

EXPERIÊNCIAS DE LOJAS MODERNAS

Fulfillment otimizado na loja

Obtenha destaque no desempenho de fulfillment de pedidos na loja, utilizando a tecnologia e o potencial humano para oferecer retirada e envio de pedidos rápidos e confiáveis, que atendem às expectativas dos consumidores modernos.

 **Manhattan**



EXPERIÊNCIAS DE LOJAS MODERNAS

Fulfillment otimizado na loja

O que compõe a loja moderna

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

A loja moderna deve ser capaz de unir vendas, atendimento personalizado e fulfillment, além de analisar o desempenho e empoderar os colaboradores para fornecer um serviço excepcional.

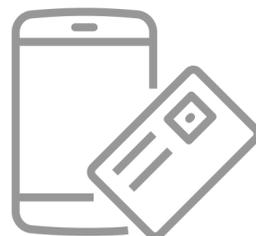


Cinco elementos das experiências modernas de loja



Colaboradores de loja empoderados

Empodere os colaboradores da loja para orquestrar experiências modernas de loja, oferecendo habilidosamente serviços e suporte significativos que encantam os consumidores modernos..



Vendas fluidas

Atenda aos consumidores omnichannel por meio de estoque flexível, pedidos, finalização de compra e opções de pagamento convenientes, impulsionando assim as vendas e a fidelidade do cliente.



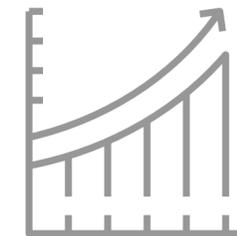
Varejo personalizado

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



Fulfillment otimizado na loja

Ofereça retirada e envio de pedidos na loja confiáveis, escaláveis e lucrativos, que atendem à demanda dos consumidores por imediatismo.



Insights valiosos de desempenho

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



A loja moderna é omnichannel

Os consumidores modernos apreciam a imediata disponibilidade do fulfillment na loja.

Os consumidores modernos apreciam a imediata possibilidade de comprar online e retirar seus pedidos na loja (BOPIS). Essa opção conveniente de fulfillment omnichannel resultou em um aumento na demanda pelos serviços de fulfillment na loja. Ao mesmo tempo, os varejistas estão agora utilizando suas lojas como meio de envio de pedidos, a fim de reduzir os custos de envio e atender ao desejo de seus clientes por uma entrega rápida.

Para oferecer ótimas experiências omnichannel, tornar as lojas fontes confiáveis de fulfillment para o comércio digitalmente influenciado se tornou um objetivo primordial para os varejistas modernos. Para isso, os varejistas precisam otimizar a gestão de estoque, os processos de fulfillment e o desempenho humano em suas lojas. Um foco claro no desempenho de fulfillment da loja permitirá que as lojas atendam de forma consistente às promessas de pedidos, como os prazos de retirada de pedidos, enquanto suportam o aumento no volume de pedidos e a demanda por entregas mais rápidas.

Recomendações para melhorar o desempenho de fulfillment nas lojas modernas

As lojas modernas podem melhorar o desempenho de fulfillment seguindo técnicas essenciais:

- › Otimize as habilidades e o tempo dos colaboradores da loja para se destacarem no trabalho de fulfillment na loja.
- › Utilize a tecnologia de identificação por radiofrequência (RFID) como um divisor de águas na precisão do estoque e do fulfillment.
- › Torne o estoque da loja a base para experiências de fulfillment consistentemente excelentes.
- › Escale a capacidade de fulfillment na loja para atender de forma confiável à demanda crescente.
- › Posicione a retirada de pedidos pelos clientes como um diferencial de serviço.

70%

dos consumidores entrevistados afirmam que o BOPIS aumentou a conveniência em sua experiência de compra — e 86% desses consumidores apontam que a conveniência é mais importante para eles hoje do que era há cinco anos.



Otimize as habilidades e o tempo dos colaboradores da loja para se destacarem no trabalho de fulfillment na loja.

