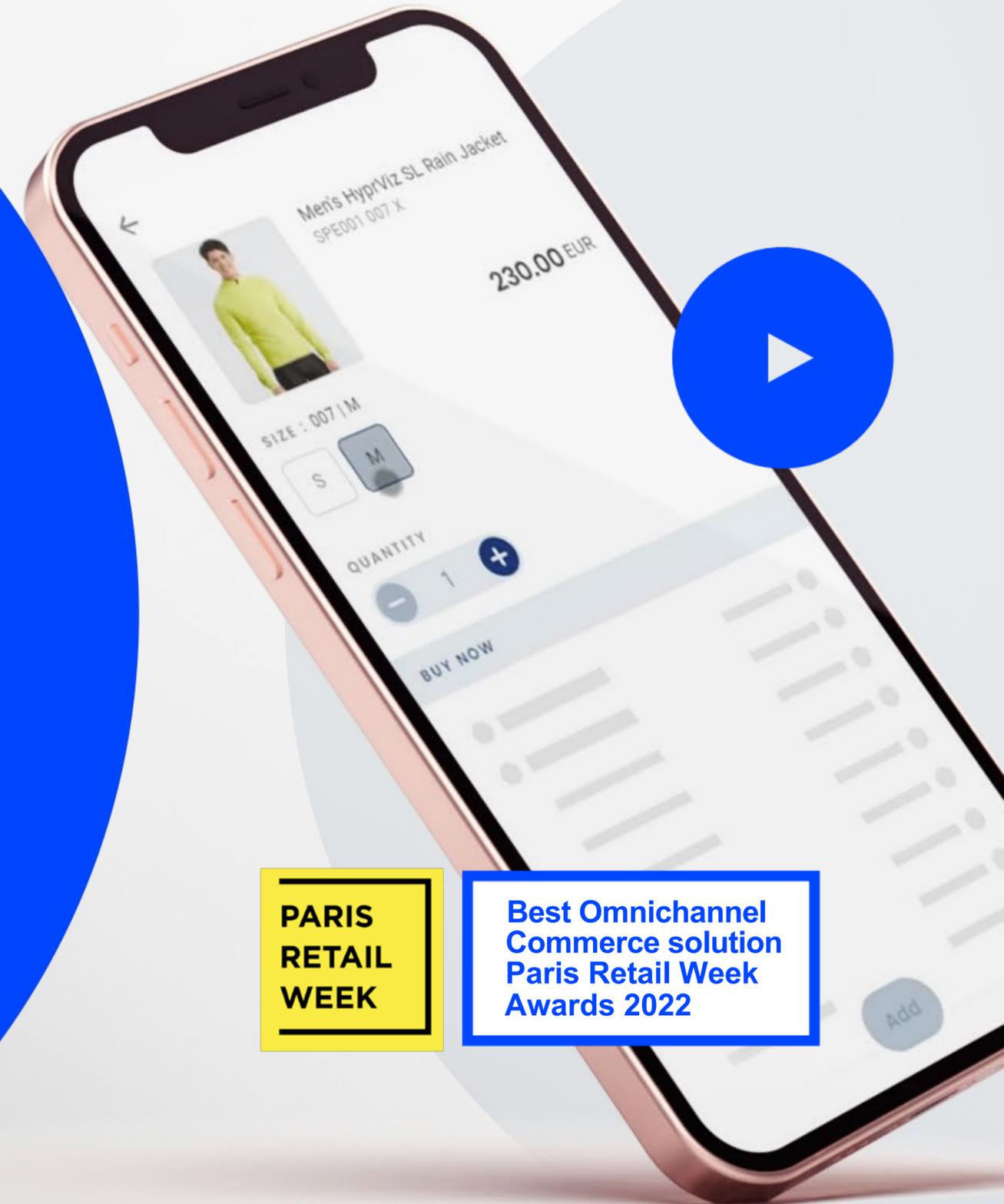
“
5 周内, 60 家商店
通过 Cegid Retail
Live Store 开业并
持续运营!”

