

EXPERIENCIAS MODERNAS EN LA TIENDA

Empoderamiento de los Empleados en la Tienda

Equipados por información relevante y tecnología, los empleados de la tienda pueden orquestar experiencias en la tienda

 Manhattan



EXPERIENCIAS MODERNAS EN LA TIENDA

Empoderamiento de los Empleados en la Tienda

Elementos que componen la tienda moderna

La tienda minorista ha evolucionado más allá de la simple venta de productos. Las tiendas actuales ofrecen servicios personalizados y omnicanal que cubre cada una de las necesidades de los clientes modernos y que hacen de sus experiencias algo conveniente y memorable.

La tienda moderna debe ser capaz de unificar las ventas, al personal y el surtimiento, así como analizar el rendimiento y dotar a sus empleados con súper poderes para poder brindar un servicio excepcional.



Cinco elementos de las experiencias en la tienda moderna



Empleados de la Tienda Bien Equipados

Dota a tus empleados para atender las operaciones de primera línea utilizando tecnología unificada y móvil que les permita brindar experiencias excepcionales a tus clientes.



Ventas sin Complicaciones

Haz que tu inventario, levantamiento de pedidos y procesos y opciones de pago sean flexibles para tus clientes omnicanal, estimulando las ventas y su lealtad hacia tu negocio.



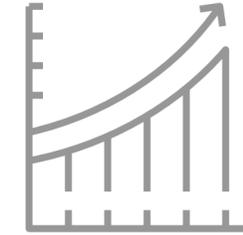
Retailing Personalizado

Ofrece experiencias de compra inmersivas y personalizadas ofreciendo asesoría de producto y atención individualizada que diferencie a tu marca de la competencia.



Surtimiento Optimizado de la Tienda

Utiliza la tecnología y a tus trabajadores para maximizar el rendimiento de tu surtimiento omnicanal a través de una recolección eficiente y envíos desde la tienda optimizados.



Información Detallada de Rendimiento

Haz de tu mejora continua una prioridad utilizando información detallada sobre tus ventas, operaciones y estadística comparativa que genere cambios importantes en tu negocio.



La tienda moderna tiene súper poderes

Los empleados de la tienda pueden orquestar experiencias de una tienda moderna cuando los dotas de información y tecnología adecuadas.

Los nuevos hábitos y características de los compradores modernos requieren un replanteamiento de los roles, habilidades y herramientas de tus empleados. Hoy en día la gente no solamente visita la tienda para comprar, sino que es probable que vayan a evaluar tus productos antes de comprarlos en línea o bien, estén buscando ayuda personalizada al evaluar varios productos. Los compradores hoy en día esperan que tus empleados les brinden asesoría experta, les ayuden a localizar inventario disponible, les ofrezcan servicios de compra personalizada y ejecuten cierres de venta de forma rápida. La interacción entre tus clientes y empleados tiene que ver más con la obtención de valor agregado que de la simple transacción de ventas.

En las tiendas modernas, los empleados deben ser embajadores, consultores de producto, especialistas de ventas y servicio y agentes de surtimiento capaces de darles un soporte completo a tus clientes en cualquier punto de su recorrido de compra. Para dotar a sus empleados con las capacidades necesarias para añadir valor al recorrido del cliente, las tiendas modernas deben evolucionar y brindarle a sus empleados información relevante detallada y tecnología móvil para que ejecuten experiencias de tienda con fluidez.

Recomendaciones para darle súper poderes a los empleados

Las tiendas modernas pueden dotar a sus empleados para orquestar con fluidez las experiencias de una tienda moderna utilizando las siguientes estrategias y técnicas:

- › Brindar a los empleados una sola experiencia que concentre las funciones omnicanal y de atención al cliente.
- › Hacer móviles las capacidades de sus empleados utilizando una interfaz consistente que conjugue los factores fijos y móviles
- › Simplificar y acelerar el acceso de los empleados a la información relevante de productos y comportamiento de los clientes
- › Permitir a los empleados monitorear y administrar proactivamente las carga de trabajo en la tienda

86%

de los empleados coinciden en tener mejores experiencias en la tienda cuando los empleados están equipados con tecnología de punta para asistirlos mientras realizan sus compras.



