

Vereinfachen Sie Ihre Filialabläufe: 3 Wege zur Optimierung Ihres Einzelhandelsbetriebs



REFLEXIS

Der Einzelhandel wird immer komplexer

Täglich kommen im Einzelhandel neue Aufgaben, Anforderungen und Technologien auf Filialmitarbeiter zu. Heute arbeiten gleichzeitig bis zu fünf Generationen von Einzelhandelsmitarbeitern in den Filialen. Jeder muss dabei zahlreiche, unterschiedliche Jobs übernehmen und neue Arbeitszeitgesetze- und vorgaben einhalten, wodurch die Personaleinsatzplanung zunehmend schwieriger wird. Außerdem fokussieren sich Einzelhandelsunternehmen immer mehr auf Omnichannel-Strategien, wodurch die Einführung weiterer Systeme und die Umsetzung zusätzlicher Initiativen erforderlich werden. Der Arbeitsaufwand und die Aufgabendichte für Filialmitarbeiter wachsen so neben dem Alltagsgeschäft stetig an.

Wie können Filialmitarbeiter ihren Kunden weiterhin erstklassigen Service bieten, während sie gleichzeitig die zusätzlichen Aufgaben bewältigen, die ihren Job noch herausfordernder machen? Wie können Einzelhandelsunternehmen diese Thematik am besten angehen? Wenn sie sich einem der zahlreichen Themen annehmen, bleiben immer noch Dutzende weitere Herausforderungen bestehen. Die Mitarbeitermotivation sinkt, die Umsätze nehmen ab und letztendlich folgen negative Auswirkungen auf den Ruf Ihrer Marke.

Um diese Komplexität in den Griff zu bekommen, müssen Einzelhandelsunternehmen Wege finden, Arbeitsabläufe zu vereinfachen, Mitarbeiter durch gezielte Planung zu entlasten und so den Betrieb in ihren Filialen zu optimieren.



Kunden erwarten Einfachheit

Wenn wir uns ansehen, was Kunden wirklich möchten, dann erhalten wir zumeist dieselbe Antwort: Der Einkauf in der Filiale soll unkompliziert, entspannt und einfach ein schönes Erlebnis sein. Können wir dem Kunden diese Erfahrung bieten, ist es sehr wahrscheinlich, dass er mehr kauft, häufiger wiederkommt und unser Geschäft anderen Anbietern vorzieht. Deshalb ist es unabdingbar, die Abläufe in den Filialen zu vereinfachen und so ein besseres Kundenerlebnis zu ermöglichen.

Man darf aber auch nicht vergessen, dass unsere Kunden sich verändert haben. Wir bedienen nicht mehr dasselbe Klientel wie vor fünf Jahren. Mobilgeräte spielen eine immer größere Rolle während des Einkaufens. Bequemlichkeit gewinnt zunehmend an Bedeutung. Außerdem verwenden Kunden häufiger ihr Smartphone, um sich näher über die Produkte zu informieren, für die sie sich interessieren.

Wie können Einzelhandelsunternehmen also die Einfachheit erzielen, die erforderlich ist, um ihren Filialmitarbeitern die Arbeit zu erleichtern und ihren Kunden ein hervorragendes Einkaufserlebnis zu bieten? Hauptsächlich geht es darum, gleichzeitig die Filialabläufe zu optimieren und die Personaleinsatzplanung perfekt auf die Aufgabenmenge abzustimmen. Idealerweise hat Ihr Unternehmen dabei die Möglichkeit, in Echtzeit zu kommunizieren, auf Herausforderungen zu reagieren und Mitarbeiterereinsätze zu koordinieren. So helfen Sie Ihren Filialmitarbeitern, die Komplexität der Aufgaben zu bewältigen und übertreffen schließlich die Erwartungen Ihrer Kunden mit hervorragendem Service.