朱利安·施奈德 (Julien Schneider),
Balibaris 首席执行官。

Balibaris 是一个不断发展的休闲时尚品牌, 在欧洲拥有 60 多家门店。

通过 Cegid Retail Live Store 与您的客户保持密切联系

- 快速、持续地部署新功能
- 可在任何设备和任何操作系统上使用的应用程序
- 降低您的 IT 和 TCO 成本
- 实现未来增长
- 提高店员满意度
- 鼓励协作和持续创新



PARIS
RETAIL
WEEK

Best Omnichannel
Commerce solution
Paris Retail Week
Awards 2022

02.

通过超个性化提高忠诚度

个性化的购物体验对于吸引顾客并保持忠诚度至关重要。Epsilon 表示，无论何种方式或在何处购物，80% 的消费者更有可能从提供个性化且一致的购物体验的品牌购买商品。

CRM 和客户服务为零售商提供了一个契机，让店员能够完美地了解客户需求，使他们能够与客户建立专属服务的联系，并吸引他们再次光顾。

通过 Cegid Retail Live Store 提高客户忠诚度并提供客户喜爱的体验。该解决方案可以帮助为顾客和商店员工带来难忘和快乐的体验。它汇集了每个客户的全渠道购物者行为，并将这些信息提供给商店员工，以便他们能够提供个性化服务并提高平均交易价值。



