

# 客户体验背后的学问

将您的店员放在成功的全渠道  
战略的核心位置

智能算法实时对数以  
百计的产品线进行分析

实时洞悉全网库存可用情况



店员可依靠的可用性  
和交付预期

这不是难上天的改变  
而是购物背后的科学



要想成为全渠道商家，零售商需要做出巨大的转变，并且店员处在变化的风口浪尖。即便在当网购盛行的世界，许多顾客仍然更愿意面对面接触，因此店员就身在维系客户忠诚度的最前线。

他们需要成为数字销售的行家里手，能够跨渠道洞悉情况和进行销售。某种产品缺货吗？替代选项必须容易获得，否则您的生意就会被电商竞争对手抢走。如果店铺是分销网络的一部分，则店员也需要在履约方面更富有成效。

然而，尽管如此，60%的客户表示在购物体验过程中店内店员的工作不太起作用，或者他们甚至使客户购物体验更糟糕<sup>1</sup>。对于传统零售商而言，解决如何提供客户所期望的全渠道服务这一难题决非易事。许多零售商都想方设法解决这一问题，至多不过临时解决了问题。绝大多数零售商都因为难度过大而无所适从。他们只是找不到可行的方法罢了。

秘诀就是授予店员权利。使用正确的工具，您的店员就能够为客户提供他们进入下一个销售环节所需的一切，这样您就不会丢掉生意。

这是提高店内服务质量的秘诀。

## 消除服务的不确定因素

曼哈特软件公司将您分散的库存系统与订单管理解决方案整合在一起，使包括您的店铺在内的所有渠道都能够获得库存。它让了解情况、专业娴熟的店员直接与您的客户接触：这点是纯网上零售商所无法企及的。

我们行业领先的解决方案专门为全新的零售世界而设计，将供业务人员使用的各种系统和工具整合在一起，无论客户采取何种联系方式或如何下订单，都能够更好地为客户服务。

结果就是使每位客户都能够获得真正的全渠道服务体验。从任何渠道都能够轻松下订单。退货方便，地点不限。供应商直接发货。先进的预订和购买方式。单一的系统，使商家有关人员都能够实时洞悉您整个网络的库存可用性情况。

不过，精彩刚刚开始而已。从增加交易量和减少购物篮乱丢的情况，到提升品牌美誉度和客户忠诚度，授权给您的店员的好处就是能够在整个业务范围内提供贴心的客户体验和取得不俗的盈利能力。

我们已经帮助全球最大的一些零售商做到了这一点。



$$x > \frac{y}{s} = \sqrt{\frac{672}{11} \times \frac{15}{7}} \quad \begin{array}{|c|c|c|} \hline 1 & 1 & 1 \\ \hline 4 & 3 & 2 \\ \hline - & - & - \\ \hline \end{array}$$

<sup>1</sup> OnePoll商业街调研(OnePoll High Street Survey)，2013年4月

## 全渠道解决方案在起作用

让您的店员能够使用正确的系统有三大好处：



### 1. 数秒内就能成就神奇的客户体验

尽管低成本的网上零售商极有吸引力，客户体验仍是客户选择某一品牌的主要原因之一。当然，不如意的客户体验也是造成客户流失的主要原因之一。

借助智能管理解决方案，您的店员在与客户面对面接触时能够提供水准不凡的服务。他们可立刻获知您整个店铺网络、集中的分销中心和仓库的库存可用性情况和交付时间表。信息更清晰、更准确 - 这意味着对客户做出的承诺更清楚无误。

对于交付周期更长的货品或特殊订货，采购程序能够为客户和您的生意选择最佳的方案。其中可包括直接让供应商履行订单，因而缩短为客户交货的时间并大幅增加可用的产品种类。

### 2. 提供运营支持，使店员的工作如虎添翼

商店有收入目标，所以如果你的店员能够更富有成效地巧干，那您必将增大收入，使他们不必辛劳工作或加班加点工作。具体而言，就是针对正确的任务在合适的时间调动合适的资源。

智能管理解决方案能够优化在您店铺的购物体验所需的信息，其中精准实时的库存数据能够让您知道特定的库存货品在哪里销售和库存需要在哪里转运。智能算法能够实时做出数以百计的决策，而整合的提前装运通知(ASN)和店铺补给运输的可视性使您的同事能够以无与伦比的能力对未来送货日期做出承诺。

凭借呼叫中心的更多功能，你甚至可以在客户来店里之前就开始这一流程，具体做法就是使您的联系团队能够与您的店内团队一样获得相同的信息。它将客户服务电话转化为潜在的销售机会，并帮助您所有的客户服务团队一起无缝协作，令呼叫中心工作人员能够对本地店铺的可用性提出建议，并为店铺提货预订产品。

### 3. 保持可持续增长

保持业务持续增长对于您的生意来说至关重要：从您的股东所希望的让客户舍得不断花钱和确保收入水平，到进一步增进客户关系均是如此。适当的订单管理解决方案就能够做到这些甚至更多。

店员能够更快、更高效地交叉销售和追加销售，从而增加店铺销售额。你创建了一个无尽的通道：全网采购项目利用您的全网库存，并在购买点将种类更齐全的产品展示给客户 - 无论是在店铺购买还是供应商直接供货都是如此。

你还可以彻底改变客户忠诚度。即时了解客户订单情况，能够使您建立高效的提货和退货流程，这样店员就能够将更多宝贵的时间用在向客户销售产品上。

为客户做出承诺的能力无与伦比



产品可用性不仅限于您的网络

$$\sin^2(x) + \cos^2(x) = 1$$
$$\sin = \frac{1}{2}(a_1 + a_2)$$

## 计算各种可能性。

客户忠诚度并不只是把流程和物流做好这么简单。关键在于店员获得授权。店员使传统零售商有难得的良机用纯网上零售商所无法企及的方式参与竞争。

适当的订单管理平台能够变革可视性和获取信息方式，不仅您整个的供应链网络都尽在掌握，并且有助于您的店员发挥所长、每次都能够兑现对客户所作的承诺。

跟零售专家谈谈您如何能够提供突破性的客户服务方式。如需联系曼哈特软件公司，现在就请拨打电话8621 60573500，或发送邮件至apacinfo@manh.com。

全渠道解决方案专家。

$$\int_0^{\infty} e^{-y} \left(\frac{x}{s}\right)^y \frac{b^x}{s}$$



~~这不是谁上天的改变~~  
而是购物背后的科学