O desempenho do fulfillment na loja gira em torno dos colaboradores, que são a chave para oferecer um serviço excepcional e produtividade operacional. Portanto, é crucial mantê-los bem-informados sobre pedidos, tarefas e status por meio de seus dispositivos móveis ou terminais fixos. Esse foco os empodera com as informações necessárias em tempo hábil para gerenciar o estoque da loja de forma eficiente e precisa e para realizar o fulfillment dos pedidos.

Ferramentas avançadas para lojas, como painéis visuais e priorização inteligente de tarefas, podem ajudar os colaboradores a gerenciar de forma eficiente suas cargas de trabalho relacionadas ao fulfillment na loja. Elas oferecem visibilidade clara das tarefas prioritárias e mantêm os colaboradores atualizados com as atividades sensíveis ao tempo. Notificações proativas, incluindo alertas de novas tarefas e pedidos em risco, também podem auxiliar os colaboradores a gerenciar as atividades de fulfillment de forma mais precisa.

Ao executar tarefas como contagem de estoque ou coleta de pedidos, as ferramentas da loja devem fornecer orientações digitais claras, idealmente em dispositivos móveis. Esse recurso facilita para os colaboradores a execução, revisão, envio e aprovação de tarefas de forma rápida e precisa, permitindo que eles desempenhem suas funções em níveis mais altos e entreguem uma experiência de fulfillment consistentemente confiável.

Resultados:

Aumento de produtividade: As soluções móveis para os colaboradores da loja podem agilizar tarefas operacionais, como gestão de inventário e coleta de pedidos. Essa eficiência pode reduzir o tempo gasto nessas tarefas, permitindo que os colaboradores se tornem mais produtivos e aumentem sua capacidade de lidar com volumes crescentes de pedidos.

Melhor engajamento dos colaboradores: O uso de tecnologia avançada pode fazer com que os colaboradores se sintam mais capacitados e engajados em seu trabalho, melhorando assim o desempenho dos colaboradores da loja.

Melhor capacidade de cumprir compromissos de pedidos: Ferramentas de gestão de inventário e fulfillment da loja, projetadas para melhorar o desempenho dos colaboradores da loja, aumentam a capacidade da loja moderna de cumprir consistentemente o compromisso de fulfillment dos pedidos aos clientes.

84%

dos colaboradores do varejo se sentem mais valorizados por seus empregadores quando recebem ferramentas tecnológicas para ajudá-los no trabalho.



Utilize a tecnologia de identificação por radiofrequência (RFID) como um divisor de águas na precisão do estoque e do fulfillment.

Melhorar o desempenho de fulfillment na loja depende fortemente da localização precisa dos itens de estoque dentro da loja. A precisão do estoque aumenta quando é mais fácil para os colaboradores da loja localizar e contar o estoque disponível. Por sua vez, a precisão na localização do estoque acelera o fulfillment dos pedidos quando os colaboradores podem rapidamente encontrar e coletar itens para retirada ou envio/entrega.

As lojas podem melhorar significativamente seu desempenho de fulfillment adotando etiquetas e tecnologia RFID, que tornam o estoque rapidamente localizável. Os varejistas podem automatizar os processos de gestão de inventário e fulfillment da loja aproveitando a tecnologia RFID. Durante os processos de gestão de inventário, as etiquetas RFID nos itens de inventário e os scanners RFID trabalham juntos para simplificar e agilizar o rastreamento do inventário da loja em tempo real. Como resultado, o recebimento, gestão, contagem e identificação do estoque se tornam mais precisos.

A tecnologia RFID também proporciona ganhos produtivos ao eliminar complexidades de localização, simplificar a coleta de pedidos e ajudar os colaboradores da loja a se tornarem mais produtivos na execução do trabalho de fulfillment da loja. RFID é uma tecnologia essencial para as lojas modernas alcançarem uma precisão e produtividade próximas às de centros de distribuição, garantindo uma experiência de fulfillment da loja consistentemente confiável para os consumidores.

Resultados:

Aumento da precisão na disponibilidade do estoque da loja: A tecnologia RFID melhora significativamente a precisão do estoque da loja, aprimorando a visibilidade do estoque para uso confiável na venda omnichannel e no fulfillment.

Melhor desempenho do fulfillment na loja: A tecnologia RFID acelera o picking na loja, permitindo que elas atendam consistentemente aos compromissos e expectativas dos clientes em relação aos pedidos.