全渠道客户数据



礼品卡和忠诚度计划



客户档案报告



有针对性的营销活动

无论何种方式或在何处购物，80% 的消费者更有可能从提供个性化且一致的购物体验的品牌购买商品。



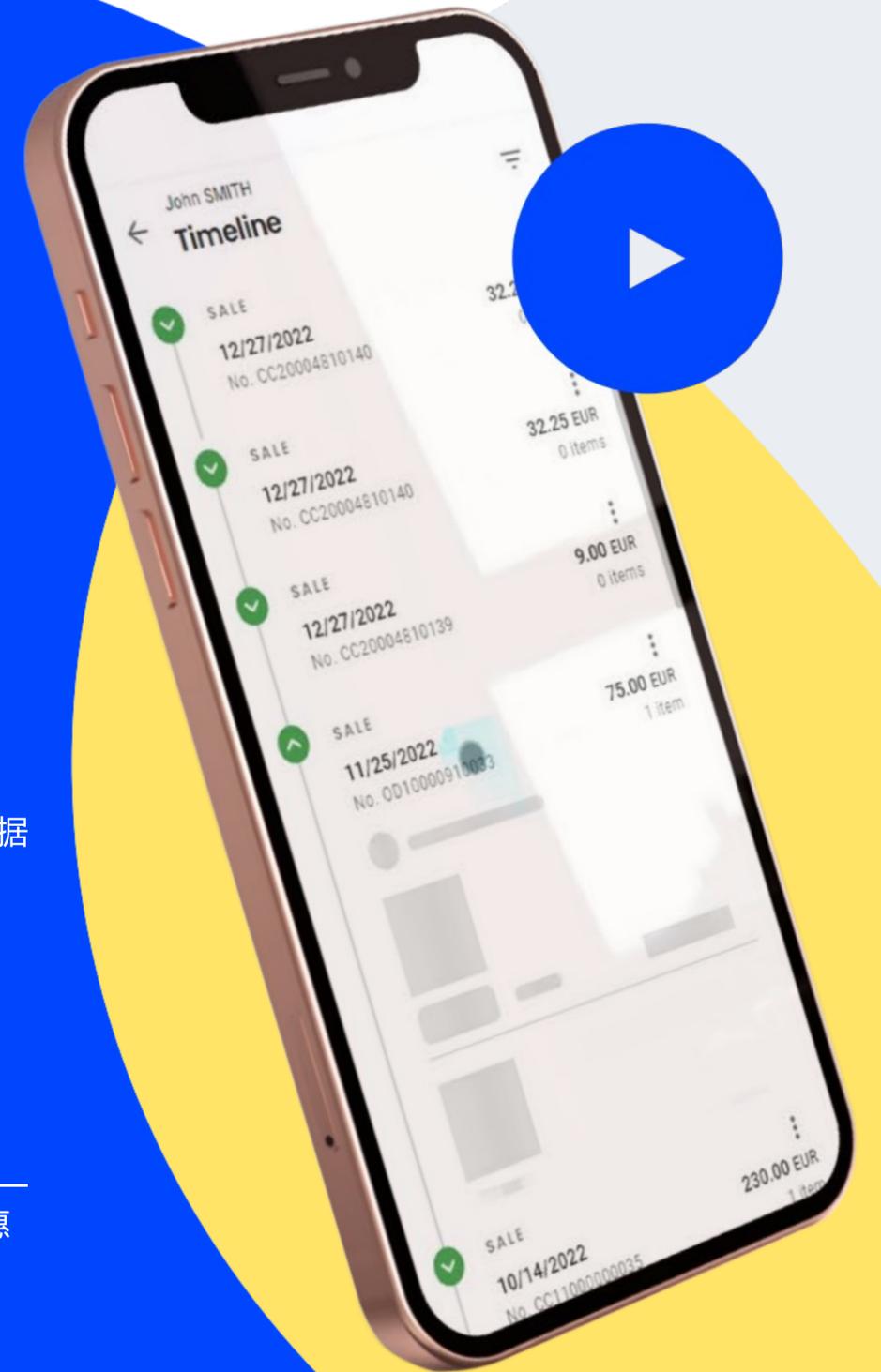
“

得益于 Cegid 施易德与 Neostore 合作的忠诚度解决方案，客户可以通过二维码“快速简单地注册”。

Ariel Wizman, 名创优品欧洲门店运营商

Cegid Retail Live Store 为零售商提供

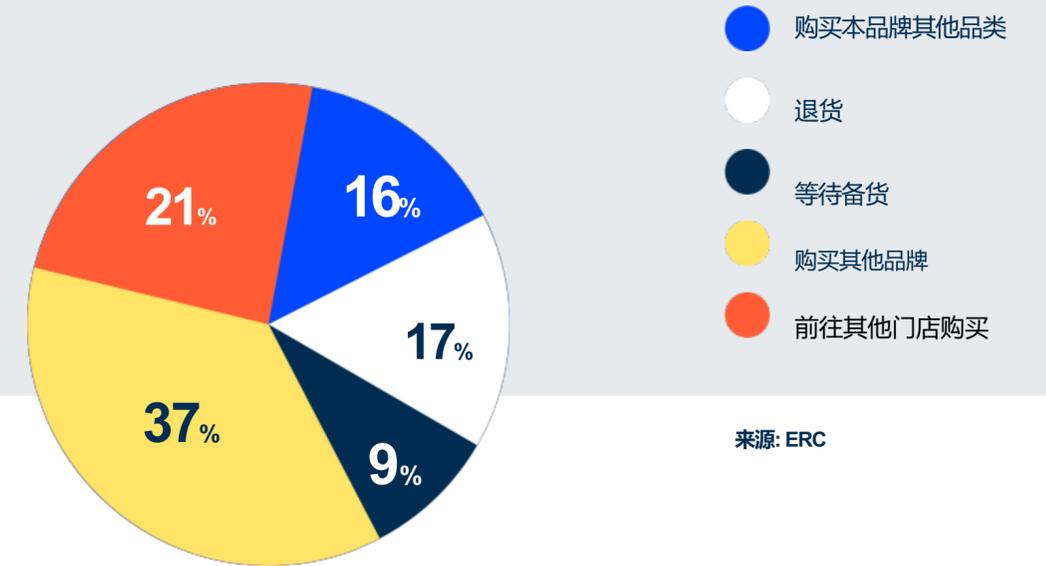
- 360° 全方位跟踪客户在移动 POS 上的线上和线下购物活动。
- 借助自适应卡技术，可以轻松访问其他 CRM 系统的数据。
- 个性化的客户偏好实时传递到店员手中。
- 移动 POS 引领忠诚度。可以通过商店中任何地方的对话来捕获数据。
- 与打字和勾选相比，数据更丰富，时间压力更小，可以减少固定 POS 的等待时间。
- 通过与 Neostore 集成，提高了数据质量。Neostore 是一个平台，一旦客户靠近移动 POS，就会向客户手机触发推送通知，以检索优惠券、忠诚度积分或在线订单。



03.