Die nachfolgenden Möglichkeiten zeigen, wie Sie Ihre Filialabläufe und die Personaleinsatzplanung in Ihrem Einzelhandelsunternehmen vereinfachen können:



1. Optimierung der Personaleinsatzplanung

*Sie helfen dabei,
genauere Einsatzpläne
zu erstellen,
Arbeitszeitvorgaben
einzuhalten, die
Produktivität der
Mitarbeiter zu steigern
und Fluktuation zu
verringern.*

Der Kunde von heute erwartet von Einzelhändlern, dass sie seine Bedürfnisse vorhersehen – sei es das Angebot von fertigen Mahlzeiten im Supermarkt, die neueste Mode in Bekleidungsgeschäften oder der Service in den Filialen während des Einkaufens. Um Kunden die Möglichkeit zu geben, zu kaufen, wann sie wollen, wo sie wollen und wie sie wollen, bieten viele Einzelhandelsunternehmen Omnichannel-Services an. Dazu gehören „Click and Collect“-Käufe, Lieferungen vom Geschäft zum Kunden nach Hause sowie zahlreiche Services in der Filiale vor Ort.

Aber diese Einkaufsmöglichkeiten haben natürlich auch Auswirkungen auf die Filialgeschäfte: Der Arbeitsanfall steigt, Schulungen für neue Systeme werden erforderlich, mehr Mitarbeiter werden benötigt und die Umsetzung muss ebenfalls reibungslos erfolgen. Um all das sicherzustellen und die Komplexität zu bewältigen, benötigen Einzelhandelsunternehmen die geeignete technologische Unterstützung.

Veraltete Methoden wie Stift und Papier oder unzählige Excellisten kosten enorm viel Zeit und binden die Ressourcen der Filialleiter. Anstatt Filialmitarbeiter zu unterstützen oder mit Kunden zu interagieren, müssen sie Anfragen, Änderungen und Konflikte bei der Einsatzplanung bearbeiten und sich zudem um die korrekte Einhaltung von Arbeitszeitvorgaben und -regelungen kümmern. Viele einfache Software-Lösungen berücksichtigen aber weder die Kundenfrequenz noch den Arbeitsanfall in der Filiale oder geteilte Ressourcen, was für die Filialleitung wenig hilfreich ist. Datengetriebene Lösungen, die von Künstlicher Intelligenz und Machine Learning unterstützt werden, haben wirklich die Möglichkeit, Abläufe für Mitarbeiter und Filialleiter zu vereinfachen.

Sie helfen dabei, genauere Einsatzpläne zu erstellen, Arbeitszeitvorgaben einzuhalten, die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern und Fluktuation zu verringern.

2. So können Mitarbeiter in Echtzeit reagieren

Dazu müssen alle Filialleiter umgehend informiert werden, die dann Folgeaufgaben zuweisen und priorisierte Schritte einleiten können.

Aufgrund des starken Wettbewerbs, ist es heutzutage wichtiger als je zuvor, ansprechende Filialflächen zu schaffen, die optisch einladend sind. Regale müssen ordentlich eingeräumt sein, Omnichannel-Services leicht zugänglich, zurückgerufene Produkte und abgelaufene Lebensmittel müssen umgehend aus den Regalen genommen werden und Tausende weiterer einfacher Aufgaben haben Priorität und müssen schnell erledigt werden.

Das kann allerdings teilweise schwierig sein. Und dafür gibt es verschiedene Gründe:

- Aufgaben zur Nachverfolgung werden nicht zeitnah an Filialmitarbeiter kommuniziert.
- Mitarbeiter werden nicht umgehend informiert, wenn Aufgaben in IoT-Systemen oder auf anderen Geräten erstellt werden. Viele werden gar nicht über Änderungen oder bestimmte Produkte informiert, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern.

Haben Ihre Mitarbeiter die Tools an der Hand, um in Echtzeit auf alle Herausforderungen in der Filiale zu reagieren? Nur wenn Filialaudits, Mitarbeiterkommunikation und Aufgaben-Management Hand in Hand gehen ist dies reibungslos möglich. Deshalb sollten Sie Ihre Kommunikationssysteme und Aufgaben-Management-Lösungen auf ihre Effizienz hin überprüfen. Das optimale System ermöglicht Filialmitarbeitern, Filialleitern und Bereichsleitern eine bessere Einsicht in die Abläufe in der Filiale und stellt so sicher, dass unvorhergesehene Probleme vor Ort umgehend adressiert und gelöst werden können.

Besonders bei Produktrückrufen ist schnelles Handeln gefragt. Dazu müssen alle Filialleiter umgehend informiert werden, die dann Folgeaufgaben zuweisen und priorisierte Schritte einleiten können. Wenn alle Mitarbeiter nach Erledigung auf ihrem Mobilgerät die korrekte Ausführung bestätigen, erhalten Manager in Echtzeit Einblick in die Umsetzungsquoten. Mithilfe einer umfassenden Plattform für die Umsetzung auf Filialebene, Filialaudits und Aufgaben-Management funktioniert dieser Prozess völlig reibungslos und ermöglicht höchst effiziente Abwicklung.

