



BERATUNG IM RICHTIGEN MOMENT



Ein ungestörtes Einkaufserlebnis ist für viele Kunden das A und O. Dazu gehört auch, in den wichtigen Momenten auf die Unterstützung des Verkaufsteams zählen zu können. Diese können bei Bedarf von den Kunden zur Hilfe gerufen werden. Dank digitaler Anbindung der Mitarbeiter wird der Service deutlich schneller und effizienter.



BRANCHEN

Die digitale Anbindung der Mitarbeiter mithilfe von Mobile Devices ist vor allem für beratungsintensive Branchen und somit für jeden Einzelhändler spannend. Sowohl in Einrichtungshäusern als auch in Juweliergeschäften suchen Kunden häufig das Beratungsgespräch durch Mitarbeiter. Dabei werden die Kunden meist direkt im Eingangsbereich angesprochen, benötigen jedoch zu diesem Zeitpunkt häufig noch keine Hilfe, da sie sich zunächst einen Überblick verschaffen möchten.

Die Vorteile einer digitalen Anbindung der Mitarbeiter haben schon die Warenhausbetreiber Macys und Barneys erkannt. Beide Warenhausbetreiber haben ihre Mitarbeiter mit Tablets ausgestattet, die beim Eintreten der Kunden in das Geschäft die im Vorfeld genehmigten Informationen übermitteln und die Mitarbeiter somit wissen, wie sie den Kunden helfen können. Sobald ein Kunde Hilfe von einem Mitarbeiter benötigt, kann dieser über die hauseigene App gerufen werden. Ein vergleichbares Prinzip verfolgt der Showcase „Lisa“ des IT-Dienstleisters adesso. In diesem wurde neben einer Kundenanwendung auch eine eigene Verkäufer-App entwickelt.

„ 24% einer befragten Gruppe gefällt die Idee, bei Bedarf Mitarbeiter mithilfe einer digitalen Anwendung zu sich zu rufen, sehr gut.“

Dialego 2018

[Kontaktieren Sie uns](#)

adesso mobile solutions GmbH

sales-pur@adesso-mobile.de

www.adesso-mobile.de

Die Verkäufer-App erhält, sofern der Kunde die Berechtigung dazu gegeben hat, die Information, dass der Kunde den Laden betreten hat und wo genau er sich befindet. Darüber hinaus sieht der Verkäufer in seiner Anwendung, welche Produkte sich der Kunde zuletzt angesehen hat oder für welche er sich besonders interessiert.



UNTERNEHMENSVORTEILE

Die digitale Anbindung der Mitarbeiter ermöglicht einen ständigen Überblick über wichtige Kunden-, Produkt- und Unternehmensdaten. Neben der Information, für welche Produkte sich die Kunden interessieren, können die Mitarbeiter Lagerbestände einsehen und umgehend zusammen mit dem Kunden den Kaufprozess abwickeln. Darüber hinaus hat der Verkäufer einen besseren Überblick über die Produkte sowie dazugehörige Informationen und kann sich somit besser auf das Verkaufsgespräch vorbereiten. Dadurch kann die Beratung am Point of Sale signifikant verbessert werden. Die digitale Anbindung der Mitarbeiter ermöglicht somit einen kanalübergreifenden Einkauf und eine spürbare Verbesserung der Servicequalität.



KUNDENVORTEILE

Die Kunden profitieren am meisten von Anwendungen, die ihnen die Möglichkeit bieten, einen Berater zu rufen. Sie selbst können dabei den Zeitpunkt bestimmen und erhalten somit genau dann Hilfe, wenn sie diese wünschen. Neben einer personalisierten Ansprache erhält der Kunde eine auf ihn zugeschnittene Beratung, da der Berater vorab bereits Informationen zu den Wünschen des Kunden erhalten hat. Dieses Vorgehen ermöglicht eine Beratung auf Augenhöhe, bei der die Kunden durch die Vorbereitung des Mitarbeiters einen größeren Mehrwert erlangen.