消费者对缺货的反应



来源: ERC

获得库存的唯一实时视图

唯一、实时的库存视图是零售商的命脉。客户希望产品能够在您指定的时间和地点提供，如果没有，他们就会去其他地方。

根据 ERC 的数据，30% 的消费者认为缺货影响了他们的购物体验。大约 69% 的购物者会在第一次缺货后选择替代商品，但在经历了 3 次缺货后，70% 的购物者会完全转向另一个品牌。

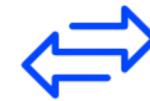
通过 Cegid 零售库存跟踪，让您的顾客再次光临您的商店。该解决方案提供准确、可操作的数据，帮助您在商店和客户中获得正确的库存——这将直接影响客户体验及您的收益。



盘点



商品收据



店间调度



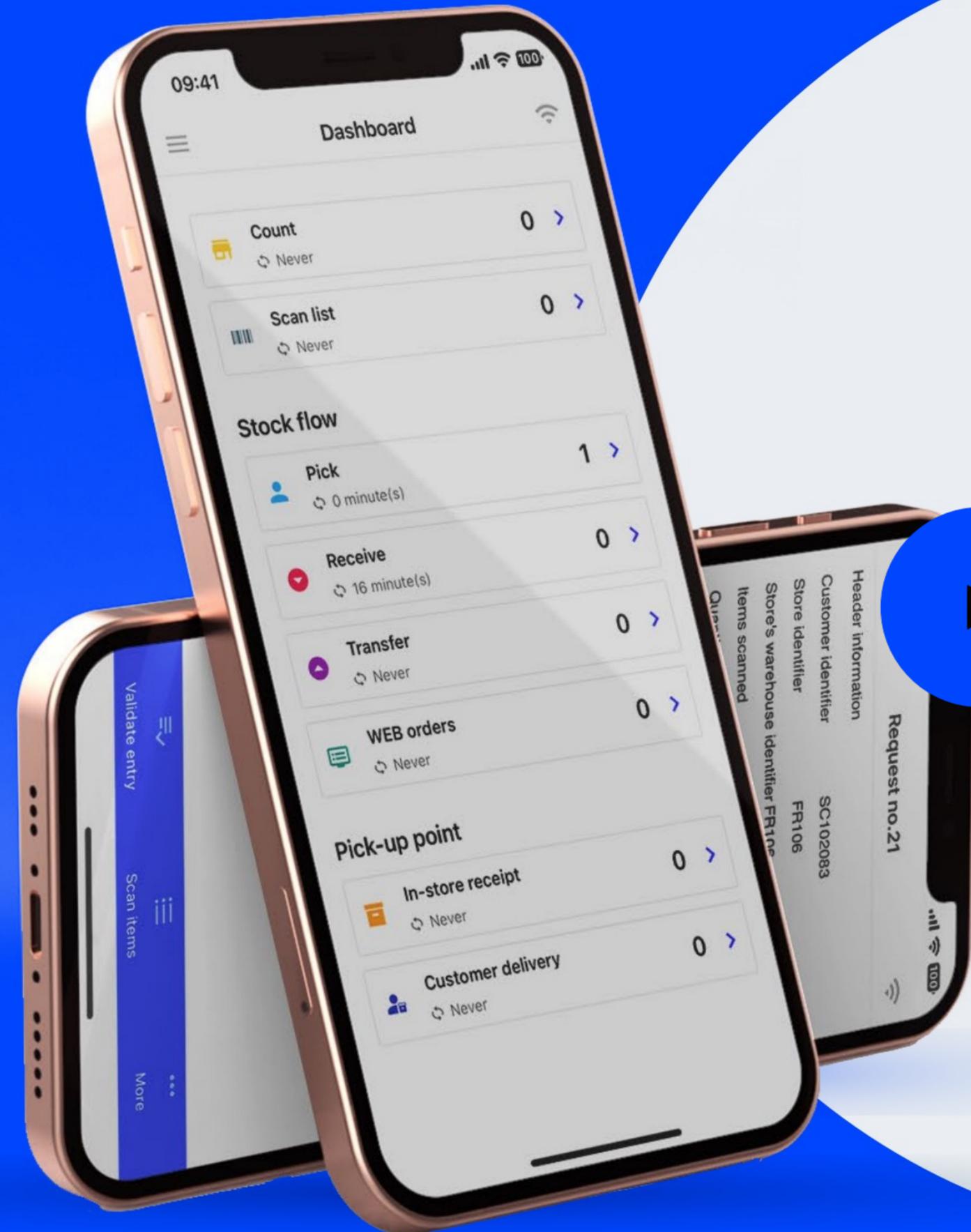
供应商退货



商品/价格查询

Cegid 零售库存跟踪助力

- 提高店员的效率
- 提高库存准确性
- 提高服务水平和整体客户体验
- 减少缺货或过剩库存
- 最大限度地减少收缩和成本



04.