3. Vereinfachen Sie Ihren Filialmitarbeitern die Arbeit

Vor allem bei mehrstufigen, umfassenden Initiativen, wie Promotionen, die über gewöhnliche Listen, Exceltabellen und E-Mails hinausgehen, ist dieser Ansatz höchst effektiv.

Die Kundenerfahrung in den Filialen hat bedeutenden Einfluss auf die Kaufentscheidung – das ist unumstritten. Kunden möchten Produkte anschauen, anfassen, anprobieren, daran riechen und vielleicht sogar verkosten, bevor sie sie kaufen. Dafür muss man den Mitarbeitern genügend Zeit einräumen, um mit den Kunden zu interagieren, sie zu Produkten zu beraten oder ihnen zusätzliche relevante Artikel anzubieten. Allerdings kann das bei dem hohen Arbeitsanfall, der auch durch Omnichannel-Services und IoT-Systeme noch gesteigert wird, schwierig umzusetzen sein.

Nutzen Sie Tools, die Ihren Mitarbeitern übersichtlich zeigen, welche Aufgaben anstehen und was als Erstes erledigt werden muss? Werden diese auf Basis von etablierten Prozessen und bekannten Erwartungen richtig priorisiert? Wenn Filialmitarbeiter die Möglichkeit haben, relevante Informationen auf ihren Mobilgeräten, die sie auch bei ihrer Arbeit auf der Verkaufsfläche bei sich tragen, abzurufen, können sie sich auf die wichtigsten Aufgaben konzentrieren und dafür sorgen, dass Prioritäten umgehend bearbeitet werden.

Vor allem bei mehrstufigen, umfassenden Initiativen, wie Promotionen, die über gewöhnliche Listen, Exceltabellen und E-Mails hinausgehen, ist dieser Ansatz höchst effektiv. Filialen benötigen die richtigen Mitarbeiter in den richtigen Positionen mit genauen Anweisungen, damit jeder Teil der Promotion erfolgreich umgesetzt werden kann. Mithilfe einer innovativen Lösung kann das Filialpersonal dies gewährleisten als auch ausreichend Zeit auf der Verkaufsfläche verbringen, um sich um Kunden zu kümmern und ihnen einen ausgezeichneten Service zu liefern.

Wenn Sie sich diese Schlüsselkomponenten hinsichtlich Ihrer Umsetzung auf Filialebene und Ihrer Personaleinsatzplanung einmal genauer ansehen, werden Sie schnell verstehen, welche Ihrer derzeitigen Prozesse effektiv sind und welche noch Verbesserungspotenzial bergen. Reflexis Systems, Inc. hat hunderte Einzelhandelsunternehmen weltweit bei dieser Evaluation unterstützt. Wenn Sie mit einem unserer Berater sprechen möchten, senden Sie uns gerne eine E-Mail an vertrieb@reflexissystems.de.

Reflexis Systems, Inc.

Die cloud-basierte echtzeit Kommunikations und Organisationsplattform von Reflexis hilft Einzelhändlern beim:



Vereinfachen

der Filialorganisation.



Optimieren

der Personaleinsatzplanung.



Verbessern

der Aufgabendurchführung.

Reflexis ist der führende Anbieter von Echtzeit-Lösungen für den Filialeinzelhandel und wurde von mehr als 280 globalen Einzelhändlern ausgewählt, um Personalkosten zu optimieren und die Filialorganisation zu verbessern.

Die Realtime Reflexis ONE Plattform unterstützt Einzelhändler bei der Vereinfachung der Abläufe in den Filialen und schafft Transparenz für den Außendienst, was zu erheblichen Zeiteinsparungen, präziserer Ausführung und letztlich zu einer besseren Kundenbindung führt.

Reflexis: Nutzen Sie das gesamte Potential Ihrer Verkaufsmitarbeiter.

Erfahren Sie mehr unter www.reflexissystems.de.

Kontakt

Reflexis Systems GmbH

Peter-Müller-Straße 3, 40468 Düsseldorf

Phone: +49 211 42471 5640

Email: info@reflexissystems.de