



PORADNIK SKLEPOWY: JAK PRZETRWAĆ OKRES SEZONOWEJ WYPRZEDAŻY

Wyprzedaże stały się naturalnym elementem krajobrazu polskiego rynku. Ale to, co dla jednych jest doskonałą okazją zakupu upragnionego elementu garderoby po zdecydowanie niższej cenie, dla drugich jest czasem wyętej pracy oraz wielomiesięcznych przygotowań. Szczególnie męczące są wyprzedaże, które zaczynają się zaraz po przedsięwziętych promocjach sprzedażowych.

Niewypoczęci pracownicy oraz awarie wewnętrznych systemów informatycznych sklepów to bardzo częsta przyczyna niezadowolonych kupujących. Zrozumienie, jaki to ma wpływ na poziom obsługi klientów w tak newralgicznym okresie jest pierwszym krokiem w kierunku zastosowania właściwego systemu, który uczyniłby zakupy bardziej przyjemnymi.

Firma Zebra Technologies, światowy lider w zakresie druku specjalistycznego i automatycznej identyfikacji, opracowała dziesięciopunktowy poradnik, jak sklepy mogą przygotować się do zwiększonego ruchu klientów w okresie sezonowych wyprzedaży. Każdy z tych punktów to potencjalny obszar, gdzie sprzedawcy mogą poprawić swoją efektywność, podnieść standard obsługi klienta oraz właściwie zarządzać cenami i zapasami. Dzięki temu możliwe jest zmniejszenie kosztów działania sklepów.

1 – Niedoświadczeni pracownicy sezonowi

Bez odpowiedniego przeszkolenia, pracownicy sezonowi mogą spowodować więcej zamieszania niż korzyści. Aby uniknąć tego zagrożenia, można im powierzyć takie obowiązki, które nie będą wymagały kontaktu z klientami, jak np. metkowanie produktów.

Wyposażając ich w mobilne komputery z skanerami kodów kreskowych oraz drukarkami mobilnymi, zdecydowanie ograniczamy możliwość popełnienia błędu. Doprowadzi to do zdecydowanego zmniejszenia liczby źle oznaczonych produktów, jak również przyspieszy obsługę klientów w kasie.

2 – Nowe metki zaraz po obniżeniu ceny

Szybkie wprowadzenie nowych cen w momencie zwiększonego ruchu klientów może zabrać sporo czasu. Dodatkowo należy się liczyć z możliwością wystąpienia przestojów w magazynie, a nawet zmniejszenia sprzedaży. Dzięki wyposażeniu obsługi sklepu w mobilne drukarki, można szybko wydrukować nową etykietę z ceną i umieścić ją na odpowiedniej półce.

3 – Opóźnienia w opróżnieniu magazynów

Podczas sezonowej wyprzedaży kluczowym elementem jest szybkie uzupełnianie towarów na półkach z magazynów sklepu. Istotne jest wtedy szybkie ometkowanie towarów, aby towary znalazły się na półkach w odpowiednim momencie. Przy rozwiązaniu polegającym na jednym centralnym punkcie drukowania nowych etykiet, może to być poważny problem. Mobilne drukarki zapewnią szybsze ometkowanie magazynowanych towarów, dzięki czemu szybciej trafią na półki sklepowe.

4 – Kupujący uciekają z przepelnionych sklepów

Długie kolejki nie wpływają korzystnie na kupujących, którzy na ich widok po prostu odłożą towar na półkę i opuszczą sklep. Niektórzy kupujący mogą nawet zrezygnować z wejścia do sklepu, jeżeli zobaczą, że zakupy będą musieli robić w tłumie.

Mobilne skanowanie oraz dedykowane rozwiązania techniczne w zakresie płatności i drukowania rachunków mogą zdynamizować ruch klientów w sklepie. Dzięki temu można szybko zorganizować dodatkowe punkty kasowe w mniej zatłoczonych miejscach sklepu.

5 – Puste półki

Niektóre produkty znikają z półek w ciągu kilku godzin od otwarcia sklepu. Przy prawidłowym ometkowaniu tych towarów, można z wyprzedzeniem przewidzieć, kiedy będzie potrzebne dołożenie ich kolejnych partii lub też wyłożyć inny towar. Widok pustych półek działa demotywująco na klientów i może się przyczynić do zmniejszenia sprzedaży.

6 – Kolejki przy każdej kasie

Sklepy są zaaranżowane do obsłużenia konkretnej liczby klientów, a rozstawienie kas często zależy od ilości dostępnego miejsca. W okresach sezonowych wyprzedaży może się jednak okazać, że przy wszystkich kasach będą się tworzyć długie kolejki. Mobilne punkty obsługi klienta mogą przeciwdziałać temu zjawisku. Używając przenośnych skanerów oraz drukarek rachunków i potwierdzeń płatności kartą można przyspieszyć realizowanie płatności, co skróci czas obsługi w kasach, a klientom zapewni pozytywne wrażenia.

