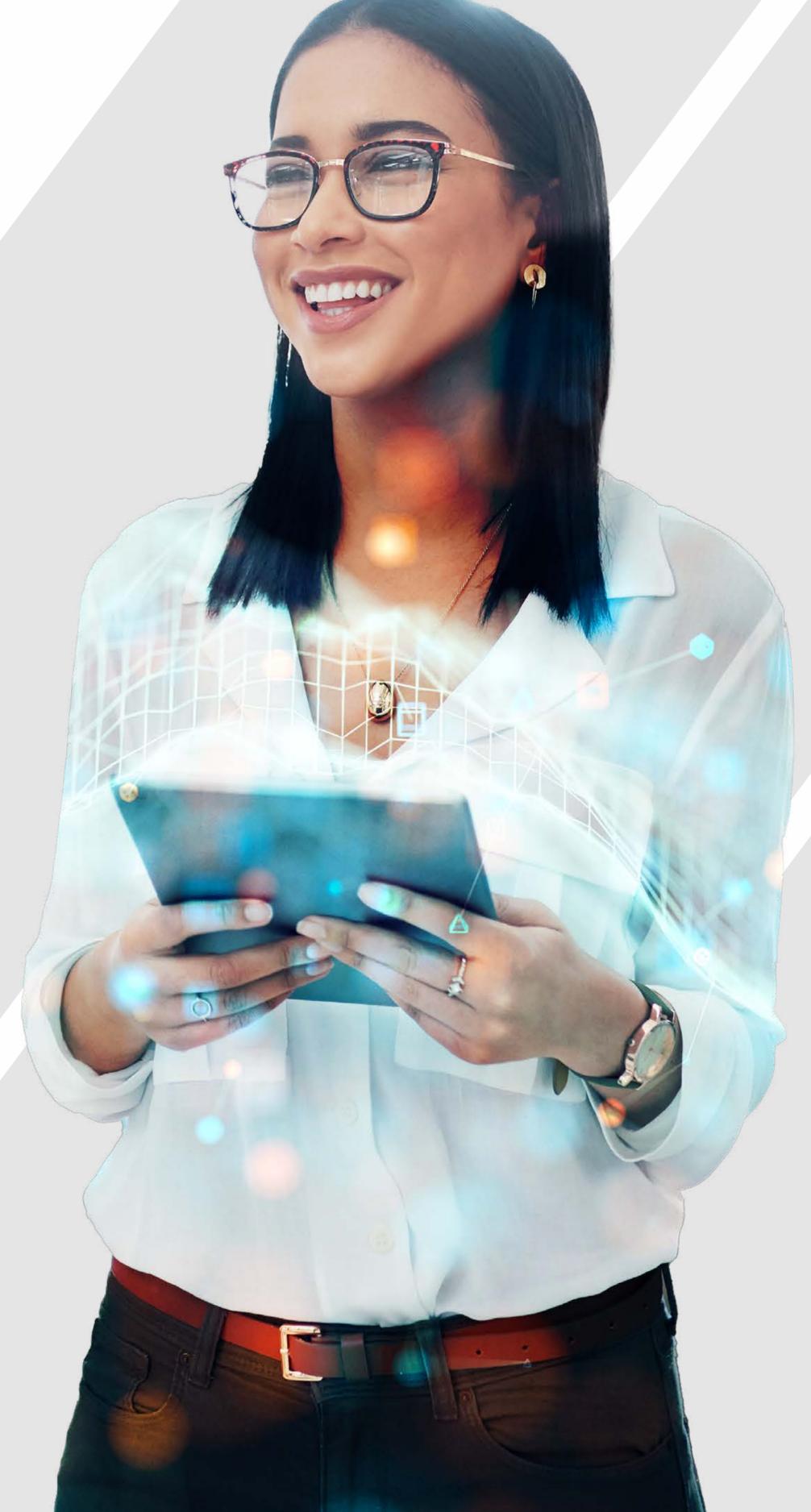


EXPERIÊNCIAS DE LOJAS MODERNAS

# Colaboradores empoderados

Empoderados por insights e tecnologia, os colaboradores de loja orquestram habilidosamente as experiências de lojas modernas.

 Manhattan



EXPERIÊNCIAS DE LOJAS MODERNAS

**Colaboradores empoderados**

# O que compõe a loja moderna

Hoje, o varejo físico evoluiu além de simplesmente vender produtos. As lojas modernas agora oferecem serviços personalizados e omnicanalidade que atendem a todas as necessidades dos compradores de hoje, tornando suas experiências convenientes e memoráveis.

