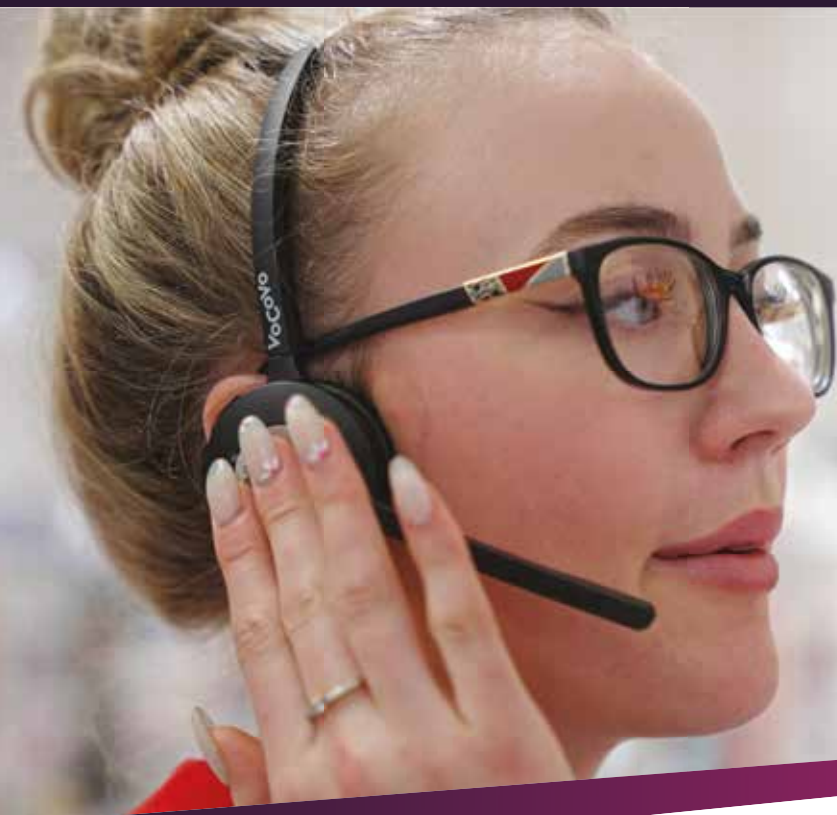


PROJEKT

Spokojenější zákazníci pro síť drogerií Rossmann



Hlavním požadavkem společnosti Rossmann bylo zlepšit zákaznickou zkušenost nakupujících. To se týká hlavně rozlehlějších prodejen a prodejen se samoobslužnými pokladnami, kde je důležité, aby zaměstnanci mohli zákazníkovi co nejrychleji pomoci s jakýmkoliv problémem. Dalším požadavkem bylo zefektivnění práce zaměstnanců, jejich lepší spolupráce a vzájemná komunikace.

Postup projektu

Pilotní provoz řešení VoCoVo proběhl v jedné ze „vzorových“ prodejen v Praze na Andělu. Po instalaci celého systému a proškolení zaměstnanců i manažerů začal testovací provoz, který trval asi 3 měsíce. V jeho průběhu prováděla společnost Rossmann průzkum spokojenosti nakupujících zákazníků. Jelikož byla zpětná vazba od zákazníků pozitivní, rozhodlo se vedení firmy pro pokračování v projektu a jeho rozšíření na další prodejny.

Nedílnou součástí celého projektu bylo, kromě návrhu pokrytí signálem a instalace samotného řešení, také tvorba designu zákaznického tlačítka tak, aby bylo v souladu s brandovými požadavky společnosti Rossmann. Dále probíhalo nahrávání hlášek pro systém VoCoVo, aby odpovídaly požadavkům firmy i nakupujících zákazníků (například hlášky v angličtině pro prodejny, kde se pohybuje více cizinců).

VoCoVo

ROSSMANN

Pokryvané prostory

Návrh projektu pro každou prodejnu probíhal na základě půdorysů dané prodejny a našeho následného zaměření přímo na místě. Následovaly přípravné práce a nakonec samotná instalace kompletního pokrytí celé prodejny pomocí několika základnových stanic.

Dle požadavků společnosti Rossmann byly v každé prodejně instalována zákaznická tlačítka. Jedno pro každou samoobslužnou pokladnu a jedno do oddělení dekorativní kosmetiky. Dle celkového počtu samoobslužných pokladen se tak v každé prodejně nachází 3–4 zákaznická tlačítka.

Každá prodejna byla také vybavena přibližně 10 kusy náhlavních souprav pro zaměstnance.



Aktuální stav a plány do budoucna

Aktuálně funguje systém VoCoVo ve čtyřech prodejnách společnosti Rossmann. K prodejně v Praze na Andělu nejprve přibyla další prodejna na Václavském náměstí a v listopadu 2023 potom Rossmann otevřel v Brně největší prodejnu v České republice. Ta je také vybavena řešením VoCoVo.

V lednu 2024 probíhala zatím poslední realizace systému VoCoVo ve druhé prodejně v Praze na Václavském náměstí. Do budoucna je v plánu řešení VoCoVo postupně zavádět do všech větších prodejen Rossmann, které jsou vybaveny samoobslužnými pokladnami a také v nově vznikajících prodejnách v obchodních centrech.



Přínosy

Nakupujícím přinesl systém VoCoVo zlepšení komfortu a servisu. Ať už potřebují radu v oddělení dekorativní kosmetiky nebo pomoc u samoobslužných pokladen. Pokud není v blízkosti žádný zaměstnanec, stačí stisknout zákaznické tlačítko. Po jeho stisknutí se zákazníkovi přehraje tzv. „Comfort message“, tedy zpráva, že pomoc už je na cestě, a zaměstnancům se odešle do náhlavních souprav zpráva. Nejbližší zaměstnanec se tak může zákazníkovi co nejrychleji věnovat, pomoci mu, nebo poradit.



Společnosti Rossmann přináší řešení VoCoVo spokojenější zákazníci, kteří oceňují lepší zákaznický servis, který zároveň odlišuje Rossmann od konkurence. Zaměstnanci prodejen navíc pracují efektivněji, lépe a jednodušeji mezi sebou komunikují, šetří nachozené kroky a i svůj čas.



Více informací o tomto řešení najdete na vocovo.joyce.cz