Unifica todas las funciones presenciales y omnicanal en una sola experiencia para tus empleados

El recorrido de compra de los clientes modernos es fragmentado y fluido y requiere una respuesta rápida por parte de los empleados de la tienda para atender sus necesidades inmediatamente. El recorrido de compra de los clientes debe ejecutar el diseño experiencial de la tienda moderna. Para lograrlo, los empleados deben brindar servicios de alta calidad a sus clientes y ser capaces de transitar sus funciones rápidamente para darles atención inmediata.

En las tiendas modernas, todas las funciones presenciales y omnicanales tales como la administración de la recolección en la tienda son provistas a los empleados dentro de una experiencia unificada desde donde pueden transitar y cambiar sus funciones sin grandes esfuerzos. Estas funciones deben trabajar en conjunto para compartirse información entre sí, impidiendo que el empleado tenga que recapturar cualquier dato para poder completar una transacción, lo que tradicionalmente provocaría retrasos y errores innecesarios. Por ejemplo, se puede verificar la disponibilidad de cualquier producto en el catálogo y añadirlo al carrito de compras del cliente sin tener que capturar información adicional. En suma, las soluciones modernas deben reproducir el recorrido del cliente ante los ojos del empleado para permitirle interactuar con el cliente a donde quiera que este vaya.

Beneficios para el Negocio

Mayores índices de conversión: Una experiencia unificada para el empleado de la tienda puede mejorar los índices de conversión de ventas. Si un empleado puede encontrar información sobre el producto de forma rápida y darle buena asesoría al cliente, se puede incrementar el índice de transacciones de ventas o bien, ejecutar las acciones deseadas.

Mejoramiento de la satisfacción del cliente: Cuando un empleado de tienda puede ofrecer un servicio más preciso y cómodo, el resultado es un cliente más satisfecho.

Mejoramiento de la Percepción del Cliente: El rendimiento de un empleado de tienda está comúnmente asociado con el de la marca. Un empleado capaz de ofrecer una experiencia positiva puede elevar la percepción de la marca, brindando consigo mayor lealtad y mejores recomendaciones.

80%

de los minoristas ganadores (aquellos con mejores promedios de ventas que el resto) están de acuerdo en que la atención física que brindan los empleados a sus clientes, impacta sensiblemente las ventas anuales



INTERACTIONS

Customer **Tyler Jenkins**
Subject Upcoming Appointment
Created 04-23-2024 10:55am

Customer **Tyler Jenkins**
Store Location US-8088-5222
Picked Up 04-22-2024 2:23pm

To **Tyler Jenkins**
From Store
Sent 04-22-2024 2:22pm

Customer **Tyler Jenkins**
Store Location US-8088-5222
Picked Up 04-22-2024 2:16pm

Moviliza las capacidades de tus empleados en la tienda utilizando una interfaz consistente que conjugue los factores fijos y móviles

El consumo moderno está fuertemente influenciado por lo digital. Muchos consumidores hoy en día han adoptado una forma híbrida de compra que les permite descubrir, evaluar y comprar productos. Es una práctica común entre los clientes modernos visitar el sitio web de las tiendas desde casa para revisar los precios y la disponibilidad de los productos que quieren antes de comprarlos en la tienda física. Cuando eligen comprar en una tienda física, esperan tener mejores condiciones que las que encuentran en línea (información adicional, asesoría o servicio personalizado que ayude a su decisión de compra).

Mediante el consumo híbrido los clientes modernos tienen expectativas más altas de su visita a la tienda y esto incluye mejores capacidades por parte de los empleados. Los consumidores se frustran cuando un empleado no puede encontrar rápidamente un producto o completar una transacción. Las soluciones móviles en la tienda ayudan a eliminar esta frustración. Los empleados pueden ayudarle a los clientes eficiente y efectivamente, utilizando ágilmente la información y herramientas en sus dispositivos móviles para completar transacciones donde quiera que se encuentren en el piso de ventas.