Aumento da produtividade e capacidade do fulfillment na loja: A tecnologia RFID aumenta a produtividade dos colaboradores da loja, ajudando-os a gerenciar o aumento nos volumes de pedidos, enquanto entregam serviços de fulfillment confiáveis e precisos.

A tecnologia RFID nas lojas pode aumentar os níveis de precisão do estoque para até

98%

O RFID pode reduzir as horas de trabalho relacionadas ao estoque nas lojas em até

15%



Faça do estoque da loja a base de experiências de fulfillment consistentemente excelentes

No ambiente de varejo omnichannel atual, o estoque da loja se torna parte da rede global de estoque de um varejista, o que permite a venda dos produtos da loja em todos os canais do varejista. O crescimento das vendas omnichannel e do fulfillment na loja coloca uma pressão maior sobre as lojas para aprimorar a precisão e a pontualidade dos processos de gestão de estoque. Hoje em dia, as lojas modernas são como pequenos centros de distribuição, com a complexidade de gerenciar o estoque para garantir o fulfillment preciso dos pedidos.

As lojas não podem mais depender de processos manuais para rastrear o estoque. Elas devem alcançar uma gestão de estoque com a qualidade de um centro de distribuição, o que significa estabelecer maior disciplina nos processos de gestão, desde o recebimento até as prateleiras. As lojas devem identificar e corrigir as causas principais dos erros de precisão no estoque por meio de procedimentos operacionais padrão disciplinados, que garantam processos precisos, executados com maior frequência, especialmente com contagens cíclicas.

As lojas modernas podem alcançar uma gestão de estoque com a qualidade de um centro de distribuição digitalizando, mobilizando e automatizando os processos de gestão de estoque. Embora as lojas possam nunca alcançar a qualidade de estoque de um centro de distribuição, melhorias incrementais podem impactar significativamente as vendas ao reduzir imprecisões.

Resultados:

Rastreamento do estoque da loja mais preciso, eficiente e pontual: Contagens cíclicas de estoque mais eficientes e frequentes, além do rastreamento em tempo real do estoque que entra e sai, oferecem informações mais atualizadas e precisas sobre os níveis e a localização do estoque.

Redução de erros de estoque: Processos digitalizados e automatizados reduzem os erros humanos que prejudicam a precisão do estoque.

Maior precisão nas vendas omnichannel: A melhoria na precisão e nas atualizações pontuais do estoque aprimoram sua visibilidade, garantindo seu uso confiável nas

60%

A precisão do estoque nas lojas de varejo é de aproximadamente 60%, enquanto os centros de distribuição geralmente alcançam uma

56%

dos varejistas entrevistados afirmam que a precisão do estoque é um problema para seus esforços omnichannel.

CYCLE COUNTS

Count ID 32569747	Counted
Description WomenDept #4	325 / 325
Due Date 12/05/2023	
Ready for Review \$13245	

Partially Approved

Count ID 32569765	Counted
Description MenDept #4	316 / 316
Due Date 12/12/2023	

Open

REVIEW

COUNT



Escale a capacidade de fulfillment da loja para atender de forma confiável à demanda

Comprar online, retirar na loja (BOPIS) e opções de envio a partir da loja atendem à crescente demanda dos consumidores por conveniência nas compras e rapidez na entrega. A união do comércio digital com as lojas físicas oferece aos varejistas tradicionais uma vantagem competitiva sobre os varejistas exclusivamente digitais. No entanto, as lojas modernas enfrentam desafios para operacionalizar o fulfillment na loja de forma a atender à demanda crescente enquanto controlam os custos.

As lojas físicas – e seus colaboradores – geralmente não são otimizados para realizar o picking e o packing de pedidos para retirada ou entrega. Se as lojas não conseguirem acompanhar o aumento das demandas de fulfillment na loja, os custos podem aumentar, e a satisfação do cliente e as vendas podem cair.