A loja moderna deve ser capaz de unir vendas, personalização no varejo e fulfillment, além de analisar o desempenho e capacitar os colaboradores para fornecer um serviço excepcional.

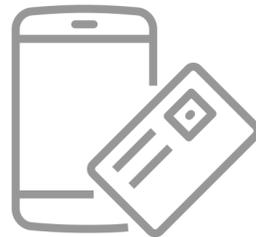


## Cinco elementos das experiências de lojas modernas



### **Colaboradores empoderados**

Empodere os colaboradores de loja a estarem na vanguarda das operações, utilizando a tecnologia unificada e móvel da loja para oferecer experiências excepcionais aos clientes.



### **Vendas fluidas**

Atenda aos compradores omnichannel por meio de estoque, pedidos e checkout flexíveis, além de opções de pagamento convenientes, impulsionando assim as vendas e a fidelidade do cliente.



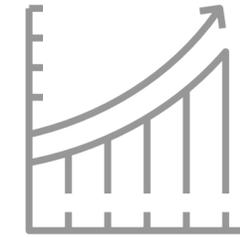
### **Varejo personalizado**

Ofereça experiências de compras personalizadas e imersivas por meio de aconselhamento especializado sobre produtos e atenção individualizada, que diferencia a marca do varejista.



### **Fulfillment de loja otimizado**

Utilize a tecnologia e a força de trabalho para maximizar o desempenho do fulfillment omnichannel por meio de envio e retiradas na loja eficientes.



### **Insights valiosos de desempenho**

Priorize a melhoria contínua utilizando insights robustos de vendas, operacionais e comparativos para impulsionar mudanças significativas.



# A loja moderna é empoderada

## Os colaboradores de loja, empoderados por insights e tecnologia, orquestram as experiências de lojas modernas.

Os hábitos e características dos consumidores modernos exigem uma revisão dos papéis, habilidades e ferramentas dos colaboradores de loja. Atualmente, as pessoas não visitam uma loja apenas para fazer uma compra. Elas podem também ir até lá para avaliar produtos antes de comprar online ou para buscar suporte personalizado ao avaliar vários produtos. Os consumidores modernos esperam que os colaboradores de loja forneçam conselhos especializados sobre produtos, ajudem a encontrar o estoque disponível, ofereçam serviços de compras personalizados e concluam rapidamente o processo de checkout.

A interação entre os consumidores modernos e os associados de loja é mais uma relação de valor agregado do que uma simples transação de vendas. Nas lojas modernas, os colaboradores devem ser embaixadores da marca, consultores de produtos, especialistas em vendas e serviços, e responsáveis pelo fulfillment, orientando e apoiando habilidosamente os clientes em qualquer estágio de sua jornada de compra. Para empoderar os colaboradores a agregar valor à jornada do consumidor moderno, as lojas devem evoluir e equipar os colaboradores com insights sobre o cliente e o produto, além da tecnologia digital e móvel necessária para orquestrar com destreza as experiências de compras modernas.

## Recomendações para empoderar os colaboradores de loja

As lojas modernas podem capacitar seus colaboradores para orquestrar habilidosamente as experiências de lojas modernas utilizando as seguintes estratégias e técnicas:

- › Unificar todas as funções de atendimento ao cliente e a omnicanalidade em uma única experiência para o colaborador de loja.
- › Mobilizar os recursos dos colaboradores com uma interface de usuário consistente entre formas fixas e móveis.
- › Simplificar e acelerar o acesso e a navegação do colaborador de loja para insights de produtos e clientes.
- › Permitir que os colaboradores de loja monitorem e gerenciem proativamente o aumento da carga de tarefas na loja.

# 86%

**dos compradores concordam que têm uma experiência melhor na loja quando os colaboradores estão equipados com a tecnologia mais recente para assisti-los durante as compras.**



# Unifique todas as funções de interação com o cliente e omnicanalidade em uma única experiência para o colaborador de loja.

A jornada de compra do consumidor moderno é fragmentada e fluida, exigindo que as lojas e os colaboradores respondam rapidamente às necessidades do cliente no momento. A jornada de compra do consumidor moderno deve orientar o design da experiência dos colaboradores das lojas modernas. Para que eles ofereçam um serviço de alta qualidade a esses consumidores, eles precisam ser capazes de navegar rapidamente entre as funções necessárias para apoiar o cliente naquele momento.