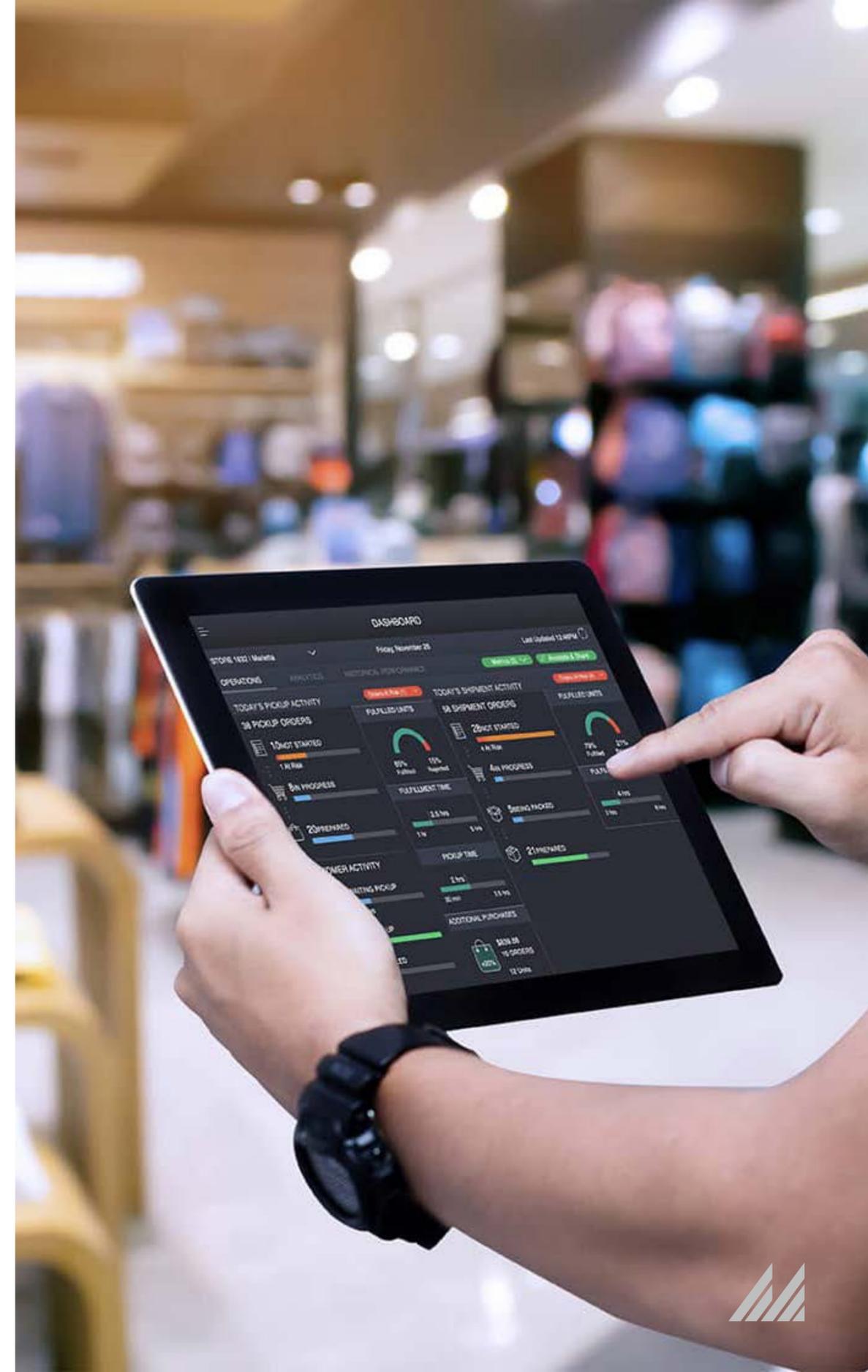
76% de los consumidores encuestados dijeron que la tecnología móvil empleada en las tiendas y diseñada para empleados y clientes, brindan una experiencia de compra más rápida.