确保每家门店的每一个细节都准确无误

零售店的作用逐渐变得多样起来。现在它们能提供创新的品牌体验，充当职能中心，提供在线退货、收集积分的服务！但是，新技术的流行、常规化的更新、重要培训以及业务维护可能会使合规性审计变得极其复杂。

这种复杂性意味着门店需要会交付给总部各部门越来越多的代办事宜，然后总部通过电子邮件、单独的软件门户、WhatsApp、WeCom 等应用程序甚至纸质文件传反馈给门店。

使用 Cegid Retail Store Excellence 能简化与商店的沟通，并确保您的员工“时刻了解情况”，这是一款直观的零售运营应用程序，可以节省时间，让门店以及管理团队工作更加轻松。该平台简化了沟通和业务管理模块，助力门店团队确定出色的品牌标准，并协助管理者监管，不放过每一个细节，从而最大限度地提高商店资产的价值。



任务管理



团队参与



活动策划

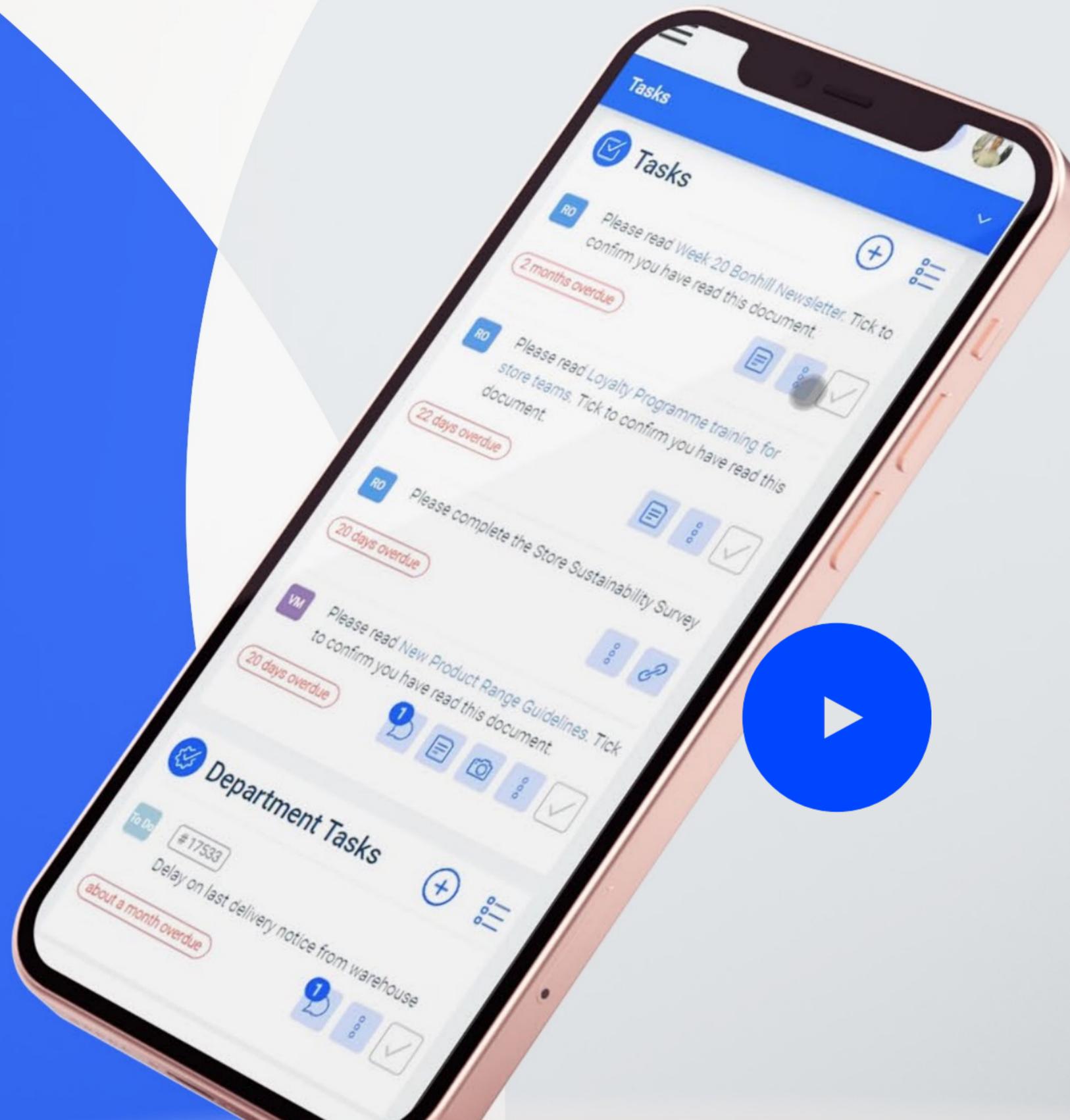
PVH

“现在，它明确告诉我们怎样为销售人员提供尽可能多的帮助，以帮助他们升级客户体验——否则就达不到像样的零售水准；如果你得不到客户反馈，那么就无法提供一流的产品。”

Robert Newstead, PVH 运营和全渠道总监

Cegid 卓越零售店的主要优势

- 清晰且有针对性的运营沟通
- 业务内容的集中性
- 确保门店的合规性
- 提升品牌标准
- 提高店员的工作效率和士气



如何评估客户体验

在客户体验中，需要指标来监控资源和投资的成功。大多数这些指标已经存在于零售企业中，现在首席信息官和 IT 领导者更饶有兴趣地监控这些指标，因为他们希望在技术上投资，以在店内提供卓越的客户体验。

客户体验的关键指标包括：

NPS (净推荐值) ——来自两个简单问题的单个数字，用于衡量对品牌、服务或产品的总体印象，以找出推荐者和批评者。这是激励团队改进 CX 的一个伟大目标，因为它着眼于服务的整体情况，因此不会单独挑出任何一个团队或问题。

CSAT (客户满意度) ——在与企业进行服务交互后使用，它可以揭示客户目前对客户服务的看法。