Nas lojas modernas, todas as funções voltadas para o cliente e omnicanalidade, como o gerenciamento de retirada na loja, são fornecidas aos colaboradores em uma experiência unificada, onde eles podem navegar e alternar entre as funções com o mínimo de esforço. Essas funções devem trabalhar juntas de forma fluida, compartilhando dados, eliminando a necessidade de reinserir dados para concluir uma transação, o que pode causar atrasos e erros. Por exemplo, um produto visualizado no catálogo pode ser rapidamente verificado quanto à disponibilidade de estoque e, em seguida, adicionado ao carrinho do cliente, sem a necessidade de reinserir informações ao longo do processo até a conclusão. De muitas maneiras, as soluções de lojas modernas devem imitar a jornada de compra do consumidor aos olhos dos colaboradores, proporcionando flexibilidade para apoiar as interações com os clientes, independentemente de onde eles estejam na loja.

## Resultados

**Taxas mais altas de conversão de vendas:** Uma experiência unificada para os colaboradores de loja pode levar a taxas mais altas de conversão de vendas. Se os colaboradores encontrarem informações sobre produtos mais rapidamente e puderem oferecer conselhos significativos aos clientes, é mais provável que concluam transações de venda ou tomem as ações desejadas.

**Maior satisfação do cliente:** Quando um colaborador de loja consegue oferecer um serviço mais conveniente e preciso, a satisfação dos clientes com a experiência na loja aumenta.

**Percepção aprimorada da marca:** O desempenho dos atendentes de loja geralmente está diretamente ligado à percepção geral da marca. Uma experiência positiva com os colaboradores pode melhorar a imagem da marca, resultando em maior fidelidade e defesa por parte dos clientes.

# 80%

**dos varejistas de destaque — aqueles com desempenho de vendas acima da média — concordam plenamente que seus colaboradores da linha de frente, que lidam diretamente com os clientes, impactam significativamente as vendas anuais.**



### 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

# Mobilize os recursos dos colaboradores de loja com uma interface de usuário consistente em formatos fixos e móveis.

O consumo moderno é mais influenciado pelo digital do que nunca. Muitos consumidores adotam uma abordagem híbrida para descobrir, avaliar e comprar produtos. É comum que eles visitem o site de um varejista em casa para verificar preços e disponibilidade de produtos antes de comprar na loja física. Quando escolhem comprar em uma loja física, esperam mais do que podem obter online — informações adicionais, conselhos ou um atendimento personalizado ágil para apoiar sua decisão de compra.

Com as compras híbridas, os consumidores modernos têm expectativas mais altas em relação à experiência de compra na loja, incluindo as capacidades dos colaboradores. Eles ficam frustrados quando os colaboradores não conseguem encontrar informações rapidamente ou concluir transações. Soluções móveis nas lojas podem aliviar essa frustração. Com acesso rápido a informações e ferramentas em dispositivos móveis, os colaboradores podem atender os clientes de forma eficiente e eficaz, além de concluir o checkout em qualquer lugar da loja. Quando a interface do usuário para os colaboradores é consistente entre formatos fixos (como o caixa) e móveis, a adoção da tecnologia, a produtividade e a eficiência aumentam, proporcionando experiências significativamente aprimoradas na loja.

## Resultados

**Atendimento ao cliente aprimorado:** Com acesso instantâneo a informações sobre produtos, níveis de estoque e histórico de compras dos clientes, os colaboradores podem oferecer um atendimento mais personalizado e de qualidade. Essa capacidade geralmente resulta em maior satisfação do cliente.

**Maior conveniência para o cliente:** Dispositivos móveis podem ser usados pelos colaboradores para processar o checkout dos clientes em qualquer lugar da loja, reduzindo o tempo de espera e tornando a experiência de compra mais conveniente.

**Maior produtividade na loja:** Soluções móveis para colaboradores podem otimizar diversas tarefas, como gestão de estoque e picking de pedidos. Essa eficiência reduz o tempo gasto nessas atividades, permitindo que os colaboradores foquem mais no atendimento ao cliente.

# 76%

dos consumidores entrevistados afirmam que a tecnologia móvel utilizada nas lojas, tanto por clientes quanto por colaboradores, ajuda a proporcionar uma experiência de compra mais rápida.



# Simplifique e acelere o acesso e a navegação dos colaboradores às informações de produtos e clientes.

Os sistemas tradicionais de loja não foram projetados pensando no consumidor moderno. Sistemas como POS foram desenvolvidos com um fluxo de trabalho linear, presumindo a intenção do cliente, como processar uma transação de pagamento. Com a evolução dos comportamentos de compra, os varejistas adicionaram aplicativos separados para dar suporte a outras interações com os clientes na loja, como fornecer informações sobre produtos.