Beneficios para el Negocio

Servicio al Cliente de primer nivel: A través de un acceso instantáneo a la información de producto, niveles de inventario e historial de compra del cliente, los empleados pueden brindar un servicio al cliente personalizado y de alto nivel. Esta capacidad siempre lleva a un nivel de satisfacción del cliente elevado.

Mayor conveniencia para el cliente: Los dispositivos móviles pueden ser utilizados por los empleados de la tienda para cerrar transacciones en cualquier parte de la tienda, reduciendo así los tiempos de espera y mejorando la comodidad del cliente.

Mejor productividad en la tienda: Las soluciones móviles diseñadas para los empleados pueden agilizar diversas tareas como la gestión de inventario y la recolección de pedidos. Estas eficiencias reducen el tiempo destinado a estas tareas y liberan a los empleados para que puedan enfocarse en la atención al cliente.



Simplifica y acelera el acceso y utilización de la información relevante de productos y clientes para tus empleados

Los sistemas tradicionales para la tienda no fueron diseñados tomando en cuenta al consumidor moderno. Los sistemas como el punto de venta, se diseñaron basados en un flujo de trabajo lineal que consideraba intenciones convencionales de un cliente tales como transacciones de pago. En la medida en que los comportamientos de cliente evolucionaron, los minoristas han añadido aplicaciones por separado que responden a diversas interacciones con el cliente como asistirlo con información adicional de sus productos. No obstante, esto ha derivado en la operación desconectada de diversas aplicaciones y fuentes de información que comúnmente obligan al empleado a adivinar cuál es la herramienta apropiada para satisfacer la necesidad de sus clientes. Estas condiciones son adversas para responder rápidamente a las demandas del comprador moderno, lo cual puede causarle insatisfacción.

El acceso total a la información detallada del cliente y los productos, es esencial para generar experiencias modernas que deleiten a los clientes. La experiencia del empleado en la tienda debe estar dotada con capacidades amplias de búsqueda, facilitando el rápido acceso al inventario omnicanal, los productos y la información del cliente. Ver y entender la información proporcionada ayuda a los empleados a configurar interacciones personalizadas con los clientes, responder sus preguntas y cerrar transacciones de manera rápida y precisa. Adicionalmente, los empleados pueden acceder a información más detallada para ayudarle al cliente cuando es necesario. A través del enfoque en el uso de la información, los empleados pueden alinearse mejor al historial del cliente y brindarle un servicio que genera interacciones significativas en la tienda.