Os colaboradores da loja devem ser devidamente treinados e equipados para executar o fulfillment de forma eficiente e precisa. As soluções para lojas que auxiliam os colaboradores no picking de pedidos (por exemplo, aplicativos móveis com caminhos de picking orientados e leitores RFID integrados para localizar e coletar rapidamente os itens) podem melhorar significativamente a produtividade e a precisão, reduzindo assim os custos operacionais. Essas capacidades permitirão que as lojas reduzam os tempos de ciclo de fulfillment de pedidos, proporcionando a confiabilidade de fulfillment que

Resultados:

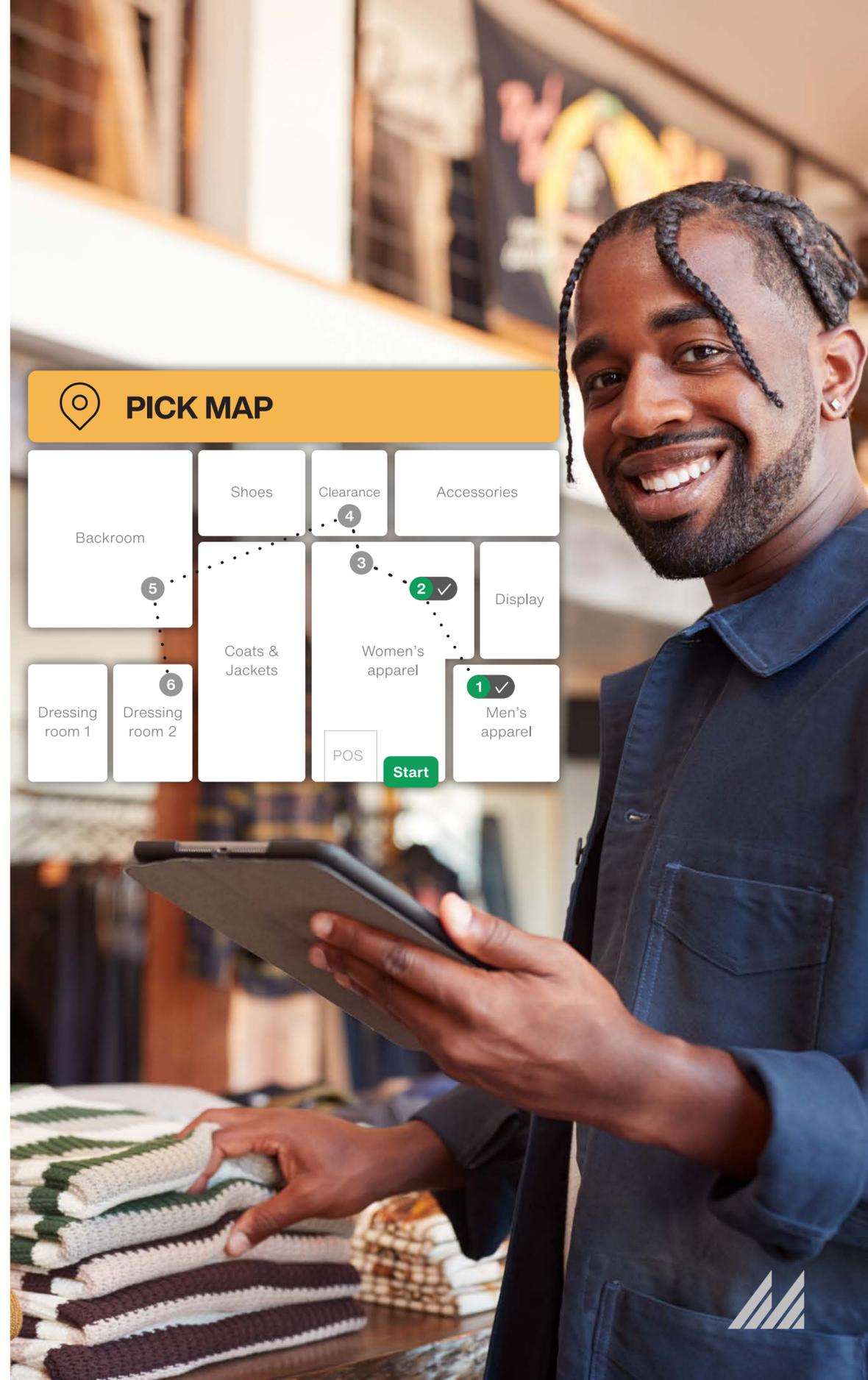
Satisfazer o desejo do cliente por imediatismo e conveniência: Quando executados de forma confiável, a retirada de pedidos na loja e o envio/entrega acelerados satisfazem o desejo dos clientes por imediatismo, melhorando sua fidelidade.