No entanto, isso resultou em um ambiente de varejo com múltiplos aplicativos e fontes de informação desconectados, forçando os colaboradores a descobrir, no momento, qual ferramenta usar para atender às necessidades do cliente. Esse cenário dificulta a capacidade dos colaboradores de responder rapidamente ao consumidor moderno, podendo levar à insatisfação do cliente. O acesso irrestrito e a navegação por informações detalhadas sobre clientes e produtos são essenciais para criar experiências de lojas modernas que encantam os clientes. A experiência dos colaboradores deve contar com recursos avançados de busca, permitindo a rápida localização de informações sobre estoque omnichannel, produtos e clientes. Informações resumidas, fáceis de visualizar e entender, permitem que os colaboradores utilizem os dados necessários para personalizar as interações com os clientes e respondam rapidamente e com precisão a perguntas e transações. Quando necessário, o colaborador pode aprofundar-se em informações mais detalhadas para atender às necessidades do cliente. Com a usabilidade da informação como foco, os colaboradores podem reduzir a lacuna de conhecimento entre eles e os consumidores, oferecendo um serviço que promove interações significativas na loja.

## Resultados

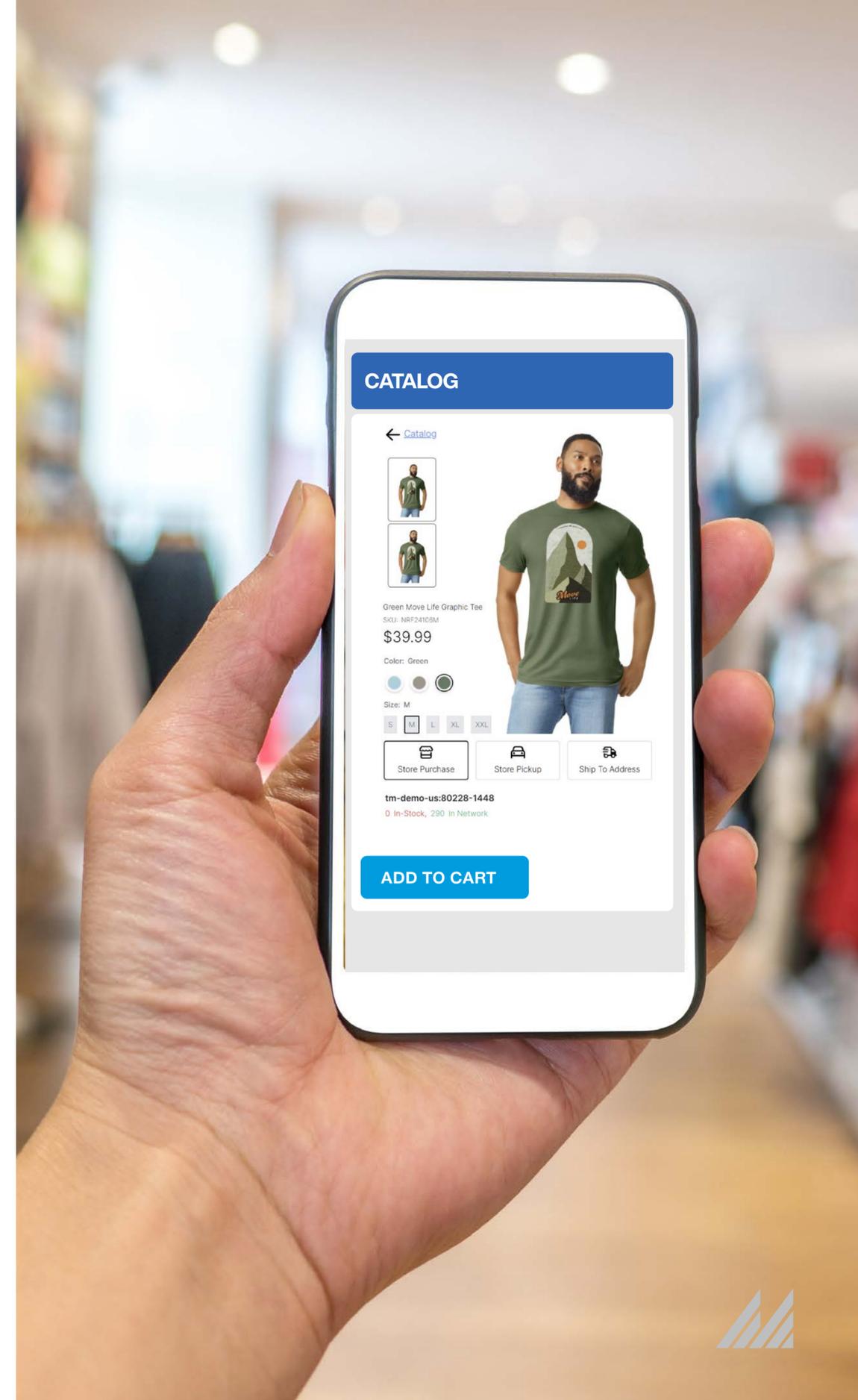
**Percepção aprimorada da marca:** Quando os colaboradores podem acessar facilmente dados em tempo real sobre clientes, produtos, promoções e estoque em qualquer lugar da loja, eles conseguem responder mais rapidamente às perguntas dos clientes, melhorando a experiência na loja e a reputação da marca do varejista.