客户努力得分 ——诸如“您今天找到想要的东西了吗？”之类的问题可以量化客户所做的输入，并发现业务中对于客户来说过于复杂而无法导航的领域。

保留率 ——衡量客户的忠诚度，并衡量任何忠诚度改进的影响。

流失率 ——这可以用来衡量客户流失。它的计算方法是将指定时间段内停止服务的客户数量除以同一时间段内的平均客户总数。

通过 Cegid Retail 提升店内客户体验

Cegid Retail 是一款云原生全球 POS 以及针对专业零售商的统一商务平台。

Global Reach	
1,000 零售品牌	75 国家
85,000 门店	28 语言
<p><i>我们的全球影响力和零售专业知识使我们能够提供符合客户需求、当地财政和法律要求以及全球最佳实践的零售解决方案</i></p>	
云原生	
ISO	MS Azure 全球云

客户社区

GANT

UNITED COLORS
OF BENETTON.

NESPRESSO

L'ORÉAL

/H/EIDO

LONGCHAMP
PARIS

Paul Smith

FURLA
SINCE 1927 ITALY

BOARDRIDERS

KARL
KARL LAGERFELD



Cegid 施易德企业是金融（财务、税务、ERP）、人力资源（薪资、人才管理）、注册会计师以及零售和创业领域云业务管理解决方案的领先提供商。凭借强大的全云业务模式，Cegid施易德对其客户作出长期承诺，提供卓越而独特的体验，并帮助各种规模的公司加速本地和全球的数字业务转型。Cegid施易德将前瞻性、务实的业务方针与强大的创新能力、深厚的新技术专业知识以及对法规和合规性的独特理解结合起来。在当今瞬息万变的世界中，Cegid施易德通过创新且有针对性的业务解决方案帮助客户释放潜力，从而创造更多可能。

凭借其强大的国际雄心和影响力，Cegid施易德拥有 3,600 名员工，并在 130 个国家及地区销售其解决方案。Cegid 施易德公布的年收入为 6.32 亿欧元（2021 年 12 月 31 日）。Pascal Houillon 自 2017 年 3 月起担任首席执行官。

联系我们

retailapac@cegid.com

www.cegid.com/en