Beneficios para el Negocio

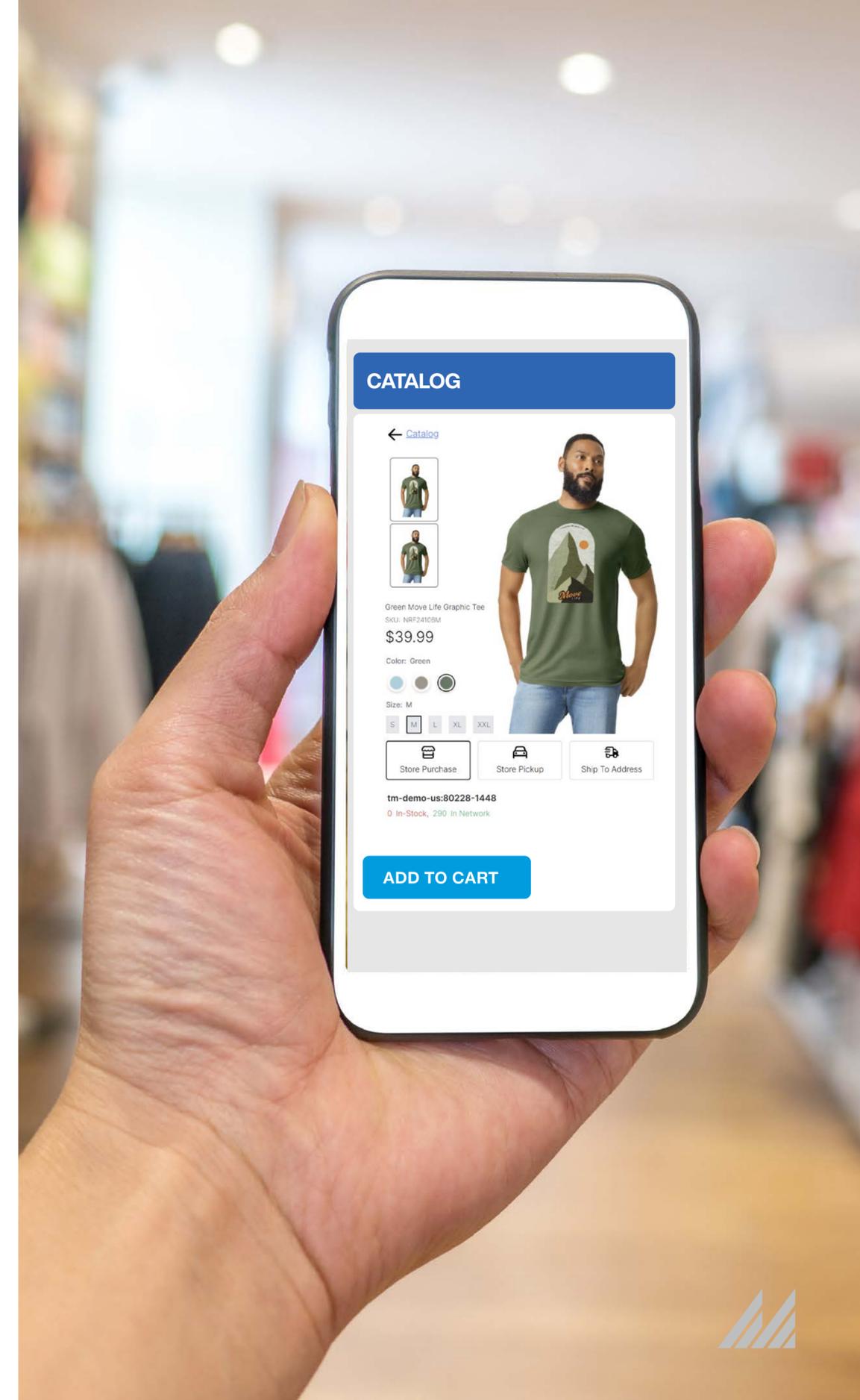
Mejora de la percepción de marca: Cuando un empleado puede acceder fácilmente a la información del cliente, productos, promociones e inventario en tiempo real y desde cualquier parte de la tienda, pueden mejorar los tiempos y calidad de respuesta a las preguntas de sus clientes mejorando así su experiencia y la reputación de la marca.

Mejoras en la productividad: Facilitar el acceso a la información de los productos y los clientes incrementa la productividad del empleado permitiéndole enfocarse en el servicio al cliente en lugar de dedicar su tiempo a buscar información.

Incremento del compromiso y la productividad: Los empleados tienden a involucrarse más con las soluciones que les brindan acceso a la información y herramientas que necesitan para mejorar su trabajo. Esto tiende a generar un mejor rendimiento y reducir la rotación de personal.

77%

de los ejecutivos minoristas piensan que los compradores tienden a tener mejor información que sus empleados



Empoderamiento de los Empleados en la Tienda

Habilita a tus empleados a monitorear y gestionar proactivamente la carga de trabajo en la tienda

Las tiendas modernas son más que puntos de ventas. Son centros de retorno para las compras físicas y en línea y hubs que procesan pedidos y envíos. En este mundo omnicanal, los empleados de la tienda son como “navajas suizas” que cumplen diversos roles, cada uno con tareas específicas. El empleado “navaja suiza” puede administrar citas con los clientes en un momento, verificar inventario el siguiente y terminar su día atendiendo recolecciones en la acera.