**Maior produtividade:** Ao simplificar o acesso às informações sobre produtos e clientes, os colaboradores se tornam mais produtivos, podendo dedicar mais tempo ao atendimento ao cliente em vez de procurar por informações.

**Melhor engajamento e desempenho do usuário:** Os colaboradores de loja têm mais chances de se engajar com as soluções da loja que fornecem as informações e ferramentas necessárias para o sucesso em seu trabalho. Isso pode levar a uma melhoria no desempenho profissional e à redução da rotatividade de colaboradores.

# 77%

**dos executivos do varejo acreditam que os consumidores estão mais conectados à informação do que os colaboradores de loja.**



# Permita que os colaboradores de loja monitorem e gerenciem proativamente as crescentes cargas de tarefas na loja

Lojas modernas são mais do que apenas pontos de venda. Elas funcionam como centros de devolução para compras online e offline e hubs de fulfillment, processando pedidos para retirada e envio. Nesse mundo omnichannel, os colaboradores de loja se tornaram os “canivetes suíços” da loja, desempenhando múltiplos papéis, cada um com tarefas exclusivas.

O colaborador “canivete suíço” pode, em um momento, lidar com agendamentos de clientes, no seguinte, verificar o estoque e, ao final do dia, gerenciar retiradas em drive thru. Os diversos papéis e tarefas dos colaboradores de loja são considerações essenciais no desenvolvimento de soluções e processos que os empoderem a ter sucesso. Eles precisam de ferramentas para organizar e priorizar suas cargas de trabalho diversificadas, com as informações e orientações necessárias para executar as tarefas de forma eficiente e precisa. Essas ferramentas devem eliminar a incerteza na gestão de tarefas, como contagem cíclica de estoque ou picking de pedidos. As lojas devem notificar proativamente os colaboradores sobre suas tarefas, incluindo a priorização automática do trabalho. Assim, eles saberão exatamente qual é a próxima melhor ação a ser tomada. A orientação prescritiva deve ser clara, para que os colaboradores saibam exatamente o que fazer – onde, quando e como as tarefas devem ser executadas. Uma experiência de colaborador de loja projetada para otimizar a gestão de tarefas ajudará a melhorar as experiências na loja e, o mais importante, o engajamento dos colaboradores.

## Resultados

**Maior satisfação dos colaboradores de loja:** Uma experiência do usuário projetada para simplificar as complexidades das lojas modernas pode elevar significativamente a satisfação dos colaboradores, tornando seu trabalho mais intuitivo, rápido e agradável. Isso resulta em uma experiência geral melhor tanto para o colaborador quanto para a loja.

**Maior produtividade e qualidade na loja:** Quando a experiência dos colaboradores de loja oferece orientações prescritivas para priorizar, organizar e executar tarefas, a produtividade e a capacidade da loja podem aumentar.

**Melhoria no desempenho de fulfillment da loja:** O fulfillment na loja adiciona novas tarefas críticas em termos de tempo às cargas de trabalho dos colaboradores.

# 70%

**dos colaboradores de loja gostariam de receber tarefas prescritas que os ajudem a gerenciar seu trabalho, em vez de dados ou relatórios que precisam decifrar.**



### 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

## Colaboradores empoderados

# Os colaboradores de loja estão na linha de frente na entrega de experiências modernas e

Eles são os orquestradores das experiências modernas, oferecendo com habilidade serviços e suporte significativos que encantam os consumidores contemporâneos. Empoderados e engajados por insights e tecnologia, os colaboradores estão na vanguarda da redefinição do varejo físico, oferecendo conselhos especializados, assistência personalizada e execução impecável de vendas e fulfillment.

Quando as empresas investem em tecnologia para melhorar a experiência dos colaboradores da linha de frente, elas observam uma melhoria de

# 568%

no engajamento dos colaboradores.

Fontes:

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

Saiba como a Manhattan pode ajudar a empoderar seus colaboradores de loja em **[manh.com/modern-stores-are-empowered](https://manh.com/modern-stores-are-empowered)**