

La solución Self-Shopping de Datalogic impulsa las ventas y mejora la satisfacción del cliente en Conad Centro Nord en Italia

Overview

Conad Centro Nord es uno de los retailers más importantes de Italia con más de 230 supermercados, hipermercados y mini-markets repartidos por todo el país. Su supermercado situado en el centro comercial Le Querce en la región de Emilia Romagna de Italia atrae muchos clientes gracias a su localización estratégica y amplia selección de sus productos.

El desafío

Debido a la multitud de clientes, el supermercado Conad en el centro comercial Le Querce se enfrentaba a un problema común en la mayoría de los supermercados. Se formaban largas colas en las cajas, especialmente en las horas punta de las tardes de los miércoles y sábados. Dado que la prioridad de Conad es ofrecer el mejor servicio a sus clientes, la compañía buscaba una solución que no sólo redujera el tiempo de espera en las colas, sino que también mejorara la experiencia de compra del cliente.

La Solución

Conad Centro Nord optó por una solución tecnológica innovadora que pudiera satisfacer las necesidades de la tienda y beneficiara a sus clientes. Siguiendo la petición de Conad Centro Nord Datalogic instaló su solución Self Shopping junto con el pod Joya™ de Datalogic. Para utilizar los pods, los clientes deben registrarse mediante sus tarjetas de fidelidad. Una vez registrado, el cliente puede coger un pod a la entrada de la tienda, escanear los productos que vaya cogiendo, meterlos en una bolsa dentro del carro y digerirse directamente a la caja. El tiempo de espera entonces es mínimo porque no es necesario descargar los productos en la cinta y volverlas a meter en la bolsa. El cliente simplemente presenta el pod Joya al cajero y paga la cantidad que aparece el pod.

El resultado

Pocos meses después de haber implantado el sistema los resultados han aumentado un 15% con cada vez más clientes utilizando la solución Self Shopping de Datalogic cada día. A los clientes les gusta esta nueva forma de hacer la compra.

El sistema también elimina sorpresas a la hora de pagar. Antes, los clientes podían ver un precio inesperado de un producto porque estuviera mal etiquetado o no tuviera etiqueta. Esto suponía que se tuvieran que chequear los precios, lo que suponía un mayor tiempo de espera y la insatisfacción del cliente. Ahora con el pod Joya el cliente sabe el precio desde el principio.

Gracias al éxito de la instalación y la respuesta tan positiva de los clientes a esta solución tecnológica tan innovadora, Conad Centro Nord decidió expandir el uso de los terminales Self Shopping y llegó a un acuerdo con Datalogic para desarrollar un proyecto a largo plazo para instalarlo en más tiendas.

“El pod Joya de Datalogic combinado con la solución middleware Shopevolution™ 6.0 nos ha garantizado un éxito inmediato con nuestros clientes. Además, ha reforzado nuestra relación de más

de 11 años,” declara Luca Genitoni, Sales and Logistics Manager de Conad Centro Nord. “La confianza depositada en Datalogic, una empresa italiana caracterizada por una fuerte voluntad de innovación y entendimiento de las tendencias del mercado, nos ha dado la oportunidad de adoptar una solución self shopping que rápidamente encajó con nuestros clientes y nos ha dado resultados inmediatos en términos de retorno de la inversión.”

Cliente: Conad Centro Nord

Industria: Retail

Sub-Industria: Alimentación/Supermercados

Aplicación: Self-shopping

País: Italia

Producto Datalogic: Joya y Shopevolution 6.0