La diversidad de roles y tareas de los empleados integran las consideraciones fundamentales en el diseño de las soluciones y procesos que los empoderan y les permite tener éxito. Necesitan herramientas para organizar y priorizar su carga de trabajo llena de información e instrucciones para ejecutar sus tareas de forma eficiente y precisa. Estas herramientas están diseñadas para eliminar el azar en la gestión de tareas fundamentales como el conteo de ciclos o el picking de pedidos. Las tiendas deben notificar a sus empleados proactivamente sus tareas incluyendo la priorización automática del trabajo. La guía con instrucciones debe ser clara para que el empleado sepa exactamente el trabajo que debe realizar (cuándo, cómo y dónde debe ejecutarlo). Una experiencia al cliente que sea diseñada para optimizar la gestión del trabajo, ayudará a brindar mejores experiencias y más importante aún, a mejorar el compromiso de los empleados.

Beneficios para el Negocio

Elevada satisfacción del empleado de la tienda:

Una experiencia de usuario diseñada para simplificar las complejidades de la tienda moderna, pueden mejorar significativamente la satisfacción del empleado de la tienda haciendo su trabajo más intuitivo, rápido y disfrutable. Esto conducirá a una mejor experiencia tanto para el empleado como para la tienda.

Mejora en la productividad y la calidad: Cuando se brinda al empleado una guía de instrucciones para priorizar, organizar y ejecutar mejor sus tareas, la productividad y capacidad general de la tienda tienden a elevarse.

Mejor desempeño del suministro de la tienda:

El suministro de la tienda implica nuevas tareas sensibles de tiempo, en las cargas de trabajo de los empleados. Las cargas de trabajo que se priorizan automáticamente y que contienen instrucciones descriptivas, les permiten a los empleados cumplir con sus tareas y con los compromisos de entrega a sus clientes tales como tiempos de recolección. Esto conlleva una mejora en la satisfacción del cliente.

70%

de los trabajadores de la tienda desearían recibir instrucciones detalladas sobre sus tareas que les ayudara a gestionar su trabajo en lugar de emplear su tiempo en decifrar datos o reportes complicados

VIEW TASK



Task Status Not Completed

Title **Prepare for Styling Appointment**

Customer **Tyler Jenkins**

Employee **Cmaragoudakis**

Duration **15 minutes**

Start Date & Time **04-24-2024 09:00am**

End Date & Time **04-24-2024 09:15am**

Location **Atlanta Buckhead**

Description

CANCEL

Empoderamiento de los Empleados en la Tienda

Los empleados de la tienda son un elemento fundamental al brindar experiencias diferenciadoras en la tienda moderna

Los empleados son los orquestadores de las experiencias modernas brindando constantemente el servicio y soporte que deleita a los compradores modernos. Dotados y empoderados con la información y la tecnología necesaria, los empleados son el elemento fundamental que redefine el retail personalizado a través de su asesoría individualizada y la ejecución fluida de las ventas y del suministro.

Cuando los negocios invierten en tecnología para mejorar la experiencia de primera línea de sus empleados, obtienen una mejora del

568%

en el compromiso de su personal

Fuentes:

Zebra

WorkForce Software

Retail Dive

Zebra

Zebra

O. C. Tanner

ORDER DETAILS

Order **202311202306900**
Created **April 23, 2024 3:55pm**

[Reprint Receipt](#) [Return](#)

IN-STORE PURCHASE 1 item



Taupe Move Live Graphic Tee
NRF24104M
M | Taupe

STORE PICKUP 1 item



Green Move Live Graphic Tee
NRF24106M
M | Green

SHIP TO ADDRESS 1 item

1500 Broadway, New York, NY 10036-4015



Light Blue Move Live Graphic Tee
NRF24103M
M | Light Blue



Conoce cómo Manhattan puede ayudarte a empoderar a tus empleados en:
manh.com/modern-stores-are-empowered