7 – Ponowne ometkowanie zwróconych towarów

Wyprzedżom, szczególnie tym w okresie poświątecznym, towarzyszy także zjawisko zwracania nietrafionych prezentów. Zwrócone towary należy ponownie ometkować i ponownie umieścić na półkach. Trzeba to zrobić poprawnie i szybko. Oryginalne metki mogły ulec uszkodzeniu. Dzięki mobilnym drukarkom, pracownicy sklepu wydrukują nowe metki w momencie zwrotu towaru od razu w kasie. Dzięki kodom kreskowym, zwrócony towar może ponownie pojawić się na półkach w ciągu kilku minut.

8 – Nie można znaleźć poszukiwanego towaru

W przepelnionych sklepach z ogromną ilością towarów na półkach, znalezienie poszukiwanego produktu oraz ustalenie jego ceny może być kłopotliwe. Mobilne sklepowe komputery i drukarki pozwalają pracownikom sklepu sprawdzenie stanu ilościowego danego towaru oraz zlokalizowanie go w sklepie, jak również ustalenie jego ceny. Pracownicy będą mogli od razu wydrukować klientowi odpowiedni rachunek.

9 – Źle ometkowane produkty

Niedoświadczeni lub przepracowani sprzedawcy są bardziej narażeni na popełnienie błędów w okresach wyprzedaży. W najbardziej krytycznych momentach, możliwe jest nawet ręczne nanoszenie cen towarów na metki.

Obniżanie cen produktów może powodować zamieszanie i błędy przy ich ometkowaniu. To może doprowadzić do zmniejszenia utargu sprzedawcy z tytułu prowizji. Przenośne drukarki oraz skanery kodów kreskowych są idealnym rozwiązaniem sczytywania aktualnej informacji o produkcie z jego metki oraz wydrukowania nowej, jeżeli jego cena uległa zmianie. Dzięki temu uniknie się błędów, a czas przemetkowania towaru może się krócić nawet o 60%¹. Skorzysta z tego także poziom obsługi klientów.

10 – Nadmiar towaru korkuje sklep

Każdy sklep powinien zapewnić swoim klientom bezpieczne i niekłopotliwe szlaki komunikacyjne. Tymczasem, nieodpowiednie kontrolowanie stanów sklepowych może spowodować zablokowanie tych korytarzy zalegającym na podłodze towarem. Opakowania towarów oraz tłum klientów w sklepie prowadzą do zmniejszenia liczby

obsłużonych kupujących, jak również do pozbawienia sklepu potencjalnych nabywców towarów w nim sprzedawanych.

Odpowiednie oznaczenie towarów kodami kreskowymi zapewni odpowiednie skoordynowanie wykładania kolejnych partii towarów zgodnie z wielkością ich sprzedaży. Dodatkowo, wolne od opakowań podłogi sklepowe zapewni klientom sklepu większy komfort podczas zakupów.

„W naszym poradniku wskazujemy zaledwie dziesięć obszarów, które pozwolą sklepom przygotować się i przetrwać okres sezonowych wyprzedaży” – mówi Piotr Klepczarek, dyrektor Zebra Technologies na obszar Europy Środkowo-Wschodniej. – „To często zaniebdywane przez sklepy obszary. Tymczasem, jak wynika z naszego poradnika, mogą one stanowić kluczowe elementy sukcesu sprzedażowego sklepu”.

###

Przypisy do tekstu:

¹ Wynik osiągnięty w francuskiej sieci sklepów odzieżowych MIM.

###

Informacje dla wydawców

Zebra Technologies (NASDAQ:ZBRA) dostarcza specjalistyczne rozwiązania do druku współpracujące z aplikacjami biznesowymi oraz aplikacjami bezpieczeństwa na całym świecie. Drukarki Zebry są wykorzystywane przez ponad 90% firm z listy Fortune 500. Drukarki termiczne i termotransferowe do kodów paskowych, „inteligentnych” etykiet RFID, paragonów i kart plastikowych współpracują z szeroką gamą aplikacji, które przyczyniają się do podniesienia poziomu bezpieczeństwa, wydajności i jakości, obniżenia kosztów i usprawnienia obsługi klienta. Dotychczas Zebra sprzedała ponad 6 mln drukarek, wliczając w to drukarki/kodery RFID oraz rozwiązania mobilne. Firma oferuje także oprogramowanie, rozwiązania sieciowe oraz materiały eksploatacyjne. Więcej informacji na temat produktów do drukowania kodów paskowych i RFID można znaleźć na stronie. <http://www.zebra.com>.

Dalszych informacji udziela:

Biuro prasowe Zebra Technologies w Polsce

Weber Shandwick

Grzegorz K. Kosmala

Telefon: +48 22 210 12 99

E-mail: gkosmala@webershandwick.com