Maior taxa de conversão de vendas: Expandir as capacidades de fulfillment na loja oferece aos clientes uma opção flexível para receber suas compras, o que pode melhorar as conversões de vendas digitais e aumentar as vendas.

Redução de custos operacionais: Processos de fulfillment da loja otimizados ajudam a reduzir os custos operacionais e de recursos humanos necessários para atender às demandas de fulfillment de pedidos da loja.

25%

dos usuários de BOPIS dizem que irão migrar para um varejista concorrente se os pedidos de retirada não estiverem prontos no prazo prometido.



Posicione a retirada de pedidos pelos clientes como um diferencial de serviço ao cliente

O fulfillment na loja é frequentemente visto como uma função de back-office que prepara os pedidos dos clientes para fulfillment. No entanto, também é uma função vital de serviço ao cliente que requer interações consistentes e de alta qualidade.

Os clientes esperam receber seus pedidos no horário prometido, sem precisar esperar na fila. Portanto, é importante que as equipes da loja saibam quando um pedido de retirada está pronto e quando o cliente chega para retirá-lo. Os clientes devem receber notificações claras sobre a disponibilidade do pedido, o local de retirada na loja, os requisitos de identificação para pegar o pedido e outras informações relevantes. A troca de mensagens bidirecionais entre clientes e lojas facilita a comunicação direta e ajuda a resolver rapidamente qualquer problema com a retirada.

Quando o cliente chega, o processo de retirada deve ser rápido, fácil e seguro, com a devida identificação do cliente para evitar fraudes. Os colaboradores da loja devem estar equipados com funções adicionais, como vendas assistidas ou ponto de venda, para ajudar os clientes a encontrar e comprar produtos complementares que apoiem os itens que estão retirando.

Resultados:

Aumento das vendas: Oferecer uma experiência de retirada na loja que encante os clientes incentiva negócios repetidos, aumentando assim as vendas.

Redução de custos operacionais: Melhorar a eficiência e a precisão dos processos de retirada na loja pode reduzir os custos operacionais, especialmente os custos associados a fraudes.

Reputação de marca diferenciada: Uma experiência de retirada de pedidos de clientes consistentemente informativa, precisa e pontual pode distinguir a oferta de BOPIS de um varejista de seus concorrentes.

25%

dos varejistas entrevistados afirmam que suas perdas por fraude com BOPIS representam entre 3% a 10% da receita dos pedidos de BOPIS.

MENSAGEM DO CLIENTE

“Preciso de alguns minutos”

“Estou a caminho”

“Por favor, ligue para a loja”

“Estamos te ligando”

Envie mensagem ao cliente >

Visualize a conversa >

67%

dos usuários de BOPIS compram itens adicionais de um varejista ao retirar seu pedido original.



EXPERIÊNCIAS DE LOJAS MODERNAS

Fulfillment otimizado na loja

As lojas modernas satisfazem a necessidade de velocidade dos consumidores com um fulfillment omnichannel

As lojas modernas agora são nós multifuncionais no ecossistema de varejo omnichannel, oferecendo aos varejistas uma maneira atraente de atender à crescente demanda dos consumidores por velocidade e conveniência. Quando operacionalizado para atender às crescentes demandas de volume e às expectativas crescentes dos clientes, o fulfillment na loja pode ajudar os varejistas a melhorar as vendas e a satisfação do cliente com opções convenientes de retirada de pedidos e envio a partir da loja.

Fontes::

[National Retail Federation](#)

[Accenture](#)

[Logistics Viewpoints.](#)

[Chain Store Age](#)

[McKinsey](#)

[Raydiant](#)

[ICSC](#)

[Signifyd](#)



19,4%

Taxa de crescimento prevista de 19,4%
para o BOPIS até 2027



Saiba como a Manhattan pode ajudar a melhorar o desempenho do fulfillment na loja em manh.com/modern-stores-are-fulfilling